

OPERADOR DE CAIXA

*Qualificando a Linha
de Frente*



Fabiana Rolim

Operador de Caixa

Qualificando a Linha de Frente



editora
VIENA

2ª Edição

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	15
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.....	17
1. MOTIVAÇÃO: ENTENDENDO A FORÇA QUE NOS MOVE.....	19
1.1. Automotivação: a Força que Está Dentro de Você.....	22
1.2. Proatividade: Conceito de Grande Valor no Mercado de Trabalho ...	24
1.3. 10 Dicas para Manter a sua Automotivação	25
1.3.1. Tenha uma Missão de Vida/Profissional.....	25
1.3.2. Tenha Objetivos Pessoais/Metas.....	25
1.3.3. Seja Ambicioso	25
1.3.4. Faça Tudo com Muita Paixão e Muito Bem Feito	26
1.3.5. Seja Sempre Muito Positivo	26
1.3.6. Determine-se a ser Referência	26
1.3.7. Acostume-se a Buscar e Não a Esperar	27
1.3.8. Faça Agora: Não Procrastine!	27
1.3.9. Persista!.....	27
1.3.10. Inove!	27
2 PERFIL PROFISSIONAL: O QUE O MERCADO ESPERA DE VOCÊ	29
2.1. O que é Perfil Profissional?	31
2.2. Perfil Profissional Generalista.....	32
2.2.1. Conhecimentos Técnicos	32
2.2.2. Comunicação.....	33
2.2.3. Aprendizado Contínuo	33
2.2.4. Utilização de Novas Tecnologias.....	33
2.2.5. Bom Relacionamento Interpessoal/Saber Trabalhar em Equipe	33
2.2.6. Ética	34
2.2.7. Qualidade em Prestação de Serviços.....	34
2.2.8. Boa Apresentação Pessoal.....	34
2.2.8.1. Cabelo.....	34
2.2.8.2. Ouvidos.....	35
2.2.8.3. Boca/Dentes	35
2.2.8.4. Maquiagem.....	35
2.2.8.5. Higiene Geral	35
2.2.8.6. Unhas	35
2.2.8.7. Como Vestir-se	35
3. O OPERADOR DE CAIXA E SUAS MÚLTIPLAS FUNÇÕES.....	39
3.1. Conhecendo o Operador de Caixa.....	41
3.2. Locais de Trabalho	42
3.3. Equipamentos Utilizados pelo Operador de Caixa	43
3.4. Operacionalização - Alguns Procedimentos Realizados pelo Operador de Caixa.....	46
4. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS/DINHEIRO	53
4.1. A História do Dinheiro.....	55
4.2. Transações Financeiras: Formas de Pagamento	57
4.3. Transação Financeira: Dinheiro.....	58
4.3.1. Dispositivos de Verificação de Segurança do Dinheiro	59

4.3.1.1.	Segunda Família do Real.....	59
5.	TRANSAÇÕES FINANCEIRAS/CHEQUES.....	63
5.1.	Título de Crédito: Cheque.....	65
5.1.1.	Dados Encontrados no Cheque	65
5.1.2.	Sujeitos da Transação	67
5.1.3.	Cuidados para Garantir a Segurança no Recebimento de Cheques...	68
6.	TÍTULO DE CRÉDITO: CARTÃO DE CRÉDITO	71
6.1.	Título de Crédito: Cartão de Crédito.....	73
6.1.1.	Dados Presentes no Cartão de Crédito.....	73
6.1.2.	Sujeitos Envolvidos na Transação Financeira	74
6.1.3.	Dispositivos de Segurança ao Receber Cartões	75
6.1.4.	Operacionalização com Cartão de Crédito	75
7.	TÍTULO DE CRÉDITO: BOLETO BANCÁRIO E CARNÊS	79
7.1.	Título de Crédito: Boleto Bancário	81
7.1.1.	Principais Dados/ Campos do Boleto Bancário	81
7.1.2.	Recebimento de Boletos Bancários.....	82
7.1.3.	Código de Barras	82
8.	TÍTULO DE CRÉDITO: PROMISSÓRIA	87
8.1.	Título de Crédito: Nota Promissória	89
8.2.	Dados Presentes na Nota Promissória	90
9.	MEIOS DE PAGAMENTO DIGITAL	93
9.1.	PIX.....	95
9.2.	Links para Pagamento.....	96
10.	DOCUMENTAÇÕES	99
10.1.	Documentações	101
10.2.	Documentações: Cédula de Identidade	102
10.2.1.	Dados da Cédula de Identidade	102
10.3.	Documentações: Carteira Nacional de Habilitação	104
10.3.1.	Dados da CNH	104
10.4.	Documentação: Carteiras de Órgãos de Classe.....	105
11.	COMPROVANTES: RECIBOS E NOTAS FISCAIS	109
11.1.	Comprovantes: Recibos	111
11.1.1.	Dados de Preenchimento dos Recibos.....	111
12.	MATEMÁTICA APLICADA À OPERAÇÃO DE CAIXA: PORCENTAGEM..	115
12.1.	Matemática Aplicada ao Operador de Caixa	117
12.1.1.	Porcentagem	118
12.1.1.1.	Descontos.....	119
12.1.1.2.	Juros	119
13.	PRÁTICAS DE MERCHANDISING	123
13.1.	O que é Merchandising?	125
13.1.1.	Material de Merchandising	126
14.	O NOSSO CLIENTE É NOSSO PATRÃO.....	133
14.1.	Os Direitos do Cliente.....	135
14.1.1.	A Relação entre Globalização, Empresa e você Profissional.....	136
14.1.2.	Qualidade em Prestação de Serviços	136
14.1.3.	Habilidades para Realizar um bom Atendimento	138

14.1.4.	Código de Defesa do Consumidor.....	138
15.	O OPERADOR DE CAIXA E A SAÚDE.....	143
15.1.	Profissão e Saúde.....	145
15.2.	Ergonomia e NR 17	146
15.3.	Ginástica Laboral.....	151
REFERÊNCIAS		155
GLOSSÁRIO		157

APRESENTAÇÃO

Prezado aluno, se você está iniciando este curso, você tem um objetivo: mudar de vida! Talvez você esteja buscando capacitação profissional para candidatar-se a uma vaga no mercado de trabalho, talvez você já esteja atuando no mercado, porém busca novas colocações, novas oportunidades, ou simplesmente deseja ampliar conhecimentos, crescer enquanto pessoa, não apenas enquanto profissional.

Qualquer que seja o seu sonho ou objetivo dedique-se com afinco a esta nova etapa da sua vida.

É importante estar atento às aulas, ser um aluno frequente, realizar as atividades propostas, participar, pesquisar. Busque desenvolver-se, descobrir seus talentos, acreditar no seu potencial e ir sempre mais além. Lembre-se sempre que o mercado de trabalho busca profissionais qualificados tecnicamente e com atitudes e comportamentos favoráveis ao desenvolvimento das atividades propostas.

Seja bem-vindo. Desejo sucesso a você!

Fabiana Rolim

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

<i>BC</i>	<i>Banco Central.</i>
<i>CNH</i>	<i>Carteira Nacional de Habilitação.</i>
<i>CNPJ</i>	<i>Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.</i>
<i>CPF</i>	<i>Cadastro de Pessoa Física.</i>
<i>CREA</i>	<i>Conselho Regional de Engenharia e Agronomia.</i>
<i>ECF</i>	<i>Emissor de Cupom Fiscal.</i>
<i>EPI</i>	<i>Equipamento de Proteção Individual.</i>
<i>LER</i>	<i>Lesão por Esforço Repetitivo.</i>
<i>NR</i>	<i>Norma Regulamentadora.</i>
<i>OAB</i>	<i>Ordem dos Advogados do Brasil.</i>
<i>PA</i>	<i>Posição de Atendimento.</i>
<i>PASEP</i>	<i>Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público.</i>
<i>PDV</i>	<i>Ponto de Venda.</i>
<i>PIS</i>	<i>Programa de Integração Social.</i>
<i>RG</i>	<i>Registro Geral.</i>
<i>RIC</i>	<i>Registro de Identidade Civil.</i>
<i>SSP</i>	<i>Secretaria da Segurança Pública.</i>
<i>TEF</i>	<i>Transferência Eletrônica de Fundos.</i>
<i>UF</i>	<i>Unidade da Federação.</i>

CAPÍTULO

1

MOTIVAÇÃO: ENTENDENDO A FORÇA QUE NOS MOVE

AUTOMOTIVAÇÃO: A FORÇA QUE ESTÁ DENTRO DE VOCÊ

•

PROATIVIDADE: CONCEITO DE GRANDE
VALOR NO MERCADO DE TRABALHO

•

10 DICAS PARA MANTER A SUA AUTOMOTIVAÇÃO



MOTIVAÇÃO: ENTENDENDO A FORÇA QUE NOS MOVE

1

CAPÍTULO

Como ser o profissional que o mercado deseja ?

Prezado aluno, se você está lendo esse material com certeza deseja o sucesso profissional.

E, para tanto, um bom curso é a possibilidade de se capacitar para atingir uma vaga no mercado de trabalho ou mudar de função e buscar melhorias.

Para que você alcance o seu sucesso é preciso clareza em dois aspectos: o que você quer e o que o mercado de trabalho quer.

- » **Saber o que você quer:** sucesso profissional depende de cada pessoa, alguns o medem através da quantidade de salários mínimos que recebem, já outros gostam de benefícios como uma jornada de trabalho mais enxuta. Sabendo o que realmente importa para você, a busca pela empresa que oferta o que você deseja será mais direcionada.
- » **Saber o que as empresas querem:** sabedor do que as empresas almejam, você poderá desenvolver o perfil desejado para alcançar o sucesso.

Para estar no mercado de trabalho você não precisará aprender apenas a parte técnica que, aqui no curso de operação de caixa, seria saber manusear os equipamentos e concluir as transações financeiras, existe um arcabouço comportamental que é considerado ao admitir um candidato à vaga de emprego, bem como decidir se ele permanecerá.

É comum se ouvir a seguinte expressão: contrata-se por técnica, desliga-se por comportamento. Pois, o mercado de trabalho atual observa hard skills e soft skills, habilidades que são desejáveis aos profissionais no desempenho de suas funções.

- » **Hard Skill:** habilidades técnicas, tais como manusear os equipamentos do caixa.
- » **Soft Skill:** habilidades comportamentais, tais como saber se relacionar com colegas de trabalho e clientes.

O mercado de trabalho tem tido frequentes modificações, aquilo que um profissional das décadas de 60,70,80 e 90 precisava desenvolver era bem diferente do dinamismo profissional que é exigido hoje. Basta separar alguns instantes de conversa com alguém que trabalhou nesta época.

Também não existe um perfil engessado, que servirá para todas as funções. Cada atividade e empresa tem as suas necessidades. Por isso, é importante você desenvolver a capacidade de observar o mercado, analisar as necessidades e buscar desenvolver-se de acordo com o que você deseja alcançar.

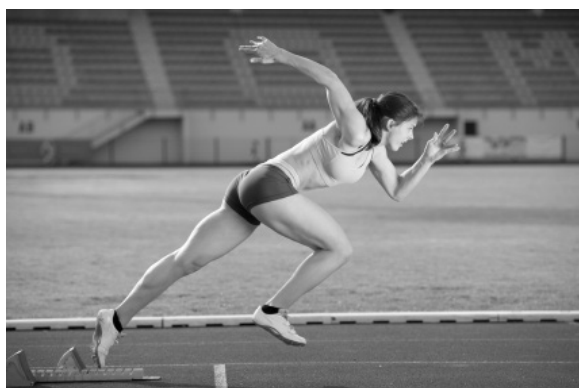
Comportamento cada vez mais exigido pelo mercado de trabalho, a automotivação deve ser desenvolvida pelo profissional que deseja destacar-se. O profissional automotivado desenvolve as tarefas com mais eficácia e, portanto, demonstra um bom desempenho no desenvolvimento de suas atividades.

Neste capítulo será abordado o tema motivação com dicas de como manter-se sempre motivado.

1.1. AUTOMOTIVAÇÃO: A FORÇA QUE ESTÁ DENTRO DE VOCÊ

O mercado de trabalho apresenta uma verdadeira maratona de atividades a serem desenvolvidas pelos profissionais atuantes. Assim, para que a realização das tarefas seja feita de forma eficaz, é importante que os profissionais apresentem dois aspectos principais: conhecimentos técnicos para o desempenho da função desejada e comportamentos variados que, aliados à técnica, tornam o profissional desejável ao mercado, ou como costuma-se referir, profissional com um bom índice de empregabilidade.

Dentro deste conjunto de comportamentos e atitudes que provocam um grande diferencial no profissional, destacando-o dos seus concorrentes, está a capacidade em automotivar-se, ou seja, aquele profissional que sempre demonstra energia e entusiasmo no desenvolvimento de suas atividades rotineiras.



Muitas pessoas pensam: “automotivação? Mas, o que é isto?” como se motivação fosse algo extremamente difícil de obter ou demonstrar. Porém, nas situações do dia a dia, das mais simples as mais complexas, nos movemos através de uma “energia” que buscamos dentro de nós, e esta energia é a motivação.

Já parou para pensar o que faz você levantar-se todos os dias da cama e, mesmo passando por algum momento difícil, acreditar em momentos melhores e seguir adiante?

Você já parou para pensar o que te trouxe até aqui para iniciar este curso?

Tudo o que fazemos requer determinação: é o que faz com que iniciemos alguma coisa que nos interessa e que julgamos que terá resultado positivo para nós. Para trabalharmos e conseguirmos realizar os nossos sonhos precisamos de motivação. Para nos declararmos à pessoa amada, mesmo sentindo aquele friozinho na barriga, somos movidos pela motivação. Para organizar a casa que está muito bagunçada devemos estar motivados. Ou seja, qualquer realização, ato ou atitude que demonstramos, requer determinação, força pessoal. É uma força que vem de dentro, uma fé, uma crença. É acreditar que vai dar certo, que acontecerão mudanças. Esta força chama-se motivação. É ela que nos leva a agir, a trabalhar, a buscar sempre algo melhor em todos os aspectos das nossas vidas.

Motivação é uma palavra derivada a partir da junção de duas palavras: motivo + ação. Ou seja, é necessário um motivo, uma causa, um porque, uma crença, um propósito, para decidirmos agir. É, portanto, um motivo que leva à ação.

Importante não confundir motivação com um estado de alegria constante. Afinal, ninguém está alegre a todo o tempo. Motivação é um ato de disciplina, ocorre quando você olha “para frente” (seu futuro), estabelece um objetivo e mantém a disciplina para alcançar. A motivação acontece quando você não se deixa abater pelas dificuldades, pois você faz as coisas acontecerem.

O mercado de trabalho necessita de pessoas automotivadas, ou seja, pessoas capazes de promoverem sua própria motivação a cada momento. Cada um deve ser responsável por sua própria motivação. A motivação é um processo endógeno, ou seja, parte de dentro de nós (endógeno significa: que vem de dentro para fora).

O problema é que muitas vezes as pessoas ficam esperando que “o mundo” lhes dê um motivo para agir: no trabalho, por exemplo, há profissionais que só demonstram motivação quando acreditam que irão ganhar alguma coisa com isto. Ficam esperando valorizações, aumentos de salário, mudanças de cargo, etc. Porém, não é possível desenvolver um trabalho apenas esperando motivação “de fora” (causa exógena: que vem “de fora para dentro”). Por exemplo: muitos profissionais só fazem bem determinado trabalho caso percebam que irão “ganhar algo mais” com isto. Agindo desta forma não estão desenvolvendo a automotivação.

A automotivação é um importante aspecto para o mercado de trabalho!

Profissionais automotivados não esperam ordens: eles agem sozinhos.

1.2. PROATIVIDADE: CONCEITO DE GRANDE VALOR NO MERCADO DE TRABALHO

Dentre as habilidades que são frequentemente solicitadas pelo mercado de trabalho aos profissionais, está a proatividade.



Proatividade é uma palavra que significa oferecer além do esperado, encontrar diversas formas inovadoras de resolver um problema, descruzar os braços e agir. Uma pessoa proativa demonstra iniciativa e inovação, assim, consegue superar as expectativas. E a proatividade é um comportamento que está diretamente ligado à automotivação.

Pessoas proativas são pessoas que gostam de dar soluções.

Quando falamos em motivação, podemos encontrar dois tipos de profissionais: os profissionais reativos e os profissionais proativos.

- » **Pessoas/profissionais reativos:** São aqueles que apenas “reagem” ao que lhe é solicitado. Desenvolvem o seu trabalho da mesma forma que é pedido. Podem ser considerados profissionais eficientes, pois realizam o seu trabalho conforme as necessidades da empresa. Eficiência - fazer bem a sua tarefa, ou desenvolver a sua função conforme o esperado/desejado.
- » **Pessoas/profissionais proativos:** Pró é um prefixo da língua portuguesa que significa antecipação. Pessoas proativas não esperam ordens apenas, ou não fazem apenas o necessário ou solicitado: elas se antecipam às situações, tentam perceber como poderiam fazer melhor e simplesmente agem! Realizam tarefas muito além do solicitado e, por isso, superam as expectativas. Profissionais que fazem muito além do esperado também podem ser considerados eficazes. Eficácia - realização de uma tarefa superando as expectativas, fazendo além do esperado.

1.3. 10 DICAS PARA MANTER A SUA AUTOMOTIVAÇÃO

A automotivação é fundamental para mantermos a energia de sonhar, ousar e agir. A seguir algumas orientações para cultivar a automotivação.



1.3.1. TENHA UMA MISSÃO DE VIDA/PROFISSIONAL

Perceba cada oportunidade na sua vida como um caminho para se desenvolver enquanto pessoa ou profissional. Lembre-se que uma das nossas maiores missões é evoluir, ou seja, nos tornarmos seres humanos cada vez melhores, e que não trabalhamos para nós apenas, mas também para servir as pessoas. É fundamental fazermos a nossa parte para tornar a convivência harmoniosa, e servir bem os nossos clientes e colegas de trabalho.

1.3.2. TENHA OBJETIVOS PESSOAIS/METAS

Quando trabalhamos em qualquer que seja a empresa, geralmente nos são impostas algumas metas, ou seja, números, quantidades, que devemos alcançar (pode ser quantidade de vendas, número de clientes atendidos ou prazos para a entrega de relatórios, etc.). Mas precisamos também definir metas pessoais, ter objetivos, para que seja possível realizar nossos sonhos. Entender nossos sonhos, saber o que queremos, é fundamental para a automotivação.

1.3.3. SEJA AMBICIOSO

Devido aos padrões culturais e geralmente a forma como somos educados, estamos acostumados a entender que a ambição é algo feio, desonesto. Mas, tudo depende da forma como percebemos este sentimento. A ambição é um sentimento que nos move a querer ser mais, a buscar o melhor para as nossas vidas. Pessoas ambiciosas tendem a perseguir suas realizações, a conquistar. A ambição torna-se ruim quando utilizamos de artifícios ilegais, de comportamentos antiéticos para conseguir “a qualquer custo” as nossas realizações. Desta forma, a ambição não

é considerada saudável e não é bem vista pela sociedade. A ambição é saudável quando “jogamos limpo”, quando buscamos os nossos sonhos seguindo o melhor caminho (ou o caminho justo) respeitando pessoas e agindo de forma ética para conseguir o que almejamos.

1.3.4. FAÇA TUDO COM MUITA PAIXÃO E MUITO BEM FEITO

Já percebeu que as pessoas quando estão apaixonadas mudam, tentando fazer e mostrar sempre o melhor? Quando estamos trabalhando a nossa função caracteriza-se pelo desenvolvimento de diversas atividades. Apaixone-se pelo seu trabalho: tudo o que fizer, faça com paixão, busque oferecer o melhor que você tem, tente superar-se a cada momento. Pense sempre da seguinte forma: “como posso fazer isto de uma forma melhor?”. Profissionais que são apaixonados pelo que fazem conseguem resultados melhores e destacam-se no mercado de trabalho.

1.3.5. SEJA SEMPRE MUITO POSITIVO

Nas vidas de todos nós sempre existem acontecimentos bons e outros nem tanto. E o bom da vida é observar o que ela traz de melhor para nós. Porém a maioria das pessoas tende a focar suas forças e pensamentos apenas nos problemas e, muitas vezes, os tornam bem maiores do que são, esquecendo assim, de observar as coisas boas. Pessoas que pensam muito em problemas podem prejudicar a sua motivação, visto que estão focadas apenas nos aspectos negativos dos acontecimentos. Problemas existem para ser resolvidos, não para estragar a nossa vida e tirar o brilho das alegrias que acontecem. Priorize as coisas boas, veja sempre o lado positivo da vida! E se algo não estiver legal busque as mudanças ao invés de ficar se lamentando.

Todos os dias, ao acordar, pense nas suas conquistas, pense no que você tem de melhor, potencialize a sua energia positiva.

1.3.6. DETERMINE-SE A SER REFERÊNCIA

Sempre nos lembramos das pessoas que passam por nossas vidas, ou até mesmo dos profissionais que trabalham conosco. Alguns têm muitas coisas boas das quais nos lembramos deles, outros, lembramos por seus defeitos e prejuízos ao trabalho.

Determine-se a ser referência, a tentar ser sempre o melhor que você possa ser naquela função, para que as pessoas possam ter boas lembranças de você e, até mesmo, seguir o seu exemplo de profissionalismo.

1.3.7. ACOSTUME-SE A BUSCAR E NÃO A ESPERAR

Há pessoas que passam a vida esperando as oportunidades. São os “coitadinhos”: aqueles que acham que o mundo ou as pessoas nunca olham para eles e, portanto, nunca lhes dão oportunidades. Muitas vezes a oportunidade está a nossa espera, mas não bate a nossa porta. É preciso buscar. Corra atrás do seu espaço e mostre o seu valor ao mundo!

1.3.8. FAÇA AGORA: NÃO PROCRASTINE!

Procrastinar é adiar: deixar para fazer depois. Muitas vezes deixamos para fazer depois o que tanto queremos. A procrastinação pode nos levar a perder oportunidades. Portanto, não espere.

1.3.9. PERSISTA!

Se o que você quer ainda não aconteceu, não desista. Faça da persistência a sua mola de propulsão para alcançar o que você quer. Nem sempre o que queremos chega da forma que achamos que vai acontecer, como gostaríamos e na hora em que esperávamos. Mas nem por isso, desista. Depois de muitas tentativas talvez seja o momento de repensar e trocar de estratégia. Mas, desistir, nunca! Persistir, sempre!

1.3.10. INOVE!

Faça sempre diferente, busque sempre o melhor, inove em suas atividades. Seja criativo, ouse, permita-se errar, tente várias vezes. A vida é feita de alternativas diferentes e de atitudes: vence quem não fica parado e utiliza o seu potencial criativo! Sucesso!

Atividade

1. Pesquise (em livros, revistas ou internet) sobre a história de algum profissional ou artista que tenha passado por situações de limitação ou dificuldades em sua trajetória, mas que conseguiu superar e “vencer na vida”. Compartilhe esta história de motivação com os seus colegas de classe na próxima aula. Também valem histórias de pessoas próximas a você: um amigo, familiar ou se até você mesmo é um exemplo de superação compartilhe com a turma!

CAPÍTULO



PERFIL PROFISSIONAL: O QUE O MERCADO ESPERA DE VOCÊ

O QUE É PERFIL PROFISSIONAL?

•

PERFIL PROFISSIONAL GENERALISTA



OPERADOR DE CAIXA

Qualificando a Linha de Frente

As empresas que vendem produtos ou serviços diretamente ao cliente necessitam de um operador de caixa, que é o profissional responsável pela checagem e cobrança do produto adquirido ou serviço consumido. Porém, sua função não se restringe apenas a passar os produtos pelo leitor de código de barras e cobrar seus valores dos clientes. Ele muitas vezes é quem atende o cliente e por isso é uma peça fundamental no bom funcionamento de um estabelecimento comercial, impactando diretamente a experiência do cliente e o sucesso do negócio.

Com uma vasta área de trabalho o operador de caixa deve se qualificar e atualizar constantemente. Esse livro se propõe a ser uma ferramenta para a qualificação e aprimoramento desse profissional.

O livro *Operador de Caixa – Qualificando a Linha de Frente* foi escrito de forma didática e objetiva, permitindo a assimilação do conteúdo de forma gradual, possibilitando o conhecimento e o desenvolvimento de habilidades essenciais para um operador de caixa. Entre os assuntos apresentados no livro estão: a importância da automotivação, perfil profissional, conhecimentos técnicos, apresentação pessoal, as funções do profissional e os equipamentos utilizados pelo caixa, transações financeiras, formas de pagamento, pagamento digital, documentos de identificação, comprovantes, recibos e notas fiscais, matemática aplicada à operação de caixa, porcentagem, juros e descontos, práticas de merchandising, direitos do cliente, cuidados com a saúde através de atividades ergonômicas e sugestões de exercícios para ginástica laboral, entre outros.

