



C U R S O S

Byte

www.cursosbyte.com.br



@cursosbyte

Cursos Byte Treinamentos Ltda

CNPJ: 12.156.417/0001-27

Dados do Aluno

Nome: _____

Número da matrícula: _____

Endereço: _____

Bairro: _____

Cidade: _____

Telefone: _____

Anotações Gerais: _____



Operador de Caixa

Apresentação do Operador de Caixa

Operador de caixa ou recepcionista de caixa é o profissional cuja a função é registrar mercadorias em um PDV e receber do cliente.

É uma das profissões mais importantes no ramo do varejo, onde educação, paciência e atenção são fundamentais para um bom atendimento. O operador se relaciona diretamente com o cliente.

Fonte: Wikipedia.

Marcas Registradas:

Todas as marcas e nomes de produtos apresentados nesta apostila são de responsabilidade de seus respectivos proprietários, não estando a editora associada a nenhum fornecedor ou produto apresentado nesta apostila.



Método CGD® - Todos os direitos reservados.

Protegidos pela Lei 5988 de 14/12/1973.

Nenhuma parte desta apostila poderá ser copiada sem prévia autorização.

O Método CGD é um produto da Editora CGD.

Controle de Presença

Data

Módulo e Passo

Anotações

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

___/___/___

MÓDULO 1 - INTRODUÇÃO À PROFISSÃO.....	7
● INFORMAÇÕES BÁSICAS SOBRE A PROFISSÃO	7
● ONDE PODE TRABALHAR	8
● FUNÇÕES BÁSICAS DE UM OPERADOR DE CAIXA	9
● EQUIPAMENTOS UTILIZADOS PELO OPERADOR DE CAIXA.....	11
MÓDULO 2 - O SEGREDO PARA SER UM BOM PROFISSIONAL	13
● AUTOMOTIVAÇÃO.....	13
● MANTENDO SUA AUTOMOTIVAÇÃO	13
● OS DOIS TIPOS DE PROFISSIONAIS	17
● DICAS PARA SER PROATIVO	18
● PERFIL PROFISSIONAL	20
● COMUNICAÇÃO	24
● A IMPORTÂNCIA DO CLIENTE	27
MÓDULO 3 - O OPERADOR DE CAIXA E SUAS FUNÇÕES.....	28
● ABERTURA DO SISTEMA	28
● RENDIÇÃO	29
● RECEBIMENTO DO FUNDO DE CAIXA	30
● MODELO DE RECIBO DE FUNDO DE CAIXA	30
● REGISTRANDO PRODUTOS	31
● SANGRIA	32
● MODELO DE REGISTRO DE SANGRIA DE CAIXA.....	33
● DEVOLUÇÃO/ESTORNO/CANCELAMENTO	34
● TROCA	35
● PESQUISA DE PREÇO	35
● FECHAMENTO DO CAIXA	36
● MODELO DE RELATÓRIO DE FECHAMENTO DE CAIXA	36
MÓDULO 4 - TRANSAÇÕES FINANCEIRAS	38
● FORMAS DE PAGAMENTO	38
● LIQUIDEZ.....	38
● DINHEIRO.....	40
● PRIMEIRA FAMÍLIA DO REAL (NOTAS "ANTIGAS").....	40
● MARCA D'ÁGUA.....	42
● FIBRAS COLORIDAS.....	42
● IMPRESSÃO EM ALTO RELEVO	43
● FUNDOS ESPECIAIS.....	43
● MICROIMPRESSÕES	44
● REGISTRO COINCIDENTE.....	44
● IMAGEM LATENTE.....	45
● FIBRAS LUMINESCENTES.....	45

● FIO DE SEGURANÇA	45
● MARCA TÁTIL	46
● FAIXA DE SEGURANÇA	46
● SEGUNDA FAMÍLIA DO REAL (NOTAS "NOVAS").....	47
● MARCA D'ÁGUA	47
● IMPRESSÃO EM ALTO RELEVO.....	48
● NÚMERO ESCONDIDO	49
● QUEBRA-CABEÇA	49
● FIO DE SEGURANÇA	49
● FAIXA HOLOGRÁFICA.....	50
● NÚMERO QUE MUDA DE COR.....	50
● ELEMENTOS FLUORESCENTES.....	51
● CANETA IDENTIFICADORA DE NOTAS FALSAS	51
● COMO AGIR AO RECEBER UMA NOTA FALSA.....	51
● OUTRAS INFORMAÇÕES RELACIONADAS AO DINHEIRO.....	52

MÓDULO 5 - TRANSAÇÕES FINANCEIRAS (PARTE 2).....53

● CHEQUES	53
● CONHECENDO O CHEQUE	54
● A DIFERENÇA ENTRE CHEQUE NOMINAL E CHEQUE AO PORTADOR	55
● CHEQUE PRÉ-DATADO	56
● CHEQUE CRUZADO	57
● SUJEITOS ENVOLVIDOS NA TRANSAÇÃO: CHEQUES.....	57
● GARANTINDO A SEGURANÇA NO RECEBIMENTO DE CHEQUES	58
● CARTÕES DE CRÉDITO / DÉBITO	59
● CONHECENDO O CARTÃO	60
● SUJEITOS ENVOLVIDOS NA TRANSAÇÃO: CARTÕES.....	61
● MODALIDADES DE TRANSAÇÃO.....	61
● GARANTINDO A SEGURANÇA NO RECEBIMENTO DE CARTÕES.....	62
● A DIFERENÇA ENTRE CARTÕES COM E SEM CHIP.....	63
● CONCLUINDO UMA VENDA COM O CARTÃO.....	63

MÓDULO 6 – RECIBOS E NOTAS FISCAIS.....64

● RECIBO.....	64
● CONHECENDO O RECIBO.....	64
● NOTA FISCAL	65
● CUPOM FISCAL (ECF).....	66
● NOTA FISCAL ELETRÔNICA (NF-E).....	66
● CONHECENDO A NOTA FISCAL ELETRÔNICA	67
● BENEFÍCIOS DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA (NF-E)	68
● NOTA FISCAL MANUAL.....	69

MÓDULO 7 - MATEMÁTICA APLICADA AO OPERADOR.....70

● FACILITANDO O TROCO	70
-----------------------------	----

- PORCENTAGEM 72
- PORCENTAGEM – ACRÉSCIMO E DESCONTO 74
- FATOR DE MULTIPLICAÇÃO..... 75
- FATOR DE MULTIPLICAÇÃO – ACRÉSCIMO 75
- FATOR DE MULTIPLICAÇÃO – DESCONTOS 75

MÓDULO 8 - OS DIREITOS DO CONSUMIDOR E DO OPERADOR DE CAIXA 76

- ATENDIMENTO DE QUALIDADE É OBRIGAÇÃO 76
- LEI Nº 8078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990..... 80
- NORMAS REGULAMENTADORAS 82
- NR-17 83

EXERCÍCIOS PRÁTICOS ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.

- MÓDULO 1..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
- MÓDULO 2..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
- MÓDULO 3..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
- MÓDULO 4..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
- MÓDULO 5..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
- MÓDULO 6..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
- MÓDULO 7..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
- MÓDULO 8..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.

Módulo 1 - Introdução À Profissão

• Informações Básicas Sobre A Profissão

- Operador de caixa ou Recepcionista de caixa é o profissional responsável por registrar as mercadorias em um **PDV** e por receber o cliente.



Foto: ikonoklast Fotografie / yayimages.com

- É uma das profissões mais importantes no ramo do varejo, pois se relaciona diretamente com o cliente.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- O que é um **PDV**?

P	onto
D	e
V	endas

- **Ponto de vendas** é o local onde o operador fica. Geralmente, junto dele ficam alguns produtos adicionais, como baterias, lâminas, entre outros, podendo levar o cliente a manifestar o comportamento de compra.
- Além do atendimento ao público, um operador de caixa também trabalha com pagamentos, recebimento de valores, fechamento de caixa e emissão de notas fiscais.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

• Onde Pode Trabalhar

- Um Operador de Caixa não trabalha somente em empresas do ramo varejista. Esta é uma profissão extremamente necessária para empresas que trabalham com qualquer tipo de **vendas**, seja ela de produtos ou de serviços.



Foto: leaf / yayimages.com

- Os locais mais comuns para um operador de caixa trabalhar são:
 - ✓ Supermercados
 - ✓ Farmácias
 - ✓ Bares e Restaurantes
 - ✓ Hotéis e Pousadas
- A profissão de Operador de Caixa segue um princípio básico para todas as áreas de atuação. O operador sempre entrará em contato direto com o cliente, será responsável por informar o valor a ser pago, receber o pagamento, efetuar a devolução do troco e do comprovante fiscal. Porém, algumas atividades são exclusivas de algumas áreas.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

● **Funções Básicas De Um Operador De Caixa**

- Existem algumas funções que são comuns e muito exercidas pelo operador de caixa, independente da sua área de atuação.
- Confira a lista abaixo:
 - ✓ Realizar o registro dos produtos comprados pelo cliente;
 - ✓ Informar o valor total da compra ao cliente;
 - ✓ Receber o pagamento em dinheiro ou título de crédito;
 - ✓ Conferir os documentos necessários ao recebimento de títulos de crédito;
 - ✓ Entregar a nota fiscal ao cliente;

- ✓ Entregar o troco correto ao cliente;
- ✓ Informar ao cliente sobre a existência de promoções;
- ✓ Controlar os valores de entrada e saída do caixa;
- ✓ Manter a sua posição de atendimento organizada.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- É claro que essas funções podem variar de acordo com a empresa onde o operador trabalha.
- Confira, abaixo, uma lista com algumas funções mais específicas de cada área de atuação.
 - ❖ **Supermercados**
 - ✓ Informar ao cliente sobre a existência de promoções;
 - ✓ Efetuar recargas de serviços pré-pagos.
 - ❖ **Farmácias**
 - ✓ Auxiliar o cliente na embalagem.
 - ❖ **Bares E Restaurantes**
 - ✓ Checar a reserva de mesas;
 - ✓ Realizar reservas e cadastro de clientes.
 - ❖ **Hotéis E Pousadas**
 - ✓ Checar a reserva de quarto;
 - ✓ Anotar pedidos do serviço de quarto.

● Equipamentos Utilizados Pelo Operador De Caixa

- O operador de caixa utiliza uma série de equipamentos para a execução de suas atividades durante o expediente. Geralmente, os equipamentos estão interligados, todos com a função de auxiliar a operação do caixa, fornecendo resultados rápidos e confiáveis.
- Confira, a seguir, os principais equipamentos utilizados na profissão.
- **Balcão:** É o local onde fica caracterizado o ponto de atendimento. É no balcão que são montados todos os equipamentos necessários para a realização de suas tarefas. O seu ponto de atendimento deve ser mantido sempre limpo e em ordem.



- **Leitor de Código de Barras:** O leitor de código de barras é responsável pela decodificação do código de barras do produto, permitindo, assim, o registro do produto comprado pelo cliente no sistema de vendas.



- **Monitor:** É através desta tela que você e o cliente acompanharão o decorrer da transação. Ela exibe o preço dos produtos registrados e, após o término do registro, ela exibe o valor total da compra e o troco que deverá ser entregue ao cliente.



- **Teclado:** Utilizado para digitar as opções desejadas no sistema. Às vezes, o leitor de código de barras pode falhar, cabendo ao operador a tarefa de digitar o código do produto para registrá-lo na venda.



- **Impressora de cupom fiscal:** Responsável por imprimir o comprovante fiscal ao término da transação. É importante saber trocar o rolo de papel, pois ele pode acabar durante o expediente.



- **Gaveta de dinheiro:** É a gaveta que serve para guardar os valores durante o expediente. O interior da gaveta possui divisões para que o operador de caixa possa organizar os diferentes valores.



- **Máquina TEF:** Máquina de Transferência Eletrônica de Fundos, responsável por realizar as transações com cartões de crédito e débito.



- **Impressora de cheques:** Máquina utilizada para o preenchimento eletrônico do cheque, evitando erros e facilitando o trabalho do cliente, que só precisará assinar a folha.



Módulo 2 - O Segredo Para Ser Um Bom Profissional

● **Automotivação**

- A **automotivação** é uma característica cada vez mais exigida pelo mercado. Todo profissional que deseja se destacar deve desenvolvê-la. Enquanto algumas pessoas reclamam da vida, o automotivado mantém-se animado, mostra-se sempre entusiasmado com suas atividades.



Foto: ikonoklast Fotografie / yayimages.com

● **Mantendo Sua Automotivação**

- Confira, a seguir, algumas dicas para manter sua automotivação. Elas são simples e não se limitam ao operador de caixa. Seguindo-as, você notará a melhora em todos os setores da sua vida.

- **Faça as coisas com prazer:** Faça seu trabalho com vontade, com prazer. Isso te dará forças para enfrentar todos os desafios propostos pelo mercado de trabalho.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- **Não espere, corra atrás:** Existem pessoas que costumam esperar o surgimento da oportunidade que irá mudar a sua vida. Não fique esperando. Corra atrás da mudança. Crie sua oportunidade. Mostre seu valor!



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- **Seja a referência:** Sempre lembramos das pessoas que marcaram nossa vida, até mesmo das pessoas com quem trabalhamos; algumas por suas qualidades, outras pelos defeitos. Determine-se a ser a referência. Sempre dê o seu melhor. Seja lembrado por suas qualidades!



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- **Tenha ambição:** Ser ambicioso é querer sempre mais, é ter fome de crescimento, mas tenha cuidado: a ambição é saudável apenas quando seguimos o caminho certo, respeitando as pessoas e agindo com ética.

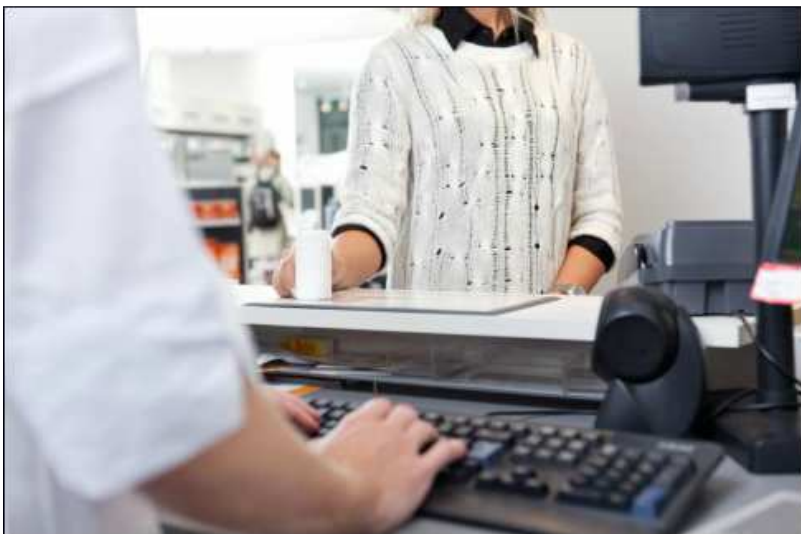


Foto: leaf / yayimages.com

- **Não desista:** Se o seu sonho ainda não se realizou, não desista, seja persistente. Nem tudo vai acontecer como desejado, mas nunca desista!



Foto: leaf / yayimages.com

- **Inove:** Faça sempre diferente. Busque sempre melhorar. Inove em sua atividade.



Foto: leaf / yayimages.com

- **Não deixe para amanhã o que pode ser feito hoje:** Não procrastine. Muitas vezes, deixamos de fazer alguma coisa importante para fazê-la depois, e esse "depois" pode nunca chegar. É importante manter um cronograma de tarefa, para evitar que você se perca no dia a dia.



Foto: Monkey Business / yayimages.com

"Procure sempre manter-se automotivado. Você não irá se arrepender".

● Os Dois Tipos De Profissionais

- Existem dois tipos de profissionais: os **reativos** e os **proativos**.
- **Reativos:** São os profissionais que reagem ao que lhe é solicitado. Fazem as coisas exatamente como pedido. São profissionais eficientes, pois realizam seu trabalho conforme o esperado.



Foto: mangostock / yayimages.com

- **Proativos:** São profissionais que não reagem apenas ao que lhe é solicitado. Fazem além do esperado. Eles não esperam ordens, estão sempre analisando a situação e tentando identificar como poderiam ter feito melhor. Buscam sempre evoluir e entregar mais que o esperado. Superam as expectativas.
- Seja Proativo!



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

● **Dicas Para Ser Proativo**

- **Reveja suas prioridades:** Separe suas tarefas através de algumas perguntas. São elas: Quais tarefas executo com regularidade? Quais tarefas são feitas em grande quantidade? Quais tarefas necessitam de atenção imediata? Através destas perguntas você será capaz de elencar quais tarefas são realmente importantes.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- **Pense em como você poderia executar suas tarefas de forma mais eficiente:** Reúna todas as informações necessárias para a execução das suas tarefas. Crie um plano de execução e sempre procure otimizar todas as etapas de suas tarefas.



Foto: moodboard / yayimages.com

- **Previna o surgimento de problemas:** Tente resolver os problemas com antecedência, ou seja, identifique as falhas existentes e tente resolvê-las. Como já diz o ditado: é melhor prevenir que remediar.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- **Resolva os problemas. Não os deixe para depois:** Se ocorrer um problema, tente resolvê-lo o mais rápido possível. Não deixe para depois.

Imagine que você atendeu um cliente e a esteira do seu ponto de atendimento acabou ficando suja. Limpe-a logo após encerrar o atendimento. Não aguarde outro cliente chegar para limpar sua esteira.



Foto: moodboard / yayimages.com

- **Adiante as tarefas menos importantes:** Fazendo isso, você poderá focar-se no que realmente importa. Por exemplo, ao chegar no seu local de trabalho, arrume o seu ponto de atendimento. Desta forma, você poderá receber o cliente assim que ele chegar.

● Perfil Profissional

- O perfil profissional é o conjunto de habilidades que você possui. Para disputar uma vaga, você deve atender aos requisitos colocados pelo contratante, e é aí que entra o seu "perfil profissional".



Foto: leaf / yayimages.com

- No mercado de trabalho, cada função requer um perfil. Um dentista, por exemplo, deve vestir-se de branco, conhecer bem os dentes e os tratamentos existentes e atender seus pacientes de forma educada. Já um vendedor deverá utilizar o uniforme da empresa, conhecer os produtos que estará vendendo, ter empatia e educação com o cliente.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- Confira algumas características de um perfil profissional generalista, ou seja, algumas características que são válidas para qualquer profissão.
- **Tenha conhecimentos técnicos:** Toda função a ser desempenhada depende de preparo e conhecimento por parte de seu executor. Mantenha-se atualizado. Faça cursos. Estude constantemente. Não fique parado.



Foto: ikonoklast Fotografia / yayimages.com

- **Saiba se comunicar:** É importante saber comunicar-se bem. É com o uso da comunicação que você interagirá com seus clientes, pessoalmente e ao telefone.

- **Saiba, ao menos, o básico relacionado a novas tecnologias:** Estamos na era digital. Saber utilizar o computador e os equipamentos que a empresa possui é uma obrigação. Como operador de caixa, você poderá estar em contato direto com sistemas que visam facilitar o processo de transação financeira. Por isso, o domínio do computador é essencial.



Foto: leaf / yayimages.com

- **Saiba trabalhar em equipe:** Você nunca irá trabalhar sozinho. Você precisa saber se relacionar com seus companheiros, seus clientes. Busque ter um relacionamento harmônico com todos a sua volta.



Foto: ikonoklast Fotografie / yayimages.com

- **Tenha ética:** Seja ético. Respeite o espaço de seus companheiros. Não fale mal dos outros pelas costas. Evite fofocas.



Foto: leaf / yayimages.com

- **Tenha uma boa higiene:** A imagem é, e sempre será seu cartão de visita. Os cuidados com a imagem refletem seu aspecto profissional. Mantenha os cabelos perfumados e penteados. Faça a correta higienização da boca e dos ouvidos.



Foto: viktor Cap / yayimages.com

- **Vista-se de acordo com sua profissão:** A profissão de operador de caixa permite ter um visual mais informal, utilizando uma roupa confortável. Se a empresa não possuir um uniforme, as mulheres podem utilizar uma farda social e uma calça jeans ou saia pouco acima do joelho. Para o calçado, um tênis ou sapatilha. Já os homens podem utilizar uma camisa polo com uma calça jeans. Para o calçado, sapato ou tênis fechado.



Foto: moodboard / yayimages.com

● Comunicação

- A comunicação é algo de extrema importância para o operador de caixa e ela ocorre de duas formas. Mas antes de conversar sobre os tipos de comunicação, é necessário saber que para ela existir são necessários quatro elementos.
- São eles:
- **Emissor:** É o responsável por formular e enviar a mensagem ao receptor;



Foto: leaf / yayimages.com

- **Mensagem:** É o conteúdo que será transmitido entre as partes;
- **Canal:** É o meio por onde a mensagem será enviada, ou seja, os meios de comunicação como e-mail, telefone, diálogo etc.;
- **Receptor:** É o destinatário da mensagem, com quem o emissor deseja se comunicar.



Foto: phovoir / yayimages.com

- Existem dois tipos de comunicação, a **verbal** e a **não verbal**.
- A comunicação **verbal** ocorre através do uso de linguagem escrita ou falada.
- Confira alguns exemplos abaixo:
 - ✓ Mensagens;
 - ✓ Jornais;
 - ✓ Diálogo;
 - ✓ Revistas.
- A comunicação **não verbal** ocorre através do não uso da fala e/ou escrita. Ela é composta através de simbolismos e expressões.
- Confira alguns exemplos abaixo:
 - ✓ Expressão facial e/ou corporal;
 - ✓ Gestos;
 - ✓ Cores;
 - ✓ Mímicas.

- Para que haja êxito na comunicação, o receptor precisa **compreender** o que lê ou ouve e, para isso, é necessário que a mensagem esteja em um código comum ao emissor e ao receptor, no mesmo idioma, por exemplo, e que ambos estejam no mesmo patamar de conhecimento.



Foto: moodboard / yayimages.com

- Quando qualquer uma dessas condições essenciais falha, há o que é chamado de "**ruído na comunicação**".
- Por exemplo, alguém que não conhece as regras do futebol, não saberá identificar o significado do **cartão vermelho**, que, por sua vez, é uma forma de comunicação não verbal.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

● A Importância Do Cliente

- Sempre atenda seu cliente com educação. Ele é muito importante para a empresa.



Foto: ikonoklast Fotografia / yayimages.com

- Respeite as normas gramaticais.
- Fale pausadamente. Permita que o cliente te entenda facilmente.
- Confira um exemplo de atendimento abaixo:

Operador de Caixa: Bom dia senhor, tudo bem?

Começa a passar os produtos do cliente

Cliente: Tudo certo...

Operador de Caixa: A compra totalizou R\$ 125,00 – O pagamento será em dinheiro ou cartão?

Cliente: Cartão.

Operador de Caixa: Correto. Crédito ou débito?

Cliente: Crédito.

Operador seleciona a opção crédito no sistema

Operador de Caixa: O senhor pode inserir o cartão na máquina, por favor.

Cliente insere o cartão

Operador de Caixa: A senha, por favor.

Cliente digita a senha

Operador retira o comprovante de pagamento, da compra e entrega ao cliente

Operador de Caixa: Agradecemos pela preferência. Tenha um bom dia e volte sempre.

Módulo 3 - O Operador De Caixa E Suas Funções

- Nesta parte da apostila você poderá ver as principais funções de um operador de caixa de forma detalhada. Apresentaremos e explicaremos alguns documentos que são utilizados em algumas operações durante o expediente.

• **Abertura Do Sistema**

- A abertura do sistema, como o nome indica, é o momento em que o operador inicia o sistema informatizado, preparando-se para o trabalho. Durante essa tarefa, o operador pode aproveitar o tempo e organizar o seu ponto de atendimento, abastecer o seu caixa com dinheiro trocado, deixando-o pronto para as atividades.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- **Rendição**

- Rendição é o ato de assumir um caixa que estava sendo ocupado por um parceiro de trabalho, podendo ocorrer por exemplo, na troca de turno.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- Quando ocorrer a rendição, é necessário fechar o caixa, e preencher um formulário (*fundo de caixa*), indicando o valor presente no mesmo. Este formulário, por sua vez, precisa ser assinado por ambos os operadores.

RECIBO DE FUNDO DE CAIXA					
Nome do operador:	Fabiana Souza				
Turno:	Manhã	Data:	18/08/2015	Caixa Nº.:	05
Detalhamento do numerário					R\$
Em moedas de R\$ 0,05					3,00
Em moedas de R\$ 0,10					5,00
Em moedas de R\$ 0,25					5,00
Em moedas de R\$ 0,50					10,00
Em moedas / notas de R\$ 1,00					15,00
Em notas de R\$ 5,00					30,00
Em notas de R\$ 10,00					50,00
Total do Fundo de caixa					118,00
Visto do operador:	Fabi S.	Data:	18/08/2015	Hora:	08:00
Visto do superior:	Márcia	Visto da tesouraria:		Luciano	

● Recebimento Do Fundo De Caixa

- O recebimento do fundo de caixa ocorre no ato da rendição, ou na abertura do caixa. O fundo de caixa é sempre acompanhado de um recibo. O recibo é um documento importantíssimo. Ao recebê-lo, o operador deve conferir os valores (o fundo de caixa e o caixa deverão possuir o mesmo valor), e assinar o documento de transferência, tornando-se o responsável pelo caixa a partir daquele momento.



Foto: moodboard / yayimages.com

● Modelo De Recibo De Fundo De Caixa

- Confira, abaixo, um modelo preenchido de recibo de caixa.

Recibo de Fundo de Caixa			
Nome do operador de caixa: <i>Fabiana Souza</i>			
Turno:	<i>Manhã</i>	Data:	<i>18/08/15</i>
		Caixa Nº.:	<i>05</i>
Detalhamento do numerário:			R\$
Em moedas de R\$ 0,05			<i>3,00</i>
Em moedas de R\$ 0,10			<i>5,00</i>
Em moedas de R\$ 0,25			<i>5,00</i>
Em moedas de R\$ 0,50			<i>10,00</i>
Em moedas/notas de R\$ 1,00			<i>15,00</i>
Em notas de R\$ 5,00			<i>30,00</i>
Em notas de R\$ 10,00			<i>50,00</i>
Total do Fundo de Caixa			<i>118,00</i>
Visto do operador:	<i>Fabi S.</i>	Data:	<i>18/08/15</i>
		Hora:	<i>08:00</i>
Visto do supervisor:	<i>Márcia</i>	Visto da Tesouraria:	<i>Lúciano</i>

- Na parte superior do recibo, o operador deverá preencher os dados correspondentes à identificação do mesmo, inserindo seu nome, o turno de trabalho, a data e o número do caixa operado.

Recibo de Fundo de Caixa		
Nome do operador de caixa: <i>Fabiana Souza</i>		
Turno: <i>Manhã</i>	Data: <i>18/08/15</i>	Caixa Nº.: <i>05</i>

- Na parte central do recibo, o operador deverá preencher os campos com os valores totais de cada tipo obtido.

Detalhamento do numerário:	R\$
Em moedas de R\$ 0,05	<i>3,00</i>
Em moedas de R\$ 0,10	<i>5,00</i>
Em moedas de R\$ 0,25	<i>5,00</i>
Em moedas de R\$ 0,50	<i>10,00</i>
Em moedas/notas de R\$ 1,00	<i>15,00</i>
Em notas de R\$ 5,00	<i>30,00</i>
Em notas de R\$ 10,00	<i>50,00</i>
Total do Fundo de Caixa	<i>118,00</i>

- Na parte inferior do recibo, o operador deverá dar um visto, digitar a data e a hora de preenchimento do recibo, e aguardar o visto do supervisor e da tesouraria.

Visto do operador: <i>Fabi S.</i>	Data: <i>18/08/15</i>	Hora: <i>08:00</i>
Visto do supervisor: <i>Márcia</i>	Visto da Tesouraria: <i>Luciano</i>	


● Registrando Produtos

- A principal função do operador é registrar todos os produtos na compra do cliente. Para isso, o operador deve passar o código de barras do produto no leitor, podendo indicar a quantidade de produtos, se necessário, como no caso dos fardos de refrigerante em lata.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- Geralmente, o estabelecimento possuirá um sistema próprio para essa tarefa, e como operador, você deverá dominar o uso do mesmo.

 **CGVENDAS**
:::Simulação para o curso de Operador de Caixa:::



Código de barras:	Quantidade:

Código de barras:

COCA-COLA 2L x 1	R\$ 5,00
ÁGUA 350ml x 20	R\$ 39,60

TOTAL:

R\$ 44,60

• Sangria

- É a retirada de dinheiro, em excesso, do caixa, transferindo para um local mais seguro; um cofre, por exemplo.



Foto: [stocksnapper / yayimages.com](https://www.yayimages.com)

- O operador conta o dinheiro que está sendo retirado, emite um documento declarando o valor recolhido, e este documento deverá ser assinado pelo operador e pelo responsável pelo recolhimento.

REGISTRO DE SANGRIA DE CAIXA					
Operador de caixa:		Carlos Eduardo			
Caixa Nº.:	05	Data:	18/08/2015	Folha nº.:	30
Em dinheiro:	R\$ 250,00		Em cheques:	R\$ 200,00	
Detalhes dos cheques					
Cheque no.	Banco	Cliente	Valor		
302547	Itaú	Luciano Moura	R\$ 100,00		
300125	Caixa	Thalita Souza	R\$ 40,00		
1003214	Santander	Sabrina Mendes	R\$ 60,00		
			Total em cheques	R\$ 200,00	
Recebi e conferi os valores acima que, a partir deste momento, passam a ficar sob minha guarda e responsabilidade.					
Visto do operador:	Carlos E.	Data:	18/08/2015	Controle:	123123
Visto do supervisor:	Fábio M.	Hora:	22:30		

- **Modelo De Registro De Sangria De Caixa**

- Confira um modelo de Registro de Sangria preenchido:

Registro de Sangria de Caixa

Operador de caixa: Carlos Eduardo					
Caixa nº.:	05	Data:	18/08/15	Folha nº.:	30
Em dinheiro:	R\$ 250,00		Em cheques:	R\$ 200,00	
Detalhes dos Cheques					
Cheque no.	Banco	Cliente	Valor		
302547	Itaú	Luciano Moura	R\$ 100,00		
300125	Caixa	Thalita Souza	R\$ 40,00		
1003214	Santander	Sabrina Mendes	R\$ 60,00		
			Total em cheques	R\$ 200,00	
Recebi e conferi os valores acima que, a partir deste momento, passam a ficar sob minha guarda e responsabilidade.					
Visto do operador:	Carlos E.	Data:	18/08/15	Hora:	22:30
Visto do supervisor:	Fábio M.			Controle:	123123

- Na parte superior do registro da sangria, o operador deverá identificar-se, colocando o nome, número do caixa que estava operando, data e número de controle da folha.

Operador de caixa: <i>Carlos Eduardo</i>		
Caixa nº.: <i>05</i>	Data: <i>18/08/15</i>	Folha nº.: <i>30</i>

- Na parte central, você deverá especificar a quantidade retirada em dinheiro e em cheques. Também é necessário detalhar os cheques, inserindo seus principais dados, como: Número, banco, nome do cliente e valor.

Em dinheiro: <i>R\$ 250,00</i>	Em cheques: <i>R\$ 200,00</i>
--------------------------------	-------------------------------

Detalhes dos Cheques

Cheque no.	Banco	Cliente	Valor
<i>302547</i>	<i>Itaú</i>	<i>Luciano Moura</i>	<i>R\$ 100,00</i>
<i>300125</i>	<i>Caixa</i>	<i>Thalita Souza</i>	<i>R\$ 40,00</i>
<i>1003214</i>	<i>Santander</i>	<i>Sabrina Mendes</i>	<i>R\$ 60,00</i>
Total em cheques			<i>R\$ 200,00</i>

- Na parte inferior, o operador deverá dar o visto, preencher a data e a hora e aguardar o visto do supervisor.

Recebi e conferi os valores acima que, a partir deste momento, passam a ficar sob minha guarda e responsabilidade.

Visto do operador: <i>Carlos E.</i>	Data: <i>18/08/15</i>	Hora: <i>22:30</i>
Visto do supervisor: <i>Fábio M.</i>	Controle: <i>123123</i>	

• Devolução/Estorno/Cancelamento

- É quando o cliente desiste de um ou mais produtos da compra realizada. Neste momento, o caixa deverá receber a mercadoria e efetuar a devolução do valor ao cliente. Algumas empresas requerem a autorização de um superior para efetuar o processo. Fique ligado.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

● Troca

- Pode ser necessário efetuar a troca de um produto adquirido pelo cliente. Para a realização da troca é necessário ter conhecimento sobre as normas da empresa e os direitos do consumidor.



Foto: ikonoklast Fotografie / yayimages.com

● Pesquisa De Preço

- O cliente pode solicitar a pesquisa do preço antes de registrar o produto na compra.



Foto: ikonoklast Fotografie / yayimages.com

- Para fazer a pesquisa, o operador deverá saber como funciona o sistema utilizado pela empresa. Geralmente, ao pesquisar um produto o operador deverá perguntar para o cliente se ele está interessado em levar o produto.

● Fechamento Do Caixa

- Ao fim do dia, o funcionário responsável deve fechar o caixa, somando o dinheiro presente e preenchendo o relatório de fechamento do caixa.



Foto: ikonoklast Fotografie / yayimages.com

● Modelo De Relatório De Fechamento De Caixa

- Confira um relatório de caixa preenchido:

Relatório de Fechamento de Caixa Sumário

Fundo de caixa	R\$ 300,00
Entradas:	
Dinheiro	R\$ 800,00
Outras moedas	R\$ 0,00
Cheques	R\$ 200,00
Cartões de crédito	R\$ 1000,00
Cartões de débito	R\$ 550,00
Tiquete-refeição	R\$ 250,00
Outros	R\$ 0,00
Total de entradas	R\$ 2800,00
Saídas:	
Notas fiscais pagas no caixa	R\$ 0,00
Recibos	R\$ 0,00
Vales	R\$ 120,00
Sangrias	R\$ 1000,00
Outros	R\$ 100,00
Total de saídas	R\$ 1220,00
Saldo final do caixa	R\$ 1880,00
Fundo de Caixa (próximo dia)	R\$ 200,00
Valores transferidos	R\$ 1680,00

- No campo "fundo de caixa", o operador deve informar a quantidade, em dinheiro, presente no caixa quando ele assumiu o posto.

Fundo de caixa	R\$ 300,00
----------------	------------

- No campo "**Entradas**", o operador deverá informar o valor recebido para cada tipo de pagamento, somando todos no final da tabela.

Entradas:	
Dinheiro	R\$ 800,00
Outras moedas	R\$ 0,00
Cheques	R\$ 200,00
Cartões de crédito	R\$ 1000,00
Cartões de débito	R\$ 550,00
Tiquete-refeição	R\$ 250,00
Outros	R\$ 0,00
Total de entradas	R\$ 2800,00

- No campo "**Saídas**", o operador deverá informar as saídas de valores durante o expediente, especificando cada saída.

Saídas:	
Notas fiscais pagas no caixa	R\$ 0,00
Recibos	R\$ 0,00
Vales	R\$ 120,00
Sangrias	R\$ 1000,00
Outros	R\$ 100,00
Total de saídas	R\$ 1220,00

- O saldo final do caixa é composto do **fundo de caixa + entradas - saídas**.
- O fundo de caixa (próximo dia) será o valor deixado no caixa, para iniciar as operações do próximo dia.
- Valores transferidos** é o valor retirado do caixa, ou seja: **fundo de caixa - saldo final**.

Saldo final do caixa	R\$ 1880,00
----------------------	-------------

Fundo de Caixa (próximo dia)	R\$ 200,00
------------------------------	------------

Valores transferidos	R\$ 1680,00
----------------------	-------------

Módulo 4 - Transações Financeiras

• Formas De Pagamento

- Para finalizar uma compra, o cliente deverá concretizar a transação realizando um pagamento. O cliente pode realizar o pagamento em dinheiro, na moeda corrente do país, ou em título de crédito.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- Título de crédito é qualquer forma de pagamento sem a utilização real do dinheiro. Esses documentos serão trocados por dinheiro, posteriormente. Os títulos de crédito mais comuns são:
 - ✓ Cheques;
 - ✓ Boletos;
 - ✓ Cartões de crédito ou débito;
 - ✓ Promissórias.

• Liquidez

- O termo "liquidez" diz respeito à facilidade do pagamento ser convertido em dinheiro. Quanto maior a liquidez, mais fácil transformar o pagamento em dinheiro.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- Por exemplo: pagamentos feitos na moeda circulante (notas e moedas de real) têm liquidez máxima, pois já estão em forma de dinheiro. Já um cheque de pessoa física pode levar até 48 horas úteis, a partir da data de depósito, para se tornar dinheiro. Sendo assim, sua liquidez é menor que a do dinheiro.



Foto: iko / yayimages.com

- Confira a lista a seguir. Ela apresenta as formas de pagamento mais famosas, em ordem decrescente de liquidez, ou seja, do pagamento com maior ao pagamento com menor liquidez.
 - ✓ Moeda circulante (Real);
 - ✓ Cartão de débito;

- ✓ Cheque;
- ✓ Cartão de crédito;
- ✓ Vale Refeição.

● Dinheiro

- No Brasil, os primeiros bilhetes de banco, precursores das cédulas atuais, foram lançados pelo Banco do Brasil, em 1810. Eles eram preenchidos à mão, parecido com o que fazemos atualmente com os cheques.
- O dinheiro foi, por muito tempo, a única forma de pagamento para bens ou serviços adquiridos. Por ser algo de valor, é importante saber identificar se o dinheiro é falsificado e como agir ao receber uma nota falsificada.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

● Primeira Família Do Real (Notas "Antigas")

- O Real sempre teve características que permitem a identificação de notas verdadeiras. A seguir, você verá as principais características da primeira família do real.



• Marca D'água

- Segurando a cédula contra a luz, olhe para o lado que contém a numeração. Observe na área clara, do lado esquerdo, a marca d'água em tons que variam do claro ao escuro.



As cédulas de R\$ 2,00 apresentam a figura da tartaruga marinha



As de R\$ 5,00 apresentam a figura da bandeira nacional



As de R\$ 10,00 apresentam a figura da bandeira nacional



As de R\$ 20,00 apresentam a figura do mico-leão-dourado



As de R\$ 50,00 apresentam a figura da República



As de R\$ 100,00 apresentam a figura da República

• Fibras Coloridas

- Pequenos fios espalhados no papel, nas cores vermelha, azul e verde, podem ser vistos em ambos os lados, ao longo de toda a cédula.



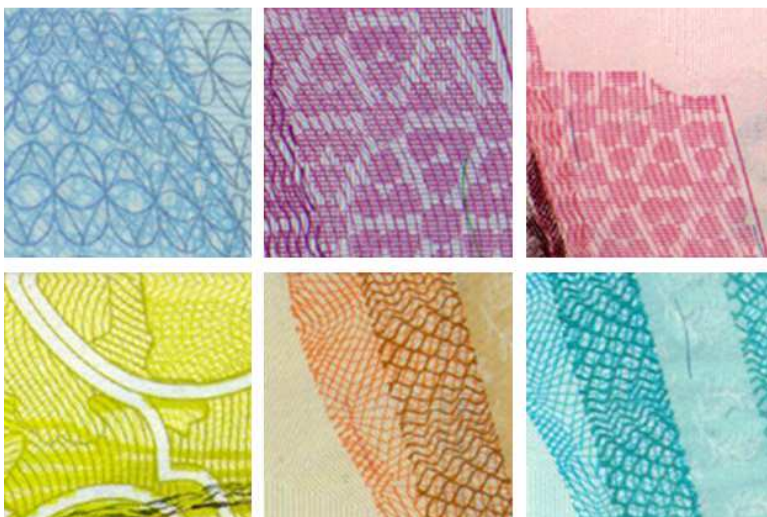
- **Impressão Em Alto Relevo**

- As figuras da "República" e o símbolo da nota, as legendas "BANCO CENTRAL DO BRASIL" e o valor da nota, a tarja contendo a palavra "REAIS" e os números indicativos do valor da nota possuem alto-relevo e podem ser sentidos com os dedos.



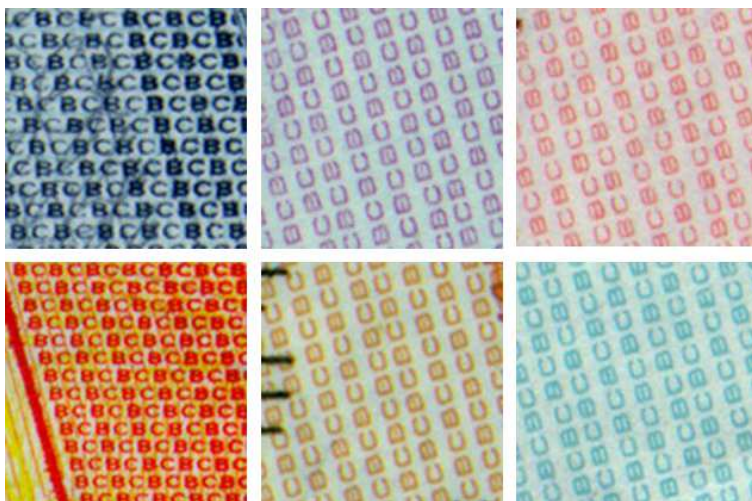
- **Fundos Especiais**

- São formados por linhas retas e sinuosas, extremamente finas, que dão colorido a toda a cédula.



● Microimpressões

- Com uma lente, é possível visualizar as letras "B" e "C", nas faixas clara e escura, junto à efígie (frente) e no interior do número que representa o valor da nota.



● Registro Coincidente

- Olhando a nota contra a luz, o desenho das Armas Nacionais aparecerá por inteiro, pois suas partes complementares, impressas nos dois lados da nota, ajustam-se perfeitamente.



● Imagem Latente

- Observando a frente da cédula, olhe a partir do canto inferior esquerdo, colocando-a na altura dos olhos, na posição horizontal e sob luz natural ficarão visíveis as letras "B" e "C".



● Fibras Luminescentes

- Pequenos fios espalhados no papel que se tornam visíveis, na cor lilás, quando expostos à luz ultravioleta.



● Fio De Segurança

- Fio vertical de cor escura embutido no papel, facilmente visível com a nota contra a luz, presente nas notas de R\$ 10,00, R\$ 20,00, R\$ 50,00 e R\$ 100,00.



• Marca Tátil

- São marcas impressas em relevo para auxiliar os deficientes visuais a identificar a cédula. Cada cédula tem marcas próprias.



As cédulas de R\$ 2,00 apresentam como marca tátil uma barra inclinada.



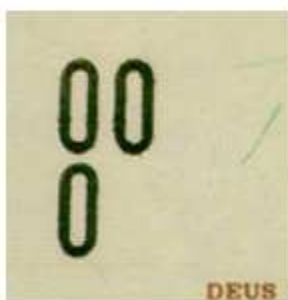
As de R\$ 5,00 apresentam como marca tátil duas elipses dispostas na vertical.



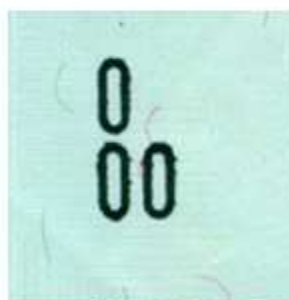
As de R\$ 10,00 apresentam como marca tátil duas elipses dispostas na horizontal.



As de R\$ 20,00 apresentam como marca tátil duas barras inclinadas.



As de R\$ 50,00 apresentam como marca tátil três elipses (duas na linha superior e uma na linha inferior).



As de R\$ 100,00 apresentam como marca tátil três elipses (uma na linha superior e duas na linha inferior).

• Faixa De Segurança

- Na nota de R\$ 20,00 é possível ver uma faixa prateada. Nela, ao movimentar a cédula, aparecem imagens do mico-leão-dourado e do número 20. Com lente de aumento, vê-se também, ao fundo, o texto "20 REAIS". Na lateral direita, é visível o texto "Banco Central do Brasil".



• Segunda Família Do Real (Notas "Novas")

- Como a economia de um país, sua moeda também evolui. Em 2009, o Banco Central anunciou a segunda família do real. É importante promover a renovação das notas do Real, para deixá-las mais modernas e protegidas.



• Marca D'água

- Assim como a família antiga, a nova família possui uma marca d'água para cada nota. Ela pode ser visualizada contra a luz, na parte da frente da nota.



As cédulas de R\$ 2,00 apresentam a figura da tartaruga marinha



As de R\$ 5,00 apresentam a figura da garça



As de R\$ 10,00 apresentam a figura da arara



As de R\$ 20,00 apresentam a figura do mico-leão-dourado



As de R\$ 50,00 apresentam a figura da onça



As de R\$ 100,00 apresentam a figura da garoupa

● Impressão Em Alto Relevo

- Pelo tato, você sente o relevo em algumas áreas das notas. Na legenda "REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL", nas laterais e nos números indicativos do valor. Nas notas de 20, 50 e 100 reais, você pode sentir o relevo também no verso, na legenda "BANCO CENTRAL DO BRASIL", no animal e no número indicativo de valor.



• Número Escondido

- Com a frente da nota na altura dos olhos, na posição horizontal, em um local com bastante luz, você vê aparecer o número indicativo do valor dentro do retângulo, no lado direito da nota.



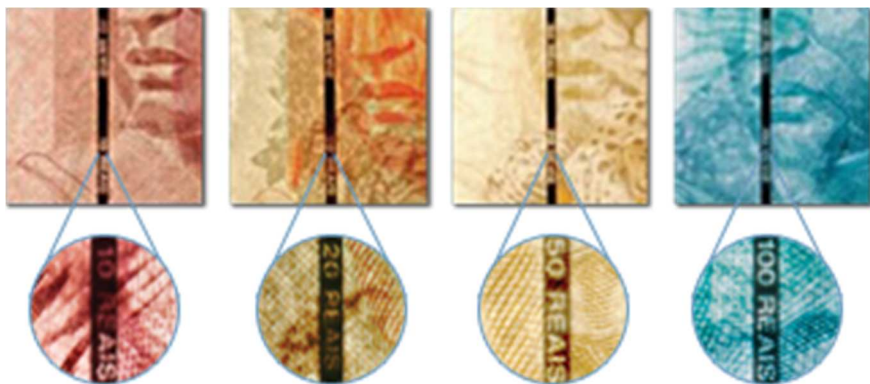
• Quebra-Cabeça

- Coloque a nota contra a luz e veja que as partes do desenho do verso completam as da frente, formando o número do valor da nota.



• Fio De Segurança

- Ao colocar as cédulas de R\$ 10,00, R\$ 20,00, R\$ 50,00 e R\$ 100,00 contra a luz, fica visível, na área central, um fio escuro no qual estão escritos o valor da nota e a palavra "REAIS".



● Faixa Holográfica

- Ao movimentar as notas de 50 e 100 reais, você vê, nessa faixa à esquerda da frente da cédula, os seguintes efeitos:



Na cédula de R\$ 50,00, o número 50 e a palavra REAIS se alternam. A figura da onça fica colorida, e na folha aparecem diversas cores em movimento.



Na cédula de R\$ 100,00, o número 100 e a palavra REAIS se alternam. A figura da garoupa fica colorida, e no coral aparecem diversas cores em movimento.

● Número Que Muda De Cor

- Ao movimentar as cédulas de R\$ 10,00 e R\$ 20,00 você vê que o número indicado muda do azul para o verde. Uma faixa brilhante parece rolar pelo número.



● Elementos Fluorescentes

- Sob a luz ultravioleta, você vê que, na frente, o número do valor da nota aparece.



- No verso, a numeração de série vermelha fica amarela.



● Caneta Identificadora De Notas Falsas

- A caneta identificadora possui um uso simples. Basta fazer um pequeno risco na célula. Se a nota for verdadeira, o risco ficará **amarelo** ou **inco-lor**. Se a cédula for falsa, o risco ficará escuro.



● Como Agir Ao Receber Uma Nota Falsa

- O operador deve sempre checar a nota recebida do cliente e, se detectar alguma anormalidade, comunicar o cliente de forma discreta, e **NUNCA** o acusar de tentar "passar a perna" no estabelecimento.

- Confira, abaixo, uma forma de comunicar o cliente que a nota dele é suspeita:

Após terminar de registrar as compras do cliente...

Operador: Senhor, sua compra totalizou R\$ 27,50. Qual vai ser a forma de pagamento?

Cliente: Dinheiro.

Cliente entrega uma nota de R\$ 50,00 reais

Operador checa as principais características que permitem a identificação de uma nota falsa

Após detectar alguma irregularidade na nota, o operador volta a falar com o cliente

Operador: Senhor, por um acaso não possui alguma outra nota? Receio que o senhor tenha sido vítima de falsificação, como o senhor pode ver, as notas de R\$ 50,00 possuem a marca d'água da onça no seguinte local, e essa nota não apresenta esta marca. Recomendo que o senhor vá até um banco para que eles possam analisar esta nota.

Cliente: Nossa, eu peguei esta nota hoje mesmo em um outro estabelecimento. Infelizmente não possuo outra nota. Vamos prosseguir utilizando o cartão de crédito.

- Como dito anteriormente, é importante NÃO acusar o cliente.

● Outras Informações Relacionadas Ao Dinheiro

- As pessoas, físicas ou jurídicas, são obrigadas a receber pagamentos em moeda metálica?
- Sim, até 100 moedas de cada valor.



Foto: dengess / yayimages.com

- As pessoas, físicas ou jurídicas, são obrigadas a receber cédulas rabiscadas, rasgadas e coladas ou faltando pedaço?
- Não. Toda cédula danificada só vale para ser depositada, trocada ou utilizada para pagamento em agência de qualquer banco comercial, que a enviará ao Banco Central para ser destruída.



- Um pedaço de cédula tem valor?
- Sim. Uma cédula que apresente, nitidamente, mais da metade do tamanho original em um único fragmento, pode ser substituída, depositada ou utilizada em pagamentos diretamente em agência de qualquer banco comercial.
- Quais cédulas são consideradas sem valor?
- São consideradas sem valor as cédulas que não apresentem, em um único fragmento, mais da metade do tamanho original. Havendo dúvidas em relação à perda de valor, as cédulas poderão ser encaminhadas ao Banco Central do Brasil para análise, por meio de agência de qualquer banco comercial.

Módulo 5 - Transações Financeiras (Parte 2)

• Cheques

- O cheque é uma das formas de pagamento que é considerada "título de crédito", ou seja, permite a transação financeira sem a presença do dinheiro.



Foto: lunamarina / yayimages.com

- São documentos impressos pelo banco e entregues aos clientes. Eles são considerados ordens de pagamento à vista, ou seja, a partir do momento em que o cliente te entrega o cheque preenchido e assinado, ele autoriza o banco a receber o cheque e a trocá-lo por dinheiro.

Comp 010	Banco 231	Agência 1809	C1 0	Conta 8850	C2 8	Cheque N.º 000387	C3 10	R\$ 125,75
--------------------	---------------------	------------------------	----------------	----------------------	----------------	-----------------------------	-----------------	----------------------

Pague por esse cheque a quantia de Cento e vinte e cinco reais -----
e setenta e cinco centavos ----- e centavos acima
 a Henrique Fogaca ou à sua ordem
Sorocaba, 24 de Junho de 2015
Mauricio Fernandez Cunha
CGBank
 Avenida 31 de Março, 1234
 Votorantim - SP
 ■96574328 ■123675894 ■8378590425 ≠

• Conhecendo O Cheque

- A linha superior, apresenta dados como o número do banco, o número da agência, o número da conta, o número do cheque e o espaço para preenchimento do valor.

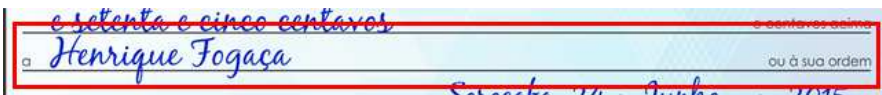
Comp 010	Banco 231	Agência 1809	C1 0	Conta 8850	C2 8	Cheque N.º 000387	C3 10	R\$ 125,75
--------------------	---------------------	------------------------	----------------	----------------------	----------------	-----------------------------	-----------------	----------------------

Pague por esse cheque a quantia de Cento e vinte e cinco reais -----

- As duas primeiras linhas abaixo da descrição do cheque são responsáveis pela quantia a ser paga. Nela, o cliente deverá escrever o valor por extenso.



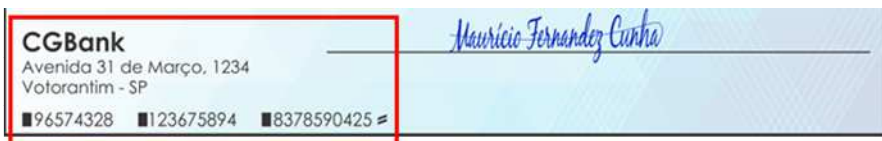
- A terceira linha serve para determinar quem receberá o cheque. Ao preencher a terceira linha, o cheque passará a ser chamado de "Cheque nominal".



- Na quarta linha, o cliente deverá preencher a cidade e a data em que está efetuando o pagamento. Após preencher todos os dados necessários, o cliente precisa assinar o cheque. A assinatura é feita na quinta linha.



- Na parte inferior do cheque estão presentes algumas informações relacionadas ao banco emissor do documento.



A Diferença Entre Cheque Nominal E Cheque Ao Portador

- Cheque nominal:** É quando o cliente preenche a terceira linha do cheque com o nome de uma pessoa ou empresa para a qual o cheque será destinado. Ao fazê-lo, o cheque só pode ser trocado por dinheiro, pela pessoa a quem foi destinado.
- Cheque ao portador:** É um cheque emitido sem a identificação do beneficiário. Desta forma, qualquer pessoa pode trocar o cheque por dinheiro. Por motivos de segurança, cheques ao portador não podem possuir valor superior a R\$ 100,00.
- Ao receber um cheque, é recomendado que o operador peça ao cliente para nomear o cheque para a empresa, evitando, assim, que o cheque seja trocado por outras pessoas.

• Cheque Pré-datado

- Um cheque pré-datado nada mais é que um cheque com uma data específica para ser sacado/depositado. Porém, de acordo com a lei, um cheque é pagável quando for apresentado ao banco, mesmo que tenha sido emitido com data posterior.



Foto: icatnews / yayimages.com

- Por exemplo, um cliente efetuou uma compra no dia 05/10/2015 e colocou a data do cheque para 05/11/2015. Desta forma, ele espera que o estabelecimento efetue o depósito do cheque apenas no dia 05 do outro mês. Se ele tiver conversado com o responsável do estabelecimento, pode ser que a data seja respeitada. Porém, nada impede o estabelecimento de depositar ou sacar o cheque antes.

Comp	Banco	Agência	C1	Conta	C2	Cheque N.o	C3	R\$	225,50
010	231	1809	0	8850	8	000387	10		

Pague por esse cheque a quantia de Duzentos e vinte e cinco reais
e cinquenta centavos e centavos acima

à Juliana Moraes Souza ou à sua ordem

Rio de Janeiro, 5 de Novembro de 2015

Mauricio Fernandez Cunha 

CGBank
Avenida 31 de Março, 1234
Votorantim - SP

■96574328 ■123675894 ■8378590425 ≠

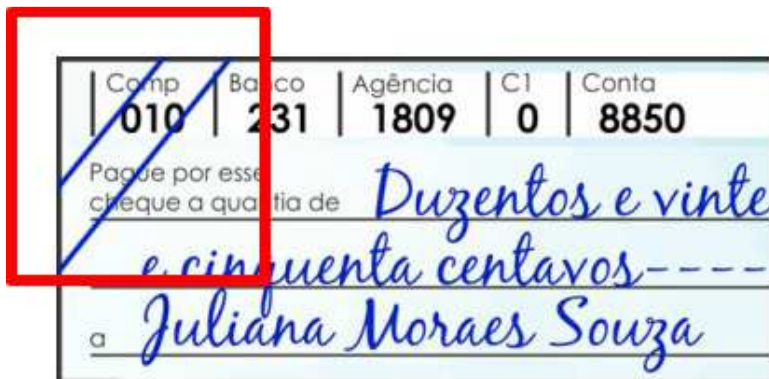
- **Cheque Cruzado**

- Ao cruzar um cheque, o cliente determina que o cheque só poderá ser pago através de depósito em conta corrente, impossibilitando a troca na boca do caixa.



Foto: *icatnews / yayimages.com*

- Para cruzar o cheque, durante o preenchimento, basta colocar duas linhas transversais e paralelas em um dos cantos superiores do cheque.



- **Sujeitos Envolvidos Na Transação: Cheques**

- Ao realizar uma transação utilizando um cheque, temos dois sujeitos envolvidos: quem emite o cheque e quem o recebe. Ambos podem ser pessoa física ou pessoa jurídica.

- Confira a diferença:
- **Pessoa física:** Qualquer cidadão que possua o Cadastro da Pessoa Física (CPF).
- **Pessoa jurídica:** Empresa pública ou privada que possui cadastro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).
- A pessoa (física ou jurídica) que emite o cheque é chamada de **emissor, emitente** ou **devedor**.
- A pessoa (física ou jurídica) que recebe o cheque é chamada de **cedente** ou **credora**, pois está concedendo o crédito.
- Ou seja, ao receber um cheque, a empresa onde o operador trabalha está cedendo o crédito ao cliente, para receber apenas quando o cheque for compensado.

● **Garantindo A Segurança No Recebimento De Cheques**

- Cada empresa possui sua própria política para recebimento de cheques. Conheça as normas da empresa onde trabalha. Algumas empresas, por exemplo, só recebem cheques de clientes cadastrados.
- Realize uma pesquisa no serviço de proteção ao crédito. No caso de cheques, o SERASA.
- Solicite algum documento com foto para comprovar a identificação do cliente.
- Compare a assinatura do cliente no documento com a assinatura no cheque. Verifique o preenchimento do cheque, valores, data, e todas as informações disponíveis.
- Não receba cheques rasurados.
- Não preencha o cheque pelo cliente.
- Tome cuidado ao receber cheques previamente assinados e cheques de terceiros que não estejam em um bom estado de conservação.
- Solicite ao cliente a inclusão de alguns dados pessoais no verso do cheque. Os mais comuns são: **RG, CPF e Telefone Residencial e Telefone para contato**.
- Explique sempre que os procedimentos adotados têm por objetivo proteger pessoas honestas como ele, evitando a circulação de cheques roubados e falsificados.

- **Cartões De Crédito / Débito**

- O cartão é um título de crédito muito utilizado pelos clientes. Hoje em dia é difícil encontrar um estabelecimento que não aceite esta forma de pagamento.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- Quando o cliente realiza uma compra com o cartão, a empresa ou banco cedente, paga ao estabelecimento, e o cliente paga à empresa, posteriormente.



Foto: moodboard / yayimages.com

● Conhecendo O Cartão

1. Nome do banco / empresa emissora do cartão;
2. Número do cartão;
3. Data de validade;
4. Nome do titular;
5. Chip de dados;
6. Bandeira do cartão;



7. Tarja magnética;
8. Local para assinatura do cliente;
9. Código de segurança;
10. Informações para atendimento ao consumidor.



● **Sujeitos Envolvidos Na Transação: Cartões**

- As transações feitas com cartão envolvem alguns sujeitos. Confira-os, abaixo:
- **Portador:** É o cliente que realizará o pagamento utilizando o cartão.
- **Estabelecimento:** É a empresa que receberá o pagamento. No caso, a empresa onde o operador trabalha.
- **Adquirente:** É a empresa responsável pela comunicação da transação entre o estabelecimento e a bandeira. Atualmente, as mais comuns são: Redecard, Hipercard e Cielo.
- **Bandeira:** É a empresa responsável pela comunicação da transação entre o adquirente e o emissor do cartão. As duas maiores bandeiras no Brasil são: MasterCard e Visa.



- **Emissor:** É a empresa administradora do cartão, que emite (cede) o cartão ao cliente.
- É de responsabilidade do emissor: delimitar o limite de compras, aprovar transações, emissão de faturas, entre outras.

● **Modalidades De Transação**

- Existem duas modalidades de transação com o cartão:
- **Débito:** permite o pagamento direto, imediato da compra.
- **Crédito:** permite que o cliente utilize o crédito disponibilizado pela emissora, possibilitando parcelamento.

● **Garantindo A Segurança No Recebimento De Cartões**

- A maioria dos cartões, hoje em dia, necessita de uma senha para concretizar a transação. Sendo assim, alguns estabelecimentos deixam de pedir um documento para a comprovação. Isso é uma falha de segurança, tanto para o cliente, quanto para o operador.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- Sempre que receber um pagamento com um cartão, peça um documento com foto ao cliente, e confira se a foto realmente bate com o cliente e a assinatura em ambos.



Foto: dolgachov / yayimages.com

- Se o cartão do cliente não possuir um chip, peça para que ele assine a via principal da nota fiscal (a que fica com o estabelecimento).

● **A Diferença Entre Cartões Com E Sem Chip**

- Hoje em dia, a maior parte dos cartões possui o chip de dados. Ele é mais uma forma de proteger o cliente. Porém, ainda existem cartões sem o chip.
- **Cartões COM chip:** Os cartões com chip são inseridos na maquineta.
- **Cartões SEM chip:** Os cartões sem chip são passados na maquineta, utilizando a tarja magnética.

● **Concluindo Uma Venda Com O Cartão**

Operador de Caixa: Bom dia senhora, tudo bem?

Começa a passar os produtos do cliente

Cliente: Tudo bem.

Operador de Caixa: Senhora, a compra totalizou R\$ 125,00. O pagamento será em dinheiro ou cartão?

Cliente: Cartão.

Operador de Caixa: Tudo bem. Crédito ou débito?

Cliente: Crédito.

Operador de Caixa: A senhora poderia me dar o cartão e um documento com foto, por favor.

Cliente entrega o documento e o cartão

Operador checa os dados do cartão e os dados do documento para confirmar se está tudo OK

Após confirmar que está tudo OK o operador seleciona a opção crédito no sistema

Operador insere o cartão

Operador de Caixa: A senha, por favor.

Cliente digita a senha

Operador de Caixa: A senhora já pode retirar o cartão.

Operador retira o comprovante de pagamento, o comprovante da compra e entrega ao cliente

Operador de Caixa: Agradecemos pela preferência. Tenha um bom dia e volte sempre.

Módulo 6 – Recibos E Notas Fiscais

● Recibo

- O recibo é um documento emitido por pessoas ou empresas para comprovar o recebimento do pagamento por produtos ou serviços prestados.
- Ele não é um documento oficial, ou seja, não serve como instrumento para arrecadação de impostos para o governo. Esta é a principal diferença entre ele e a nota fiscal.

Nº 125.733	RECIBO	Valor: R\$ 1080,00
Recebemos de: Júlio Cesar Tavares	_____	
A importância de: Mil e oitenta reais	----- -----	
Referente à: Materiais do pedido no. 1337	_____	
Sorocaba , 29 de Novembro de 2015		
Emitente: Elias Pereira Nunes	_____	
Assinatura: _____	_____	

● Conhecendo O Recibo

- Confira os campos que devem ser preenchidos no recibo:
- **Número do recibo:** Número de ordem no talão ou número do pedido do cliente.

- **Valor:** Quantia recebida em valor numérico e escrita por extenso.

Nº <i>125.733</i>	RECIBO	Valor: <i>R\$ 1080,00</i>
----------------------	---------------	------------------------------

- **Pagante:** Identificação da pessoa ou empresa que pagou, o cliente.
- **Objeto de pagamento:** Descrição dos produtos comprados ou serviços prestados.

Nº <i>125.733</i>	RECIBO	Valor: <i>R\$ 1080,00</i>
Recebemos de: <i>Júlio Cesar Tavares</i>		
A importância de: <i>Mil e oitenta reais</i>		
Referente à: <i>Materiais do pedido no. 1337</i>		

- **Localização e data do pagamento:** Nome da cidade e a data atual do pagamento.
- **Dados do recebedor:** Identificação de quem está emitindo o recibo, o operador.

<i>Sorocaba</i>	, <i>29</i>	de	<i>Novembro</i>	de	<i>2015</i>
Emitente: <i>Elias Pereira Nunes</i>					
Assinatura: _____					

• Nota Fiscal

- A nota fiscal é um documento fiscal que registra a transferência de propriedade sobre um bem (produto) ou uma atividade comercial prestada (serviço) por uma empresa a uma pessoa física ou outra empresa.

- Quando a nota fiscal registra transferência de valor monetário entre as partes, ela também se destina ao recolhimento de impostos. Quem não a utiliza está cometendo o crime de sonegação fiscal. Entretanto, as notas fiscais podem também ser utilizadas em contextos mais amplos como na regularização de doações, transporte de bens, empréstimos de bens, ou prestação de serviços sem benefício financeiro à empresa emissora.

• Cupom Fiscal (ECF)

- Este é o tipo de nota fiscal mais comum para o operador de caixa. São aqueles cupons fiscais impressos após a finalização da compra.
- Eles apresentam algumas informações. Confira-as, abaixo:

The diagram shows a fiscal receipt (ECF) with the following sections and descriptions:

- Dados da empresa (CNPJ, nome, inscrição estadual):** CGMARKET LTDA., Rua Vieira Barbosa, 225, Centro - Sorocaba/SP - CEP: 18.100-000, CNPJ: 00.007.123/0001-13, IE: ISRNTD.
- Data e hora da transação:** 24/10/2015 18:32:15 CCF:006313 COD:013395
- Itens comprados (valor individual e quantidade):**

ITEM	CODIGO	DESCRIÇÃO	QTD	UN	VL UNIT(RES)	BT	VL ITEM(RES)
001	789456123	BISCOITO PANDUCO C/RECH.	1	Un	2,15	F1	2,15
002	132456786	REFRI. COLA-COLA ZERO 2L.	3	Un	4,00	F1	12,00
003	159753496	SHAMPOO 4MEN 500ml.	1	Un	8,55	F1	8,55
004	357456852	PICANHA TEMPERADA		Kg			
- Total da compra:** TOTAL R\$ 262,70

Additional information at the bottom of the receipt:

- Val. Aprox. Tributos: Fed: R\$ 34,00 (13%)
- Est: R\$ 42,00 (16%)
- Fonte: IBPT PDV=013
- Operador: 1313 Tatiana Poliana Meneses
- ***** OBRIGADO PELA PREFERÊNCIA *****
- *** VOLTE SEMPRE ***

- É importante não confundir o comprovante emitido pela impressora fiscal (ECF) com o comprovante emitido pela maquineta de cartão, que por sua vez não é um comprovante fiscal.

• Nota Fiscal Eletrônica (NF-e)

- Existe também a nota fiscal eletrônica. Ela é o documento fiscal emitido e armazenado digitalmente.

- O Projeto NF-e tem como objetivo a implantação de um modelo nacional de documento fiscal eletrônico que venha substituir a sistemática atual de emissão do documento fiscal em papel.
- Ela é muito utilizada em lojas on-line (americanas.com, submarino etc.). Logo após efetuar a compra, eles emitem a Nota Fiscal Eletrônica e a mandam por e-mail para o cliente. Além da NF-e, o cliente também recebe uma versão física da nota junto com o produto.

RECEBEMOS DE Empresa Teste LTDA. OS PRODUTOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL INGERIDA AO LADO		NF-e Nº 000175 Série 1	
Dados recebimento:		Identificação e localização recebida:	
		DANFE Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica 14 dígitos 2.0 dígitos Nº 000175 SEI 0011 Página: 1 de 1	
			
Número de operação		Número de controle de emissão de nota de NF-e	
Venda de mercadorias		DOCUMENTO SEM VALOR FISCAL	
Inscrição Estadual	Inscrição do estad. do	CNPJ	Data de emissão do NF-e - consulte no site: www.receita.gov.br
120547490546		13.147.963/0001-13	14/09/2015 14:48:00 1313 1234 9841 8545 3252 7503
Destinatário/Remetente			
Nome: Teste Sudo		CNPJ/CNP	Inscrição Estadual
Fernando Moreira		111.111.111-11	030000000
Cidade		Bairro	CEP
Rua Paulistana Páco, 24		Vinhedos	05.700-000
Município		UF	Data emissão
São Paulo		SP	10/10/2015
Faturas			
Número	Vencimento	Valor	Número
000175/1	10/10/2015	76,67	000175/0
Número	Vencimento	Valor	Número
000175/0	10/11/2015	76,67	000175/0
Número	Vencimento	Valor	Número
000175/0	10/11/2015	76,67	000175/0
Cálculo de imposto			
Base de cálculo do ICMS		Valor do ICMS	Base de cálculo do ICMS Subst.
238,00		27,90	0,00
Valor do ICMS Dúpla		0,00	Valor total dos produtos
0,00		0,00	238,00
Valor de frete	Valor de seguro	Desconto	Outros impostos acessórias
0,00	0,00	0,00	0,00
Valor do IPTU		0,00	Valor total de nota
0,00		0,00	238,00
Transportador/Volumes transportados			
Nome		UF de origem	Código ANTT
Transportes Volante		1. Estado de 2. Cestinário	04. 7766
Endereço		Município	UF
		Bento Gonçalves	RS
Quantidade		Empacote	Inscrição Estadual
3		CAIXAS	
Peso bruto		Peso líquido	
28,00		19,00	
Itens da nota fiscal			
Código	Descrição do produto/serviço	NCM/SH	CST
000175/0	Imposto de renda	000	0.102
000175/0	Imposto de renda	000	0.102
Cálculo de ISSQN			
Inscrição Municipal		Valor total dos serviços	Base de cálculo do ISSQN
		0,00	0,00
Valor do ISSQN		0,00	0,00
Dados adicionais			
Observações		Observações fiscais	
EXEMPLO			

Obtenha o original digital em <http://www.issiq.com.br/nfe>

Ambiente de HOMOLOGAÇÃO, documento com valor fiscal

07/08/2015 17:39:03

• Conhecendo A Nota Fiscal Eletrônica

- Na parte superior da nota temos as informações relacionadas à empresa que prestou ou vendeu o produto/serviço.

<h1>CGMarket</h1>	DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica		Controle do Fisco 
	1-Entrada	2	
	2-Saída		
	Nº 000175 SERIE: 1 Página: 1 de 1		

Natureza da operação Venda de mercadorias			Número de protocolo de autorização de uso da NF-e DOCUMENTO SEM VALOR FISCAL		
Inscrição Estadual 122587450546	Inscr. est. do subst. trib.	CNPJ 13.147.963/0001-13	Chave de acesso da NF-e - consulta no site: www.nfe.fazenda.gov.br 1478.2369.8521.7463.0036.1313.1234.9641.8545.3252.7823		

- Logo abaixo estão os dados do cliente e a data de emissão e saída da NF-e.

Destinatário/Remetente				
Nome / Razão Social Fernando Moreira		CNPJ / CPF 111.111.111-11	Inscrição Estadual 010/000000	Data emissão 10/10/2015
Endereço Rua Paulistânia Paco, 24		Bairro Vinhedos	CEP 95.700-000	Data saída 10/10/2015
Município São Paulo		Fone/Fax 3454-6877	UF SP	Hora saída 16:01

- Os próximos grupos tratam dos valores da NF-e, do valor das faturas (se a compra for parcelada) e o cálculo do imposto sobre os produtos.

Faturas								
Número	Vencimento	Valor	Número	Vencimento	Valor	Número	Vencimento	Valor
000175/1	10/10/2015	76,66	000175/2	10/11/2015	76,67	000175/3	10/12/2015	76,67

Cálculo do imposto							
Base de cálculo do ICMS		Valor do ICMS	Base de cálculo do ICMS Subst.		Valor do ICMS Subst.	Valor total dos produtos	
230,00		27,60	0,00		0,00	230,00	
Valor do frete	Valor do seguro	Desconto	Outras despesas acessórias	Valor do IPI	Valor total da nota		
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	230,00		

- O próximo grupo possui as informações da transportadora responsável por entregar o produto.

Transportador/Volumes transportados							
Nome Transportes Valdemar		Frete por conta 1-Emitente 2-Destinatário	1	Código ANTT	Placa do veículo IHL-7746	UF RS	CNPJ/CPF 00000000000000
Endereço			Município Bento Gonçalves	UF RS	Inscrição Estadual		
Quantidade 3	Especie CAIXAS	Marca	Numeração		Peso bruto 20,00	Peso líquido 19,00	

- O próximo grupo traz as informações dos produtos em si.

Itens da nota fiscal													
Código	Descrição do produto/serviço	NCM/SH	CST	CFOP	UN	Qtde	Preço un	Preço total	BC ICMS	Vir.JCMS	Vir.IPI	% ICMS	% IPI
DH89	Lâmpada di.croica	10000000	100	5.102	Cx	4	45,00	180,00	180,00	21,60	0,00	12,00	0,00
FL100	Lâmpada fluorescente	20000000	000	5.102	Cx	5	10,00	50,00	50,00	6,00	0,00	12,00	0,00

- E, por último, temos um espaço reservado para o fisco.

Cálculo do ISSQN			
Inscrição Municipal	Valor total dos serviços	Base de cálculo do ISSQN	Valor do ISSQN
	0,00	0,00	0,00

Benefícios Da Nota Fiscal Eletrônica (NF-e)

- O projeto NF-e se enquadra na convergência do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), definido através da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil e possibilitará os seguintes benefícios e vantagens às partes envolvidas na atividade comercial de venda:

- ✓ Benefícios para o Emissor;
- ✓ Redução de custos de aquisição de papel;
- ✓ Redução do impacto ambiental;
- ✓ Redução de custos de envio do documento fiscal;
- ✓ Redução de custos de armazenagem de documentos fiscais;
- ✓ Simplificação de obrigações acessórias, como dispensa do AIDF;
- ✓ Redução de tempo de parada de caminhões em Postos Fiscais de Fronteira;
- ✓ Incentivo a uso de relacionamentos eletrônicos com clientes (B2C);
- ✓ Desconto no IPTU;
- ✓ Redução de Custo do ICMS;
- ✓ Benefícios para o Receptor;
- ✓ Eliminação de digitação de notas fiscais na recepção de mercadorias;
- ✓ Planejamento de logística de entrega pela recepção antecipada da informação da NF-e;
- ✓ Redução de erros de escrituração devido a erros de digitação de notas fiscais;
- ✓ Incentivo a uso de relacionamentos eletrônicos com fornecedores (B2B);

● Nota Fiscal Manual

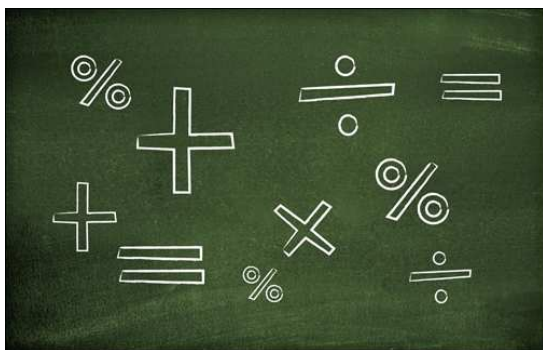
- São notas fiscais preenchidas de forma manual, ou seja, à caneta. Hoje em dia é raro encontrar uma loja que ainda utilize esse tipo de nota fiscal.

Nota Fiscal de Serviços - Série NT				
		1ª Via Nº 000		
Inscrição Municipal		Inscrição Estadual		
CNPJ		Natureza da Operação:		
Data de Emissão: / /				
Utilizador ou Destinatário				
Nome: _____				
Endereço: _____				
Município: _____		Estado: _____		
CNPJ/CPF: _____		Insc. Est.: _____		CDD: _____
Quant.	Unid.	Descrição dos Serviços	Valor Unit.	Valor Total R\$
Não incidente do imposto sobre Serviço de acordo com a legislação.			Valor Total R\$	
Recibamos de _____ os serviços constantes da Nota Fiscal de Serviços. Série NT - Nº _____ de _____ de 20____				

- O modelo de uma nota fiscal manual pode variar de empresa para empresa, porém, é muito comum que elas sejam parecidas com o modelo da Nota Fiscal Eletrônica, possuindo os campos vagos para que o vendedor /operador de caixa, preencha com as informações necessárias.

Módulo 7 - Matemática Aplicada Ao Operador

- Hoje em dia, é cada vez mais comum o operador de caixa utilizar um sistema para registro de compras, cálculos de valores, tarifas e trocos. Mas nem sempre é possível utilizar o sistema. Desta forma, é importante saber algumas operações matemáticas simples.



• Facilitando O Troco

- A facilitação de troco é uma prática muito útil ao operador, isso é, tentar simplificar o máximo o troco dado ao cliente, evitando se desfazer de muitas moedas e notas de baixo valor. Saiba que isso nem sempre será possível.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- Confira um exemplo de facilitação de troco abaixo:

Operador: Boa tarde senhor! Sua comanda ficou em R\$ 32,00. O pagamento será feito como?

Cliente: Tudo bem. Vou pagar em dinheiro.

Cliente entrega uma nota de R\$ 50,00

O troco deverá ser de R\$ 18,00. O operador precisará devolver um troco em várias notas e moedas, podendo ficar sem troco durante o expediente.

Operador: O senhor possui uma nota de R\$ 2,00?

Desta forma, o operador poderá devolver uma única nota de R\$ 20,00 ao cliente. ($52 - 32 = 20$).

Cliente: Claro, está aqui.

Cliente entrega uma nota de R\$ 2,00

O operador separa o troco para a cliente da seguinte maneira:

- Nota de R\$ 20,00

Operador entrega o troco à cliente

Operador: Muito obrigado e volte sempre.

- No exemplo anterior, o operador perguntou para a cliente se ela possuía mais R\$ 2,00, tornando a conta "redonda", tendo em mente os valores disponíveis em notas, evitando números quebrados.
- Confira outro exemplo de facilitação, abaixo:

Operador: Senhora, seu pedido ficou em R\$ 6,50.

Cliente: Ok.

Cliente entrega uma nota de R\$ 10,00

O troco deverá ser de R\$ 3,50. Porém, o operador está sem notas de R\$ 2,00 e sem moedas de R\$ 1,00 no caixa. Sendo assim, ele precisará efetuar a devolução do troco todo em moedas trocadas.

Operador: A senhora não teria R\$ 2,00? Caso contrário, precisarei devolver o troco todo em moedas. ☹️

Desta forma, o operador precisará devolver R\$ 5,50 para a cliente, facilitando a operação. ($12 - 6,50 = 5,50$).

Cliente: Possuo sim. Tome.

Cliente entrega duas moedas de R\$ 1,00

Operador: Muito obrigado. 😊

O operador separa o troco para a cliente da seguinte maneira:

- Nota de R\$ 5,00

- Moeda de R\$ 0,50

Operador entrega o troco a cliente

Operador: Muito obrigado e volte sempre.

- Neste exemplo, o operador perguntou se a cliente possuía R\$ 2,00, pois o mesmo estava sem as moedas e notas necessárias para devolver o troco inicial (R\$ 3,50). Porém, ao somar R\$ 2,00 ao valor pago, o troco que seria de R\$ 3,50 se tornou em R\$ 5,50, possibilitando o pagamento através de uma única nota acompanhada de uma moeda.

● **Porcentagem**

- A porcentagem é a chave de muitas operações básicas para o operador de caixa, desde o cálculo de desconto até os cálculos de juros, todos passam pela porcentagem.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- A porcentagem é uma medida de razão com base 100, ou seja, é dividir um número por 100.



Foto: dolgachov / yayimages.com

- Vamos determinar que, para este exemplo, nós queremos saber o valor de **40% de R\$ 250,00**.
- O primeiro passo da porcentagem é utilizar a razão centesimal para o valor desejado, ou seja, pegamos o valor que desejamos para a porcentagem e o dividimos por 100.

$$40\% \text{ é igual a } 40/100 = 0,4$$

- Após descobrir a razão centesimal, basta multiplicar o resultado obtido pelo valor do qual você quer a porcentagem.

$$0,4 * 250 = 100$$

- Ou seja, 40% de R\$ 250,00 é igual a R\$ 100,00.
- Vamos a outro exemplo. Desta vez, queremos saber o valor de **7% de R\$ 3.270,00**.

$$7 / 100 = 0,07$$
$$0,07 * 3.270 = 228,9$$

- Ou seja, 7% de R\$ 3.270,00 é igual a R\$ 228,90.

● **Porcentagem – Acréscimo e Desconto**

- Para o cálculo de acréscimos e descontos, o primeiro passo é descobrir o valor da % e o segundo passo é acrescentar ou descontar o valor do total.



Foto: dolgachov / yayimages.com

- Imagine que o cliente receberá **7% de desconto** em um produto que custa **R\$ 3.270,00**.
- Após descobrir que 7% de 3.270 é igual a 228,9 basta subtrair os valores, ou seja:

$$3.270 - 228,90 = 3.041,10$$

- O mesmo ocorre com o cálculo de acréscimo. Porém, ao invés de você subtrair o valor obtido na porcentagem, você deve somá-lo ao valor inicial do produto.

- Imagine que o cliente receberá **7% de multa** em uma conta atrasada, no valor de **R\$ 3.270,00**.
- Após descobrir que 7% de 3.270 é igual a 228,9 basta somar os valores, ou seja:

$$3.270 + 228,90 = 3.498,90$$

• Fator De Multiplicação

- Existe também uma forma direta de calcular o acréscimo ou o desconto, sem precisar obter os valores individuais e calculá-los posteriormente; basta utilizar o fator de multiplicação.

• Fator De Multiplicação – Acréscimo

- Para acréscimos, você deve multiplicar o valor do produto por 1,X%, substituindo o X pelo valor da porcentagem.
- Por exemplo: para um acréscimo de 10% sobre o valor 100, você deve calcular $100 \times 1,10$. Confira a tabela abaixo com alguns exemplos:

Acréscimo	Fator de Multiplicação
0,7%	1,007
5%	1,05
10%	1,1
25%	1,25
50%	1,50
99%	1,99

- Ou seja, **7% de acréscimo** em 3.270 poderia ser calculado assim:

$$3.270 * 1,07 = 3.498,90$$

• Fator De Multiplicação – Descontos

- Para o desconto, você deve multiplicar o valor do produto pelo valor decimal obtido em $1 - 0,X$, substituindo o X pelo valor da porcentagem.

- Por exemplo: para um desconto de 10% sobre o valor 100, você deve calcular $(1,00 - 0,10) \times 100$. Confira a tabela abaixo com alguns exemplos:

Desconto	Fator de Multiplicação
1%	0,99
5%	0,95
10%	0,90
35%	0,65
60%	0,40
90%	0,10

- Ou seja, **7% de desconto** em 3.270 poderia ser calculado assim:

$$3.270 * 0,93 = 3.041,10$$

Módulo 8 - Os Direitos do Consumidor E Do Operador De Caixa

• Atendimento De Qualidade É Obrigação

- Antigamente, ter um atendimento de qualidade era um diferencial. Hoje em dia, ele deve ser encarado como quesito obrigatório.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- O cliente está cada vez mais exigente e merece, sempre, ser bem atendido.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- Sabendo disso, concluímos que o profissional que se sobressai é aquele que entende as necessidades de seu cliente, e o atende de forma a superar as expectativas.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- Para medir a qualidade do serviço oferecido, podemos analisar os **bens tangíveis** e **intangíveis** que entregamos ao cliente.



Foto: leaf / yayimages.com

- **Bens tangíveis:** É o produto/serviço procurado pelo cliente.
- **Bens intangíveis:** É tudo que "cerca" o bem tangível, instalações, comodidade, organização, entre outros que podem favorecer ou não a compra do produto.
- Confira, abaixo, um exemplo relacionado a bens tangíveis e intangíveis.
- Adriana queria comprar um perfume para dar de presente para sua mãe. Na sua cidade existem duas opções; ambas as lojas são da mesma rede. Porém, uma fica dentro de um shopping e outra no centro da cidade. As lojas possuem o mesmo produto e os mesmos preços e promoções, porém a loja do shopping oferece estacionamento, climatização e mais alguns bens intangíveis que a fizeram escolher por ela.



Foto: gemenacom / yayimages.com

- Sabendo disso, vamos elencar os bens:

- **Bens tangíveis:**

- ✓ Perfume;



Foto: ozaiachin / yayimages.com

- **Bens intangíveis:**

- ✓ Estacionamento;
- ✓ Climatização;
- ✓ Organização;
- ✓ Excelente atendimento.



Foto: badmanproduction / yayimages.com

- Repare que, no exemplo anterior, a compra do produto poderia ser feita em qualquer outra loja, mas o cliente optou justamente por aquela que oferece um maior nível de comodidade. Isso é um bem intangível.



Foto: moodboard / yayimages.com

• **Lei Nº 8078, De 11 De Setembro De 1990**

- No dia 11 de setembro de 1990 foi aprovada a lei que define os direitos do consumidor.



Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- Esta lei engloba diversas cláusulas sobre assuntos variados e é interessante que o operador de caixa tenha um conhecimento prévio de algumas delas.

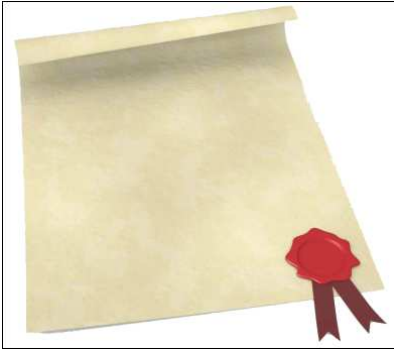


Foto: Wavebreakmedia / yayimages.com

- Capítulo I – Disposições Gerais
- **Art. 1º** - O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.
- **Art. 2º** - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- **Parágrafo único:** Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- **Art. 3º** - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
- **§ 1º** - Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
- **§ 2º** - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
- Capítulo III – Dos Direitos Básicos do Consumidor
- **Art. 6º** - São direitos básicos do consumidor:
 - I – A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
 - II – A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

- III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
- IV – A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
- V – A modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
- VI – A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
- VII – O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;
- VIII – A facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;
- IX – (Vetado);
- X – A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
- Parágrafo único. (Vide Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência).
- Você pode conferir a lei completa no seguinte link:
- http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm.

• Normas Regulamentadoras

- No Brasil, existe um conjunto de normas reguladoras para as situações de trabalho, como a utilização de materiais, mobiliário, jornada de trabalho e folgas. Estas normas foram estabelecidas em 23 de novembro de 1990 pelo Ministério do Trabalho e Previdência Social.



- Os operadores de caixa possuem uma norma específica, conhecida como "Norma Regulamentadora 17". Ela foi aprovada em 30 de março de 2007.

● **NR-17**

- A **NR-17** estabelece parâmetros e diretrizes mínimas para as adequadas condições de trabalho, visando a prevenção dos problemas de saúde e segurança relacionadas ao trabalho.

- Confira alguns dos principais pontos da **NR-17**:

● **Objetivo e campo de aplicação**

- Esta Norma objetiva estabelecer parâmetros e diretrizes mínimas para adequação das condições de trabalho dos operadores de caixa, visando à prevenção dos problemas de saúde e segurança relacionados ao trabalho.
- Esta Norma aplica-se aos empregadores que desenvolvam atividade comercial, utilizando sistema de auto-serviço e caixa, como supermercados, hipermercados e comércio atacadista.

● **O Posto De Trabalho**

- Deve atender às características antropométricas de 90% dos trabalhadores, respeitando os alcances dos membros e da visão, ou seja, compatibilizando as áreas de visão com a manipulação.
- Assegurar a postura para o trabalho na posição sentada e em pé, e as posições confortáveis dos membros superiores e inferiores, nessas duas situações;
- Garantir um espaço adequado para livre movimentação do operador e colocação da cadeira, a fim de permitir a alternância do trabalho na posição em pé com o trabalho na posição sentada;



- **Ferramentas utilizadas pelos operadores de caixa**

- Garantir proteção contra acidentes de natureza mecânica ou elétrica nos caixas, com base no que está previsto nas normas regulamentadoras do MTE ou em outras normas nacionais, tecnicamente reconhecidas;
- Mantê-las em condições adequadas de funcionamento;



- **A manipulação de mercadorias**

- O empregador deve envidar esforços a fim de que a manipulação de mercadorias não acarrete o uso de força muscular excessiva por parte dos operadores de caixa, por meio da adoção de um ou mais dos seguintes itens, cuja escolha fica a critério da empresa.
- Uso de equipamentos e instrumentos de tecnologia adequada;
- Disponibilidade de pessoal auxiliar, quando necessário;
- O empregador deve adotar mecanismos auxiliares sempre que, em função do grande volume ou excesso de peso das mercadorias, houver limitação para a execução manual das tarefas por parte dos operadores de checkout.
- Proporcionar condições que facilitem o ensacamento pelo cliente;
- A pesagem de mercadorias pelo operador de checkout só poderá ocorrer quando os seguintes requisitos forem atendidos simultaneamente:
- Balança localizada frontalmente e próxima ao operador;
- Balança nivelada com a superfície do checkout;
- Continuidade entre as superfícies do checkout e da balança, admitindo-se até dois centímetros de descontinuidade em cada lado da balança;

- Teclado para digitação localizado a uma distância máxima de 45 centímetros da borda interna do checkout;
- Número máximo de oito dígitos para os códigos de mercadorias que sejam pesadas.
- Você pode conferir a lei completa no seguinte link: http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf.

Exercícios Práticos

- Esses exercícios visam aprimorar seus conhecimentos na matéria abordada, faça com calma e tire suas dúvidas com o instrutor. No final, peça para seu instrutor corrigir os exercícios.

• **Módulo 1**

- **1)** Qual o nome dado ao local onde o operador de caixa fica?

- **2)** Um operador de caixa é responsável por:

- **3)** O que é uma máquina TEF?

- **4)** Assinale a alternativa que **não** corresponde a uma função de um operador de caixa.

- () Realizar o registro dos produtos comprados pelo cliente.
- () Entregar a nota fiscal ao cliente.
- () Repor os produtos das prateleiras.
- () Controlar os valores de entrada e saída do caixa.

- **5)** Qual o significado de PDV?

- **6)** Escreva abaixo três atividades que todo operador de caixa faz:

- **7)** Escreva abaixo alguns locais onde um operador de caixa pode trabalhar:

- **Módulo 2**

- **1)** Existem dois tipos de profissionais, explique-os abaixo.

- **2)** Explique o que é proatividade:

- **3)** Dê exemplos de como manter-se automotivado:

-
-
- **4)** Assinale as alternativas que correspondem a um perfil profissional generalista:

- () Vestir-se corretamente.
- () Pensar apenas em si.
- () Saber trabalhar em equipe.
- () Dominar o uso da comunicação.

- **5)** Em relação a comunicação, defina o emissor:

-
-
- **6)** Quais os dois tipos de comunicação?

-
-
- **7)** Como ocorre a comunicação não verbal?

-
-
- **8)** Utilizando a letra "V" para indicar uma comunicação verbal, e a letra "N" para uma comunicação não verbal, preencha os campos abaixo:

- () Mensagens.
- () Jornais.
- () Gestos.
- () Revistas.
- () Cores.
- () Expressão facial.

- **9)** O que é necessário para a comunicação ocorrer com êxito?

- **Módulo 3**

- **1)** Defina "Rendição".

- **2)** Existe um procedimento necessário para a execução de uma rendição, descreva-o abaixo:

- **3)** Qual é a principal função de um operador de caixa?

- **4)** Qual o nome dado para o processo de transferência de dinheiro, do caixa para um local mais seguro?

5) Preencha o recibo de fundo de caixa com suas informações pessoais, o turno, data e hora atual e os valores indicados abaixo.

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Em moedas de R\$ 0,05: R\$ 0,55 2. Em moedas de R\$ 0,10: R\$ 6,50 3. Em moedas de R\$ 0,25: R\$ 10,00 4. Em moedas de R\$ 0,50: R\$ 9,50 5. Em moedas de R\$ 1,00: R\$ 20,00 | <ol style="list-style-type: none"> 6. Em notas de R\$ 5,00: R\$ 30,00 7. Em notas de R\$ 10,00: R\$ 60,00 8. Em notas de R\$ 20,00: R\$ 120,00 9. Em notas de R\$ 50,00: R\$ 50,00 |
|--|--|

Recibo de Fundo de Caixa				
Nome do operador de caixa:				
Turno:		Data:		Caixa Nº.:
Detalhamento do numerário:				
Em moedas de R\$ 0,05				R\$
Em moedas de R\$ 0,10				
Em moedas de R\$ 0,25				
Em moedas de R\$ 0,50				
Em moedas/notas de R\$ 1,00				
Em notas de R\$ 5,00				
Em notas de R\$ 10,00				
Em notas de R\$ 20,00				
Em notas de R\$ 50,00				
Total do Fundo de Caixa				
Visto do operador:		Data:		Hora:
Visto do supervisor:		Visto da Tesouraria:		

- **6)** O saldo final do caixa é composto de que maneira?

- **7)** Calcule o **saldo final do caixa** sabendo que:
 - Fundo de caixa = R\$ 250,00
 - Entradas = R\$ 2260,50
 - Saídas = R\$ 1100,00

- **8)** Em que momento ocorre o recebimento do fundo de caixa:

- **9)** Descubra o valor das **entradas**, sabendo que:
 - Fundo de caixa = R\$ 475,00
 - Saídas = R\$ 1300,00
 - Saldo final = R\$ 2375,50

- **10)** Preencha o registro de sangria de caixa com suas informações pessoais, o turno, data e hora atual e os valores indicados abaixo:

1. Dinheiro: R\$ 435,00
2. Cheques: R\$ 200,00

- Cheque 1
- Nº: 321456
 - Banco: Itau
 - Cliente: Luciana M.
 - Valor: R\$ 125,00

- Cheque 2
- Nº: 951256
 - Banco: Caixa
 - Cliente: Fabio L.
 - Valor: R\$ 75,00

Registro de Sangria de Caixa

Operador de caixa:		Data:		Folha nº.:	
Caixa nº.:					
Em dinheiro:				Em cheques:	

Detalhes dos Cheques

Cheque no.	Banco	Cliente	Valor
Total em cheques			

Recebi e conferi os valores acima que, a partir deste momento, passam a ficar sob minha guarda e responsabilidade.

Visto do operador:		Data:		Hora:	
Visto do supervisor:				Controle:	

- **Módulo 4**

- **1)** Cite dois tipos de título de crédito.

- **2)** Defina **título de crédito**.

- **3)** Defina **liquidez**.

- **4)** Assinale a alternativa que representa o pagamento com **maior liquidez**.

- () Cheque.
- () Cartão de débito.
- () Vale refeição.
- () Cartão de crédito.

- **5)** A nova família de notas do real foi modificada, agora as notas não apresentam mais recursos para diferenciação entre notas verdadeiras e falsas, limitando a proteção ao número de série. Essa afirmação é:

- () Verdadeira.
- () Falsa.

- **6)** Uma cédula é considerada sem valor quando:

- **7)** As pessoas físicas e jurídicas são obrigadas a receber cédulas danificadas?

- **8)** Enumere as alternativas, ordenando a lista do pagamento com **maior liquidez** ao pagamento com **menor liquidez**.

- () Cheque.
- () Cartão de débito.
- () Dinheiro.
- () Cartão de crédito.
- () Vale refeição.

- **9)** Preencha as caixas abaixo de acordo com o índice de liquidez dos seguintes pagamentos: **cheque** e **cartão de crédito**.

	>	
--	---	--

- **10)** Preencha as caixas abaixo de acordo com o índice de liquidez dos seguintes pagamentos: **cartão de débito** e **vale refeição**.

	<	
--	---	--

• Módulo 5

- **1)** Como pode ocorrer o pagamento de um cheque?

- **2)** Defina **cheque nominal** e **cheque ao portador**.

- **3)** Qual o processo necessário para o preenchimento de um cheque pré-datado.

- **4)** Em relação as transações feitas com cartão de crédito, quem é o **emissor**?

- **5)** Cite ao menos uma forma de garantir a segurança no recebimento de cheques?

- 6) Analise o cheque abaixo e avalie se ele está preenchido corretamente, justifique sua resposta abaixo.

Comp	Banco	Agência	C1	Conta	C2	Cheque N.º	C3	R\$	420,00
010	231	1809	0	8850	8	000387	10		

Pague por esse cheque a quantia de Quatrocentos e vinte reais-----
 ----- e centavos acima
 a _____ ou à sua ordem

Rio de Janeiro, 5 de Outubro de 2015

Haurício Fernandez Cunha

CGBank
 Avenida 31 de Março, 1234
 Votorantim - SP

■96574328 ■123675894 ■8378590425 ≠

- 7) Em relação ao cartão de crédito, defina **bandeira**.

- **Módulo 6**

- **1)** Qual a principal diferença entre **recibo** e **nota fiscal**?

- **2)** Preencha o recibo com suas informações pessoais, o turno, data e hora atual e os valores indicados abaixo:

Informações gerais

- Nº: 2745-0
- Valor: R\$ 450,00

Informações do cliente

- Pagante: José Ferraz
- Referente: Pedido nº 2773

Nº		RECIBO	Valor:
Recebemos de: _____			
A importância de: _____			
Referente à: _____			
_____, ____ de _____ de _____			
Emitente: _____			
Assinatura: _____			

- **3)** O **recibo** pode ser considerado um documento fiscal?

- **4)** A nota fiscal emitida através da ECF também é chamada de:

- **5)** Cite ao menos dois benefícios, para o emissor, no uso da **nota fiscal eletrônica**:

- **6)** Cite ao menos dois benefícios, para o receptor, no uso da **nota fiscal eletrônica**:

- **Módulo 7**

- **1)** Defina e cite um exemplo de facilitação de troca?

- **2)** Descreva o processo básico para a obtenção da porcentagem.

- **3)** Calcule: 9% de 120.

- **4)** Calcule um acréscimo de 9% sobre 2225.

- **5)** Calcule um desconto de 17% sobre 525.

- **6)** Uma conta no valor de R\$ 425,00 está vencida, a empresa onde você trabalha cobra uma multa de 4% sobre o valor da conta, calcule o valor que deverá ser pago pelo cliente.
-

- **7)** A loja onde você trabalha está fazendo uma promoção, na compra de dois televisores do modelo PX120, o segundo recebe 7% de desconto, sabendo que cada unidade do televisor custa R\$ 890,00, qual o valor total pago por um cliente que comprar dois televisores?
-

- **8)** Uma conta no valor de R\$ 1125,00 está atrasada há 4 dias, a empresa onde você trabalha cobra uma multa de 0,3% ao dia de atraso sobre o valor total da conta, calcule o valor que deverá ser pago pelo cliente.
-

- **Módulo 8**

- **1)** Por que superar as expectativas do cliente é algo importante?

- **2)** Defina **bens tangíveis**?

- **3)** Defina **bens intangíveis**?

- **4)** Quando foi aprovada a lei que define os direitos do consumidor?

- **5)** Existe um conjunto de normas que regulamentam as situações de trabalho para o operador de caixa, ela é chamada de:

- **6)** Imaginando que um cliente deseja comprar alguns produtos para um churrasco, utilize “**T**” para **bens tangíveis** e “**I**” para **bens intangíveis**, preencha os campos abaixo:
 - () Estacionamento.
 - () Refrigerante.
 - () Instalações higienizadas.
 - () Carnes.
 - () Praça de alimentação.
 - () Carvão.

FIM DA APOSTILA

Método CGD ® - Todos os direitos reservados.

Protegidos pela Lei 5988 de 14/12/1973.

**Nenhuma parte desta apostila poderá ser copiada sem pré-
via autorização.**