

Carga horária: 35 Horas

# Curso: Operador de Caixa



## O BOM ALUNO DE CURSOS À DISTÂNCIA:

- Nunca se esquece que o objetivo central é aprender o conteúdo, e não apenas terminar o curso. Qualquer um termina, só os determinados aprendem!
- Lê cada trecho do conteúdo com atenção redobrada, não se deixando dominar pela pressa.
- Sabe que as atividades propostas são fundamentais para o entendimento do conteúdo e não realizá-las é deixar de aproveitar todo o potencial daquele momento de aprendizagem.
- Explora profundamente as ilustrações explicativas disponíveis, pois sabe que elas têm uma função bem mais importante que embelezar o texto, são fundamentais para exemplificar e melhorar o entendimento sobre o conteúdo.
- Realiza todos os jogos didáticos disponíveis durante o curso e entende que eles são momentos de reforço do aprendizado e de descanso do processo de leitura e estudo. Você aprende enquanto descansa e se diverte!
- Executa todas as atividades extras sugeridas pelo monitor, pois sabe que quanto mais aprofundar seus conhecimentos mais se diferencia dos demais alunos dos cursos. Todos têm acesso aos mesmos cursos, mas o aproveitamento que cada aluno faz do seu momento de aprendizagem diferencia os “alunos certificados” dos “alunos capacitados”.
- Busca complementar sua formação fora do ambiente virtual onde faz o curso, buscando novas informações e leituras extras, e quando necessário procurando executar atividades práticas que não são possíveis de serem feitas durante as aulas. (Ex.: uso de softwares aprendidos.)
- Entende que a aprendizagem não se faz apenas no momento em que está realizando o curso, mas sim durante todo o dia-a-dia. Ficar atento às coisas que estão à sua volta permite encontrar elementos para reforçar aquilo que foi aprendido.
- Critica o que está aprendendo, verificando sempre a aplicação do conteúdo no dia-a-dia. O aprendizado só tem sentido quando pode efetivamente ser colocado em prática.

# Conteúdo

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Introdução .....                                                 | 01 |
| Conhecendo a empresa, seus produtos, serviços e pagamentos ..... | 03 |
| Controle interno e fluxo de comandas .....                       | 05 |
| Abrindo o caixa .....                                            | 07 |
| Recebendo o Fundo de Caixa .....                                 | 08 |
| Registrando e cobrando as vendas .....                           | 09 |
| Cancelando vendas .....                                          | 10 |
| Recebendo pagamentos .....                                       | 11 |
| Finalizando a venda e emitindo o cupom fiscal .....              | 13 |
| Aceitando devolução de mercadorias .....                         | 14 |
| Efetuando procedimentos de sangria .....                         | 15 |
| Lidando com a fiscalização .....                                 | 16 |
| De olho na satisfação do cliente .....                           | 18 |
| Fechando o caixa .....                                           | 19 |
| Organizando os depósitos bancários .....                         | 20 |
| Efetuando a leitura da memória fiscal .....                      | 21 |
| Modelos de formulários .....                                     | 22 |
| Anexo 1: Cuidados no uso e conservação de equipamentos .....     | 25 |
| Anexo 2: O que é ECF .....                                       | 26 |
| Bibliografia/Links Recomendados .....                            | 28 |

# Introdução

O operador de caixa ocupa-se principalmente de calcular, receber e registrar os diversos tipos de pagamento de valores, verificar documentos e assinaturas, assegurar a regularidade das transações financeiras e fazer o fechamento do caixa. Dá apoio às atividades administrativas e colabora com os demais colegas no atendimento ao cliente.

Hoje, o operador de caixa necessita dominar várias habilidades para ter sucesso no seu trabalho. Precisa saber fazer cálculos com segurança, utilizar equipamentos de informática e preparar relatórios e demonstrativos. E tudo isso precisa ser feito com simpatia e educação, tanto com clientes, quanto com colegas de trabalho.

Este curso busca oferecer uma visão abrangente das competências requeridas para que você atue de forma eficiente e eficaz. Pretendemos que, a partir dele, você se sinta motivado a prosseguir buscando seu contínuo aperfeiçoamento e crescimento profissional e pessoal. Vamos começar?

Bem, como um bom profissional, é desejável que você comece o dia com uma Lista de Verificação.

Diariamente, você deve conferir se tudo está OK para atender o cliente. O exemplo abaixo trata de vários aspectos da sua postura profissional que não devem ser esquecidos. Observe a lista e, honestamente, veja se hoje você poderia colocar um "X" ou assinalar todos os itens.

|                                                                           |  |
|---------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Atitude</b>                                                            |  |
| Como está o seu sorriso hoje? Otimismo e simpatia, OK?                    |  |
| Você cumprimentou educadamente seus colegas de trabalho?                  |  |
| <b>Apresentação Pessoal</b>                                               |  |
| Como está sua apresentação?                                               |  |
| Verificou os detalhes que dão a você a verdadeira aparência profissional? |  |
| <b>No Ambiente de Trabalho</b>                                            |  |
| Organização: Tudo está no seu lugar?                                      |  |
| Limpeza: Tudo está limpo e com bom aspecto?                               |  |
| Suprimentos: Todos os formulários necessários estão disponíveis?          |  |
| Suas canetas estão em condições de uso?                                   |  |
| A impressora está abastecida com a bobina correta?                        |  |
| Equipamentos: Todos estão disponíveis e funcionando?                      |  |
| Comunicações: As linhas telefônicas estão OK?                             |  |
| Agenda: Verificou se hoje estão previstas situações especiais?            |  |
| Verificou com a cozinha se todos os itens do cardápio estão disponíveis?  |  |

Se você está chegando ao trabalho e preencheu completamente a lista acima, então está na hora de iniciar o dia com atitude de vencedor.

### Descrição da Ocupação:

As Normas Brasileiras de Ocupações e Competências para o Setor de Turismo definem a ocupação de operador de caixa da seguinte forma:

*“O caixa que atua em estabelecimento do setor de turismo ocupa-se, principalmente, do cálculo, recebimento e registro dos diversos tipos de pagamento de valores, verificação de documentos e assinaturas, empenho em assegurar a regularidade da transação financeira, emissão de comprovante fiscal e realização do fechamento da movimentação financeira.”*

# Conhecendo a empresa, seus produtos, serviços e pagamentos

## Conhecendo a empresa e seus produtos

Já que você precisa atuar de forma integrada à equipe e prestar informações precisas aos clientes, será importante conhecer a empresa (sua estrutura administrativa, hierarquia, os diversos setores e suas funções).

É necessário também estabelecer um bom relacionamento com os demais colegas da equipe de salão (garçons, commis, maître), com o pessoal da cozinha e também com o pessoal da administração.

Além disso, procurar conhecer o sistema de identificação de produtos utilizado no seu estabelecimento (códigos, opções, etc.) é fundamental.

Começar o dia sabendo quais os itens que estão em falta no estabelecimento também ajuda no momento de dar informações precisas aos clientes.

**Dica:** O ideal é que nada falte no estabelecimento. Nenhum cliente fica satisfeito quando não encontra o que precisa.

## Conhecendo preços dos produtos e serviços

Você precisa ter sempre disponíveis todas as informações relacionadas com os produtos e serviços que o estabelecimento oferece: códigos, nome dos produtos, descrições, especificações, bem como sobre os preços praticados. Uma lista permanentemente atualizada é fundamental para que você possa atender prontamente os clientes.

Se o estabelecimento dá ao caixa autonomia para efetuar descontos (que costuma ser limitada a um percentual), ótimo! Se não, a lista de descontos também deve ser conhecida por você, bem como as ofertas especiais.

Caso essas informações não estejam disponíveis num sistema informatizado, você deve ter sempre à mão listas e relatórios atualizados. E, lembre-se: mantenha-se sempre atualizado, mas com organização. Nada de abrir pastas velhas, com “orelhas”, e plásticos surrados na frente do cliente. A não ser que você queira que ele se “desencante”.

**Dica:** Previna-se! Qualquer situação de produtos e serviços sem preços deve ser resolvida assim que identificada. Informe ao Controle sempre que encontrar situações como essa e solicite sua correção imediata. Garanta um bom atendimento!

## Conhecendo as diversas formas de pagamento

O comércio, em geral, aceita diversas formas de pagamento para efetuar negócios. É importante conhecê-las, pois elas variam quanto à liquidez e à confiabilidade.

É fácil de entender: tem mais liquidez uma forma de pagamento que pode ser convertida facilmente em dinheiro. Tem menos liquidez a forma de pagamento onde existem dificuldades para transformá-la em dinheiro. Por exemplo: pagamentos em dinheiro, cartões de débito ou crédito têm liquidez máxima; por outro lado, tíquetes-refeição demoram mais para ser transformados em dinheiro.

Já a confiabilidade refere-se à dificuldade que a forma de pagamento apresenta para fraudes e falsificações. Notas em moedas estrangeiras são alvo constante de falsificações. O mesmo acontece com as nossas cédulas de 20 e 50 reais, principalmente.

Na lista abaixo, são apresentadas as diversas formas de pagamento em ordem decrescente de liquidez.

- Cheques de pessoas jurídicas
- Travel checks (cheques de viagem)
- Cartões de débito ou crédito
- Tíquetes-refeição
- Cheque de pessoas físicas
- A moeda circulante nacional - o Real (R\$)

Adicionalmente, podem ser considerados:

- Cupons (campanhas de produtos e serviços)
- Vouchers (emitidos por operadoras de turismo e agências de viagens)
- Vales-transporte

Também efetuam-se negócios em:

- Moeda estrangeira

E através de operações internas, ou seja, dentro da empresa:

- Vales autorizados para funcionários

# Controle interno e fluxo de comandas

Bares e restaurantes são uma boa oportunidade de negócio para seus proprietários. Representam também oportunidade de trabalho para a comunidade onde se instalam e oferecem para profissionais como você uma opção de carreira, com crescimento profissional e pessoal. Mas nada disso irá acontecer se o negócio não produzir resultados e lucros. Daí, a importância de se ter um forte controle de tudo o que entra e sai do estabelecimento.

Pode-se dizer que cada pessoa que ali trabalha tem sua quota de responsabilidade pelo controle, prevenindo desperdícios, reduzindo custos e dando o seu melhor para a satisfação do cliente. Dessa forma, o negócio progride e todos ganham.

## As responsabilidades do caixa

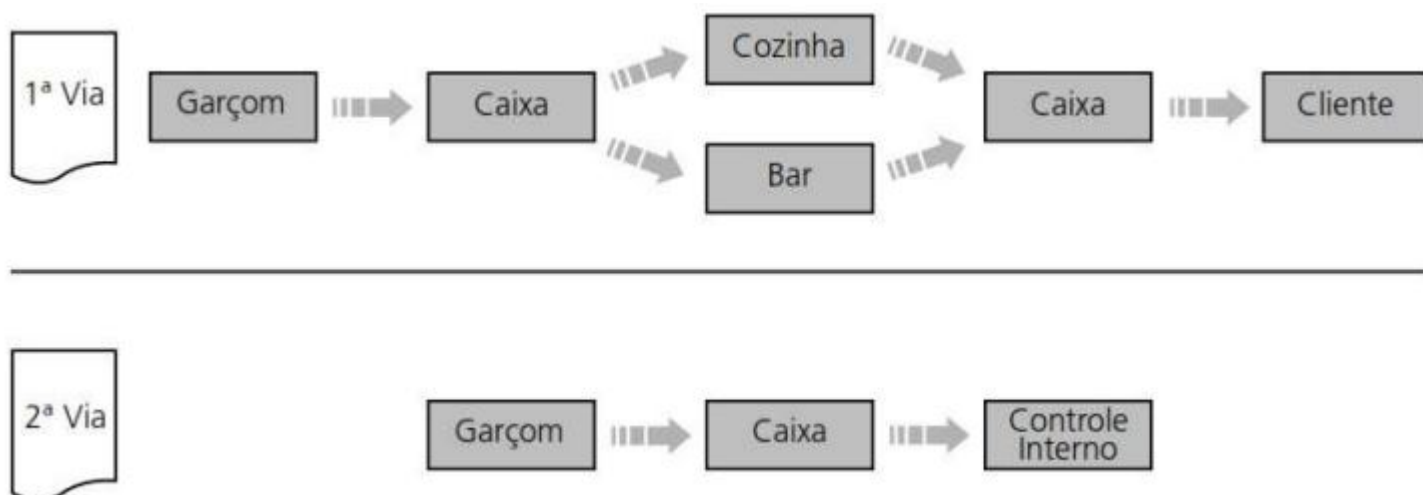
Vimos que todos são responsáveis pelos resultados, mas você tem uma grande responsabilidade nesse processo. Você está no centro de um fluxo de informações, e o que melhor representa isso é o Fluxo de Comandas.

## Fluxo de Comandas

As comandas manuais são amplamente utilizadas nos bares e restaurantes. Sua principal função é registrar o consumo e permitir a cobrança aos clientes. Fornecem também várias informações importantes para a gerência:

- consumo médio por cliente;
- itens mais consumidos;
- horários e dias de maior demanda;
- vendas por garçom.

As comandas permitem o controle dos processos e, quando emitidas em duas vias, têm a seguinte utilização:



Pode também existir uma terceira via no talão do garçom. O fluxo em cada empresa pode apresentar variações com relação ao modelo acima, mas o resultado esperado será sempre o mesmo. Você tem a responsabilidade de controlar cada atendimento, acumulando os consumos e mantendo-se sempre atento para que nenhum atendimento seja efetuado sem que você tenha recebido a comanda correspondente.

Hoje as Comandas Eletrônicas são cada vez mais utilizadas e, da mesma forma que as comandas manuais, a habilidade da equipe em utilizar o sistema é essencial para o sucesso de todos. Agora que você já conhece “tudo”, vamos abrir o caixa?

# Abrindo o caixa

No momento da abertura do caixa, você deve preocupar-se em abastecê-lo com dinheiro trocado, ou seja, notas e moedas em quantidade e variedade suficientes para permitir um funcionamento sem interrupções ao longo de seu turno de trabalho. Alguns critérios podem auxiliar na determinação do montante necessário.

Os critérios são:

- 1- volume de recebimento sem moeda corrente;
- 2- valor médio das transações;
- 3- frequência de clientes.

Vamos analisar cada critério separadamente:

- 1- a proporção entre recebimentos em dinheiro e as outras formas de pagamento (cartões, cheques, etc.) é um indicador importante, pois ela determina o volume de recebimentos em moeda corrente. Significa que, quanto mais pagamentos em dinheiro, maior a necessidade do fundo de caixa;
- 2- se o valor médio dos produtos e serviços é baixo, haverá grande demanda para moedas e dinheiro miúdo;
- 3- se para um determinado dia é previsto um grande número de clientes, então a provisão do Fundo de Caixa deverá ser ajustada para essa situação, aumentando-se seu valor para se ter mais troco disponível.

## Dicas:

- Desenvolva um bom relacionamento nas agências bancárias do entorno do estabelecimento e, especialmente, onde a empresa mantém conta corrente. Isso facilita a troca contínua de dinheiro e auxilia a gerência da casa.
- Respeite seu cliente! Não tente “empurrar” para ele qualquer coisa (balas e doces, principalmente) sob a alegação de que você não tem troco. Além de irritá-lo, o estabelecimento estará infringindo o Código de Defesa do Consumidor. Portanto, previnase com a quantidade adequada de moedas e gentilmente estimule seus clientes a facilitar o troco.

## Recebendo o Fundo de Caixa

Para iniciar as operações, diariamente você recebe do controle ou do próprio dono do estabelecimento o fundo de caixa. No Recibo do Fundo de Caixa, você deve conferir os valores e assinar o documento de transferência, tornando-se, a partir daí, o único responsável pela guarda dos valores recebidos.

Observe o exemplo abaixo:

| Recibo de Fundo de Caixa       |  |                      |  |               |  |
|--------------------------------|--|----------------------|--|---------------|--|
| Nome do operador de caixa:     |  |                      |  |               |  |
| Turno:                         |  | Data:                |  | Caixa N°:     |  |
| Detalhamento do numerário: R\$ |  |                      |  |               |  |
| Em moedas de R\$ 0,05          |  |                      |  | 3,00          |  |
| Em moedas de R\$ 0,10          |  |                      |  | 5,00          |  |
| Em moedas de R\$ 0,25          |  |                      |  | 5,00          |  |
| Em moedas de R\$ 0,50          |  |                      |  | 10,00         |  |
| Em moedas/notas de R\$ 1,00    |  |                      |  | 15,00         |  |
| Em notas de R\$ 5,00           |  |                      |  | 30,00         |  |
| Em notas de R\$ 10,00          |  |                      |  | 50,00         |  |
| <b>Total do Fundo de Caixa</b> |  |                      |  | <b>118,00</b> |  |
| Visto do operador:             |  |                      |  |               |  |
| Visto do supervisor:           |  | Data:                |  | Hora:         |  |
|                                |  |                      |  |               |  |
|                                |  | Visto da Tesouraria: |  |               |  |

**Dica:** Os faturamentos obtidos pelo estabelecimento dizem respeito apenas e tão somente ao dono e seus gerentes, se houver. Nunca comente ou fale sobre esse assunto com ninguém! Sua discrição é que determinará seu renome profissional.

O que você considerou até aqui foram as rotinas e providências que um operador de caixa precisa desempenhar e tomar num dia normal de trabalho.

- contar e classificar dinheiro, cheques e comprovantes de cartão de crédito;
- lançar os documentos recebidos nos respectivos controles e efetuar sua soma final;
- verificar assinaturas e validade de documentos;
- comunicar-se com os atendentes de Cartão de Crédito e solicitar informações sobre clientes;
- manter-se atento a tudo o que acontece no estabelecimento, estando pronto para dar informações seguras para quem o consultar.

Hora de abrir o estabelecimento!

# Registrando e cobrando as vendas

As operações de registro e cobrança devem ser executadas com precisão, buscando fidelizar o cliente com um atendimento atencioso e competente.

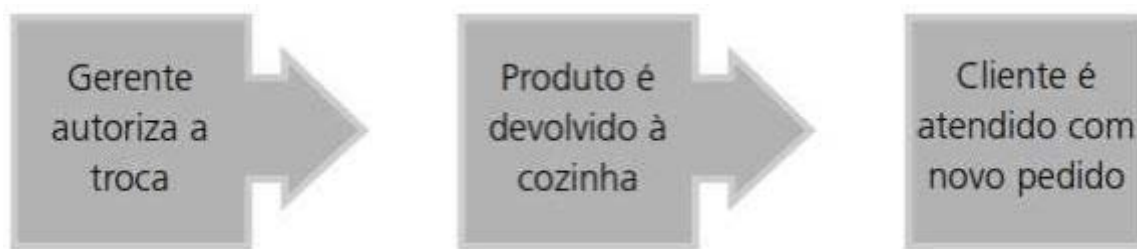
Durante o seu trabalho, você estará gerando informações para o Controle Interno, para a Auditoria que identifica potenciais fraudes internas e externas - e para a Análise do Negócio, que é efetuada pelo dono do estabelecimento. Essas informações também são utilizadas para fins de impostos.

Você deve manter as contas de clientes sempre atualizadas, permitindo fechá-las com facilidade.

**Dica:** Treine o suficiente para operar com segurança os equipamentos do caixa. Um erro de leitura pode causar um grande prejuízo.

## Cancelando vendas

Quando um item é lançado na conta do cliente de forma indevida, é preciso cancelar esse lançamento. Para isso, você deve levar em conta em que ponto da operação você está. Observe como se dá esse processo.



Após ser informada a troca, as comandas correspondentes devem ser devidamente controladas. A comanda relacionada com o prato devolvido deve ser baixada da conta do cliente e mantida para ser contabilizada como perda ou debitada a outro cliente, se o problema tiver sido um lançamento em conta errada.

Nessa situação, deve-se sempre preservar o cliente, pois a troca pode ter sido resultante de erro ao se anotar o pedido, erro na cozinha ao ler a comanda, ou mesmo erro no preparo.

O restaurante também pode oferecer ao cliente um acompanhamento ou uma bebida para compensar o erro no pedido. Nesse caso, emite-se uma comanda onde se registra “Cortesia do Gerente” para o item oferecido. Essa comanda é mantida por você para ser contabilizada como cortesia e não é lançada na conta do cliente.

Trocar produtos ou compensar o cliente por erros no atendimento é péssimo para o negócio. Fazer certo desde a primeira vez é a única forma de garantir a satisfação do cliente e bons resultados para todos.

**Dica:** As situações não rotineiras exigem da equipe uma perfeita sintonia. Mantenha uma excelente comunicação com todos. Considere como de seu interesse tudo o que se relacionar com o cliente.

# Recebendo pagamentos

O recebimento de pagamentos é um momento crítico, pois você pode ser penalizado. Portanto, toda atenção é pouca! As notas de maior valor devem ser verificadas sempre. E você deve conhecer os padrões de autenticidade de cada nota verdadeira, fazendo a verificação na frente do cliente. Caso contrário, a verificação perde a eficácia. Alguém poderá alegar que a nota em análise não corresponde àquela que foi entregue em pagamento.

Dica: Mantenha sempre a ética e a postura profissional. Caso existam evidências razoáveis de que a nota é falsa, o estabelecimento pode recusar-se a recebê-la. Porém, jamais acuse o cliente de fraude, porque ele também pode ser uma vítima. A melhor atitude será recomendar ao cliente que recorra às autoridades para que se apurem os fatos.

## Recebendo pagamento através de cheque

Cheque é uma forma de pagamento e você deve saber efetuar consultas de cheques para prevenir problemas. Para isso, é importante que você tenha à mão os números de telefone para consulta e seja claro no momento de passar as informações relativas à consulta (número da consulta, horário, atendente e informação recebida). Nos estabelecimentos onde são disponibilizados equipamentos para consulta dos cheques com impressão, anexe sempre esse documento ao cheque. Um resultado de pesquisa “Positivo” num Cadastro de Inadimplentes significa que o cliente tem seu nome naquele cadastro. Nesse caso, o cheque não deve ser aceito e o cliente deve ser informado com toda a discrição possível.

O caixa deve oferecer outras formas de pagamento: em dinheiro, cartão de débito ou crédito, etc.

Vale lembrar que há um custo para as consultas de cheque. Mas esse custo se justifica, pois a empresa previne maiores prejuízos efetuando as consultas. O comércio em geral vem adotando tecnologias que estimulam os clientes ao uso de cartões de débito ou crédito, com dispositivos portáteis que representam maior conveniência.

## Cheques de empresas

É comum os estabelecimentos recusarem cheques de pessoas jurídicas (empresas), quando os clientes não são usuais ou cadastrados. É que, se houver problemas, o recebimento fica bastante dificultado.

## Controlando o recebimento de cheques

É preciso ter um controle especial para os cheques recebidos e aceitos. Nesse controle, devem ser registradas as informações que permitam rastrear a sua origem. É importante registrar:

- quem efetuou o pagamento;
- telefone de contato;
- endereço;
- dados do cheque: banco, agência, número da conta, nome do titular da conta, valor, data de emissão e data de apresentação.

O Formulário 2, na lição 18, é um modelo sugerido, que contém também as informações referentes às consultas efetuadas para cada cheque recebido, que serão importantes, caso ocorram problemas.

**IMPORTANTE!** Assim que você aceitar o cheque, carimbe imediatamente a razão social, tornando-o nominal para a empresa. No verso do cheque, carimbe os dados bancários da empresa no espaço próprio. Esse procedimento previne fraudes e, em caso de perda, não será pago ao portador. Caso a empresa não tenha esses carimbos, recomende ao gerente essa providência.

## Recebendo pagamento através de cartões

Cartões de débito ou crédito são formas bastante seguras de pagamento. Por ser um procedimento online, permite a verificação da autenticidade e efetivação imediata da transação.

Quando utilizar a maquineta e formulários específicos, verifique a data de vencimento do cartão e faça a consulta telefônica à Central de Atendimento. Se houver problemas, informe discretamente à Gerência ou ao Controle, ou até mesmo à Segurança, a situação de “Estou com um problema aqui. Preciso de ajuda!”.

**Dica:** Enquanto isso, o cliente deve ser solicitado a aguardar a solução do problema; o atendimento aos demais clientes deverá prosseguir normalmente. Lembre-se: tudo deve ocorrer com educação e simpatia.

# Finalizando a venda e emitindo o cupom fiscal

Na lição anterior, você observou que as contas dos clientes devem estar sempre atualizadas. Se assim proceder, na hora do encerramento da conta, você só precisará verificar se há mais pedidos em andamento para aquela mesa e proceder ao encerramento da conta.

A apresentação da conta deve ser cercada de cuidados. Seu cliente espera que as informações sejam claras, apresentem detalhes suficientes e sejam confiáveis.

Sempre peça ao garçom responsável pela mesa para conferir a conta antes de levá-la ao cliente. Em caso de erro, esta ação evita desconforto com o consumidor e retrabalho para toda a equipe.

**Dica:** Muitas contas encerrando ao mesmo tempo? Mantenha a calma! Procure atender na ordem em que as solicitações de encerramento foram apresentadas. Contudo, seja sensível a situações críticas (horário de voo de um cliente, por exemplo). Se isso acontecer, explique aos outros clientes. Mas, na calma, seja rápido!

Na hora de emitir o cupom fiscal, você deve acionar o código ou a sequência de operações que encerram a conta. Esse procedimento varia de acordo com os tipos de equipamento e sistema utilizados em cada estabelecimento.

Não espere o cliente solicitar a conta para aprender as rotinas mais importantes do seu serviço. Consulte sempre o fornecedor ou o suporte.

Se na hora de fechar a conta faltar energia ou ocorrer uma pane no sistema ou no equipamento ECF, o Fisco autoriza as empresas a manterem um talonário para emissão manual de Notas Fiscais. Consulte o contador para aprender a fazer isso sem erros!

# Aceitando devolução de mercadorias

A devolução de produtos está entre os serviços pós-venda dos estabelecimentos. É praticada normalmente no comércio e a equipe deve estar preparada para manter um bom relacionamento com o cliente.

Alguns restaurantes vendem produtos como souvenirs, conveniências, etc. e podem ocorrer situações em que o cliente queira devolver mercadorias. As causas podem ser várias. Entre elas, destacamos:

- prazo de validade vencido - previna-se contra essa situação, monitorando os prazos de validade dos produtos e retirando sempre da oferta os produtos vencidos;
- embalagem violada ou amassada - não fature produtos que não tenham condições de venda;
- tamanho errado - estimule o cliente a se certificar de que o tamanho da camiseta, por exemplo, está correto.

Para aceitar devoluções, em geral o comércio opera da seguinte forma:

- aceita devoluções em qualquer dia e horário;
- aceita trocas por item de mesmo valor ou de valor superior. A diferença é paga no caixa, quando o cliente retira o novo item.

Em caso de trocas por item de menor valor, a Gerência deve ser consultada.

**Dica:** Prevenir é melhor que remediar! Lembre-se sempre disso, pois há implicações com impostos a serem consideradas quando mercadorias são devolvidas.

## Efetuando procedimentos de sangria

Sangria é a operação feita pela Tesouraria ou Controle, que trata da retirada de dinheiro em excesso no caixa. Com isso, reduz-se o risco do que muito dinheiro no caixa pode representar, transferindo-se o excedente para um local seguro (o cofre da empresa, por exemplo).

A sangria pode ser feita uma ou mais vezes durante o turno, dependendo do movimento. Você deve contar o dinheiro que está sendo retirado e emitir um documento (Formulário 3), declarando o horário e o valor recolhido. Esse documento deve ser assinado por você e pelo responsável pela coleta ou sangria.

Antes de se efetuar a sangria, você deve contar todos os valores existentes no caixa, sejam dinheiro ou cheques. Confira também seu Controle de Cheques Recebidos. Separe as notas de maior valor e conserve no caixa as de menor valor, em quantidade suficiente para continuar seu trabalho.

Feita a sangria, conte novamente e confira com o seu controle.

# Lidando com a fiscalização

Para poder atender aos seus clientes, os bares e restaurantes devem satisfazer diversas exigências legais.

Por essa razão, são fiscalizados pelos órgãos da administração pública.

## • Fiscais de tributos e impostos

- Receita Federal (Ministério da Fazenda)
- INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social)
- ICMS (Secretaria Estadual de Fazenda)
- ISS (Prefeitura Municipal).

## • Fiscais da Secretaria de Saúde ou da ANVISA

- Fiscalizam instalações, condições de armazenamento de alimentos e sua preparação, instalações sanitárias, ventilação, iluminação, etc.

Além disso, existe a fiscalização efetuada por bombeiros e, eventualmente, outros agentes, como os que monitoram o combate à dengue, por exemplo.

Como você pode perceber, seu estabelecimento será sempre visitado pelos diversos fiscais ao longo do tempo. Portanto, é importante para todos que os interesses do estabelecimento sejam preservados, através de um atendimento adequado aos fiscais.

O caixa é geralmente a primeira pessoa a quem os fiscais se dirigem. Então, lembre-se:

É de interesse do estabelecimento que o fiscal tenha acesso a todas as informações solicitadas. O que menos se deseja nessas ocasiões é ter um fiscal irritado, tornando um processo simples num pesadelo para o estabelecimento.

Esteja preparado para atender com presteza e educação à fiscalização. Mas seja profissional e preste atenção aos sinais:

## **Identificação**

- Qualquer fiscal tem a obrigação de se apresentar e mostrar sua identificação funcional. Se ele não o fizer, solicite-a de forma educada, porém firme.

## **Objetivo da visita**

- Além de se identificar, o fiscal deve esclarecer o objetivo da fiscalização. Você precisa saber o que ele veio fiscalizar, para poder informar à gerência, caso haja necessidade.

Conhecida a identificação e tendo claro o seu objetivo, você deve atendê-lo ou encaminhá-lo ao setor pertinente, conforme a natureza da fiscalização.

### **Fique atento!**

Os equipamentos de ECF são homologados pela Secretaria da Fazenda de cada Estado e um selo é colocado na carcaça do equipamento.

Caso esse selo seja danificado, o contador deverá ser prontamente informado e a substituição providenciada.

Se o fiscal detectar esse problema, certamente preparará um Auto de Infração, multando pesadamente o estabelecimento.

### **O fiscal pode:**

- ter acesso aos documentos e livros de registros relacionados com o objetivo da fiscalização;
- retirar equipamentos com problemas evidentes, entregando recibo, declarando a natureza do item e a causa da retirada.

### **O fiscal não pode:**

- levar consigo os livros e documentos a ele apresentados;
- levar consigo equipamentos que não estejam apresentando problemas.

Caso a fiscalização seja relacionada a impostos, então caberá a você iniciar o atendimento.

Recomenda-se que, desde o início, você entre em contato com a gerência ou com o contador da empresa, para um melhor atendimento ao fiscal.

Normalmente, você deve apresentar o Cartão CNPJ da empresa e demais documentos mantidos no quadro de documentos fiscais e trabalhistas - o quadro é obrigatório - e providenciar a extração da Leitura X da impressora ECF, caso solicitada (a lição Efetuando a leitura da memória fiscal abordará esse assunto).

Anote com calma as solicitações e instruções, caso seja agendada uma nova visita. Solicite confirmação, caso tenha dúvida sobre algum item ou documento solicitado.

Caso o fiscal entregue algum documento oficial (Auto de Infração, Notificação, etc.), assine o recibo e providencie para que o gerente e o contador sejam informados o mais breve possível.

Entretanto, leia o documento antes de assinar e, em caso de dúvida, ligue para o contador e exponha suas necessidades.

### **Dicas:**

- Não dê mais informações do que as solicitadas.
- Não mostre mais documentos do que os requeridos.
- Não tente parecer simpático, mantendo uma conversa sobre o estabelecimento.
- Seja discreto e educado.

## De olho na satisfação do cliente

Durante o treinamento “Melhoria na Qualidade do Atendimento”, você passou a compreender que avaliar a satisfação do cliente é condição essencial para garantir a melhoria contínua. Essa avaliação será possível a partir de questionários ou formulários específicos. Assim como toda a equipe, você deve facilitar ao cliente o preenchimento do formulário. Uma boa oportunidade pode ser durante o tempo em que a conta é encerrada.

Alguns restaurantes mantêm uma urna para coleta dos formulários. Essas urnas devem estar em locais de fácil visualização, com boa sinalização e devem ser mantidas limpas e conservadas.

Os formulários devem ser coletados diariamente para que as informações, opiniões e sugestões dos clientes possam ser úteis à administração.

### **Lembre-se:**

- Os formulários não devem ser utilizados como rascunho. Custaram dinheiro para serem impressos, foram elaborados para uma finalidade que tem a ver com a estabilidade do negócio e todos têm a obrigação de preservá-los.
- A coleta deve ser sistemática. Além de coletados, os formulários devem ser analisados. Contribua sempre com sugestões para melhoria dos processos.
- Nas reuniões, pergunte se houve elogios. Eles ajudam a manter a equipe motivada.
- Se você for escalado para dar retorno ao cliente, faça isso com responsabilidade.

# Fechando o caixa

No encerramento de seu turno de trabalho, você deve emitir o documento denominado Relatório de Fechamento de Caixa. Neste relatório (Formulário 4), são informados os valores totais em dinheiro, cheques, vales e outras formas de pagamento recebidas ou pagas durante o seu turno e existentes no momento do fechamento.

Todos os demais relatórios do dia (cheques, sangrias, etc.) devem ser considerados como detalhes do movimento e seus valores devem ser lançados no RFC - Relatório de Fechamento de Caixa.

Essas informações deverão ser criteriosamente verificadas antes de serem entregues ao Controle ou à Tesouraria. O valor declarado deve ser em espécie e em montantes iguais à situação do caixa naquele momento.

## Exemplificando:

Se foram declarados, no Relatório de Fechamento de Caixa, R\$ 1.200,00 em dinheiro e R\$ 800,00 em cheques, serão exatamente esses os valores em cada rubrica ou forma de pagamento.

Será irregular se forem encontrados R\$ 800,00 em dinheiro e R\$ 1.200,00 em cheques, mesmo que o montante total de R\$ 2.000,00 confira.

## Então, qual o problema já que o valor bate?

Caso essa situação seja verificada, pode-se entender que alguém trocou um cheque após o fechamento do caixa. Esse alguém se beneficia, ficando com “dinheiro vivo” e o estabelecimento passa a assumir um risco na forma de cheques.

O restaurante não é banco. Portanto proceda conforme as instruções do gerente nesse sentido.

# Organizando os depósitos bancários

Após encerrar o caixa, você deverá preparar os formulários para depósito bancário. Considerando que no dia seguinte será necessário preparar um novo Fundo de Caixa, você deverá verificar com a Tesouraria ou Controle qual o valor total que ficará no estabelecimento.

Reserve para isso as cédulas de menor valor e na quantidade necessária, mas se for preciso, providencie trocar dinheiro. O restante deverá ser depositado em banco, seja em dinheiro, seja em cheques.

**Dica:** O dinheiro disponível na casa deve atender não só às necessidades do caixa, mas também às outras necessidades: pagamentos previstos, vales, caixa pequeno para as despesas eventuais, etc.

Nesse ponto, você deve preparar os depósitos de cheques e depois conferir se a soma deles é igual ao total do seu relatório de cheques recebidos naquela data.

O mesmo procedimento serve para os valores em dinheiro: o total dos depósitos, mais o valor para as necessidades do dia seguinte, deve ser igual ao seu relatório de encerramento do dia.

**Dica:** Nunca deposite um cheque que não tenha sido antes registrado no seu Controle de Cheques Recebidos.

## Efetuando a leitura da memória fiscal

Este é o último procedimento de sua rotina diária. Encerrado o caixa, você deve ativar o comando da impressora fiscal para que seja iniciada a geração da Leitura Fiscal ou Leitura da Memória Fiscal. O arquivo resultante deve ser enviado aos cuidados do contador do estabelecimento. Verifique com o suporte técnico qual é o comando para o seu equipamento.

Esse procedimento encerra as operações do dia e ajusta o sistema para nova data. Existe também o procedimento chamado “Leitura X”, que permite a análise do movimento do dia sem, entretanto, encerrar a operação.



### **Memória em arquivo ou impressa em fita**

A partir de 2005, as impressoras fiscais são obrigatoriamente equipadas com um *chip* de memória.

Elas armazenam todas as operações realizadas no ponto-de-venda, com detalhes de horário, data, valor, código de produto, natureza de operação e número serial da impressora.

Essas informações ficam à disposição da Secretaria da Fazenda e devem ser apresentadas sempre que solicitadas.

As impressoras registradas antes de 2005 podem ainda utilizar fita de papel. Nesse caso, você deve imprimir a memória fiscal e enviar a fita para o seu contador.

# Modelos de formulários

## Formulário 1

| Recibo de Fundo de Caixa                                                                                                     |  |       |                      |           |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|----------------------|-----------|-----|
| Nome do operador de caixa:                                                                                                   |  |       |                      |           |     |
| Turno:                                                                                                                       |  | Data: |                      | Caixa N°: |     |
| Detalhamento do numerário:                                                                                                   |  |       |                      |           | R\$ |
| Em moedas de R\$ 0,05                                                                                                        |  |       |                      |           |     |
| Em moedas de R\$ 0,10                                                                                                        |  |       |                      |           |     |
| Em moedas de R\$ 0,25                                                                                                        |  |       |                      |           |     |
| Em moedas de R\$ 0,50                                                                                                        |  |       |                      |           |     |
| Em moedas/notas de R\$ 1,00                                                                                                  |  |       |                      |           |     |
| Em notas de R\$ 5,00                                                                                                         |  |       |                      |           |     |
| Em notas de R\$ 10,00                                                                                                        |  |       |                      |           |     |
| <b>Total do Fundo de Caixa</b>                                                                                               |  |       |                      |           |     |
| <p>Recebi e conferi os valores acima, que, a partir deste momento, passam a ficar sob a minha guarda e responsabilidade.</p> |  |       |                      |           |     |
| Visto do operador:                                                                                                           |  | Data: |                      | Hora:     |     |
| Visto do supervisor:                                                                                                         |  |       | Visto da Tesouraria: |           |     |

## Formulário 2

[illegible]

## Formulário 3

## Registro de Sangria de Caixa

|                    |       |            |
|--------------------|-------|------------|
| Operador de caixa: |       |            |
| Caixa nº.:         | Data: | Folha nº.: |

|              |  |             |  |
|--------------|--|-------------|--|
| Em dinheiro: |  | Em cheques: |  |
|--------------|--|-------------|--|

## Detalhes dos Cheques

| Cheque no.       | Banco | Cliente | Valor |
|------------------|-------|---------|-------|
|                  |       |         |       |
|                  |       |         |       |
|                  |       |         |       |
|                  |       |         |       |
|                  |       |         |       |
|                  |       |         |       |
|                  |       |         |       |
|                  |       |         |       |
|                  |       |         |       |
|                  |       |         |       |
|                  |       |         |       |
|                  |       |         |       |
|                  |       |         |       |
|                  |       |         |       |
| Total em cheques |       |         |       |

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

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

## Formulário 4

Relatório de Fechamento de Caixa  
Sumário

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| Fundo de caixa                  | R\$        |
| <b>Entradas:</b>                |            |
| Dinheiro <sup>1</sup>           | R\$        |
| Outras moedas <sup>2</sup>      | R\$        |
| Cheques <sup>3</sup>            | R\$        |
| Cartões de crédito <sup>4</sup> | R\$        |
| Cartões de débito <sup>4</sup>  | R\$        |
| Tíquete-refeição <sup>4</sup>   | R\$        |
| Outros                          | R\$        |
| <b>Total de entradas</b>        | <b>R\$</b> |
| <b>Saídas:</b>                  |            |
| Notas fiscais pagas no caixa    | R\$        |
| Recibos                         | R\$        |
| Vales                           | R\$        |
| Sangrias <sup>4</sup>           | R\$        |
| Outros                          | R\$        |
| <b>Total de saídas</b>          | <b>R\$</b> |
| Saldo final do caixa            | R\$        |
| Fundo de Caixa (próximo dia)    | R\$        |
| Valores transferidos            | R\$        |

1 - Valores em reais no momento do encerramento do caixa.

2 - Valores convertidos para reais, detalhados no Relatório de Recebimento em Outra Moeda.

3 - Conforme Controle de Cheques Recebidos.

4 - Conforme extratos das operações efetuadas na data.

Anexar sempre relatórios e/ou comprovantes específicos, quando aplicáveis.

**Atenção!**

Anexar a Memória de Cálculo impressa pela máquina de calcular (caso disponibilizada pelo estabelecimento).

## Anexos

### Anexo 1: Cuidados no uso e conservação de equipamentos

Os ambientes em que operam os equipamentos de automação comercial raramente são adequados.

Vários fatores adversos podem ser mencionados:

- ambientes com temperaturas excessivas e locais sem ventilação;
- excesso de umidade e pó;
- ar salino (em instalações à beira-mar).

Nunca instale um computador diretamente no piso. Coloque-o pelo menos sobre um suporte de plástico ou madeira. Isso previne a condensação de umidade dentro do gabinete e diminui a entrada de poeira, ampliando a estabilidade e a vida útil do equipamento.

#### Problemas com a rede elétrica

Poucas situações são mais adversas do que instalações elétricas inadequadas. Quando se instala um computador em uma rede elétrica que também alimenta equipamentos como balcões frigoríficos, geladeiras, ventiladores, aspiradores de pó e outros equipamentos dotados de motores resistivos, os computadores ficam expostos a todo tipo de interferências e ruídos elétricos.

Os sistemas de alimentação dos computadores precisam ser protegidos com filtros de linha adequados, mas nem sempre suficientes.

O ideal é que os equipamentos de informática sejam alimentados por uma rede elétrica específica, estabilizada por um sistema “no-break” (baterias que atuam nas quedas de energia), e adequadamente aterrado, prevenindo ocorrências que possam resultar em paradas do sistema e danos nos equipamentos, com sérios prejuízos às operações da empresa e ao conforto dos clientes.

Desaconselha-se o uso de capas plásticas para proteção dos equipamentos. Tendem a favorecer a condensação da umidade.

A melhor solução é utilizar capas confeccionadas em tecido ou simplesmente não cobrir os equipamentos (principalmente CPUs).

## Anexo 2: O que é ECF

Emissor de Cupom Fiscal (ECF) é o equipamento de automação comercial com capacidade de emitir documentos fiscais e realizar controles dos valores referentes a operações de circulação de mercadorias ou de prestações de serviços.

a) Emissor de Cupom Fiscal - Máquina Registradora (ECF-MR): ECF independente, dotado de teclado e mostrador próprios.



b) Emissor de Cupom Fiscal - Impressora Fiscal (ECF-IF): ECF implementado na forma de impressora com características especiais, que funciona como periférico de um computador.



c) Emissor de Cupom Fiscal - Terminal Ponto de Venda (ECF-PDV): ECF que reúne em um sistema único o equivalente a um ECFIF e o computador que o controla.



Essas várias configurações atendem à exigência legal para emissão de Cupom Fiscal.

Você deverá aprender a utilizar corretamente cada equipamento. Sempre que tiver dúvida, pergunte. Mas, principalmente, tenha interesse em aprender sempre.

Além deles, você certamente encontrará outros equipamentos. São as “maquinetas” (o nome é P.O.S.) das várias operadoras de cartão de crédito, impressoras convencionais (jato de tinta ou a laser), fax e leitores de cheques entre outros.

Como responsável, você deverá mantê-los em perfeito estado de conservação e funcionalidade.

### **Conservação**

Conservação, neste caso, quer dizer manter os equipamentos limpos e higienizados. Recomendase que apenas você faça esse trabalho, evitando utilizar produtos agressivos.

Um pano úmido geralmente basta.

### **Funcionalidade**

Você deve garantir que a instalação elétrica fique sempre protegida e em bom estado, o que também se aplica aos cabos de rede e de telefonia.

Qualquer anomalia deve ser informada à Manutenção para reparos preventivos.

### **O que diz a lei**

A Lei Federal nº 9.532, de 10 de dezembro de 1997, que alterou a legislação tributária e deu outras providências, estabeleceu, em seu art. 61, que as empresas que exercem as atividades de venda ou revenda de bens a varejo e as empresas prestadoras de serviços estão obrigadas ao uso de equipamento Emissor de Cupom Fiscal (ECF).

Portanto, o uso de ECF é uma obrigação prevista em lei federal, regulamentada por convênio nacional e estabelecida nos Estados por força de decreto do Poder Executivo.

## Bibliografia/Links Recomendados

- [http://pt.wikipedia.org/wiki/Operador\\_de\\_caixa](http://pt.wikipedia.org/wiki/Operador_de_caixa)
- [http://www.slideshare.net/menina\\_aquino/treinamento-do-caixa](http://www.slideshare.net/menina_aquino/treinamento-do-caixa)
- <http://www.slideshare.net/charleslima/operador-de-caixa>
- <http://pt.scribd.com/doc/109290335/3/AS-FUNCOES-DOOPERADOR-DE-CAIXA>