



OPERADOR DE CAIXA

Elizângela de Jesus Oliveira

Elizângela de Jesus Oliveira

Operador de Caixa

1ª edição

Montes Claros
Instituto Federal do Norte de Minas Gerais
2015



Operador de Caixa

Elizângela de Jesus Oliveira



Montes Claros-MG
2015

Presidência da República Federativa do Brasil
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal do Norte de Minas Gerais

Reitor
Prof. José Ricardo Martins da Silva

Pró-Reitora de Ensino
Ana Alves Neta

Pró-Reitor de Administração
Edmilson Tadeu Cassani

Pró-Reitor de Extensão
Paulo César Pinheiro de Azevedo

**Pró-Reitor de Pesquisa,
Pós-Graduação e Inovação**
Rogério Mendes Murta

**Pró-Reitor de Desenvolvimento
Institucional**
Alisson Magalhães Castro

Diretor de Educação a Distância
Antônio Carlos Soares Martins

Coordenadora de Ensino
Ramony Maria da Silva Reis Oliveira

**Coordenador de Administração e
Planejamento**
Alessandro Fonseca Câmara

Revisão Editorial
Antônio Carlos Soares Martins
Ramony Maria Silva Reis Oliveira
Rogeanne Patrícia Camelo Gonzaga

Coordenação Geral Pronatec
Ramony Maria Silva Reis Oliveira

Coordenação Adjunta Pronatec
Ednaldo Liberado de Oliveira

Conteudista
Elizângela de Jesus Oliveira

Revisor do Eixo tecnológico
Daniel Fernandes Sampaio

Revisora de Legalidade
Maria Fernanda Freitas Braga

**Revisora Especialista em Assuntos
Educacionais**
Lidiane R. Brito

Revisão Linguística
Ana Márcia Ruas de Aquino
Marli Silva Fróes

**Coordenação de Produção
de Material**
Karina Carvalho de Almeida

Projeto Gráfico, Capa e Iconografia
Tatiane Fernandes Pinheiro

Editoração Eletrônica
Antonio Cristian Pereira Barbosa
Karina Carvalho de Almeida
Tatiane Fernandes Pinheiro
Wellington Batista Lessa

Ícones Interativos



Utilizado para sugerir leituras, bibliografias, sites e textos para aprofundar os temas discutidos; explicar conceitos e informações.



Utilizado para auxiliar nos estudos; voltar em unidades ou cadernos já estudados; indicar sites interessantes para pesquisa; realizar experiências.



Utilizado para definir uma palavra ou expressão do texto.



Utilizado para indicar atividades que auxiliam a compreensão e a avaliação da aprendizagem dos conteúdos discutidos na unidade ou seções do caderno; informar o que deve ser feito com o resultado da atividade, como: enviar ao tutor, postar no fórum de discussão, etc.



SUMÁRIO

Unidade 1

A Importância do Profissional de Operador de Caixa	9
--	---

Unidade 2

Marketing e Vendas	10
2.1 Conceituando Marketing	10
2.2 Introdução ao Marketing Pessoal e Sucesso Profissional	16
2.3 - Composto de Marketing - 4P (Pês) Introdução ao Processo de Vendas	19
2.4. Ciclo de Vida dos Produtos e Serviços	20

Unidade 3

Ética Profissional	24
--------------------	----

Unidade 4

Introdução à Matemática Financeira e sua Importância para o Profissional Operador de Caixa	26
4.1. O Contexto das Finanças	26
4.2 Taxa de Juros - Juros Simples e Montante. Juros Compostos e Montante	27
4.3 Porcentagem ou Percentagem?	35

Unidade 5

O Operador de Caixa e suas Múltiplas Funções	38
5.1 Conhecendo o Operador de Caixa	38
5.2 - Locais de Trabalho	39
5.3 Equipamentos Utilizados pelo Operador de Caixa	40
5.4 Operacionalização - Alguns Procedimentos Realizados pelo Operador de Caixa	42

Unidade 6

Transações Financeiras: Formas de Pagamento	44
6.1 Transação Financeira: Dinheiro- Dispositivos de Verificação ee Segurança do Dinheiro	45
6.2. Transações Financeiras/Cheques	45
6.3 Título de Crédito: Cartão de Crédito	51
6.4 Título de Crédito: Boleto Bancário e Carnês	55
6.5 Título de Crédito: Promissória	57
6.6. Comprovantes: Recibos e Notas Fiscais	59
6.7 Nota Fiscal/ Cupom Fiscal	60

Unidade 7

Operador de Caixa e a Saúde	62
7.1. Ergonomia e Nr 17	62
7.2 Ginástica Laboral	63

Referências Bibliográficas	64
-----------------------------------	-----------

Unidade 1

A Importância do Profissional de Operador de Caixa



Figura1: Operador de caixa e cliente.

Fonte: <http://vagasdeempregobh.com/vaga-de-operador-de-caixa-supermercado/>. Acesso em 22/09/2014.

Objetivos da Aprendizagem: O profissional de operador de caixa desempenha várias funções como: cálculos, recebimentos e registros de diversos tipos de pagamento de valores, verifica documentos e assinaturas, executa transações financeiras e se ocupa do fechamento do caixa. Porém, uma das suas principais atividades é o atendimento ao cliente que precisa ser feito com simpatia e educação, tanto com clientes, quanto com colegas de trabalho. Assim, o profissional Operador de Caixa é responsável pelo fechamento do ciclo de vendas na empresa, ou seja, pela fidelização e encantamento dos clientes, auxiliando o cliente a escolher a melhor forma de pagamento, fornecendo informações sobre os produtos ou serviços e finalizando o atendimento com a maior atenção e dedicação necessária, com o objetivo de conquistar o cliente e fazer com ele retorne à empresa. Portanto, neste módulo você aprenderá sobre as necessidades dos clientes, aspectos de vendas e uma introdução ao marketing em geral. Vamos lá?

Unidade 2

Marketing e Vendas



Figura2: Marketing

Fonte: <http://www.smartmkt.com.br/blog/dicas-de-marketing-para-sua-empresa/> .Acesso em 22/09/2014.

O marketing é muito importante para as pessoas e para as empresas. Por isso é importante que você conheça como as empresas podem utilizar o marketing para promover seus produtos e serviços. No âmbito pessoal você verá que pode utilizar os princípios do marketing para promover sua imagem profissional no ambiente de trabalho. Vamos conhecer um pouco então do Marketing?

2.1 Conceituando Marketing

As pessoas pensam em Marketing apenas como vendas e propaganda. Pelo fato de estarem expostas todos os dias aos comerciais de televisão, anúncios de jornais, mala-direta e telemarketing ativo, as pessoas tendem a pensar que o marketing se resume somente aos processos de vendas e propagandas. Porém além de abranger todos os processos de divulgação citados acima, o marketing preocupa-se em satisfazer as necessidades do cliente (SANTOS 2002).

Então existem várias formas de conceituar o *marketing*, certo? Um desses conceitos está abaixo:

O marketing é toda atividade de um negócio que leva o produto ou serviço até o consumidor final (SANTOS, 2002, p.1).

A palavra *marketing* é de origem inglesa e para melhor entendermos o seu processo, começaremos com os conceitos de: necessidades; desejos; demandas; produto; valor; satisfação; qualidade; troca; transações; relacionamentos e mercados (SANTOS, 2002.). O marketing está relacionado a vários aspectos como necessidades, desejos, valor, demanda entre outros. Veremos agora cada um para você conhecer melhor, ok?

Necessidades

O conceito relacionado ao marketing é o das necessidades humanas; então saber tudo sobre os clientes é fundamental para o sucesso das empresas e do marketing, o exemplo de alguns casos abaixo que demonstram como são utilizadas as ferramentas do marketing para conhecer os clientes (SANTOS, 2002).

A Coca-Cola sabe que são colocados 3,3 cubos de gelos no copo de seus clientes, que são vistos 69 dos seus comerciais ao ano, e a preferência é para as latas bem geladas.

Cada cidadão nos Estados Unidos gasta 20 dólares por ano com flores.

Assim a maioria das empresas que se utilizam do marketing obtém respostas para todas as situações que envolvem seus clientes. Essas informações são de suma importância para elaborarem as suas estratégias de marketing, com o objetivo de alcançar cada vez mais seus clientes e fidelizar os já alcançados.

Assim é importante para você futuro profissional Operador de Caixa conhecer seus clientes, e utilizar desse conhecimento para aprimorar seu atendimento, oferecendo produtos e serviços que satisfaçam cada vez mais as necessidades e desejos dos seus clientes!

Dessa forma quando os clientes satisfazem suas necessidades, outra necessidade surge em um ciclo interminável, assim uma das formas para satisfazer as necessidades são os desejos. Vamos conhecê-lo!



Dicas

As necessidades não são criadas pelos profissionais de marketing pertence à própria natureza humana, assim quando uma necessidade não é satisfeita, as pessoas tentam reduzi-la ou procuram um objetivo que a satisfaça, certo? (SANTOS, 2002).

Agora você aprenderá como o conceito de necessidades é diferente do conceito de desejos, certo? Isso é muito importante para você conhecer cada vez mais os perfis dos clientes que fazem compra na empresa que você trabalha, vamos lá?

Desejos



Figura 3: Desejo de compra. Fonte: <http://www.fashionbubbles.com/comportamento/o-pensamento-capitalista-o-futuro-do-consumo-e-o-equilibrio-entre-desejo-e-necessidade-parte-22/>. Acesso em 22/09*/2014.

O maior desafio do marketing é atender os desejos das pessoas que se constituem em necessidades humanas, transformadas pela cultura, mídia, status e características individuais (SANTOS, 2002). Podemos conceituar o desejo como sendo:

A forma de satisfazer as necessidades evoluídas das pessoas.

Assim à medida que a sociedade evolui as necessidades evoluem, transformando-se em desejos. As empresas buscam por meio de seus produtos e serviços suprir tanto as necessidades como os desejos, ou seja, as demandas dos clientes.



Qual a diferença entre necessidades e desejos? Depende do contexto, por exemplo, uma pessoa que não tem o que vestir, tem a necessidade de qualquer peça de roupa, certo? As pessoas que possuem um guarda-roupa cheio de roupas de vários estilos, ao ver uma vitrine em uma loja outras peças de roupas, ao comprá-las irão satisfazer seus desejos e não necessidades, certo?

Vamos entender agora como funciona a demanda? Veja e entenda como a demanda está relacionada ao conceito de desejos! Vamos lá?

Demanda

As pessoas buscam os produtos e serviços que lhes proporcionem cada vez mais benefícios, satisfação, de acordo com seus desejos, necessidades e recursos financeiros. Dessa forma:

Quando os desejos podem ser comprados tornam-se demandas (SANTOS, 2002, p.16)

Assim a demanda é a disposição de comprar determinada mercadoria ou serviço por parte dos clientes, certo?

Produto



Figura 4: Carrinho com produtos.

Fonte: <http://www.marketingdigital.net.br/index.php/marketing-digital-como-transformar-necessidade-em-oportunidade/>. Acesso em 22/09/2014

O conceito de produto envolve aquilo que possa ser oferecido ao mercado para satisfazer as necessidades ou desejos dos clientes. É importante entendermos que o conceito de produto envolve os objetos físicos como (mercadorias em geral) e também aquilo que não é físico, certo? Por exemplo, as prestações de serviços por outras empresas. Então os produtos podem ser bens físicos, ou tangíveis, que são aqueles que podemos tocar ou sentir, ou os produtos poder ser bens intangíveis, ou aquilo que não podemos pegar ou sentir.



Dicas

Produtos são bens e serviços, onde bens são tangíveis e serviços intangíveis!

Você aprenderá agora como os clientes percebem o valor do produto, certo? Assim, além do valor financeiro do produto, você pode agregar valor aos produtos quando, por exemplo, faz um excelente atendimento! Vamos conhecê-lo?

Valor

Ao se decidirem sobre quais bens e serviços irão adquirir os clientes baseia-se nos valores que os serviços ou bens podem lhe proporcionar, certo? Assim, os clientes agem sobre o valor percebido. Por exemplo, quando se compra um carro, o cliente busca comprar comodidade, rapidez e conforto. Dependendo das necessidades ou desejos, existirão clientes que comprarão um carro, buscando mostrar status, luxo e poder aquisitivo, certo?

Então é importante que você, futuro profissional Operador de Caixa, saiba agregar valor aos produtos e serviços oferecidos empresa que você trabalha. Como?



Dicas

Estando sempre informado sobre as necessidades e desejos dos seus clientes, conhecendo o produto e serviço com que você trabalha e buscando sempre satisfazer as necessidades e desejos dos clientes!

Saber agregar valor ao produto é uma das fases que você pode utilizar para suprir as expectativas do cliente! Quando se alcança isso você gera satisfação no cliente! E um cliente satisfeito retornará sempre a empresa! Vamos então entender um pouco sobre satisfação.

Satisfação



Figura 5: Cliente satisfeito.

Fonte: <http://www.institutophd.com.br/blog/por-que-as-pesquisas-de-satisfacao-sao-essenciais-para-o-seu-produto/>. Acesso em 22/09/2014.

A satisfação do cliente está relacionada à superação de suas expectativas de compra, atendimento, de produto ou serviço. Dessa forma, é muito importante que o cliente esteja satisfeito com o produto ou serviço oferecido pela empresa, pois, o cliente satisfeito retorna às empresas e consomem cada vez mais! Além de indicar outros clientes à empresa! Um atendimento eficaz é aquele que começa com o vendedor e termina com o operador de caixa, em um ciclo de vendas que o cliente deixa a loja ou empresa ou estabelecimento encantado com o atendimento e satisfeito com o produto ou serviço adquirido!

E quando se fala em satisfação o primeiro conceito que vem junto é a qualidade! Qualidade em todos os aspectos: produto, serviço e atendimento. Vamos agora falar um pouco sobre qualidade.

Qualidade

A qualidade está diretamente relacionada à satisfação dos clientes! A qualidade pode ser conceituada como a ausência de defeitos nos produtos ou serviços (SANTOS, 2002). Assim a empresa só alcança a qualidade total quando supera as expectativas, necessidades e desejos dos clientes. Vamos entender agora como as pessoas efetuam suas trocas em busca da satisfação de seus desejos e necessidades.

Troca

Trocar é barganhar, permutar, sendo considerado o conceito central do marketing (SANTOS, 2002). A troca ocorre quando as pessoas decidem satisfazer suas necessidades, das quais pelo menos duas partes precisam participar, uma entrando com o recurso e a outra com o serviço ou bem a ser consumido. Dessa forma, as trocas criam valor, dando as pessoas possibilidades maiores de consumo, certo? Ao se efetuar uma troca o passo seguinte é a transação. Conheça agora o seu conceito.

Transações

A transação é uma unidade de medida, que consiste em uma troca de valores entre duas partes (SANTOS, 2002). São várias as formas de transações como: as transações monetárias, que envolvem dinheiro. Assim o marketing, ao programar suas estratégias, busca uma resposta, que se traduz na compra do bem ou serviço. Essa compra do bem ou serviço se dá por meio de uma transação monetária, certo? Para se ter constantes transações, um relacionamento saudável com o cliente é primordial. Entenda agora a importância dos relacionamentos.

Relacionamentos

A empresa e você, futuro profissional Operador de Caixa, deve buscar estabelecer relacionamentos em longo prazo com seus clientes, distribuidores, comerciantes e até mesmo os seus fornecedores. Os bons relacionamentos geram constantes lucros à empresa e é uma forma de sempre conhecer as necessidades e desejos dos clientes! Por meio de um relacionamento saudável, a empresa conhece melhor o perfil dos seus clientes, ou seja, o mercado onde atua. Veja agora o conceito de mercados.

Mercados



Figura 6: Nichos de mercado.

Fonte: <http://www.finanzzas.com/competencia-de-mercado>. Acesso em 22/09/2014.

O mercado era considerado um lugar onde os vendedores trocavam seus bens, porém, na atualidade, o mercado refere-se a vários grupos de clientes. Assim, em marketing:

O grupo de compradores reais e potenciais de um produto é o mercado (SANTOS, 2002).

Dessa forma, as empresas e indústrias se especializam em produtos e serviços diferentes, para constantemente atenderem a demanda dos clientes, em suas necessidades e desejos.

Até vimos como os conceitos necessidades, desejos, demanda, produto, valor, satisfação, qualidade, troca, transações, relacionamentos e mercado estão inter-relacionados nas empresas, ou seja, estão relacionadas entre si. Assim é de suma importância que você, futuro profissional Operador de Caixa, entenda todo esse processo na área de marketing e como você pode usar essas ferramentas para ter sucesso em sua profissão!



Atividades

1. Qual a importância para a empresa e para você, futuro profissional de Operador de Caixa, conhecer os desejos e necessidades dos clientes?
2. Conceitue marketing e sua importância para as empresas.
3. Qual a importância de um excelente atendimento aos clientes?
4. Porque o Profissional Operador de Caixa é responsável por executar um excelente atendimento?
5. Qual a diferença entre desejos e necessidades?
6. O que são bens tangíveis e intangíveis. Dê exemplos.

TRABALHO EM EQUIPE

1. Em duplas, faça uma pesquisa sobre uma empresa de qualquer ramo e identifique os produtos ou serviços oferecidos ao mercado por essa empresa.
2. Pesquise o atendimento ao cliente nessa empresa e descreva como é feito esse atendimento.
3. A partir dessa pesquisa, levante questões como:

Se o cliente foi bem atendido nessa empresa, levando em consideração os aspectos necessidades e desejos.



Dicas

Não é necessário fazer entrevistas com os clientes. Este trabalho é apenas um trabalho de observação. Não é necessário citar o nome da empresa. Todas as informações coletas serão discutidas em sala de aula.

2.2 Introdução ao Marketing Pessoal e Sucesso Profissional

Marketing Pessoal



Figura 7: Marketing pessoal.

Fonte: <http://agoraeutenhoetica.blogspot.com.br/>. Acesso em 22/09/2014.

Quando utilizamos o conceito de marketing para promovermos nossa imagem profissional na empresa, estamos executando o marketing pessoal. Então para você, operador de caixa o marketing pessoal, é muito importante, pois, envolver várias situações no seu dia a dia. Como por exemplo, cada atitude sua no trabalho reflete a empresa. Então é muito importante você conhecer o marketing pessoal, não só para projetar uma boa imagem da empresa para saber respeitar também o colega de trabalho e manter uma postura adequada no dia a dia do trabalho. Assim, pode se dizer que:

Toda estratégia que leve a imagem do profissional até o consumidor final, o cliente recebe o nome de marketing pessoal (SANTOS, 2002).

Assim enquanto o marketing concentra seu foco nas trocas, o marketing pessoal concentra seu foco na transformação, ou seja, o marketing pessoal por meio da imagem e características dos profissionais promove as transformações necessárias, para tornar os colaboradores das empresas, profissionais eficientes. O marketing pessoal, por exemplo, permite que os profissionais projetem uma boa imagem da empresa em que trabalham.

Dessa forma, o marketing pessoal busca a valorização das habilidades, conhecimento, liderança e imagem das pessoas com a finalidade de promover a empresa e os produtos ou serviços oferecidos pelo mercado. Quando bem utilizado o marketing pessoal contribui para minimizar os pontos fracos dos produtos ou serviços ofertados no mercado, fortalecendo seus pontos fortes e aumentando suas chances de vendas. Assim:

Uma empresa utiliza o Marketing para fazer com que seus produtos sejam conhecidos, apreciados e comprados, no Marketing Pessoal um profissional faz o mesmo, mas em benefício a sua carreira! (MANSUR, 1998).



O OBJETIVO do Marketing Pessoal é o SUCESSO!



Figura 8: Sucesso com marketing pessoal.

Fonte: <http://www.virada180.com.br/site/marketing-pessoal.html>. Acesso em 22/04/2014.

Uma das consequências de um marketing bem sucedido é o sucesso profissional, certo? Mas o que fazer para chegar ao Sucesso?

Abaixo algumas sugestões:

- Desenvolver a liderança: a liderança é a capacidade de influenciar outras pessoas, ser um formador de opinião;
- Confiança: procurar transmitir confiança aos seus chefes e companheiros de trabalho, sendo uma referência de que se algo precisa ser bem feito, tem que ser feito por você.
- Desenvolver maturidade é saber solucionar conflitos sem provocar mais conflitos;

- Ser íntegro: executar o seu trabalho sem prejudicar ninguém. Não ser exageradamente ambicioso e atropelar quem aparece pela frente.
- Ser um Profissional de destaque: sendo o primeiro a levantar a mão, quando o chefe precisa de um voluntário para uma tarefa.
- Empatia: colocar-se no lugar do outro e elogiar o trabalho do colega e reconhecer o mérito dos outros;
- Otimista: o pessimismo só atrasa seu desempenho.
- Paciência: esperar o tempo certo para sua promoção, saber escutar o colega de trabalho sempre!
- Comunicação Clara: é necessário que o profissional saiba se comunicar claramente, sabendo ouvir e transmitir suas idéias de forma compreensiva. A comunicação envolve não só a comunicação verbal, mas a comunicação clara e profissional nos próprios meios que a empresa oferece, como por exemplo, a comunicação por meios eletrônicos (internet).
- Motivação: a motivação é aquilo que motiva a pessoa para um determinado comportamento. O profissional deve procurar sempre está motivado de tal forma que essa motivação influencie seus colegas de trabalho. Por isso, é interessante sempre ter metas, objetivos, e planos alcançáveis na vida pessoal e profissional! (CHALMERS, 1996).
- Saber receber feedback: o feedback é o retorno sobre o seu trabalho. Por meio desse retorno, que geralmente é realizado pelo seu superior, você fica sabendo o que se espera de você e o que você alcançou e o que poderá melhorar nas atividades. Então, escute com paciência e procure sempre ser o melhor no que desempenha!
- Participar na gestão: para se alcançar o sucesso na vida profissional é importante aproveitar as oportunidades que a empresa oferece! As empresas atuais possuem uma gestão participativa sobre a qual os colaboradores podem opinar demonstrando o que acham sobre aquilo que deve ser melhorado no local de trabalho, e algumas empresas recompensam seus trabalhadores por essas atitudes!



Numa empresa séria quem tem marketing pessoal sempre recebe atenção da chefia e apoio dos colegas!

2.3 - Composto de Marketing - 4P (Pês) Introdução ao Processo de Vendas



Figura 9: Composto de marketing.

Fonte: <http://administracaodempe.blogspot.com.br/2012/04/composto-de-marketing-4ps.html>. Acesso em 22/09/2014.

Aprenderemos agora sobre o ponto inicial do marketing e marketing pessoal conhecido como os 4p's que são o produto, a promoção, o ponto de venda e o preço. Os 4p's serão abaixo serão aplicados na empresa e na vida pessoal (marketing pessoal), e engloba todo o processo de vendas! Veja abaixo:

- **Produto:** conhecer o produto é de suma importância! Como você irá informar o cliente sobre aquilo que você não conhece? Então domine completamente tudo sobre o produto! Em relação a você o marketing pessoal ensina que devemos nos conhecer e buscar detectar pontos fracos e pontos fortes, isso se chama autoanálise! Então busque transformar seus pontos fracos em pontos fortes!
- **Promoção:** no marketing a promoção refere-se em divulgar o produto. E no marketing pessoal a promoção está voltada para o destaque no seu trabalho, consegue-se isso, por exemplo, por meio de um excelente desempenho de suas funções!
- **Ponto de Venda:** no marketing está ligado ao lugar ou ponto de venda-PDV-que o produto é ofertado, para isso é necessário conhecer profundamente o público alvo da empresa. No marketing pessoal o ponto de venda está ligado aos ambientes frequentados por você, ambiente profissional, social e familiar, assim as pessoas conhecerão o produto com o qual você trabalha, por exemplo, aumentando suas oportunidades de negociação e sua rede de relacionamento também!
- **Preço:** na empresa, o preço deve ser compatível com o produto, suas atribuições e qualidade! Em relação à você, o preço ou remuneração atribuída a você no mercado de trabalho, deve ser compatível com suas qualificações, habilidades e escolaridade, por isso, qualifique-se sempre!!



Os 4p's do Marketing: produto, praça, preço e promoção!

Assim, em todo o processo de vendas, o marketing e marketing pessoal estão presentes para facilitar a aceitação do produto ou serviço pelo consumidor ou cliente.

2.4. Ciclo de Vida dos Produtos e Serviços

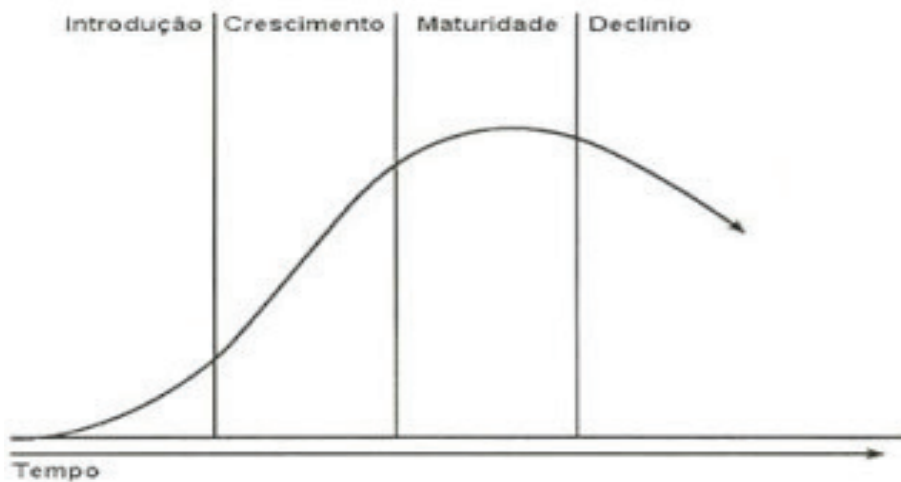


Figura10: Gráfico com ciclo de vida de produtos e serviços.

Fonte: <http://loyaltymakeit.blogspot.com.br/2010/12/programa-de-fidelidade-x-ciclo-de-vida.html>. Acesso em 22/09/2014.

As empresas precisam conhecer o ciclo dos produtos/serviços que oferecem aos seus clientes, já que os estágios dos produtos impactam o histórico de vendas das empresas. Dessa forma, o ciclo do produto ou serviço estabelece os vários estágios de um produto ou serviço em relação ao seu histórico de vendas, sendo importante conhecê-lo para a empresa adequar seus serviços ou produtos, diante das mudanças instáveis que ocorrem no mercado. Esse ciclo de vida dos produtos e serviços está dividido em:

- **Introdução:** compreende o estágio inicial, que é o lançamento do produto ou serviço no mercado;
- **Crescimento:** geralmente ocorre quando o produto ou serviço recebe uma aceitação pelo público alvo da empresa.
- **Maturidade:** nesse estágio o produto já alcançou aceitação dos clientes, e pode ocorrer até um aumento do seu preço.
- **Saturação:** quando outras empresas oferecem o mesmo produto ou serviço, e isso dá início às quedas nas vendas.

- Declínio: forte queda nas vendas, nos lucros e os clientes tendem a desaparecer sensivelmente.

Por isso, é importante conhecermos os 4p's e como o marketing atua, sendo necessário sempre posicionar o produto ou serviço de forma competitiva no mercado. É importante apresentar e descobrir o que diferencia seu produto ou serviço do concorrente e sempre deixar os clientes totalmente informados sobre o diferencial do seu produto ou serviço, certo?



Conhecer o produto ou serviço é um dos maiores diferenciais que podemos oferecer ao cliente!

Você observou o quanto que o marketing pode ajudá-lo no bom atendimento. Abaixo algumas habilidades para realizar um bom atendimento (ROLIM, 2013):

- **Capital Intelectual:** é conhecimento que possuímos. Quanto mais sabemos, mais aprimoramos nossas habilidades e mais valioso nos tornamos ao mercado e aos nossos clientes. Para desenvolver o capital intelectual sempre participe de cursos e busque cada vez mais informações (leitura de livros, noticiários e etc);
- **Empatia:** compreender como o cliente deseja ser atendido, “colocar-se no lugar do outro”, o que podemos fazer para superar as expectativas dos clientes;
- **Disposição em atender:** mostrar ao cliente que você tem a missão de atendê-lo sempre!
- **Apresentação Pessoal:** ter uma boa apresentação pessoal, ter zelo e cuidado consigo, ou seja, cuidados básicos com higiene e vestimentas!
- **Comunicação:** Ouvir as necessidades do cliente e Prestar as informações desejadas de forma correta! Busque sempre aprimoramento em cursos de relacionamento interpessoal e oratória!
- **Solução de problemas:** Ser habituado em resolver problemas sempre e encontrar diversas soluções!
- **Ética:** respeitar o espaço do outro sempre e agir com transparência e honestidade no exercício da profissão!

É importante a você futuro operador de caixa conhecer a lei n° 8.078, de 11 de setembro de 1990, que se refere aos direitos do consumidor que adquire um bem ou um serviço. Para efeitos de conhecimento, abaixo alguns trechos da lei

Fonte: <http://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/codigo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90>. Acesso em 17/02/14.

Código de Defesa do Consumidor - Lei 8078/90 | Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990

TÍTULO I

Dos Direitos do Consumidor

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

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 e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

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; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)

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.



Atividades

1. Conceitue marketing pessoal e sua importância para empresa, para você e para os clientes.
2. O que são os 4p's e como são utilizadas no marketing e marketing pessoal?
3. Cite pelo menos quatro formas de alcançar o sucesso profissional e descreva-as.
4. Descreva o ciclo do produto e serviços.

ATIVIDADES EM EQUIPE

Pesquise o ciclo de vida de algum produto ou serviço e descreva-o em seus estágios. Procure trazer a embalagens, informações sobre os seus concorrentes, quando foi lançado pela primeira vez no mercado, enfim tudo sobre o produto ou serviço que você irá apresentar. A apresentação deverá ser feita por todos da equipe. Bom trabalho!



Dicas

Para agregar valor ao seu trabalho, faça pesquisas em sites, utilizando a internet!

No próximo tópico aprenderemos sobre ética profissional e sua importância no ambiente de trabalho. Vamos lá?

Unidade 3

Ética Profissional

ÉTICA – QUAL CAMINHO SEGUIR?



Figura 11: Caminhos éticos.

Fonte: <http://www.blogti.microcampsp.com.br/etica-para-profissionais-de-ti-4/>. Acesso em 22/09/2014.

Agora você aprenderá como a ética é importante para a construção de uma postura profissional adequada no ambiente de trabalho. Veja que, por exemplo, a ética está relacionada às normas e regras da empresa.

Assim, dentre os vários conceitos que existem, a ética profissional está relacionada ao comportamento das pessoas. Nas empresas a ética é de fundamental importância, pois estão ligadas as normas de conduta que a empresa possui e seu cumprimento ou não pelos trabalhadores. Então é sempre importante, você ao ser contratado por uma empresa buscar conhecer quais as regras e regulamentos e as normas de conduta que regem o seu ambiente de trabalho.

Um profissional ético tem maiores oportunidades de se destacar no seu local de trabalho ganhando confiança da empresa e garantindo sua estabilidade no trabalho.

A ética estabelece a fronteira entre o certo e o errado (NASH, 2001).

É importante responder as seguintes perguntas para o reconhecimento das práticas que não éticas ou antiéticas:

- Isso é certo?
- Isso é justo?
- Estou prejudicando alguém?
- Eu poderia divulgar isso para o público ou para alguém respeitado?
- Eu diria a meu filho para fazer isso?

Devemos procurar ser éticos em todos os aspectos da nossa vida, que englobam desde a vida pessoal à vida profissional. Você como futuro profissional operador de caixa, deve prezar pela ética em seus relacionamentos com o cliente e com os colegas de trabalho. Para ser um excelente profissional você não precisa desfazer e nem expor a situação do outro colega de trabalho e muito menos a empresa concorrente. A ética envolve vários conceitos, como a integridade, o caráter, e a honestidade das pessoas. Lembre-se:

Você enquanto profissional da empresa em que trabalha representa a imagem da empresa a todo o momento!

Unidade 4

Introdução à Matemática Financeira e sua Importância para o Profissional Operador de Caixa

Objetivos da Aprendizagem: Neste módulo o aluno terá a oportunidade de verificar que a Matemática Financeira fornece instrumentos para estudar e avaliar as formas de aplicação do dinheiro bem como de pagamentos de empréstimos. Com isso você, aluno, futuro Profissional Operador de caixa, terá a oportunidade de conhecer alguns conceitos dessa disciplina tão interessante e poderá aplicá-la nas suas atividades profissionais. Os conceitos abordados contribuirão para você compreender melhor como funciona a parte de porcentagem e juros no mercado de trabalho, o que permitirá a você aluno agregar valor à sua futura profissão e a empresa na qual desempenhará a função de Operador de Caixa. Bons estudos!

4.1. O Contexto das Finanças



Figura 12: Processo de finanças.

Fonte: <http://unieducar.org.br/catalogo/curso/disciplinas-para-concursos-financas>. Acesso em 22/09/2014.

Antes de iniciarmos o nosso estudo sobre finanças, colocarei aqui para você entender melhor como surgiu às finanças durante o desenvolvimento da sociedade. Isso será importante, pois você verá que envolver todos os conceitos que já trabalhamos até aqui. Vamos lá?

Durante o processo de desenvolvimento das sociedades, o problema de satisfazer às necessidades das pessoas foi solucionado por meio do processo de troca de um bem por outro (GOMES; MATHIAS, 1981).

A moeda então surgiu como intermediário para este processo sendo a forma de acumular valor e gerar riquezas, e o preço passou a ser a medida de valor dos bens (GOMES; MATHIAS, 1981).

Assim as pessoas poderiam vender seus bens ou comprá-los para consumir no futuro, surgindo a noção de juros. Em outras palavras as pessoas que preferissem consumir seus bens no futuro, exigiam uma recompensa por isso. Essa recompensa recebe o nome de juro (GOMES; MATHIAS, 1981). O juro pode ser explicado como:

O custo do crédito ou simplesmente a remuneração pelo capital aplicado

Antes de iniciarmos o tópico de juros simples, é importante revisarmos alguns conceitos importantes como taxa de juros e forma percentual, você verá que é simples os cálculos e que na sua empresa utiliza-se muito a prática de juros compostos, certo? Isso é muito importante para você poder, por exemplo, explicar ao cliente o porquê do acréscimo de juros em uma venda a prazo parcelada, ok? Vamos lá?

4.2 Taxa de Juros - Juros Simples e Montante. Juros Compostos e Montante



Figura 13: Taxa de juros.

Fonte: <http://www.creditoodebito.com.br/qual-banco-tem-menor-taxa-juros/>. Acesso em 22/09/2014.

Os juros são determinados por meio de um coeficiente que se refere a um dado intervalo de tempo, então quando falamos em 12% por ano, quer dizer que quando empregamos certo valor a essa taxa, por um ano, vamos obter 12% desse valor empregado (GOMES; MATHIAS, 1981).

Esse valor a quem nos referimos na Matemática Financeira recebe o nome Capital, representado pela letra C

As taxas de juros podem ser apresentadas de duas formas (GOMES; MATHIAS, 1981):

- Forma porcentual;
- Forma Unitária.

Na forma porcentual a taxa vêm com o símbolo % que significa por centos do capital. Vejamos o exemplo abaixo:

Exemplo: Qual o juro que rende um capital de R\$1.000 aplicado por 1 ano à taxa de juros de 10% ao ano? Calcularemos mais adiante.

E na forma unitária a taxa refere-se à unidade do capital e não se apresenta com o símbolo %. Vejamos o exemplo abaixo:

Exemplo: Qual o juro que rende um capital de R\$1.000 aplicado por 1 ano à taxa de juros de 0,10 ao ano? Calcularemos mais adiante.

Na forma unitária a taxa já se apresenta transformada, então é importante que sempre que você for calcular os juros prestar atenção na taxa, se ela apresentar o símbolo % deverá ser transformada em forma unitária. Para transformar a forma porcentual em unitária é bem simples é só dividir o valor da taxa que virá acompanhada pelo símbolo % por 100 (CRESPO, 1999). Veja o exemplo abaixo:

Forma Porcentual	Transformação	Forma Unitária
12% a.a. (a.a. significa ao ano)	$12 \div 100$	0,12 a.a.
6% a.s. (a.s significa ao semestre)	$6 \div 100$	0,06 a.s.
1% a.m. (a.m significa ao mês)	$1 \div 100$	0,01 a.m



Nos cálculos de juros sempre utilizaremos a taxa na forma unitária, então, fique atento!

Juros Simples e Montante



Figura 14: Refém dos juros.

Fonte: <http://dilsonramosjc.blogspot.com.br/2012/07/juros-selic-baixam-no-bc-mas-cartoes-de.html>. Acesso em 22/09/2014.

Quando apenas o capital produz juros durante toda a sua aplicação, o juro no fim do prazo recebe o nome de juros simples (JUNIOR, 1981). Nesse regime de juros simples os juros calculados são sempre sobre o mesmo Capital. Antes de iniciarmos os nossos cálculos sobre os juros é importante conhecermos alguns conceitos onde:

- J é o juro no período da taxa;
- C é o principal ou capital investido;
- i é a taxa de juros do período; e
- n é o número de períodos.

Dessa forma os juros simples é representado pela simples fórmula abaixo:

$$J = C \cdot i \cdot n$$



Dicas

O Capital é conhecido como Valor Presente, Valor Atual, Valor Principal ou Valor Aplicado!

E assim para encontrarmos o valor **FINAL DA APLICAÇÃO** que é a soma do Capital mais os juros denominado como **MONTANTE**, onde:

- M é o montante ou valor futuro;
- C é o capital; e
- J é o juro, utilizaremos a seguinte fórmula:

$$M = C(1+i \cdot n)$$

A fórmula acima foi encontrada partindo do pressuposto de que:

$M = C + J$ como $J = C \cdot i \cdot n$ e substituindo a variável J pela sua respectiva fórmula teremos a seguinte fórmula de Montante: $M = C + C \cdot i \cdot n$ (substituímos a variável J), colocando a variável C em evidência, pois é comum nesse cálculo temos $M = C(1+i \cdot n)$ essa é a fórmula que utilizaremos para cálculo do Montante.



Dicas

O Montante é também conhecido como o VALOR FUTURO!

Retornado ao exemplo anterior: Qual o juro que rende um capital de R\$1.000 aplicado por 1 ano à taxa de juros de **0,10** ao ano? Vamos calcular os juros e o montante aplicando essas fórmulas.

Primeiro passo: Identificar as variáveis:

- $J = ?$ é o que se procura;
- $C = R\$ 1.000$;
- $n = 1$ ano;
- $i = 0,10$ a.a

Observa-se que nesse caso a taxa de juros está em forma unitária, caso viesse com o símbolo % precisaríamos dividi-la por 100, certo?

Assim como $J = C \cdot i \cdot n$ teremos $\longrightarrow 1000 \times 1 \times 0,10 = J = R\100

Como o Montante é o Capital mais os juros e o Capital é igual a R\$1000, já dado no problema temos:

$M = C + J \longrightarrow 1000 + 100 = M = R\1.100 , lembrando que você pode achar o Montante também utilizando a fórmula $\longrightarrow M = C(1 + i \cdot n)$ assim:

$M = 1000(1 + 0,10 \cdot 1) = R\$ 1.100$, simples não é? Bom o segredo para o bom uso destas fórmulas é lembrar que a taxa de juros i e o período n devem estar na mesma unidade de tempo. Por exemplo, se em uma questão sobre juros a taxa for $i = 6\%$ ao ano e o período $n = 36$ meses, antes de colocarmos direto nas fórmulas devemos colocar o período e a taxa na mesma unidade de tempo, certo? Observe os exemplos abaixo:

Exemplo: Para usarmos a taxa de 6% ao ano, temos que transformar o período de 36 meses em **períodos de anos**, ou seja:

- $i = 6\%$ ao ano e $n = 36$ meses, onde 36 meses são **3 anos**, assim a taxa i e o período n , estão na mesma unidade.

Você pode ainda usar o período de 36 meses e transformar a taxa que foi dada em ano em meses, certo? Dessa forma:

- $n = 36$ meses e $i = 6\%$ ao ano; se $i = 6\%$ ao ano por mês é só dividir por 12, então encontramos $6 \div 12 = 0,5\%$ por mês (olha o símbolo de %), para utilizar esse valor nas fórmulas aprendemos que devemos transformá-lo em valor unitário então 0,5%, quando dividimos por 100 temos: 0,005 por mês, certo?



Dicas

A taxa de juros i e o período n devem ser referidos na mesma unidade de tempo!

Abaixo você fará anotações sobre esta aula e logo após fará a bateria de exercícios, para facilitar as respostas



Para saber mais

A partir da Fórmula básica para o cálculo de juros simples podemos obter outros valores, como o valor do capital (C), da taxa (i) e do período de tempo (n), veja:

$$J = C \cdot i \cdot n \longrightarrow C = J / i \cdot n \quad e \quad i = J / C \cdot n \quad e \quad n = J / C \cdot i$$

De modo semelhante podemos achar outros valores a partir da fórmula do Montante, veja:

$$M = C(1 + i \cdot n) \longrightarrow C = M / 1 + i \cdot n \quad e \quad i = M / C - 1 / n \quad e \quad n = M / C - 1 / i$$

Cuidado! Não se esqueça de que a taxa i e o período n tem que estarem na mesma unidade de tempo!



Atividades

Exercícios Juros Simples

1. Uma dívida de R\$ 1000,00 que deve ser paga com juros de 8% a.m. pelo regime de juros simples e devemos pagá-la em 2 meses. Calcule o valor dos juros.
2. Calcule o montante resultante da aplicação de R\$70.000,00 à taxa de 10,5% a.a. durante 145 dias.
3. Calcular os juros simples produzidos por R\$40.000,00, aplicados à taxa de 36% a.a., durante 125 dias.
4. Qual o capital que aplicado a juros simples de 1,2% a.m. rende R\$3.500,00 de juros em 75 dias?
5. Calcular os juros simples, referente a um capital de R\$1.000, aplicado conforme as taxas e prazos abaixo:

Taxa de Juros	Prazo
a) 15% a.a	1 ano
b) 17% a.a	4 anos
c) 21% a.a	5 meses
d) 26,8% a.a	30 meses
e) 30,8% a.a	5 anos e meio
f) 38% a.a	4 anos e 8 meses

6. Que montante receberá um aplicador que tenha investido R\$5.000, considerando as taxas e os prazos abaixo:

Taxa de Juros	Prazo
a) 18% a.a	6 meses
b) 31,8% a.a	2 anos e 7 meses
c) 42% a.a	4 anos e 3 meses

RESPOSTAS:

1. R\$160;
2. R\$72.960,42;
3. R\$5000,00;
4. R\$116.666,67;
5. a) R\$150; b) R\$680; c) R\$87,50; d) R\$670,00; e) R\$1.694,00; f) R\$1.773,33;
6. a) R\$5.450; b) R\$9.107; c) R\$13.925

Juros Compostos e Montante

Analizamos o regime de juros simples caracterizado pelo fato de somente o capital inicial render juros (GOMES; MATHIAS, 1981). A diferença entre os juros simples e os juros compostos é que os juros compostos retratam melhor a nossa realidade, e não somente o capital rende juros, mas estes juros são devidos também sobre os outros juros formados, dizemos que então que os juros são capitalizados, então temos o nome de juros compostos (GOMES; MATHIAS, 1981).

Exemplo:

Calcular o capital acumulado (montante) de um aplicação de R\$ 1.000,00 à taxa de 10 % ao mês, durante 4 meses.

Solução:

Juros	Montante
1° mês = $0,1 \times 1000 = 100$	Montante após esse mês = 1100
2° mês: $0,1 \times 1100 = 110$	Montante após esse mês = 1210
3° mês: $0,1 \times 1210 = 121$	Montante após esse mês = 1331
4° mês: $0,1 \times 1331 = 133,10$	Montante (final) = 1464,10

Podemos escrever que no sistema de juros compostos, o capital C , aplicado à taxa i ao período, produz juros j e gera um montante M ao final de n períodos, calculados pela seguinte fórmula:

$$M = C \times (1 + i)^n \quad \text{e} \quad \text{os juros pela fórmula: } J = M - C$$

Exemplo: Quanto receberá de juros uma pessoa que aplicou R\$3.000, a juros compostos, durante 3 meses, a uma taxa de 1% ao mês?

1° passo Identificar as variáveis:

$$C = 3000;$$

$$n = 3 \text{ meses};$$

$$i = 1\%;$$

$$M = C \times (1 + i)^n \longrightarrow M = 3000 \cdot (1 + 0,01)^3 \text{ (calculado com o auxílio da calculadora);}$$

$$M = 3000 \cdot (1,01)^3 \longrightarrow 3000 \cdot 1,030301 = R\$ 3090,90;$$

$$J = M - C \longrightarrow 3090,90 - 300 = R\$90,90 \text{ de juros, simples não é?}$$

Exemplo: Calcular a aplicação inicial que, empregada por 1 ano e seis meses, à taxa de juros compostos de 3% ao trimestre, se torna igual a R\$ 477,62?

1º passo Identificar as variáveis:

$$M = R\$ 477,62$$

$$i = 3\% = 0,03$$

$$n = 6 \text{ (as capitalizações são trimestrais)}$$

$$M = C \times (1 + i)^n$$

$$477,62 = C \times (1,03)^6 \text{ (usar a calculadora)}$$

$$C = \frac{477,62}{1,19405}$$

$$C = R\$ 400,00$$



Dicas

Com a mesma fórmula de juros compostos você poderá encontrar outras variáveis:

$$M = C \times (1 + i)^n \quad \text{e} \quad C = M / (1 + i)^n$$

Lembrando que trabalharemos com o período n e a taxa i na mesma unidade, ok?



Dicas

O ano civil ou exato possui 365 dias ou 366 (bissexto) e o ano comercial 360 dias!

Saiba que:

Abreviatura	Significado
a.d.	ao dia
a.m.	ao mês
a.b.	ao bimestre
a.t.	ao trimestre
a.q.	ao quadrimestre
a.s.	ao semestre
a.a	ao ano



Observe que a diferença dos juros simples e compostos é que quem financia por juros simples, obtém um montante (valor total a pagar) inferior ao que financia por juros compostos. Compare: Se uma pessoa empresta a outra a quantia de R\$ 2.000,00, a juros simples, pelo prazo de 3 meses, à taxa de 3% ao mês. Quanto deverá ser pago de juros?

Solução para Juros Simples:

$$J = c \cdot i \cdot t \longrightarrow J = 2.000 \times 3 \times 0,03 \longrightarrow R\$ 180,00$$

Solução para Juros Compostos:

$$M = 2.000 \cdot (1 + 0,03)^3 \longrightarrow M = 2.000 \cdot (1,03)^3 \longrightarrow M = R\$ 2.185,45$$

como $J = M - C = R\$ 185,45$



Exercícios Juros Compostos

1. Calcular o montante de uma aplicação de R\$10.000 sob a taxa de 20% a.a e período de 5 anos?
2. Qual o juro que se obtém de um capital R\$ 1.500 aplicado sob a taxa de 10% a.a e no período de 10 anos?
3. Qual é o montante gerado por um capital de R\$ 1.000 aplicado pelo prazo de 12 meses a uma taxa de 1% a.m?
4. Qual é o montante gerado por um capital de R\$ 1.000, aplicado pelo prazo de 2 anos uma taxa de 1% a.a?
5. Aplicou-se a juros compostos uma capital de R\$ 1.400.000,00, a 4% ao mês, durante 3 meses. Determine o montante produzido neste período.
6. Qual o capital que se for aplicado juros compostos a 8% ao mês, produz em 2 meses um montante de R\$ 18.915,00 de juros.
7. Aplicação de R\$ 5.000,00 a taxa de juros compostos de 20% a.m. irá gerar, após quatro meses, qual montante?

8. Considerando um capital de R\$ 5.000,00 e que você receba juros compostos de 6% a.a., calcule os juros e o montante depois de decorrido o prazo de um ano.

Respostas

1. R\$ 24.883,20
2. R\$2.390,61
3. R\$1.126,00
4. R\$1.020,00
5. R\$1.574.809,600
6. R\$16.216,56379
7. R\$10.368
8. $M = R\$5.300$ e $J = R\$ 300$

4.3 Porcentagem ou Percentagem?



Figura 15: Porcentagens.

Fonte: <http://pt.dreamstime.com/photos-images/porcentagem.html>. Acesso em 22/09/2014.

Caro aluno, agora que você aprendeu sobre juros, aprenderá sobre porcentagem. São simples os cálculos e isso é muito importante mesmo para você, por exemplo, conceder um desconto ao cliente, saber proceder nesses cálculos e explicar esses cálculos aos clientes que questionam muito isso! Vamos lá?

As duas expressões¹ estão corretas e existem na língua portuguesa. Assim sempre que nos referirmos à proporção de uma grandeza ou quantidade calculada em relação a uma centena, podemos utilizar os substantivos comuns femininos porcentagem ou percentagem. As expressões significam também uma comissão ou taxa de lucro sendo que a palavra porcentagem é a mais utilizada no português do Brasil.

As porcentagens são apresentadas pelo símbolo %, lembra-se dele? Por exemplo, as razões centesimais que são frações que apresentam denominadores iguais a 100,

¹ Disponível em: <http://duvidas.dicio.com.br/porcentagem-ou-percentagem/>. Acessado em 06/03/2014.

podem ser representadas por este símbolo %. Veja abaixo:

- a) $\frac{1}{4} = 25/100 = 0,25 = 25\%$
- b) $7/100 = 7\% = 0,07$;
- c) $8/100 = 8\% = 0,008$;
- d) $50/100 = 50\% = 0,50 = 1/2$
- e) $7,5/100 = 7,5\% = 0,075$;
- f) $141,5/100 = 141,5\% = 1,415$;

Analisando as situações acima, você pode perceber que o símbolo % representa centésimos, assim, por exemplo, 15% é uma forma que podemos usar para representar $15/100$ ou 0,15 (quinze centésimos). Dessa forma quando se diz que uma pessoa gasta $\frac{1}{4}$ (um quarto) do seu dinheiro com aluguel é a mesma coisa que dizer que a pessoa gasta 25% do seu dinheiro com aluguel, certo?

Entender a porcentagem para você, futuro profissional operador de caixa, é importante, pois é uma linguagem muito utilizada pelos clientes! O cliente quer descontos, quer saber quanto ganhou de desconto em porcentagem na compra à vista, quer saber quantos por cento vai pagar a mais na compra a prazo.

Simplificando temos que a razão da forma a/b na qual o denominador $b = 100$, é chamada taxa de porcentagem ou simplesmente porcentagem ou ainda percentagem, representada pelo símbolo %. Assim o cálculo de 20% de 80, por exemplo, pode ser obtido como o produto ou multiplicação de 20% por 80, isto é: $20\% \cdot 80 = 20/100 \cdot 80 = 0,20 \cdot 80 = 16$.

Então, para indicar um índice de A% por cento, escrevemos A% e para calcular A% de um número B, realizamos o produto ou multiplicação:

$$\text{Produto} = A\% \cdot B = A/100 \cdot B$$

Vamos exemplificar! Uma loja oferece um desconto de 15% de desconto para pagamento à vista na compra de um automóvel que custa R\$80.000,00. Quanto uma pessoa irá pagar por esse carro, à vista?

$$\text{Resolução: } 15\% \cdot 80.000, \text{ certo? } 15/100 \cdot 80000 = 0,15 \cdot 80000 = 12000$$

12000 de desconto, certo? Se o carro custa 80000 e o cliente receberá 12000 de desconto então pagará $= 80000 - 12000 = 68000$, simples e fácil!

Outro exemplo: Um fichário tem 25 fichas numeradas, sendo que 52% dessas fichas estão etiquetadas com um número par. Quantas fichas têm a etiqueta com número par? Quantas fichas têm a etiqueta com número ímpar?

Resolução: Vamos Lá! $52\% \cdot 25 = 52/100 \cdot 25 = 0,52 \cdot 25 = 13$; então são 13 fichas etiquetadas com número par, certo? Se no total temos 25 fichas e 13 são etiquetadas com o número par, então, $25 - 13 = 12$ e o que sobrou são fichas etiquetadas com o número ímpar, certo? ou seja 12.

Vamos Praticar?

 Atividades

Exercícios sobre Porcentagens

1. Na sua primeira ida ao Shopping, você olhou uma calça que custava R\$150,00. Na semana seguinte, você decidiu comprar a calça, mas esta tinha sofrido um aumento de 10% do valor anterior. Qual o novo preço da calça?
2. Um vídeo-game pode ser comprado por R\$ 300,00 parcelado em 3 vezes, ou à vista com 20% de desconto. Neste caso, para o pagamento à vista, de quanto é a economia, em reais?
3. Uma pessoa percorreu 50% do comprimento da ponte. Se a ponte possui 7 quilômetros de extensão, quanto falta ser percorrido?
4. Numa promoção, um prato de espaguete estava com 20% de desconto. Qual o preço pago, se o preço original era de R\$ 9,00?
5. Você quer comprar um sapato. Pagando à prazo, o sapato sai por R\$ 56,00 à vista, tem um desconto especial de 10% .
6. Após uma pesquisa de opinião, apurou-se que 20% da população de uma cidade com 25000 mil habitantes, lê o Jornal A. Quantas pessoas não lêem este jornal, nesta cidade?
7. Jonas e seus amigos de turma decidiram ir ao cinema assistir ao filme “Lanterna Verde”. O ingresso para sessão 3D custa R\$20,00. Qual o valor que será cobrado a cada um deles, considerando que todos pagam meiaentrada e, ainda, conseguiram um desconto extra de 10%, pois organizaram um grupo com 20 pessoas?

Respostas

1. R\$165,00;
2. R\$240,00;
3. 3,5 km;
4. R\$7,20;
5. R\$ 50,40;
6. 20000;
7. R\$9,00;

Unidade 5

O Operador de Caixa e suas Múltiplas Funções



Figura 16: Funções de um operador de caixa.

Fonte: <http://www.easycmpdiadema.com.br/cursos/opcs.html>. Acesso em 22/09/2014.

Objetivos da aprendizagem: Neste módulo serão abordadas as funções que exerce um operador de caixa. Aprenderemos sobre transações financeiras com dinheiro, cheques, cartões de créditos e débitos, boletos bancários e carnês. E serão abordados ainda os dados que devem ser observados durante o trabalho do operador, quando necessita solicitar documentos dos clientes na realização das transações. Veremos também os direitos do cliente e sobre operador de caixa e sua saúde. Bons estudos!

5.1 Conhecendo o Operador de Caixa

Aqui você aprenderá o quanto é importante a função de operador de caixa nas empresas e estabelecimentos, por isso é importante que você se qualifique cada vez mais! Quem nunca precisou de um profissional para realizar o pagamento por um serviço ou produto que compra? (ROLIM, 2013). Em todos os estabelecimentos, independente do tamanho, você sempre encontrará o profissional operador de caixa, que finalizará o atendimento ou um ciclo de venda, executando a transação financeira e concretizando a compra (ROLIM, 2013). Chamado de operador de frente de loja ou operador de checkout ou simplesmente “caixa”, esse profissional possui como atribuições (ROLIM, 2013, p.41; 42):

Realizar a correta conferência e registro de produtos;

- Informar o valor correto ao cliente, indicado no sistema de operação de caixa;
- Receber o pagamento em dinheiro ou título de crédito;
- Conferir os documentos necessários ao recebimento dos títulos de crédito e de transações diversas;
- Fornecer o cupom fiscal ou nota fiscal ao cliente;
- Fornecer o troco correto ao cliente, nunca oferecer balinhas, chicletes ou outros itens sem o livre consentimento do cliente;
- Oferecer produtos/informar ao cliente sobre promoções ou novidades;

- Realizar vendas adicionais;
- Controlar os valores de entrada/saída do caixa;
- Manter a sua posição de atendimento - PA- (balcão e equipamentos) organizada e limpa;
- Cuidar dos equipamentos utilizados durante o seu trabalho, zelando por sua conservação;
- Verificar os equipamentos e reportar à supervisão caso haja necessidade de realizar algum conserto;
- Organizar relatórios sobre a atividade, quando solicitado;
- Receber pagamentos de agências concessionárias (água, luz, telefone), bem como prover recargas de serviços pré-pagos (como, por exemplo, telefone);
- Vender ingressos, bilhetes, passagens e tickets;
- Prestar informações gerais ao público (sobre produtos ou sobre a empresa na qual é colaborador);
- Auxiliar o cliente na embalagem de produtos, quando não houver embalador e também na presença do embalador, auxiliar o colega de trabalho para acelerar o atendimento;
- Auxiliar na reposição de mercadorias quando solicitado.

Como são diversas as atividades desse Profissional Operador de caixa!



Cada empresa possui suas exigências em relação ao profissional operador de caixa, assim cabe a você futuro Profissional Operador de Caixa, adaptar-se ao estabelecimento que trabalha! (ROLIM, 2013).

5.2 - Locais de Trabalho

O profissional Operador de caixa possui um amplo campo de atuação, já que todas as empresas realizam transações financeiras e necessitam desse profissional. Assim ele pode atuar em (ROLIM, 2013):

- Lojas em geral (comércio, shopping, lojas de departamentos entre outros locais);
- Supermercados;
- Mercadinhos;

- Hortifrutis;
- Atacarejos;
- Lojas de conveniência;
- Instituições financeiras;
- Farmácias e drogarias;
- Escolas e cursos.

No próximo tópico conheceremos os equipamentos utilizados pelo operador de caixa! Nossa isso é muito importante para você! Pois se o operador de caixa não sabe operar os equipamentos, prejudica a empresa, o cliente, todo o processo de vendas dos produtos e serviços. Muitos clientes não voltam mais às empresas alegando a demora no atendimento ao caixa. Você deve ser atencioso como todos esses equipamentos e cauteloso também e ao mesmo tempo eficiente!

5.3 Equipamentos Utilizados pelo Operador de Caixa



Figura 17: Equipamentos de um operador de caixa.

Fonte: <http://www.mundodastribos.com/curso-gratuito-de-operador-de-caixa-2012-via-rapida.html>. Acesso em 22/09/2014.

O profissional operador de caixa precisa conhecer e saber executar os equipamentos da sua posição de atendimento. “Os equipamentos são interligados entre si e possuem a função de auxiliar a operação de caixa e fornecer resultados rápidos e confiáveis” (ROLIM, 2013, p. 43). Cabe, ao operador utilizar os equipamentos de forma eficaz e evitar os erros humanos, sempre operando com atenção e muita agilidade (ROLIM, 2013).



(ROLIM, 2013): lembrem-se esses equipamentos, é patrimônio da empresa, então zele por eles! Está sob sua responsabilidade mantê-los limpos e informar ao superior quando ocorrer algum problema que indique necessidade manutenção, certo?

Segundo a autora Rolim (2013), é necessário ainda a você futuro profissional operador de caixa seguir todas as especificações indicadas pelo fabricante durante

o treinamento na empresa, assim evitará danos aos equipamentos. A posição de atendimento (PA) deve ser ainda mantida em ordem, evitando o acúmulo de poeiras, restos de comidas (então evite alimentar-se durante o seu trabalho), evite a umidade e desorganizações em geral, a ordem é essencial para receber bem o cliente!

A seguir alguns equipamentos utilizados pelo operador de caixa (ROLIM, 2013):

- **Balcão:** no balcão são montados todos os equipamentos de utilização na operação de caixa e é por onde passam todos os produtos comprados, certo? Então deixe-o sempre limpo para receber seu cliente, tenha em mãos uma flanelinha, espanador e produto de limpeza (adequado para o balcão, geralmente indicado pelo fabricante), caso venha derramar algum grão, água, açúcar ou até mesmo a embalagem gelada que sempre molha um pouco o balcão como de carnes. Deve-se manter sacolas no balcão se o estabelecimento utilizar é claro, e essas sacolas devem ficar bem organizadas no seu balcão!
- **Scanner ou leitor de código de barras:** é o equipamento que realiza a leitura do código de barras, decodificando-o, pois é no código de barras que encontramos as especificações do item ou preço. Esse equipamento pode ser do tipo “pistola”, que utilizamos com a mão, ou do tipo fixo, acoplado em uma “torre” no balcão.
- **Monitor:** é a tela onde acompanhamos os produtos e seus preços! E no monitor o cliente e o operador de caixa acompanham toda transação.
- **Teclado:** local no qual são digitadas as opções desejadas no sistema que é realizada a transação financeira.
- **Impressora de cupom fiscal:** é uma pequena impressora que serve para, ao final da transação financeira, emitir o “relatório de compra” ou o cupom fiscal. É importante que você operador de caixa seja treinado para repor o rolo de papel quando este mesmo acabar na impressora!
- **Gaveta de dinheiro:** é a gaveta que se utiliza para guardar os valores. Essa gaveta possui várias divisões que são utilizadas para organizar os diferentes valores, então mantenha-se organizado e correrá o risco de cometer erros!
- **TEF:** Essa máquina realiza a Transferência Eletrônica de Fundos. É a máquina que recebe o pagamento por meio de cartões.
- **Impressora de cheques:** é o equipamento que prepara os cheques para o cliente poder assinar!



Dicas

Os carrinhos e cestinhos, que são utilizados pelos clientes, recebe o nome equipamentos complementares! Eles devem estar sempre nos locais corretos, limpos e em bom estado! O malote também é um equipamento (bolsa) complementar, utiliza-se dele para transferência de valores da estação de caixa ao caixa central!

Vamos conhecer agora alguns procedimentos que você futuro Operador de Caixa executará! Vamos lá?

5.4 Operacionalização - Alguns Procedimentos Realizados pelo Operador de Caixa

Segundo Rolim (2013), alguns procedimentos realizados pelo operador de caixa são:

- **Rendição:** Como qualquer outro profissional, o operador de caixa possui seus horários de trabalho, então quando ele assume seu turno e deixado pelo o outro colega de trabalho, diz-se que ele está “rendendo” o outro, certo?
- **Abertura do sistema:** Quando se inicia o sistema informatizado para iniciar suas atividades!
- **Recebimento de fundo de troco:** é a quantia que o operador de caixa recebe (moedas ou “miúdos”.) para facilitar seu troco na atividade!
- **Sangria:** É a retirada dos valores acumulados na gaveta de dinheiro, destinado ao caixa central ou tesouraria, via malote. No malote também são enviados além dos valores os cupons diversos.
- **Devolução, Estorno ou Cancelamento:** Quando o cliente desiste de alguns itens da compra realizada, o operador de caixa deve aceitar a devolução, cancelar o registro e realizar o estorno (devolução da quantia paga pelo cliente). Dependendo da empresa, essa operação necessita da autorização de um superior como o chefe de operação de caixa ou o gerente.
- **Troca:** O cliente pode necessitar efetuar alguma troca, então encante o cliente sempre no seu atendimento e conheça as normas para as trocas no estabelecimento no qual você irá trabalhar, não se esquecendo dos direitos do cliente perante o código de defesa do consumidor, certo?
- **Pesquisa de preços:** Caso o cliente necessite pode efetuar a pesquisa de preços na hora antes de efetivar a compra;
- **Reposição de produtos:** Como o profissional operador de caixa lida diretamente com o cliente, por isso é chamado de profissional de linha de frente, quando souber de algum produto que o estabelecimento não tenha - informação pelo cliente; é sempre importante que você informe à empresa! Outro ponto importante é que sempre acumula produtos no caixa - deixados pelos clientes, então recorra ao profissional responsável por repor esses produtos e atenção aos produtos perecíveis, certo?



Dicas

Aproveite os horários de menor movimento para auxiliar na limpeza de carrinhos e cestos, da PA, repor produtos, faça o melhor que puder!

Dica de filme para a aula: O homem que copiava!

A Pernambucana² Rosilda está no Guinness Book ela é a operadora de caixa mais rápida do mundo, ela trabalha em um supermercado no Rio de Janeiro. Ela registra as mercadorias e empacota todos os produtos, tudo isso em 1 minuto e 53 segundos sendo que registrou e empacotou 50 itens, batendo o recorde que pertencia a uma norte americana!



Atividades

Atividade em Equipe

1. Faça uma visita a algum estabelecimento e realize uma entrevista com operador de caixa e com o seu supervisor. Faça as seguintes perguntas ao operador de caixa (Lembre-se de que você não precisa citar o nome do estabelecimento) e apresente às respostas a sua turma de curso, ok?
 - a) Quais são as atividades que você realiza no seu trabalho?
 - b) Há quanto tempo você trabalha como operador de caixa? Você é feliz com a profissão?
 - c) Quais são as situações mais difíceis que acontecem durante o atendimento ao cliente?
 - d) O que é importante para realizar um bom atendimento ao cliente?
2. Ainda na mesma visita ao supermercado faça perguntas ao supervisor:
 - a) Qual a importância do operador de caixa para a empresa?
 - b) O que o operador de caixa pode fazer para exercer um bom atendimento ao cliente?
 - c) Qual o perfil profissional para quem deseja atuar na área de operação de caixa?
 - d) Aproveite o momento para fazer outras perguntas que você achar interessante, lembre-se de que não precisa gravar essa entrevista, é só você transcrever as respostas.

Boa Sorte!

² Fonte: <http://www.pcsaudavel.com/operadora-de-caixa-mais-rapida-do-mundo/#axzz2vnKmxHBH>. Acesso em 12 de março de 2014.

Unidade 6

Transações Financeiras: Formas de Pagamento

Aqui você aprenderá como ocorrem as transações no dia a dia de um operador de caixa. Então, você verá o que o operador de caixa poderá utilizar ou receber para executar essas transações, certo? Vamos lá?

Quando se finaliza uma compra, o cliente realiza o pagamento pelo produto ou serviço que adquiriu (ROLIM, 2013). Assim a transação é uma permuta, que é o mesmo que troca, ou seja, acontece a permuta de um serviço ou produto, por *um valor que pode ser oferecido em moeda de comum acordo ou título de crédito* (ROLIM, 2013, p.55). Dessa forma o cliente pode realizar o pagamento em dinheiro (moeda corrente adotada no país no qual está localizado o estabelecimento, essa moeda pode estar em forma de cédulas e moedas) ou o cliente pode realizar o pagamento por meio do título de crédito. O que é título de crédito? Veja abaixo na descrição de (ROLIM, 2013, p.55):

Título de crédito é qualquer documento que caracteriza um pagamento sem a utilização do dinheiro, mas que possui total valor comercial. É um documento que será trocado por dinheiro, logo, este documento simboliza dinheiro. A utilização de um título de crédito garante ao cliente a formalização da sua aquisição/compra mesmo sem a utilização concreta do dinheiro.

Assim é considerado título de crédito todo documento considerado como um pagamento sem a utilização do dinheiro, certo? Vejamos os exemplos abaixo e conheceremos cada um (ROLIM, 2013):

- Cheques;
- Promissórias;
- Cartões de débito e crédito;
- Boletos bancários;
- Carnês.

Antes de iniciarmos o estudo sobre cada um desses títulos de crédito, vamos estudar um pouco sobre o dinheiro, ok?

6.1 Transação Financeira: Dinheiro- Dispositivos de Verificação ee Segurança do Dinheiro



Figura 19: Segurança do dinheiro.

Fonte: <http://ambientalsustentavel.org/2011/por-ambiente-agencia-da-onu-defende-taxar-transacoes-financeiras/>. Acesso em 22/09/2014.

O dinheiro é um documento que se usa em transações financeiras, apresentado em formato de cédulas ou moedas. Há muito tempo era a única ou principal forma de pagamento por um bem ou um serviço adquirido (ROLIM, 2013). IMAGEM DE DINHEIRO É sempre importante saber informações sobre como identificar dinheiros falsos, existem dispositivos de segurança que auxiliam na identificação. Você como profissional de Operador de Caixa não pode ter vergonha em observar se o dinheiro é verdadeiro. Mesmo quando você receber o dinheiro por parte de outro operador de caixa (ROLIM, 2013), observe-os, pois se você receber o dinheiro falsificado deverá ressarcir o valor á empresa!

Assim verificar os valores ao receber é mais do que um ato de proteção, é um ato de cidadania! (ROLIM, 2013).

6.2. Transações Financeiras/Cheques

O dispositivo de verificação tem como objetivo evitar as tentativas de falsificação de dinheiro, a própria cédula possui vários dispositivos de segurança que auxiliem na verificação se a cédula é verdadeira ou falsa (ROLIM, 2013). Assim para se certificar de que a nota não é falsa, verifique, pelo menos, estes quatro itens:

- Marca d'água;
- Alto-relevo;
- Faixa holográfica;
- Número escondido.

Veja na figura abaixo como identificar notas falsas de real ou dinheiro¹



Figura 20: Dispositivos de segurança de uma nota de dinheiro pt.1.

Fonte: <http://dicascriseeconomica.blogspot.com.br/2010/12/novas-notas-de-real-circulam-desde-o.html>. Acesso em 22/09/2014.

Veja abaixo os itens de segurança das novas notas de Real.

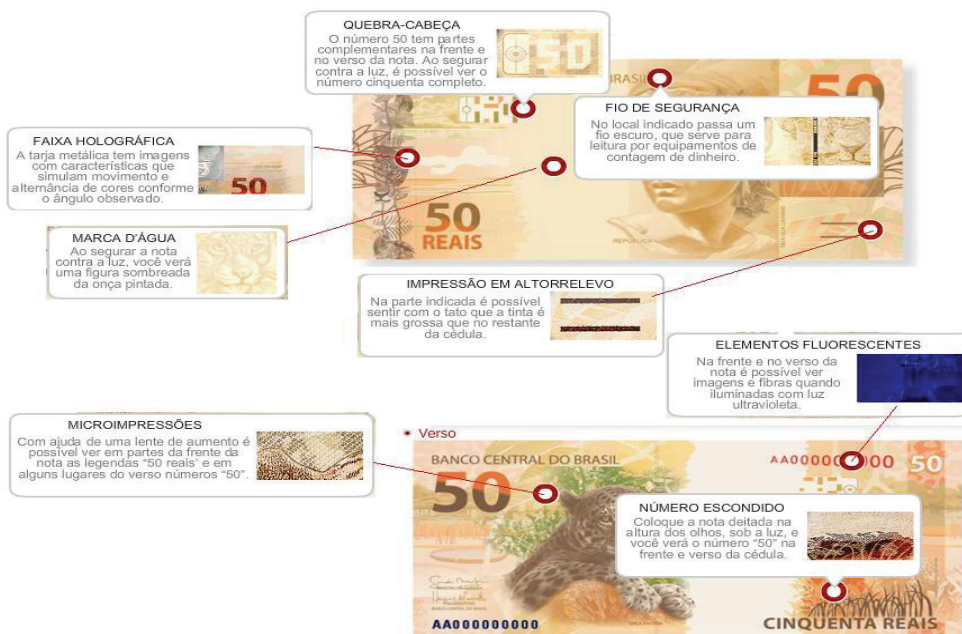


Figura 21: Dispositivos de segurança de uma nota de dinheiro pt.2.

Fonte: <http://dicascriseeconomica.blogspot.com.br/2010/12/novas-notas-de-real-circulam-desde-o.html>. Acesso em 22/09/2014.



Figura 22: Dispositivos de segurança de uma nota de dinheiro pt.3.

Fonte: <http://dicascriseeconomica.blogspot.com.br/2010/12/novas-notas-de-real-circulam-desde-o.html>.

Vamos Praticar? Em duplas, elabore uma cédula de dinheiro de um “banco” fictício, demonstrando as normas de segurança para o reconhecimento das cédulas. Faça no espaço abaixo:

6.2.1 - Título de Crédito: Cheque



Figura 23: Assinando um cheque.

Fonte: <http://www.creditoecobranca.com/blog/2009/09/24/mudanca-nas-regras-do-cheque/>. Acesso em 22/09/2014.

Por serem títulos de créditos muito utilizados em transações financeiras, é de suma importância que o operador de caixa tenha entendimento em relação aos aspectos relacionados aos cheques, e aos dispositivos de segurança para o seu recebimento. Vamos lá?

O cheque é uma das formas de pagamento caracterizado como título de crédito que permite a transação financeira sem a presença do dinheiro (ROLIM, 2013). São documentos produzidos pelos bancos, sendo que a folha de cheque é considerada uma ordem de pagamento à vista, ou seja, a partir do momento no qual o proprietário emite a folha de cheque a ser preenchida e assinada para realizar um pagamento, ele está autorizando o banco no qual possui a sua conta, que receba a folha de cheque e faça a troca por dinheiro, finalizando, portanto, a transação comercial (ROLIM, 2013).

Atividades

As folhas de cheque possuem tamanho padrão e campos de dados comuns a todos os bancos! (ROLIM, 2013).

Dados Encontrados no Cheque

Na linha superior do cheque encontramos dados como o número do banco, o número da agência, o número da conta da pessoa ou empresa, o número da folha de cheque e espaço para o preenchimento do valor numérico (valor a ser pago). Veja abaixo (ROLIM, 2013):

- **Número do banco:** é a numeração de identificação do banco perante o Banco Central;
- **Número da agência:** é o número da agência específica na qual está localizada a conta do cliente;
- **Número da conta:** é a identificação da conta do cliente naquele banco;
- **Número do cheque:** é o número da folha específica de cheque em que está sendo realizada a transação;
- **Espaço para o preenchimento do valor numérico:** local no qual se coloca o valor do cheque, escrito em números;

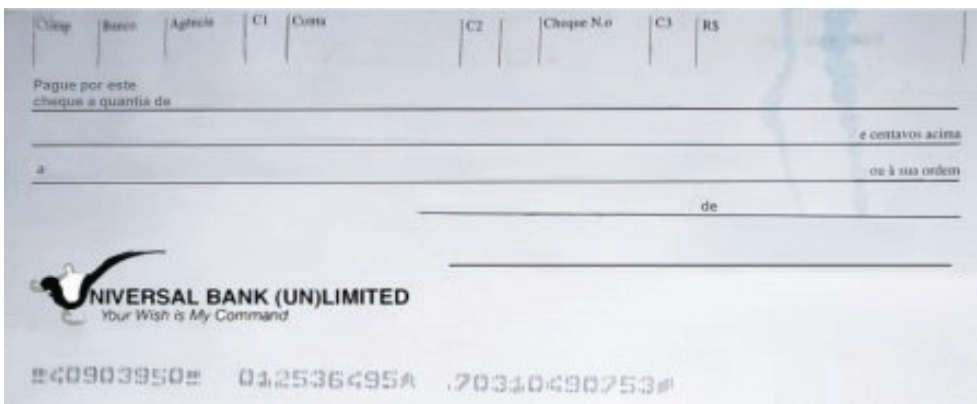


Figura 24: Exemplo de cheque em branco.

Fonte: <http://www.osegreto.tv/>. Acesso em 22/09/2014.

Observando a imagem acima veja que existem três linhas de igual tamanho, as duas primeiras linhas são para o preenchimento do valor do cheque escrito por extenso e a última linha serve para nominar o cheque, ou seja, colocar o nome da pessoa ou empresa para a qual o cheque está destinado (ROLIM, 2013).



Figura 25: Exemplo de cheque preenchido.

Imagem disponível em: <http://lookfilmes.blogspot.com.br/2011/01/cheque-de-pagamento-de-aluguel.html>. Acesso em 22/09/2014.

Observando o cheque acima, a terceira linha define duas situações relacionadas ao cheque (ROLIM, 2013).

- **Cheque nominal:** é aquele cheque onde colocamos o nome de uma pessoa ou de uma empresa para o cheque será destinado, desta forma, apenas o sujeito mencionado naquela última linha é que possui o direito de compensar (trocar o cheque por dinheiro). Assim esse cheque só pode ser apresentado ao banco pelo beneficiário indicado no cheque. Porém, é importante saber que mesmo nominal o cheque pode ser endossado. O endosso consiste em uma transferência do cheque nominal à outra pessoa determinada pelo beneficiário. Mas cuidado! Cheques com escrita “não à ordem” ou “não endossável” não permitem este tipo de transação.
- **Cheque ao portador:** Quando o cheque não é nomeado ele torna-se um cheque ao portador, que significa que qualquer pessoa que estiver portando (carregando) aquele cheque poderá trocá-lo. Assim, por motivos de segurança, convencionou-se que o cheque ao portador não possua valor superior a R\$100,00 (cem reais).



Dicas

Na situação de recebimento na operação de caixa a solicitação para nomear o cheque para a empresa é considerada um dispositivo de segurança, visto que inibe a troca do cheque por outras pessoas! (ROLIM, 2013).

Dando continuidade, as duas últimas linhas do cheque são reservadas para o espaço, para a data e a linha de assinatura na qual as pessoas assinam, ao lado destas linhas estão a logomarca do banco e o endereço da agência na qual se situa a conta e, abaixo, o nome do titular do cheque e a numeração de seus documentos de identificação.

Sobre o cheque podemos dizer ainda que (ROLIM, 2013):

- **Cheque cruzado:** é aquele cheque que no seu preenchimento, o cliente pode utilizar duas linhas transversais e paralelas, indicando o cheque cruzado. Este procedimento significa que o cheque somente pode ser pago mediante crédito em conta.

- **Cheque sem fundo:** é o cheque que durante o seu preenchimento, é emitido sem que haja saldo na conta para o seu devido pagamento.

Conheça agora as pessoas envolvidas em uma transação com cheque.

Sujeitos da Transação

Segundo a autora Rolim (2013), quando é realizada uma transação com título de crédito caracterizamos dois sujeitos: a pessoa que emite o título de crédito e a pessoa que recebe (física ou jurídica).

Veja a diferença:

Pessoa física: é a pessoa, ou seja, homens e mulheres que possuem o Cadastro de Pessoa Física (CPF);

Pessoa Jurídica: é a entidade abstrata com existência e responsabilidade jurídicas, como, por exemplo, empresas públicas e privadas, órgãos e associações, etc. Possuem o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

A pessoa (física ou jurídica) que emite o título de crédito-cheque é chamada de emissor, emitente ou devedor. A pessoa física ou jurídica que recebe o cheque é denominada de cedente ou credor, pois é aquele que está concedendo crédito. Também é considerado o beneficiário. Destaca-se também o sacado, que é o banco onde está depositando o dinheiro do emitente (ROLIM, 2013). Agora vamos conhecer alguns cuidados que devemos ter ao receber os cheques, vamos lá?

6.2.4 Cuidados para Garantir a Segurança no Recebimento de Cheques

Algumas ações devem ser tomadas para garantir a segurança ao receber um cheque (ROLIM, 2013), veja abaixo:

Cada empresa possui as suas normas para o recebimento de cheques. Então é importante que você conheça as normas da empresa que você irá trabalhar, e adaptar-se a elas! Algumas empresas, por exemplo, só recebem cheques previamente cadastrados de seus clientes!

É importante realizar pesquisas nos serviços de proteção ao crédito. No caso de cheques consulte o **SERASA**.

Se tiver dúvidas em relação ao recebimento de um cheque **SEMPRE** peça auxílio - ou até mesmo autorização- do supervisor direto!

Solicite os documentos de identificação com foto e ANALISE-OS!

Ao receber o cheque realize a conferência, verificando se a assinatura é semelhante a assinatura do documento de identificação e se os valores estão de acordo com os valores apontados pelo sistema e se o valor numérico está de acordo com o valor escrito por extenso;

Tome sempre cuidado redobrado com cheques previamente assinados, cheques de terceiros ou que não estejam em bom estado de conservação (amassados ou amarelados, por exemplo);

NÃO RECEBA CHEQUES RASURADOS!

NÃO PREENCHA OS CHEQUES PELOS CLIENTES!

Você sabe o que é SERASA³?

Serasa significa Centralização de Serviços dos Bancos, e não é uma sigla, sendo uma empresa privada brasileira, que faz análises e pesquisas de informações econômico-financeiras das pessoas, para apoiar decisões de crédito, como empréstimos. Criada pelos bancos, com o objetivo de centralizar informações, e fazer com que seus custos administrativos diminuíssem e diminuir também a margem de erros sobre as informações para emprestar crédito a pessoas, a Serasa fornece a empresa consultas sobre seus clientes, diretos e indiretos verificando os indivíduos que constam em seu banco de dados, ou seja, quando uma pessoa deve algum valor para um estabelecimento comercial, a Serasa então inclui a pessoa nessa lista, e é possível então pagar para fazer a consulta nesse banco de dados. A Serasa então divulga os dados aos seus associados, especialmente os bancos e estabelecimentos comerciais, e caso o nome de um indivíduo seja incluído no banco de dados, apenas após o pagamento da dívida, o banco pode solicitar a exclusão do nome desse banco de dados.

Vamos às atividades?



Utilizando o modelo abaixo, preencha um cheque de um banco fictício.



Figura 26: Cheque em branco.

Fonte: <http://misturaurbana.com/2011/07/o-que-voce-faria-se-te-dessem-um-cheque-em-branco/>. Acesso em 22/09/2014

6.3 Título de Crédito: Cartão de Crédito

Um título de crédito bastante aceito pelas empresas e muito utilizado pelos clientes é o cartão de crédito. Por isso devido a grande utilização desse documento nas transações financeiras, torna-se importante o conhecimento de como recebê-lo

³ Fonte: <http://www.significados.com.br/serasa/>. Acesso em 16/03/14

com segurança (ROLIM, 2013). É um documento cedido através de uma empresa denominada financeira (ou até mesmo um banco) que cede aos seus clientes um limite de crédito, ou seja, uma quantia é oferecida ao cliente para que ele possa utilizar (ROLIM, 2013). Dessa forma, ao realizar a compra, o cliente utiliza o cartão de crédito - que popularmente é conhecido como “dinheiro de plástico”. A financeira ou o banco realiza então o pagamento a empresa que recebeu este tipo de título e o cliente paga à empresa que cedeu o cartão.

6.3.1 Dados Presentes no Cartão de Crédito

Para a autora Rolim (2013) os dados encontrados em um cartão de crédito são os seguintes:



Figura 27: Exemplo de cartão de crédito.

Fonte: <http://www.ocnomato.com.br/index.php?idcanal=104>. Acesso em 22/09/2014.

- Nome do banco administrador do cartão;
- Número do cartão;
- Data de validade;
- Bandeira;
- Chip de dados;
- Tarja magnética;
- Local para a assinatura do portador;
- Número de segurança.

6.3.2 Sujeitos envolvidos na Transação Financeira

A utilização de cartões oferece segurança e muita comodidade aos clientes. Mais segurança recebe o estabelecimento, pois, caso o banco ou financeira não aprove as compras a negativa é enviada na hora e o comerciante não sofre prejuízo (ROLIM, 2013).



Foto Ilustrativa

Figura 28: Identificadores do cartão de crédito.

Fonte: <http://www.cartaodecredito guia.com.br/onde-fica-o-numero-do-cartao-de-credito>. Acesso em 22/09/2014.

Veja abaixo as descrições dos envolvidos neste tipo de transação financeira (RO-LIM, 2013):

- **Portador:** é o cliente que realizará o pagamento através do cartão. Pode ser titular da conta de cartão de crédito ou apenas o portador do cartão adicional.
- **Estabelecimento:** é a empresa que receberá o pagamento, por um produto ou serviço, comprado quando se utiliza o cartão;
- **Adquirente:** é a empresa responsável pela comunicação da transação entre o estabelecimento e a bandeira. No Brasil, são as empresas como Redecard, Cielo, Hipercard e Getnet, estas empresas fornecem as máquinas de cartão de crédito;
- **Bandeira:** é a empresa responsável pela comunicação da transação entre o adquirente e o emissor do cartão de crédito. Sendo as maiores bandeiras no Brasil a Visa, MasterCard e Hipercard;
- **Emissor:** é a empresa administradora do cartão, uma instituição financeira que emite o cartão de crédito. Algumas das responsabilidades da administradora são: delimitação do limite de compras, aprovação de transações, emissão de faturas, serviços de cobrança, serviços diversos referentes ao cartão.

6.3.3 Dispositivos de Segurança ao Receber Cartões

Abaixo alguns passos importantes ao receber cartões durante uma transação financeira:

- Sempre solicite um documento com foto e confira, além de foto, a assinatura do cliente;
- Verifique a data de validade do cartão;
- Se a empresa solicitar informe na papeleta gerada pela máquina, o telefone e assinatura do cliente.



Os passos acima são muito importantes, pois, como muito cartões trabalham apenas com senhas, sendo que nada mais é solicitado, se acontecer algum uso que não seja realizado pelo titular do cartão, a transação é caracterizada como crime, podendo você operador de caixa e o cliente penalizados por isso! (ROLIM, 2013).

6.3.4 Operacionalização com Cartão de Crédito

São duas as funções realizadas com cartão de crédito (ROLIM, 2013):

Débito: função que permite o pagamento automático, imediato!

Crédito: função que permite ao portador utilizar o cartão com o crédito do emissor, permitindo parcelamentos!



Figura 29: Operando uma máquina de cartão de crédito.

Fonte: <http://portalestacaoespacial.com.br/?p=8609>. Acesso em 22/09/2014.

Para as duas funções, utilizamos a máquina de cartão de crédito, também conhecida por TEF (Transferência Eletrônica de Fundos). São duas as formas de passarmos o cartão (ROLIM, 2013):

- Através do magneto (tarja magnética localizada na parte de trás do cartão), assim você irá passar o cartão na máquina ao lado, conforme a figura acima;
- Ou através da leitura do chip, onde se insere o chip na abertura da máquina, como na figura abaixo.



Figura 30: Realizando operação com máquina de cartão de crédito.

Fonte: http://blogdocrato.blogspot.com.br/2011_06_01_archive.html. Acesso em 22/09/2014.

Durante a transação financeira envolvendo o cartão de crédito (ROLIM, 2013), o funcionário do estabelecimento passa o cartão na máquina. Será solicitada função débito ou crédito. Na função crédito o cliente pode optar por parcelar, a depender da política da empresa, com ou sem juros. Na função débito a transação gera saque automático. Aprovada a transação, o equipamento emite duas vias de comprovante: uma via será entregue ao portador e a outra via deverá ficar na empresa (importante você solicitar a assinatura do portador e verificar se a assinatura confere com o verso do cartão ou de algum outro documento de identificação).

Vamos às atividades?



Atividades

1. Como o cartão de crédito é conhecido popularmente?
2. Quais são os dados que estão presentes no cartão de crédito?
3. Quais são os dispositivos de segurança para o recebimento de cartões de crédito?
4. Quais são as duas funções realizadas na operação com cartão de crédito?
5. O que significa TEF?

6.4 Título de Crédito: Boleto Bancário e Carnês

Os boletos são muito utilizados no recebimento de pagamentos diversos pelas instituições financeiras. Caracterizam-se como título de crédito e é importante conhecermos sobre sua utilização para melhor atender ao cliente (ROLIM, 2013). O boleto bancário é uma das formas de pagamento bastante conhecidas pela população. É um documento de cobrança, utilizado como instrumento (guia) de pagamento de um produto ou serviço prestado. Com esta guia de pagamento, o emissor do boleto (cedente) pode receber do cliente (sacado) o valor referente ao produto ou serviço.

6.4.2. Recebimento de Boletos Bancários e Código de Barras

Ao receber um boleto bancário, o operador de caixa deve verificar se o documento está dentro do limite do recebimento (ROLIM, 2013). No campo central do boleto bancário geralmente encontram-se textos referentes à descontos ou acréscimos que modificarão o valor originalmente expresso. Algumas empresas podem conceder descontos aos clientes que realizarem o pagamento do boleto antes da data de vencimento, ou até mesmo na data-limite. No geral qualquer empresa, pode cobrar multas e taxas quando o cliente realiza o pagamento após a data de vencimento. Cabe ao profissional operador de caixa verificar o texto, realizar os cálculos de desconto ou acréscimo e informar ao cliente o valor final. Para a efetivação dos cálculos, é importante que o operador de caixa saiba realizar os cálculos com porcentagens, que já aprendemos no módulo de Introdução à Matemática Financeira (ROLIM, 2013).

O código de barras está presente em boletos de bancários e produtos em geral (ROLIM, 2013), são aquelas “listras em preto e branco” que facilitam as transações comerciais, oferecendo maior agilidade e controle. O código de barras é uma representação gráfica de dados, quando decodificado por máquina apropriada (o leitor de código de barras ou scanner), permite verificar um grande e universal banco de dados, a identificação daquele produto ou documento, retornando os dados como identificação do produto e preço (ROLIM, 2013).

O Código Nacional de Produtos (código de barras) foi introduzido formalmente no Brasil em 29 de novembro de 1984, através do decreto n° 90.595 (ROLIM, 2013). Vamos às atividades?



Atividades

1. Usando sua criatividade, desenhe no espaço abaixo, um modelo de boleto fictício, com nome um banco preenchendo com as seguintes informações:
 - Código do banco: 614;
 - Vencimento: 27/10/2013;
 - Valor do documento: R\$580,00;
 - Data do documento: 25/10/2013;
 - Cedente: Financeira Finanças.
2. Pesquise em rótulos de produtos, códigos de barras e cole abaixo

6.5 Título de Crédito: Promissória

A promissória é um título de crédito utilizado por pessoas que necessitam de crédito, mas não possuem cheques, utilizada em alguns comércios, deve ser conhecida pelo operador de caixa no desempenho de suas atividades (ROLIM, 2013). Por ser um título de crédito aceito em alguns estabelecimentos comerciais, a nota promiss-

sória permite ao cliente realizar compras pré-datadas e até mesmo parceladas. O seu preenchimento possui campos parecidos com os campos de preenchimento do cheque e, por ser um documento que pode ser redigido pelo operador de caixa, requer muita atenção ao seu recebimento (ROLIM, 2013).

O preenchimento da nota promissória resulta em um texto no qual o devedor assume a responsabilidade de efetivar o documento das compras realizadas (ROLIM, 2013), assim a nota promissória é “uma promessa de pagamento”. Para aceitar o pagamento através de nota promissória depende das normas de recebimento da empresa, bem como do relacionamento entre credor (estabelecimento ou pessoa que aceita o pagamento em nota promissória, também chamado de beneficiário ou tomador) e devedor (também chamado de subscritor). Em alguns casos, é solicitada uma terceira parte- o avalista (pessoa que se responsabiliza pelo pagamento da dívida, caso o devedor não o faça).

A nota promissória também pode ser endossada, ou seja, transferida a outras pessoas (ROLIM, 2013). Ao assumir uma dívida em nota promissória o emitente compromete-se a pagar aquele valor em determinada pré-acordada: é a data de vencimento. Se não for realizado o pagamento a nota promissória pode ser protestada em cartório, negativando o nome do devedor (o que impossibilita a tomada de outras linhas e crédito, financiamentos ou crediários), podendo ainda ser acionado a cobrança judicial (ROLIM, 2013).

6.5.1 Dados Presentes na Nota Promissória

Na folha de nota promissória os seguintes dados:

- A denominação NOTA PROMISSÓRIA;
- O campo n°, no qual colocamos duas informações respectivamente: a ordem da parcela e a quantidade total e parcelas a serem pagas. (Esta informação é importante para verificar se o pagamento será dividido, em quantas vezes).
- A data de vencimento - dia no qual o emitente compromete-se a liquidar a dívida (caso não seja determinada a data, o vencimento será considerado à vista).
- O valor da nota promissória - este valor é expresso em números e também escrito por extenso.
- A promessa de pagar o título que está sendo emitido;
- O local do pagamento da dívida (caso este campo não seja preenchido, será considerado o domicílio do emitente).
- Os dados do beneficiário (nome e CPF ou CNPJ);
- Os dados do emitente (nome, CPF ou CNPJ, endereço, telefone);
- A data e o local nos quais a nota promissória foi preenchida.
- A assinatura do emitente.

- Caso solicitado, o nome e dados do avalista;
- Assinatura e dados (identidade ou CPF e endereço) e duas testemunhas.

O diagrama mostra uma Nota Promissória com os seguintes campos rotulados:

- Campo do Avalista**: Indica a área para o avalista.
- número da Nota**: Indica o campo "Nº".
- Vencimento por extenso**: Indica o campo "Vencimento: de R\$ de".
- Credor /CPF ou CNPJ**: Indica o campo "Credor /CPF ou CNPJ".
- Vencimento**: Indica o campo "Vencimento".
- Valor**: Indica o campo "Valor".
- Valor por extenso**: Indica o campo "Valor por extenso".
- Devedor/Emitente/CPF ou CNPJ**: Indica o campo "Devedor/Emitente/CPF ou CNPJ".
- Praça de Pagamento do Título (Patrocínio/MG)**: Indica o campo "Praça de Pagamento do Título (Patrocínio/MG)".
- Data de Emissão**: Indica o campo "Data de Emissão".
- Assinatura do Emitente**: Indica o campo "Assinatura do Emitente".
- Endereço do Emitente**: Indica o campo "Endereço do Emitente".

Figura 32: Dados nota promissória.

Fonte: <http://www.hugomeira.com.br/nota-promissoria-duplicata-letra-de-cambio/>. Acesso em 22/09/2014.

Ao profissional operador de caixa cabe a prestação de auxílio no preenchimento, bem como orientações ao cliente. Deve, ao receber a nota promissória, verificar se todos os dados estão preenchidos e se os mesmos estão corretos (ROLIM, 2013).



Dicas

Lembre-se de que tal qual o cheque, a nota promissória não pode ser rasurada, pois pode perder o seu valor e sua utilidade (ROLIM, 2013).



Atividades

1. Usando o modelo acima de nota promissória, crie uma nota promissória colocando os campos obrigatórios em relação a sacado e cedente. Desenhe no espaço abaixo.

6.6. Comprovantes: Recibos e Notas Fiscais

O cliente possui a necessidade e o direito de documento de comprovação, ou seja, confirmação de que a transação foi realizada, para tanto é fornecido a ele notas fiscais e recibos (ROLIM, 2013). O recibo é um documento, emitido em papel, por pessoas ou empresas, para comprovar o recebimento de pagamento por produtos vendidos ou serviços prestados (ROLIM, 2013). Porém, apesar de servir para comprovação, o recibo não é documento oficial (não serve como instrumento de

arrecadação de impostos para o governo), sendo esta a sua maior diferença com a nota fiscal (ROLIM, 2013).

6.6.1. Dados de Preenchimento dos Recibos

Entre os campos que devem ser preenchidos em um recibo estão:

Número do recibo: número de ordem no talonário ou protocolo;

Valor: quantia recebida expressa em valor numérica e escrita por extenso;

Denominação do pagante: nome da pessoa ou empresa que pagou, precedida de afirmação de recebimento;

Objeto do pagamento: denominação dos produtos ou serviços comprados;

Localidade e data do pagamento: nome da cidade e data;

Dados do recebedor: nome, assinatura, CPF ou CNPJ, endereço;

Veja a figura abaixo:

O recibo é um formulário com o título "RECIBO" em negrito. Abaixo dele, há dois campos rotulados "Nº" e "VALOR". O corpo do recibo contém as seguintes seções:

- "Recebi (emos) de" seguido de uma linha para o nome do remetente.
- "a quantia de" seguido de uma linha para o valor.
- "Correspondente a" seguido de uma linha para o destinatário.
- "e para clareza firmo (amos) o presente." seguido de linhas para a data e o local.
- "Assinatura" seguido de uma linha para a assinatura.
- "Nome" seguido de uma linha para o nome do recebedor.
- "CPF / RG" seguido de uma linha para o CPF ou RG do recebedor.
- "Endereço" seguido de uma linha para o endereço do recebedor.

Figura 33: Exemplo de recibo

Fonte: <http://comofazer.etc.br/modelo-de-recibo-simples-aprenda-aqui-como-fazer/>. Acesso em 22/09/2014.

6.7 Nota Fiscal/ Cupom Fiscal

A nota fiscal é um documento de comprovação de venda de produto ou serviço, significa também a transferência de propriedade sobre um bem ou serviço prestado (ROLIM, 2013). Pode ser emitida a pessoas jurídicas ou físicas ou entre essas pessoas. A diferença entre nota fiscal e recibo é que a nota fiscal destina-se ao recolhimento de impostos (ROLIM, 2013). As empresas ou pessoas que não emitem a nota fiscal cometem o crime de sonegação fiscal. Os dados presentes na nota fiscal são os mesmos presentes nos recibos. Como existem diversas notas fiscais, a mais comum, presente na operação de caixa é o **cupom fiscal**, emitido pelo equipamen-

to de emissor de cupom fiscal (ECF). Assim o cupom fiscal apresenta vários dados como: itens comprados, valor, quantidade, total pago, data e hora da transação, dados da empresa (nome, CNPJ, inscrição estadual, endereço).



Atividades

1. Qual a finalidade de recibos e notas fiscais?
2. O que é recibo?
3. Quais são os dados de preenchimento dos recibos?
4. A nota fiscal também comprova transação financeira, logo, qual é a diferença entre nota fiscal e recibo?
5. Qual a nota fiscal que é muito encontrada em operações de caixa?

Bons estudos!

Unidade 7

Operador de Caixa e a Saúde

Para um bom desempenho de suas atividades, é de fundamental importância que o operador de caixa esteja desfrutando de boa saúde. Nesse módulo destacaremos alguns pontos sobre o respeito à saúde e indicamos alguns exercícios de ginástica laboral para o operador de caixa.

Profissão e Saúde

Toda profissão está sujeita aos riscos ocupacionais (ROLIM, 2013), riscos ocupacionais são os problemas que podem ser ocasionados no ser humano, decorrentes da prática de uma atividade ou ocupação. O operador de caixa como todo profissional, se expõe a fatores de risco durante o desenvolvimento de suas atividades que podem desencadear doenças ou não (ROLIM, 2013). Situações como trabalhar em pé ou sentado durante longos períodos de tempo, manter posturas inadequadas, estar exposto a ruídos constantes, podem facilitar o aparecimento de doenças no sistema circulatório (má circulação sanguínea), problemas nas articulações (LER- Lesão por Esforço Repetitivo), problemas na audição (surdez). O principal responsável pela saúde do profissional é você, então veja abaixo algumas orientações relacionadas à saúde do operador de caixa:

- Utilize sempre o EPI's (Equipamento de Proteção Individual);
- Evite ficar na mesma postura;
- Realize a ginástica laboral;
- Busque manter uma boa qualidade de vida!

7.1. Ergonomia e Nr 17

Ergonomia é uma palavra derivada da junção de duas palavras gregas: Ergon (trabalho) e nomos (normas, regras) e significa o estudo da adaptação do trabalho e seus aspectos relacionados às características dos indivíduos trabalhadores (ROLIM, 2013).

No Brasil existem um conjunto de normas que regulamenta as situações de trabalho como a utilização de materiais, condições ambientais, jornada de trabalho, pausas, folgas e normas de produção (ROLIM, 2013). Esta norma é conhecida por Norma Regulamentadora, foi estabelecida em 23 de novembro de 1990 pelo Ministério do Trabalho e Previdência Social. Os operadores de caixa possuem a Norma Regulamentadora que contempla a sua função: NR17.



Atividades

1. Faça uma pesquisa sobre a NR17 em equipe e apresente alguns trechos sobre a Norma Regulamentadora. Siga as orientações abaixo:

- Imprima as NR17 e divida-a em trechos, cada equipe deverá ficar responsável pela apresentação dos trechos divididos pelo professor.
- Faça uma apresentação bem dinâmica, utilizando cartazes, slides, use sua criatividade!

7.2 Ginástica Laboral

Veja a seguir alguns tipos de exercícios que podem ser praticados por você, operador de caixa, e que se realizados de forma correta proporcionará a você bem-estar e qualidade de vida! Aproveite agora, e, com os outros colegas, faça cada um desses exercícios com ajuda do professor! Vamos lá?

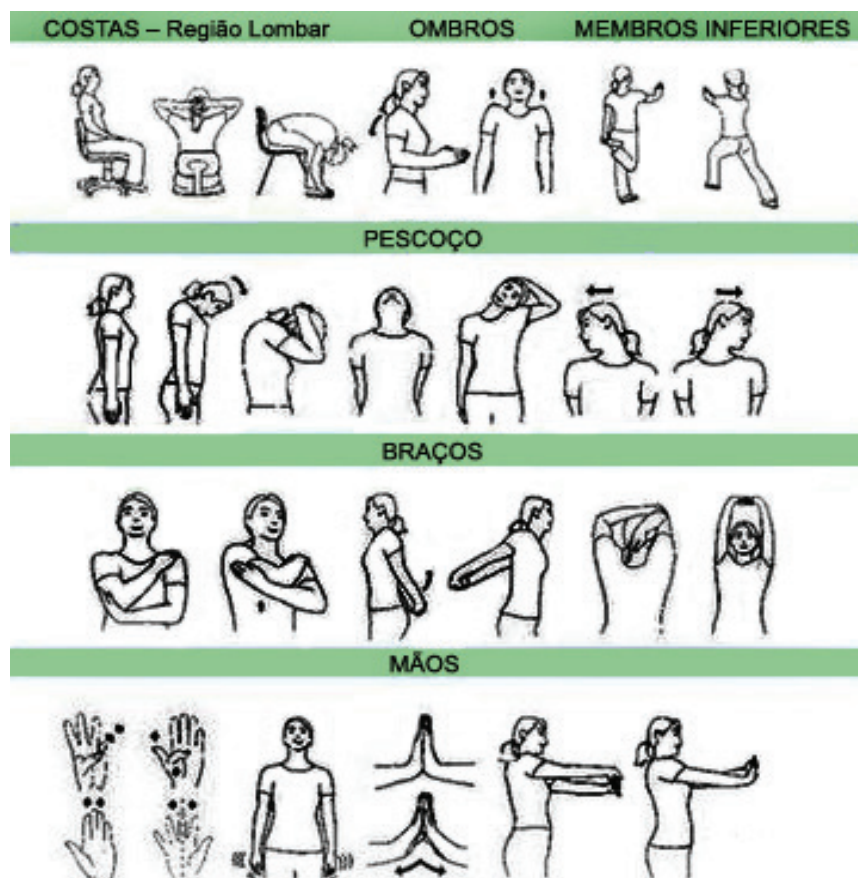


Figura 34: Exercícios de ginástica laboral.

Fonte: <http://www.qualityts.com.br/noticias/?p=709>. Acesso em 22/09/2014.

SUCESSO E FELICIDADE A VOCÊ FUTURO PROFISISONAL OPERADOR DE CAIXA!!

Referências Bibliográficas

SANTOS, Lígia. **Marketing Pessoal e sucesso profissional**. Campo Grande: UCDB. 2002, 90 p.

GOMES, José Maria; MATHIAS, Washington Franco. **Matemática financeira com + de 600 exercícios resolvidos e propostos**. São Paulo: Atlas, 1981, 486 p.

JUNIOR, Frank Ayres. **Matemática Financeira: resumo da teoria: 500 problemas resolvidos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1981.

ROLIM, Fabiana. **Operador de Caixa - Qualificando a linha de frente**. São Paulo, Viena, 2013. 144 p.

NASH, Laura L. **Ética nas empresas**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2001. 240 p.

CHALMERS, Ruy B. **Motivação e práticas de vendas: formação da auto-imagem do vendedor de sucesso**. São Paulo: Atlas, 1966. 175 p.

CRESPO, Antônio Arnot. **Matemática comercial e financeira fácil**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 1999. 238 p.

MATHIAS, Washington Franco; GOMES, José Maria. **Matemática Financeira: com + de 600 exercícios resolvidos e propostos**. São Paulo: Atlas, 1977. 486 p.

MANSUR, Maurício; VILELA, Andréa. **Marketing pessoal passo a passo**. Belo Horizonte: Autêntica, 1998. 77p

