



OPERADOR DE CAIXA

PROFISSIONALIZANTES

# OPERADOR DE CAIXA

Aula 1.....	5
1. Você conhece a função de um Operador de Caixa? .....	5
2. Mercado de Trabalho .....	6
3. Apresentação Pessoal .....	6
Aula 2.....	13
4. Atendimento ao Cliente .....	13
5. Doenças Transmissíveis por Alimentos (DTA) .....	14
6. Higiene Pessoal e de Trabalho .....	15
Aula 3.....	19
7. Conhecendo o Equipamento.....	19
8. Utilizando os equipamentos no Atendimento .....	21
9. Fundo de Troco .....	24
Aula 4.....	27
10. Fechamento de Caixa .....	27
11. Notas falsas .....	30
11.1. PRIMEIRA FAMÍLIA DO REAL .....	30
11.2. SEGUNDA FAMÍLIA DO REAL .....	31
12. Furtos .....	32
Aula 5.....	35
13. Juros .....	35
14. Juros Simples .....	36
Aula 6.....	42
15. Regra De Três .....	42
15.1. "Regra de Três" Simples .....	42
16. Porcentagem .....	48
16.1. Trabalhando com Porcentagem.....	49
Aula 7.....	54
17. Ética .....	54
18. E-mail.....	55
19. Superiores .....	55
20. Reuniões.....	56

# OPERADOR DE CAIXA

---

21.	Fofocas .....	58
22.	Relacionamentos.....	58
23.	Vestuário e Acessórios .....	59
Aula 8.....		64
24.	Ergonomia .....	64
24.1.	O QUE É ERGONOMIA? .....	64
24.2.	DOMÍNIOS DE ESPECIALIZAÇÃO DA ERGONOMIA .....	64
24.3.	LER/DORT .....	65
24.4.	O QUE É GINÁSTICA LABORAL? .....	66
24.5.	ERGONOMIA NO COMPUTADOR .....	67

# OPERADOR DE CAIXA

## PROFISSIONALIZANTES

1  
aula

# OPERADOR DE CAIXA

## Aula 1

Bem-vindo ao curso de Operador de Caixa.

Neste curso de Operador de Caixa, você irá aprender sobre como operar um caixa, como administrar o dinheiro que entrará e sairá do caixa, além do manuseio de troco. No curso também veremos como abrir um crediário, funções muitas vezes designadas para operadores de caixa.

Durante este curso, você obterá conhecimento de matemática financeira básica, marketing pessoal, vendas e os princípios básicos de organização. O Curso de Operador Caixa ampliará seus conhecimentos, e aumentará suas oportunidades dentro do mercado de trabalho.



Acreditamos que ao final do curso, você se tornará um ótimo profissional, e que este conhecimento será a alavanca para o grande sucesso pela qual percorrerá.

Vejamos agora o que o primeiro passo para que você seja um Operador de Caixa de sucesso!

### 1. Você conhece a função de um Operador de Caixa?

Um Operador de Caixa é responsável pelo recebimento e dar entrada da mercadoria que irá sair da empresa através de um PDV (Ponto de Venda), ou seja, do caixa da empresa.

PDV é o nome dado ao software que a empresa instala na máquina que o ajudará no processo de registrar as mercadorias que estarão saindo do estabelecimento, e o valor que está entrando com a venda.

Porém, mais do que registrar as vendas, o Operador de Caixa, em muitas lojas, é o primeiro contato que o cliente terá com a loja. Isto acontece principalmente em lojas que seguem o estilo de *self-service*. Você conhece esse termo?

*Self-service* é um estilo de estabelecimento onde os clientes podem comprar a vontade, escolher suas mercadorias sem ter alguém para auxiliá-los nas compras. Um exemplo de estabelecimentos que seguem o estilo *self-service*: postos de combustíveis, supermercados,

# OPERADOR DE CAIXA

hipermercados, algumas lojas de conveniência. Estes são típicos estabelecimentos onde o cliente apenas solicitará ajuda quando não encontrar o produto desejado, porém, quando isto não acontece, o primeiro contato que o cliente terá dentro do estabelecimento, será com o operador de caixa.

O Operador de Caixa deverá ser a ligação entre o cliente e a empresa. E a sua imagem representará a empresa para os clientes.

## 2. Mercado de Trabalho

Um Operador de Caixa possui uma ampla área para se desenvolver no mercado de trabalho. Vejamos algumas delas, antes de analisarmos como é o funcionamento de cada uma delas posteriormente:

- Comércio;
- Minimercados;
- Supermercados;
- Lojas de Conveniência;
- Instituições Financeiras;
- Lojas de Shopping;
- Postos de Combustíveis;
- Farmácias e Drogarias;
- Transportadoras;
- Lojas de Departamentos;
- Postos de Pedágio.

Como você pode ver, um operador caixa tem uma ampla rede de oportunidades dentro do mercado de trabalho, existem até uma mínima quantidade de bancos que fazem contratações de Operadores de Caixa sem a utilização de Concursos Públicos, ou seja, os bancos cooperativos (Ex.: Sicredi, Unicredi).

## 3. Apresentação Pessoal



A maioria das empresas fornece uniforme para a sua empresa, que padroniza o comportamento visual da empresa. Sim, existem empresas que estabelecem penteado fixo para os funcionários, uniforme, se este pode usar esmalte ou não, no caso das

# OPERADOR DE CAIXA

mulheres, e se for permitido, determina a cor do esmalte. A empresa também determina a maquiagem que o funcionário utilizará. No caso dos homens, e na grande parte dos casos, a empresa determina o rosto limpo, ou seja, sem barba, para uma melhor apresentação frente ao cliente.

O uniforme deve estar sempre limpo, sem fios soltos, rasgos ou bolinhas de uso e devidamente passado. O uniforme limpo marca a higiene pessoal do funcionário, e o comprometimento que você terá com a empresa, de exibir uma boa imagem.

Outras empresas, já não oferecem uniformes, mas estabelecem critérios e regras de como o funcionário deve se vestir.

Porém, existem ainda empresas que permitem aos seus funcionários a liberdade de vestuário, isso não quer dizer que você têm a liberdade de vestir o que quiser. Neste contexto deve existir o bom senso. As pessoas demoram cerca de 4 segundos para registrar se gostam ou não de alguém. Não desperdice os seus quatro segundos com uma aparência relaxada!

Vamos ver algumas dicas de como causar uma boa Apresentação Pessoal:

## a) VESTUÁRIO

O vestuário marca a sua personalidade. Porém, decotes, roupas curtas e justas, não são aconselháveis para o trabalho. Para não errar na hora do que vestir, independente do lugar que se trabalhará, é uma calça jeans lisa (sem estampas, sem rasgos ou penduricalhos, principalmente jeans colorido) azul ou preta. Camiseta ou camisa lisa e sem estampas, para não cair no exagero.

Para homens é recomendado um sapato social ou social esportivo, um tênis quebra o contexto de um bom visual, lembrando que quando se usa sapato social, a meia deverá ser da mesma cor que o sapato.

Para mulheres sapatilhas, sapatos de salto baixo, e no caso de frio, botas rasteiras. Sandálias ou sapatos que mostrem os dedos não são recomendados.

Parece fútil darmos tanta importância a aparência, mas lembre, seu esforço físico ou mental é o seu produto, e o corpo é a embalagem. Não podemos colocar um produto que tenha embalagem rasgada, danificado ou de péssima aparência em uma prateleira. Cuidar da aparência é cuidar para que o seu trabalho seja bem visto.



## **b) CONHEÇA A SUA EMPRESA**

Esta é uma dica interessante, a maioria das pessoas que se candidatam a vagas no mercado de trabalho, quando são selecionados, não conhecem o que produz a empresa. Conhecer a empresa, desde a história até o funcionamento, e as mercadorias, pode ajudá-lo a conquistar pontos durante uma entrevista de emprego.

Ex.:

EMPRESÁRIO – Então, o senhor já tinha ouvido falar da nossa empresa antes?

CANDIDATO – Sim, a sua empresa possui um ótimo preço nos produtos, e é conhecida pelo bom atendimento ao cliente. Além de possuir filiais para fora da cidade. É uma honra estar tendo a oportunidade de conhecê-los pessoalmente.

Conhecer a empresa, também pode lhe beneficiar com os clientes, você pode auxiliá-los nas compras de certos produtos, e até instruí-los de como os produtos devem ser utilizados.

## **c) UNHAS, MAQUIAGEM E PERFUMES**

A maioria das mulheres gostam de utilizar esmalte nas unhas, e existem cores extremamente chamativas, porém, existem empresas que não permitem o uso de esmaltes durante o expediente. E quando uma empresa, permite ao funcionário utilizar esmalte nas unhas, deve-se evitar de cair na tentação de escolher um esmalte azul, rosa chiclete ou qualquer outra cor forte.

Para as mulheres não errarem, cores nudes, o vermelho clássico, o marrom e a renda são indicados para esses tipos de ocasião. Deve-se evitar também unhas cumpridas, que além de passarem uma imagem de desleixo, podem danificar algum produto. Ou transmitir micróbios e germes para alimentos, através da sujeira que se acumula por baixo das unhas.

Para homens manter as unhas curtas e lixadas é essencial para uma boa aparência.

Usar maquiagens fortes podem agredir a imagem do funcionário, você pode usar maquiagem brilhantes e com glitter em festas e ocasiões especiais, porém, quando estiver trabalhando, tente usar o menos possível de maquiagem, o cliente gosta de olhar para os rostos de quem os atende, e enxerga-los sem uma grossa máscara de maquiagem.

Durante o expediente, para mulheres que gostem de se maquiar, tentem usar no máximo uma base, pó compacto, rímel, blush e gloss. Sem exagerar com sombras brilhosas, e maquiagens engenhosas.

# OPERADOR DE CAIXA

Homens não possuem o costume de usar maquiagem, apesar de ser recomendado que façam uma limpeza de pele uma vez por semana para manter os poros limpos. Porém, entre homens e mulheres, estes são os que mais caem no vício de exagerar na hora de colocar um perfume.

Lembre-se que exagerar no perfume pode incomodar as pessoas à volta. Não coloque perfume demais, o fato de você mesmo não conseguir sentir o cheiro do perfume, não significa que as outras pessoas não o sentem.

## d) BIJUTERIAS, JOIAS E AFINS

Bijuterias são lindas e chamam bastante a atenção, porém, dentro de um ambiente de trabalho, evite de usar bijuterias grandes, coloridas ou até mesmo bijuterias que você usaria para ir a uma festa ou evento social. No local de trabalho de preferência por joias e bijuterias simples, e que não chamem tanto a atenção. Principalmente para colares grandes, que chamam atenção para o busto feminino.

Também, não é recomendado o uso de pulseiras em determinadas empresas, está é uma preocupação com o funcionário e não com o cliente. Pulseiras podem enganchar-se em produtos, roupas e podem acabar estragando ambos. E para melhor manter os seus pertences, deixar a pulseira guardada pode assegurar que ela fique intacta.

Recomenda-se também a funcionários que possuem piercings no nariz ou no lóbulo da orelha, terem cuidado de não manuseá-los durante o ambiente de



trabalho.



Um operador de caixa trabalha com o dinheiro e com o público, suas mãos estão expostas há inúmeros germes e bactérias, entrar em contato com esses orifícios podem infeccioná-los. Como um conselho, use

# OPERADOR DE CAIXA

---

pequenos esparadrapos da cor pele em cima de piercings e brincos laterais para evitar esse tipo de contato.

O cuidado com a aparência deve ser um hábito do meio de trabalho que deve ser levado para o cotidiano. Pois não beneficia somente sua identidade profissional, mas também a sua saúde mental (pois estará feliz consigo mesmo), higiene e vida pessoal.

Nesta primeira aula do Curso de Operador de Caixa, você aprendeu o mercado de trabalho que um operador de caixa pode usufruir, além de aprender alguns aspectos de apresentação pessoal para uma entrevista de emprego e durante o horário de trabalho.

Para a melhor fixação do curso, realize os exercícios e até a próxima aula!

# OPERADOR DE CAIXA

---

## Atividades:

- 1) Qual a função de um Operador de Caixa?
- 2) O que significa PDV?
- 3) Qual o significado de uma empresa *self-service*?
- 4) Quais os Mercados de Trabalho disponíveis para um Operador de Caixa?
- 5) Por que é importante ter uma boa apresentação pessoal?
- 6) A respeito do vestuário, qual é o mais indicado para uma entrevista de emprego?
- 7) Por que conhecer a empresa para que vai trabalhar é tão importante?
- 8) Quais os vícios que se comete com relação as unhas, maquiagem e perfumes que devem ser evitados?
- 9) Usar bijuterias, joias entre outros deve ser evitado. Por quê?

# OPERADOR DE CAIXA

## PROFISSIONALIZANTES

2  
aula

# OPERADOR DE CAIXA

## Aula 2

Bem-vindo a aula 2 do Curso de Operador de Caixa, em nossa última aula você aprendeu o Mercado de Trabalho incrível que lhe aguarda, além de aprender como obter uma boa Apresentação Pessoal para uma entrevista de emprego, e durante o horário de serviço. Vimos também o quão é importante conhecer a empresa para que se vai trabalhar, além das funções que os esperam como Operador de Caixa.

Na aula dia hoje vamos aprender sobre Atendimento ao Cliente, a principal fonte de lucro da empresa para qual vai trabalhar. E veremos também, alguns cuidados especiais que devemos ter com nossa higiene quando trabalhamos como Operador de Caixa.

Vamos começar logo a nossa aula!

### 4. Atendimento ao Cliente

O Cliente é o principal fator que faz com que a empresa movimentar seus bens e serviços em troca de lucro positivo. Entenda que primeiramente a Empresa existe para satisfazer a necessidade das pessoas. Seu primeiro passo dentro de uma empresa é entender o que elas produzem, ou que tipo de produtos ela oferece para os seus clientes. Existem vários fatores que podem atrair um cliente para a empresa:



- Preço;
- Promoções;
- Produtos;
- Ponto de Venda;
- Atendimento.

O Atendimento é considerado um fator para atrair clientes?

Claro! Um bom Atendimento é a chave mestra para que o cliente volte a comprar/consumir na empresa.

Como Operador de Caixa muitas vezes você será o primeiro funcionário a entrar em contato com o cliente, isto significa que a cordialidade no atendimento será essencial para garantir que

# OPERADOR DE CAIXA

o cliente retorne a empresa, o que significa um aumento no lucro da empresa e para você, Operador de Caixa.

Um cliente quando se sente bem atendido, e quando sente que a empresa se preocupa com suas necessidades, e até mesmo se conseguiu encontrar tudo o que procurava dentro do estabelecimento, sente-se importante e prestigiado.

Quando você fala com o cliente, demonstrando a importância que ele têm, você estará servindo como porta-voz da empresa. A sua imagem, a sua forma de se expressar vai ser vista como a imagem e a forma de se expressar da empresa.

Ter o cuidado de atender a todas as pessoas de forma igual, educada, sem a utilização de gírias, ou de postura incorreta, mascando alguma goma de mascar.

Algumas dicas que podem ser seguidas para oferecer um ótimo atendimento ao seu cliente:

- 1) Cumprimentar, acompanhar e despedir-se do cliente, agradecendo sempre;
- 2) Cuidar da imagem global: verbal (o que se diz e a forma como se diz) e não verbal (olhar, expressão facial, gestos, posturas, linguagem corporal);
- 3) Desenvolver a simpatia e a delicadeza, comportando-se sempre de forma educada, cumprindo com as regras dos tratamentos verbais;
- 4) Saber que a vida pessoal não deve ser discutida na presença do cliente;
- 5) Demonstrar boa vontade na prestação de serviço;
- 6) Revelar genuíno interesse pela satisfação do cliente, atitude positiva e motivação;
- 7) Conhecer perfeitamente o produto/serviço e a instituição;
- 8) Revelar habilidade para compreender que cada nova situação, até eventualmente de reclamação, se apresenta como um desafio, isto é, uma oportunidade de fidelizar um cliente;
- 9) Corrigir falhas e concentrar-se na sua efetiva resolução (fundamental em casos de reclamação). Poderá ser útil saber apresentar um pedido de desculpas sem esquecer, contudo, que este pedido por si só não resolve o problema;
- 10) Não perder de vista que o bom atendimento é garantia de fidelização do cliente que, em última instância, pode significar a manutenção do posto de trabalho.

## 5. Doenças Transmissíveis por Alimentos (DTA)

Você já ouviu falar em Doenças Transmissíveis por Alimento?

As DTAs são doenças transmitidas por alimentos, ou seja, na ingestão de alimentos ou bebidas contaminados. Existem cerca de 250 tipos de DTA, sendo a maioria causada por bactérias, toxinas, vírus e parasitas. Existem também as DTA por envenenamento por toxinas naturais, como a ingestão de cogumelos venenosos, e as toxinas de algas e peixes.

# OPERADOR DE CAIXA

Por que um Operador de Caixa tem que saber o significado de DTA?

Para Operadores de Caixa que lidam com alimentos, como em supermercados, hipermercados e em alguns casos, lanchonetes e restaurantes, é importante ter o cuidado ao lidar com esse tipo de produto.



Nossas mãos estão expostas e entram em contato constantemente com o dinheiro, que por mais que seja valioso, é um objeto que mais acumula bactérias e germes, que podem ser passadas para o alimento através do contato. E isso pode acarretar em problemas de saúde para você e para o seu cliente, que causará prejuízo para a empresa.

Para melhor poder trabalhar, sem se preocupar com a possível transmissão de germes e bactérias, recomendamos que as mãos e o balcão de atendimento sejam lavados, sempre que um cliente por atendido.

Sabemos que existem empresas onde o fluxo de cliente é muito grande, e não seria possível parar o atendimento, então, damos uma dica para Operadores que podem se encontrar nesse tipo de situação. Peça ao seu supervisor um frasco com álcool, para a limpeza rápida do balcão. E um frasco de álcool gel, para que você possa utilizar em suas mãos sempre que manusear dinheiro ou alimento.

São produtos simples que podem aumentar a qualidade dos produtos, além de não atrapalhar durante o atendimento.

A DTA causa transtornos para as pessoas, e seus sintomas mais comuns são vômitos e diarreias, podem incluir dores de cabeça, alteração da visão e olhos inchados. Para adultos saudáveis, a maioria das DTAs dura poucos dias e não deixa sequelas, porém, para crianças, mulheres grávidas e pessoas idosas, as DTAs podem ser mais graves, inclusive levar a morte.

Então, lembre-se, você não quer ser só um ótimo Operador de Caixa, que saiba prevenir as necessidades da empresa, e ser reconhecido pela agilidade no atendimento. Você também quer que o seu cliente saiba que você se preocupa com ele.

## 6. Higiene Pessoal e de Trabalho

# OPERADOR DE CAIXA

Existem cuidados com a Higiene Pessoal que podem ajudar a evitar as DTAs, além, de como falamos na área anterior, ajudar na boa apresentação pessoal para o trabalho exercido, além de influenciar no seu atendimento.

A Higiene Pessoal é muito importante, não só para a empresa, como para você mesmo. E deve se tornar um hábito não só no horário de trabalho, como transformar-se rotina no dia-a-dia. E também pode evitar outros de tipos de doenças, como infecções e vírus.

- Tomar banho diariamente, evitando compartilhar toalhas. Parece uma dica desnecessário, porém é importante frisar que dependendo o lugar que o Operador de Caixa exercer a sua profissão pode coloca-lo em contato com as sujeiras do dia-a-dia, gorduras de alimentos entre outros resíduos.
- Escovar os dentes após cada refeição, não deixando de verificar o hálito, além de evitar que algum resto de alimento da sua última refeição se misture com o produto do cliente, através de gotículas de saliva. Também ajuda a manter um bom relacionamento com o cliente, pois ninguém gosta de ser atendido com mal hálito.
- Manter sempre as unhas curtas e limpas, evitando o uso de esmalte excessivo. Unhas cumpridas acumulam sujeira, e o maior transmissor de germes e bactérias.
- Homens devem manter a barba sempre muito bem aparada e não usar bigodes, pelo mesmo motivo que citamos no tem anterior, a barba pode acumular sujeira, e até mesmo parasitas, por isso, devem ser evitada no ambiente de trabalho.
- Manter os cabelos sempre limpos, recomenda-se aos homens cortá-los bem curtos e às mulheres para prendê-los.
- Manter não somente o uniforme, como ter a roupa de se trabalhar, sempre limpa e passada.
- Lavar as mãos com sabão, sempre que possível após o atendimento. Lavar as mãos após um atendimento tem como finalidade: diminuir o número de micro-organismos, evitar disseminações de doenças, proteger a saúde do profissional, e evitar o acúmulo de sujeira que provem do manuseio dos produtos.



Recomendamos que as mãos sejam lavadas (ou utilizar o álcool, ou álcool gel) sempre que você encostar nos cabelos, após utilizar o banheiro, depois de mexer na lixeira; após cada refeição, e após fumar e assoar o nariz.

- Manter balcão e equipamentos limpos e livres de poeira.

# OPERADOR DE CAIXA

---

Em geral, manter o ambiente de trabalho limpo, além de possuir uma boa higiene pessoal pode ser vital para que as DTAs não se proliferem, evitando de causar um mal ao cliente, a empresa e a você mesmo.

Por isso, aconselhamos de sempre limpar seu balcão de atendimento após atender algum cliente, evitando que fique vestígios de produtos, líquidos e comida. Além de se evitar de manipular produtos, no caso alimentos, quando ocorrer um ferimento nas mãos.

Na aula de hoje vimos como é importante atender bem as pessoas, e o quando elas podem nos beneficiar. Conhecemos a importância de evitar as DTAs, e como a Higiene Pessoal e a Higiene do Trabalho podem influenciar para que essas doenças não se transformem num problema para a empresa.

Faça os exercícios e até a próxima aula!

## **Atividades:**

1. O que significa Atendimento ao Cliente?
2. Quais os fatores que atraem os clientes a empresa?
3. Por que o atendimento é considerado um fator para atrair cliente?
4. Desenvolva um diálogo entre um Operador de Caixa e um Cliente?
5. O que é DTA?
6. Quais são os agentes causadores da doença?
7. Por que um Operador de Caixa tem que saber o significado de DTA?
8. Qual o cuidado que o Operador de Caixa tem que ter ao manusear Alimentos?
9. Por que a Higiene Pessoal é tão importante?
10. Quais são as regras básicas para uma Higiene Pessoal satisfatória?
11. Quais os procedimentos que devem ser adotados para manter o ambiente de trabalho limpo?
12. Qual a importância de manter as mãos sempre limpas?

# OPERADOR DE CAIXA

## PROFISSIONALIZANTES

3  
aula

# OPERADOR DE CAIXA

## Aula 3

Seja bem-vindo à aula 3 do Curso de Operador de Caixa. Em nossa última aula aprendemos sobre a importância de um bom atendimento, os fatores que levam os clientes até as empresas. Aprendemos sobre o significado do DTA, e a importância da Higiene Pessoal e no ambiente de trabalho para evitar que o DTA cause prejuízo para o cliente, para a empresa e para você, o profissional de Operador de Caixa.

Na aula de hoje entraremos mais a fundo na prática da função de um Operador de Caixa. Vamos começar!

### 7. Conhecendo o Equipamento

Um Operador de Caixa acaba se tornando responsável por seus equipamentos. Lembrando que os equipamentos de uso, assim como os softwares, variam de uma empresa para a outra. Vamos conhecer os equipamentos que você irá trabalhar.

Para o Operador de Caixa, o equipamento de trabalho é essencial para obter uma boa eficiência no desenvolvimento do seu serviço, muitas vezes, a organização e a limpeza dos equipamentos podem transformar o seu produto em algo mais produtivo.

- **Monitor**

Atualmente todas as lojas, supermercados e estabelecimentos em geral, possuem um sistema de softwares (o PDV, como vimos antes) que ajuda a fazer o registro de preço e emitir a nota fiscal. Manter o monitor limpo e sempre voltado para a visão do cliente, para dispersar dúvidas a respeito de valores que não correspondem entre o registrado no sistema, e o valor da etiqueta do produto. Quando isto acontecer, é necessário chamar seu supervisor imediatamente, para melhor atender as necessidades do cliente, além de oferecer um pedido de desculpas ao consumidor pelo constrangimento.



- **Teclado**

# OPERADOR DE CAIXA

O teclado pode ser igual ao teclado de um computador, o software instalado na máquina terá atalhos definidos, para facilitar a finalização da nota fiscal. Algumas vezes, você trabalhara com teclados específicos para a operação do caixa. São teclados menores, e cada tecla já vem com a função descrita, o que facilita imensamente o seu trabalho como Operador de Caixa. O teclado também é utilizado para fazer o registro de produtos que o leitor não identifica, ou que não possuem código de barras, isto acontece bastante com estabelecimentos que trabalham com verduras que são vendidas porções por unidade, cada tipo de verdura que é vendida por “molho” recebe um código próprio, que só é registrado quando o código é digitado.

- **Leitor de Código de Barras**

Este é o equipamento que faz a leitura do código de barras de cada produto, é importante, mantê-lo limpo, para que ele possa efetuar a leitura com maior clareza. Existem dois tipos de leitores: o leitor de mão, usado em lojas de conveniência entre outros, por possuírem produtos de porte grande ou pesados, que não poderiam ser lidos pelo leitor convencional. E o leitor convencional, também conhecido como caixa de luz, bastante utilizado no restante dos estabelecimentos, que é uma caixa quadrada afixada em cada caixa. Ressaltando que em alguns estabelecimentos, os leitores ópticos não conseguem ler pequenos códigos.

Códigos molhados ou danificados, neste caso, você poderá utilizar o teclado para digitar o número que vem abaixo do código dos produtos, para registrá-lo, ou procurá-lo no sistema de sua máquina para assim, fazer o registro.

- **Máquina de Preenchimento de Cheque**

Apesar de não ser uma máquina muito usada, mas era esta máquina a responsável pelos preenchimentos dos cheques. Atualmente, ela foi trocada pelas máquinas de cartão de crédito ou débito.

- **Transferência Eletrônica de Fundos (TEF)**

O TEF (Transferência Eletrônica de Fundos) é bastante utilizado em caixas de Supermercados, Hipermercados e afins. É uma máquina que se conecta diretamente com Sistema de Softwares, o que facilita o pagamento das compras dos clientes através do Cartão de Crédito e Débito, sem ter que deslocar o cliente para outra parte da empresa, o que acaba tonando-se cômodo. O TEF é um sistema eficiente para agradar o cliente na questão de atendimento.



- **ECF-PDV (Emissor de Comprovante Fiscal)**

Esta é a máquina que irá produzir a Nota Fiscal para o cliente. É importante lembrar o cuidado com a máquina no quesito de sempre

# OPERADOR DE CAIXA

estar corretamente abastecida de papel, caso o contrário, se ocorrer falta de papel no meio da impressão da Nota Fiscal, pode ocorrer falha no sistema, perda de informações e até mesmo causar danos a máquina, que pode se transformar em prejuízo para a empresa, e em demora do atendimento.

Cada empresa possui um software diferente, é essencial aprender como funciona cada software, o que a sua empresa vende e as características de cada produto, inclusive sua funcionalidade. É comum um Operador de Caixa ser questionado sobre a função de um determinado produto, ou para que este serve. Até mesmo, ser questionado sobre qual produto o cliente deve comprar.

## 8. Utilizando os equipamentos no Atendimento

O Atendimento pode ser dividido em três partes distintas. Vamos aprendê-las:

- **Pré-Atendimento**

Quando o cliente chega ao balcão para registrar as mercadorias, começa o procedimento de pré-atendimento. Você deve recebê-lo sempre com um sorriso e um “Bom dia”, “Boa Tarde” ou “Boa Noite”. Os atendentes caem no vício de acrescentar um “senhor” ou “senhora” no final do cumprimento, porém, algumas pessoas se sentem ofendidas. Para não errar, use apenas o cumprimento formal.

- **Atendimento**

O atendimento varia de acordo com o cliente, alguns clientes gostam de alcançar eles mesmos os produtos para serem registrados, outros preferem que o Operador realize todo esse processo. Cada produto deve ser registrado, passando o código de barra pelo leitor de luz ou utilizando o leitor de mão. Alguns códigos deverão ser digitados, isso acontece quando o código



de barras é muito pequeno, ou se encontra danificado, ou quando é um produto que não possui código de barras próprio (como as frutas e verduras, que muitas vezes são pesados nos caixas de supermercados), para isso você utilizará o teclado, que mencionamos no capítulo anterior.

Uma dica que damos é que em alguns lugares não existem empacotadores ou não existem empacotadores o suficiente para todos os caixas. Aconselhamos que

# OPERADOR DE CAIXA

---

enquanto estiver registrando os produtos, guarde-os nos pacotes, para não acumular produtos desembalados e causar confusão em produtos que já foram registrados. Esta iniciativa prática também faz como que você perca menos tempo, tendo o trabalho em dobro de guardar os produtos dentro das sacolas. Além de diminuir o tempo de espera do cliente pelas compras. A agilidade no atendimento é um quesito que todo o cliente aprecia.

Outra dica que daremos, em minimercados, supermercados, hipermercados entre outras empresas que seguem o mesmo ramo de atividades, é comum que alguns clientes carreguem consigo sacolas ecológicas, não se sinta intimidado em perguntar se ele gostaria: “O Senhor (a), trouxe consigo uma sacola ecológica?”. Uma simples pergunta que pode diminuir o seu esforço físico de colocar tudo dentro de sacolas plásticas e depois ter que retirá-las.

Também recomendamos aos Operadores de Caixa verificar se os produtos que estão sendo registrados estão nas embalagens corretas, dentro do prazo de validade e se não possuem nenhum dano no produto antes de embala-los.

As empresas incentivam que o Operador de Caixa tenha uma conversa amistosa com os clientes, demonstrando preocupação com o cliente e com a satisfação com ele de acordo com os produtos que ele está adquirindo.

A importância de registrar todos os produtos acaba gerando uma diminuição de gastos da empresa na compra de produtos que já existentes dentro do estabelecimento.

- **Pós-Atendimento**

Tendo registrado todos os produtos, informe ao cliente o valor final da compra, esse valor irá aparecer, normalmente, no monitor do caixa, para que o cliente possa conferir o valor que estará pagando.

Antes de finalizar a nota, pergunte ao cliente se ele encontrou tudo o que procurava dentro do estabelecimento e, se ele gostaria que você o ajudasse em mais alguma coisa. Existe a possibilidade de o cliente sentir falta de algum produto apenas nesse momento, neste caso, apenas pergunte qual o produto que ele gostaria, marca, sabor, tamanho, quantidade, tipo, cor. Chame seu supervisor, empacotador ou outro funcionário que possa buscar o produto para o cliente ou que acompanhe o cliente até o lugar onde ele pode encontrar o produto.

Após a finalização da nota, tome cuidado! Esta é a hora de lidar com o dinheiro, e não pode haver confusão na hora do troco. Os Softwares de hoje já indicam o valor do troco que deverá ser devolvido ao cliente, após inserir no sistema o valor que o cliente forneceu para pagar a compra.

Como dica para esse momento, aconselhamos a não guardar o dinheiro que o cliente lhe entregou diretamente dentro da gaveta do caixa, e sim coloca-lo num lugar seguro, mas que fique a vista dos olhos, para que o cliente não se confunda com o valor dado.

# OPERADOR DE CAIXA

Cuidado na hora de dar o troco para o cliente, e sempre que possível, perguntar se ele possui os valores quebrados para facilitar na hora de devolver o troco.

Por anos muitas moedas são perdidas e deixam de circular no Brasil pela falta de uso, isso acarreta em prejuízo para a Casa da Moeda, para os cidadãos e principalmente, para o caixa de uma empresa.

Existe a possibilidade de finalizar a compra com Cartão de Crédito ou Débito, Cartão Refeição ou Alimentação, Ticket e Cheque.

## FINALIZAÇÃO COM CARTÃO DE CRÉDITO OU DÉBITO:

Existem inúmeras bandeiras de Cartões, e você tem que se inteirar quais bandeiras o seu equipamento de trabalho está programado para aceitar. Em caso de Cartão de Crédito, obtenha o conhecimento com o seu supervisor da quantidade máxima de parcelas que você está autorizado a fazer.

## FINALIZAÇÃO COM CARTÃO REFEIÇÃO OU ALIMENTAÇÃO:

Não existirá no seu sistema uma opção específica para finalizar com Cartão Refeição ou Alimentação, eles também têm como denominação para Operadores de Caixa, de Crédito ou Débito, dependendo da bandeira que este possuir.

## FINALIZAÇÃO COM CHEQUE

Atualmente, muitas empresas não aceitam mais pagamentos com cheque. As empresas que aceitam, seguem requisitos para a aceitação. Como por exemplo, ter cadastro com a empresa a mais de seis meses, ou, possuir cheque a mais de dois anos. Os requisitos variam de cada empresa. Além disso, existem



empresas que aceitam cheque com valores arredondados, e disponibilizam o troco. Para esta finalização, você deverá entender como a sua empresa trabalha a respeito.

Aconselhamos que quando houver uma finalização com cheque, sempre anotar o número de telefone ou celular, do cliente que está lhe transferindo o cheque. Algumas empresas possuem pequenos cadastros, onde cada cliente que pagar com cheque deve fornecer endereço, entre outros dados pessoais.

# OPERADOR DE CAIXA

---

Ao final de qualquer finalização, é muito IMPORTANTE entregar ao cliente a Nota Fiscal, para que ele possa controlar o valor gasto em compras, entre outros casos, como devolução de mercadoria, que exige a apresentação de Nota Fiscal.

## 9. Fundo de Troco

O fundo de troco é uma quantia em dinheiro que você recebe da tesouraria/financeiro da empresa para poder abrir o caixa. Você usará como um “empréstimo” para começar o atendimento. Ou, o seu fundo de troco irá vir do fechamento do caixa do dia anterior.

O valor de Fundo de Troco varia de empresa para empresa. O ideal é que lhe seja entregue em variedade de cédulas e moedas, de forma que você possa fazer uma composição e obter qualquer valor de troco. Quanto mais variado o fundo de troco, mais fácil ficará de atender os primeiros clientes.

Fazer troco exige um raciocínio lógico e matemático, e que seja feito de forma rápida. Existem pequenos truques para sempre manter Fundo de Troco, a maioria dos clientes não gosta de carregar moedas dentro de bolsas, carteiros e bolsos de roupas. Pergunte ao cliente se ele possui moedas trocadas, para que você lhe devolva o troco em notas inteiras, sem quebrados. A gentileza da sua pergunta poderá acarretar os fundos para o seu troco!

Assim chegamos ao final de nossa terceira aula do Curso de Operador de Caixa. Na aula aprendemos quais são os equipamentos que você irá utilizar no ambiente de trabalho, e as funções que cada um possui. Vimos também como utilizarmos eles durante o atendimento, e tivemos boas dicas para tornar o nosso atendimento mais agradável. Sem esquecer, que aprendemos a importância de possuir um Fundo de Troco dentro do caixa.

Faça os exercícios e até a próxima aula.

### Atividades:

- 1) Quais são os equipamentos de um Operador de Caixa?
- 2) Quais os dois tipos de leitor de código de barras?
- 3) O que é uma máquina de preenchimento de cheque?
- 4) O que significa TEF?
- 5) Qual o nome dado ao Emissor de Comprovante Fiscal?
- 6) Quais são os três processos de atendimento?
- 7) Explique como funciona o pré-atendimento.
- 8) Cite formas que podem agilizar o seu Atendimento.

# OPERADOR DE CAIXA

---



- 9) Quais os tipos de Finalização de Nota Fiscal?
- 10) O que é Fundo de Troco?

# OPERADOR DE CAIXA

## PROFISSIONALIZANTES

4  
aula

## Aula 4

Bem-vindo ao Curso de Operador de Caixa. Na última aula aprendemos sobre os equipamentos do seu ambiente de trabalho, além de suas funções para o atendimento. Vamos também à importância de manter um Fundo de Troco no seu caixa.

Vamos para a aula aprender um pouco mais de prática!

### 10. Fechamento de Caixa

O Fechamento de Caixa é a principal função para verificar se durante a trajetória de trabalho, você não tenha cometido nenhum erro na hora de disponibilizar o troco. Nesta hora, você, junto com seu supervisor, irá verificar se os valores registrados na máquina conferem com os valores em dinheiro, em cheque, em cartões, em ticket do caixa. Como Operador de Caixa, seu principal objetivo é evitar que tal erro de transação aconteça, por isso o cuidado de sempre registrar os produtos em sua exata quantidade, além da forma de pagamento, para que tais erros não o prejudiquem.

A rotina que leva ao fechamento de caixa tem início com a sua abertura e termina com a entrega dos valores, considerando todas as operações realizadas naquele período. O processo consiste basicamente de alguns passos. Vamos ver quais são:

#### 1º PASSO – ABERTURA DO CAIXA

Na Abertura do Caixa, você deverá conferir se o valor inicial (o valor inicial de abertura, pode variar de acordo com a empresa) está correto. Faça a contagem da quantia inicial para o seu fundo de caixa, começando com pelas moedas e depois passando para as cédulas. Para iniciar a abertura do caixa, você precisará da autorização do Supervisor, que primeiramente, imprimirá da sua máquina o comprovante de que você está começando a função com o caixa zerado, e apresentando o valor inicial do caixa. A importância da contagem das moedas antes das cédulas é obter troco para as primeiras vendas.



# OPERADOR DE CAIXA

## 2º PASSO – REGISTRAR ENTRADAS E SAÍDAS

Além do Fundo de Troco, registre também as demais entradas e saídas financeiras que ocorrerem ao longo do dia, descrevendo cada operação, conferindo e anexando os documentos que as comprovam. Como por exemplo, a Sangria dos Caixas.

A sangria do Caixa, também conhecida como recolhimento, alívio ou retirada, consiste em remover dinheiro do caixa sem uma programação definida, como a transferência de valores que estão em excesso no caixa para outro local mais seguro. Efetuar a sangria do Caixa além de aliviar o caixa de grandes quantias, também, mantém o dinheiro em segurança em caso de furtos.

A sangria pode ser dividida em várias etapas. Vamos citá-las:

- a) Você deve ativar a função Sangria do seu PDV;
- b) O Tesoureiro/Supervisor autoriza a sangria, seja com um cartão magnético, ou mesmo com uma senha;
- c) O caixa abrirá a gaveta de dinheiro;
- d) O tesoureiro contará seguido de você, e ambos confirmarão o valor contado. Se positivo, lança-se no sistema a saída desse valor. Se negativo, conta-se novamente toda a quantia;
- e) O caixa emitirá um documento, normalmente em duas vias, onde ambas deverão ser assinadas por você e pelo tesoureiro/supervisor, e cada um ficar com uma das vias;



f) Entrega-se a quantia para o tesoureiro/supervisor, fecha a gaveta do dinheiro e seguem os atendimentos.

A sangria deve ser feita de modo fácil e prático, não havendo demora para não tumultuar os clientes em filas. Sempre que alguém chegar ao seu caixa, no momento em que a sangria é efetuado, seja educado e explique para o cliente que o processo será feito de forma mais rápido possível.

Existe também um suprimento e reforço de caixa, que consiste em suprir o caixa em situações como, por exemplo, falta de troco. Esse suprimentos podem ser pedidos para o Supervisor, que é responsável por guardar esse resgate de caixas sem troco.

Como a Abertura do Caixa, e as Sangrias e até mesmo durante a o processo de atendimento, produzem uma quantidade significativa de documentos, uma prática interessante é separar todos esses documentos com cliques em lotes comuns, por exemplo, agrupar:

# OPERADOR DE CAIXA

- os cheques pré-datados;
- os cheques à vista;
- os comprovantes de venda com cartão de crédito (separados por bandeira);
- os comprovantes de venda com cartão de débitos (separados por bandeira);

Dessa forma, toda a operação de fechamento ficará muito mais fácil, e você não perderá tanto tempo, apenas fazendo as separações dos documentos, pois eles já estarão separados.

## 3º PASSO – CONFERÊNCIA DE VALORES

Ao final de um expediente, conte todos os valores e movimentações realizadas em:

- Dinheiro (notas e moedas);
- Tickets;
- Vale Funcionário;
- Cheques;
- Cartão crédito/débito;
- Pagamentos diversos.

Justamente pelas divergências que podem ocorrer, é aconselhável que o fechamento de caixa seja feito no mesmo dia, para diminuir as chances de esquecimento do que foi feito durante o trabalho.

## 4º PASSO – FINALIZAÇÃO DO CAIXA

Por fim, some as entradas e diminua do total das saídas, certificando-se de que o saldo das operações realizadas é igual aos valores presentes (dinheiro, cheque, ticket, cartão de crédito etc.) no caixa. Não se esqueça do fundo de troco, que também é uma entrada.



O fechamento poderá ser realizado no momento em que a empresa encerra o expediente (fechamento total) ou na troca de turno (fechamento parcial).

O que fazer quando for constatado que realmente está faltando dinheiro em caixa?

# OPERADOR DE CAIXA

Quando o funcionário é contratado como Operador de Caixa, ele tem como responsabilidade o controle das entradas e saídas do “seu” caixa, portanto, o saldo somente apresentará divergências se esse controle não for feito de forma correta.

Entretanto, para que haja algum desconto por parte do empregador, no contrato de trabalho do Operador de Caixa deve constar a previsão dessa responsabilidade, previamente acordada. Já que em casos de má fé, não é necessária a previsão no contrato de trabalho. Veja abaixo uma parte do artigo 462 da Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) que diz:

“Art 462. – Ao Empregador é vedado efetuar qualquer desconto nos salários do empregado, salvo quando este resultar de adiantamentos, de dispositivos de lei ou de contrato coletivo.

Parágrafo 1º - Em caso de dano causado pelo empregado, o desconto será lícito, deste que esta possibilidade tenha sido acordada ou na ocorrência de dolo do empregado.”

## 11. Notas falsas

Quando você recebe uma nota de dinheiro, deve conferir alguns itens para se certificar de que é verdadeira. Vamos lhe ensinar como notar as pequenas diferenças entre uma nota verdadeira e uma nota falsa.

Antes, temos que lembrar que o Banco Central está renovando a Moeda Brasileira, e que temos dois tipos de Família do Real.

### 11.1. PRIMEIRA FAMÍLIA DO REAL

A Primeira Família do Real começou a ser produzida em 1994, com as notas de R\$1 (que deixou de ser produzida em 2009), R\$5, R\$ 10, R\$50 e R\$100. Em 2001, foi acrescentada a Primeira Família do Real a nota de R\$2, e em 2002, a nota de R\$20.



Todas as notas da Primeira Família do Real, com exceções as notas de R\$2 e R\$20, possuem as mesmas características anti-furto. O papel comum usado para a fabricação das notas é menos liso. No local onde aparece escrito Banco Central do Brasil e o número do valor da cédula apresenta relevo. Também apresentam marcas d’água, com símbolos que diferem de uma nota para a outra, logo abaixo do escrito do Banco Central do Brasil. Os Símbolos das Armas Nacionais ficam posicionados exatamente um atrás do outro no papel. E na barra abaixo, mesma barra

# OPERADOR DE CAIXA

onde está escrito a palavra “Reais”, inclinando a nota contra a luz, você enxergará as letras BC (de Banco Central).

- Nota de R\$1 - Não iremos nos preocupar com a nota de R\$1, pois ela deixou de ser

e



fabricada, não possui valor comercial.

- Nota de R\$2 – marca

d’água é uma tartaruga marinha.

- Nota de R\$5 e R\$10 – marca d’água é a Bandeira Nacional.
- Nota de R\$20 – marca d’água é o mico-leão dourado, além da faixa estreita na frente da nota.
- Nota de R\$10, R\$50 e R\$100 – marca d’água da República.



## 11.2. SEGUNDA FAMÍLIA DO REAL

A Segunda Família do Real começou a ser fabricada em 2010, com as notas de R\$50 e R\$100, em 2012 foram acrescentadas a Família as notas de R\$20 e R\$10, e finalmente, em 2013, as notas de R\$5 e R\$2, para completar a Segunda Família do Real.

Todas as notas da Segunda Família do Real possuem tamanhos diferentes. Cada nota possui uma marca d’água diferente, além de possuir o número, correspondente ao valor da nota, na barra inferior do papel. Possuem também um efeito holográfico, que varia entre o valor da nota e a palavra Real.

# OPERADOR DE CAIXA

As novas notas possuem partes em alto relevo, facilmente sentidas pelo tato, nas extremidades de cada nota, você poderá perceber os relevos, o que facilita na identificação das notas falsas.

- Nota de R\$2 – marca d’água é a tartaruga marinha.
- Nota de R\$5 – marca d’água é a garça.
- Nota de R\$10 – marca d’água é a arara.



- Nota de R\$20 – marca d’água é o mico-leão dourado.
- Nota de R\$50 – marca d’água é a onça pintada.
- Nota de R\$100 – marca d’água é garoupa.

Se você suspeita que esteja recebendo uma nota falsa, não aceite. Isto pode causar transtornos e acarretar em problemas para você e para seu estabelecimento.

## 12. Furtos

Um dos principais perigos para quem trabalho como Operador de Caixa é a possibilidade de ocorrer algum Furto. Em casos de furto a mãos armada é recomendado não ter nenhuma reação violenta, entregue o dinheiro para o assaltante, e em seguida comunique seu superior e as autoridades locais. É FUNDAMENTAL A PRESERVAÇÃO DA VIDA, NUNCA SE COLOQUE EM RISCO!



# OPERADOR DE CAIXA

---

Outro caso que poderá acontecer, é você, como atendente, perceber que o cliente está tentando esconder algum produto na hora do pagamento, ou até mesmo, transpareça estar nervoso e impaciente. Confira corretamente se cada mercadoria corresponde com sua embalagem. E final da compra, pergunte: “Com licença o senhor(a), possui alguma mercadoria que eu não tenha registrado?”

Se o cliente continuar negando, e você estiver com a certeza do seu lado, chame o seu supervisor, e o informe sobre o ocorrido. Não tome para si esta responsabilidade.

Chegamos ao final da quarta aula do Curso Operador de Caixa. Na aula de hoje aprendemos sobre o Fechamento de Caixa, e as diferenças entre as notas verdadeiras e falsas da Primeira e da Segunda Família do Real. Vimos também qual a melhor reação referente a uma tentativa de furto.

Realize corretamente os exercícios e até a próxima aula!

## **Atividades:**

- 1) Qual a principal função do Fechamento de Caixa?
- 2) Como Funciona a Abertura do Caixa?
- 3) Por que é importante registrar todas as entradas e saídas do caixa?
- 4) O que é Sangria?
- 5) Como a Sangria pode ser dividida?
- 6) Como se devem agrupar os documentos do caixa?
- 7) No Fechamento do Caixa, quais são os valores e movimentações que devem ser conferidos?
- 8) Como se deve finalizar o Caixa?
- 9) Quais são os dispositivos de segurança, para reconhecer notas falsas, da Primeira Família do Real?
- 10) Quais são os dispositivos de segurança, para reconhecer notas falsas, da Segunda Família do Real?
- 11) Como você deve reagir em caso de furto à mão armada?
- 12) Qual a melhor alternativa quando flagrar um cliente subtraindo mercadorias?

# OPERADOR DE CAIXA

## PROFISSIONALIZANTES

5  
aula

## Aula 5

Bem-vindo ao curso de Operador de Caixa. Aprendemos na última aula sobre a principal função do Fechamento do Caixa, além do cuidado que temos ter na contagem do dinheiro, e dicas para manter o nosso caixa bem organizado. Também vimos os dispositivos de segurança que identificam as notas falsas das verdadeiras, tanto da Primeira Família do Real, quanto da Segunda Família do Real. Nesta aula aprenderemos algumas noções básicas sobre MATEMÁTICA FINANCEIRA em algumas aplicações muito úteis para esta função.

A primeira aplicação importante que veremos são os JUROS. Vamos começar com mais uma aula, prepare-se!

### 13. Juros

Sendo o capital um dos fatores de produção, torna-se mais que justo que se tenha uma remuneração. Esta é a denominada de JUROS.

O juro é a premiação, ou a retribuição, do capital empregado. Sendo assim, os juros representam de fato a remuneração do Capital empregado em alguma atividade produtiva, seja ela de qualquer fim.

Os juros podem ser capitalizados da seguinte forma: simples ou composto, ou mesmo, empregados de forma mista. Nesta aula veremos apenas os Juros Simples, que é mais utilizado entre Operadores de Caixa.



Ainda falando sobre definição de juros, ela pode ser a remuneração pelo empréstimo de algum dinheiro.

Os juros existem porque a grande maioria das pessoas prefere o consumo imediato de um bem, e está disposta a pagar um preço maior por isto.

Em contrapartida, a pessoa que tiver a capacidade de esperar o tempo necessário para economizar a quantia necessária para comprar o determinado item, e neste entretanto estiver disposta a emprestar esta quantia com paciência reduzida, será recompensado por esta operação na proporção do tempo e risco de receber de volta o capital.

A equação **tempo X risco X quantidade** de dinheiro disponível no mercado financeiro é que define o que é tão conhecida como taxa de juros.

# OPERADOR DE CAIXA

Para checar quanto o capital rende, é indispensável que se conheça os elementos necessários que compõem estes cálculos financeiros, bem como a forma de aplicação.

Estes elementos são:

## a) Capital

O capital pode ser definido como o valor aplicado através de alguma operação tipicamente financeira, e é também muito conhecido como: valor principal, valor atual, valor aplicado, valor presente.

## b) Taxa

Denomina-se taxa aos juros relativos a 100 unidades monetárias por UNIDADE DE TEMPO. Exprime-se sob a forma de porcentagem acrescentando-se a unidade de tempo.

Exemplos:

- Taxa de 7% ao ano, ou 7 % a.a
- Taxa de 52% ao ano, ou 52% a.a

Isto significa dizer que para cada R\$ 100 reais emprestados receberemos R\$ 7,00 de juros no caso de 7% a.a, e, no caso de 52% a.a, para cada R\$ 100,00 emprestados a pessoa/ instituição receberá R\$ 52,00 de juros.

## 14. Juros Simples



O sistema de cálculo de juros simples será empregado quando o percentual (%) de juros incidirem apenas sobre o valor principal do dinheiro.

Sobre o valor dos juros gerados em cada período de tempo não incidirão novos juros.

O que chamamos de Valor Principal ou simplesmente Principal é o valor financeiro inicial emprestado ou aplicado, antes de fazer a soma aos juros auferidos no período.

É possível ter também como parâmetro de definição de juros simples aquele que se admite que os juros sejam diretamente proporcionais ao tempo da operação em questão.

# OPERADOR DE CAIXA



Como de fato os juros são a variação entre o Capital (valor principal) e o montante, esta deve ocorrer ao longo do tempo, o valor dos juros deve sempre estar associado ao período do tempo que foi necessário para gerar este valor de juros.

Transformando toda esta definição em fórmula:

$$J = P \times I \times N$$

Onde:

J = Juros

P = Principal (capital)

I = Taxa de juros

N = Número de período

## Exemplos de fixação Juros Simples:

a) Um funcionário tem uma dívida de R\$ 500,00 que tem de ser paga com juros de 6% a.m. pelo sistema de juros simples e este deve fazer o pagamento em 03 meses.

Aplicando a fórmula de juros simples

$$J = P \times I \times N$$

Substituindo valores :

$$J = 500 \times 0,06 \times 3 = R\$ 90,00$$

O montante total será de **R\$ 590,00** (R\$ 500,00 + R\$ 90,00).

Ou seja,

Montante = Principal + Juros

Montante = Principal + (Principal x Taxa de juros x Número de períodos).

Assim sendo, a fórmula do montante é:

$$M = P \cdot [ 1 + ( I \times N ) ]$$

# OPERADOR DE CAIXA

b) Calcule o montante resultante da aplicação de R\$ 60.000,00 à taxa de 9,5% a.a durante 120 dias.

Aplicando a fórmula de montante

$$M = P \cdot [1 + (I \times N)]$$

Substituindo os valores:

$$M = 60.000 \times [1 + (9,5/100) \cdot (120/360)] = \mathbf{R\$ 61.896,00}$$

Vale observar que é expresso a taxa “i” e o período “n”, na mesma unidade de tempo (anos). Portanto é preciso dividir 120/360, para se obter o valor equivalente em anos, levando-se em consideração que o ano comercial são 360 dias.

c) Calcule os juros simples de R\$ 1.500,00 a 13 % a.a. por 2 anos.

Escrevendo a fórmula

$$J = P \times I \times N$$

$$J = 1.500 \times 0,13 \times 2 = \mathbf{R\$ 390,00}$$

d) Calcule os juros simples produzidos por R\$20.000,00, aplicados à taxa de 32% a.a., durante 155 dias.

Escrevendo a fórmula

$$J = P \times I \times N$$

Calculando o tempo da taxa = 32% a.a equivale a 32%/360 dias = 0,088 a.d (ao dia).

Desta forma, como a taxa e o período estão convertidos à mesma unidade de tempo (dias), podemos usar a fórmula e efetuar o cálculo diretamente:

$$J = 20.000 \times 0,088 \times 155 = \mathbf{R\$ 2.728,00}$$

e) Qual o capital que aplicado a juros simples de 1,5% a.m. rende R\$2.600,00 de juros em 90 dias?

Escrevendo a fórmula

$$J = P \times I \times N$$

# OPERADOR DE CAIXA

Temos imediatamente:

$$2.600 = P \cdot (1,5/100) \cdot (90/30)$$

Observe que expressamos a taxa  $i$  e o período  $n$  em relação à mesma unidade de tempo, ou seja, meses. Assim:

$$2.600 = P \cdot 0,015 \cdot 3 = P \cdot 0,045$$

Na seqüência, temos:

$$P = 2.600 / 0,045 = \text{R\$ } 57.777,77$$

f) Se a taxa de uma aplicação é de 130% ao ano, quantos meses serão necessários para dobrar um capital aplicado, através de capitalização simples?

Escrevendo a fórmula de Montante para Fixação

$$M = P \cdot (1 + (I \times N))$$

Objetivo final:  $M = 2 \cdot P$

Dados do problema:  $i = 130/100 = 1,3$

Resolução:

$$2P = P (1 + 1,3 n)$$

$$2 = 1 + 1,3 \cdot n$$

$$n = 0,769 \text{ (arredondado = 8 meses)}$$

Na aula de hoje vimos como utilizar o Juros Simples, ele poderá ser útil principalmente para Operadores de Caixa que trabalham em lojas de comércio que lidam com esse tipo de situação.



Faça os exercícios, para melhor fixar o conteúdo. E até a próxima aula!

**Atividade:**

- 1) O que é Capital?
- 2) O que é Taxa?

# OPERADOR DE CAIXA

---

- 3) O que são Juros Simples?
- 4) Uma pessoa deve ao Banco R\$ 6.000,00, que tem de ser pagos com juros de 12% a.m pelo sistema de juros simples em 6 meses. Quanto será o valor total pago?
- 5) Calcule Juros simples de R\$ 3.200,00 a 8 % a.a. por 3 anos e meio.
- 6) Calcule os juros simples produzidos por R\$ 250.000,00, aplicados à taxa de 12% a.m., durante 210 dias.

# OPERADOR DE CAIXA

## PROFISSIONALIZANTES

6  
aula

## Aula 6

Bem-vindo ao curso de Operador de Caixa. Em nossa última aula aprendemos as regras e a utilização do Juros Simples, e fizemos ótimos exercícios para fixar o aprendizado. Vamos a mais uma aula, onde introduziremos mais alguns conceitos de Matemática para a sua vida.

A primeira aplicação que veremos nesta aula é a REGRA de TRÊS.

Vamos à Aula!

### 15. Regra De Três

#### 15.1. "Regra de Três" Simples

Regra de três simples é um processo prático para resolver problemas que envolvam quatro valores dos quais conhecemos três.

Devemos, portanto, determinar um valor a partir dos três já conhecidos.

Passos utilizados numa regra de três simples:

1º) Construir uma tabela, agrupando as grandezas da mesma espécie em colunas e mantendo na mesma linha as grandezas de espécies diferentes em correspondência.

2º) Identificar se as grandezas são diretamente ou inversamente proporcionais.

3º) Montar a proporção e resolver a equação.

Exemplos:

1. Com uma área de absorção de raios solares de  $1,2 \text{ m}^2$ , uma lancha com motor movido à energia solar consegue produzir 400 watts por hora de energia. Aumentando-se essa área para  $1,5 \text{ m}^2$ , qual será a energia produzida?

Solução: montando a tabela

Área (m <sup>2</sup> )	Energia (W)
1,2	400
1,5	X

Conhecemos três dos quatro valores. O último valor, desconhecido, denominamos de "X".

# OPERADOR DE CAIXA

Identificação do tipo de relação:

Inicialmente colocamos uma seta para baixo na coluna que contém o "X" (2ª coluna).

Observe que: Aumentando a área de absorção, a energia solar aumenta.


Como as palavras correspondem (aumentando - aumenta), podemos afirmar que as grandezas são diretamente proporcionais.


Assim sendo, colocamos uma outra seta no mesmo sentido (para baixo) na 1ª coluna.


Área (m <sup>2</sup> )	Energia (W)
1,2	400
1,5	X

Montando a proporção e resolvendo a equação temos:

# OPERADOR DE CAIXA

**1**  $\frac{1,2}{1,5} = \frac{400}{X}$    $\frac{1,2}{1,5} \times \frac{400}{X}$   
multiplicando em cruz

**2**  $1,2 \cdot X = 1,5 \cdot 400$    $1,2 X = 600$   
calculando cada lado

**3**  $X = \frac{600}{1,2}$    **$X = 500$**   
solucionando temos:

Logo, a energia produzida será de **500 watts por hora**.

# OPERADOR DE CAIXA

- 2) Um trem, deslocando-se a uma velocidade média de 400Km/h, faz um determinado percurso em 3 horas. Em quanto tempo faria esse mesmo percurso, se a velocidade utilizada fosse de 480km/h?

Solução: montando a tabela

Velocidade (Km/h)	Tempo (horas)
400	3
480	X

Identificação do tipo de relação:

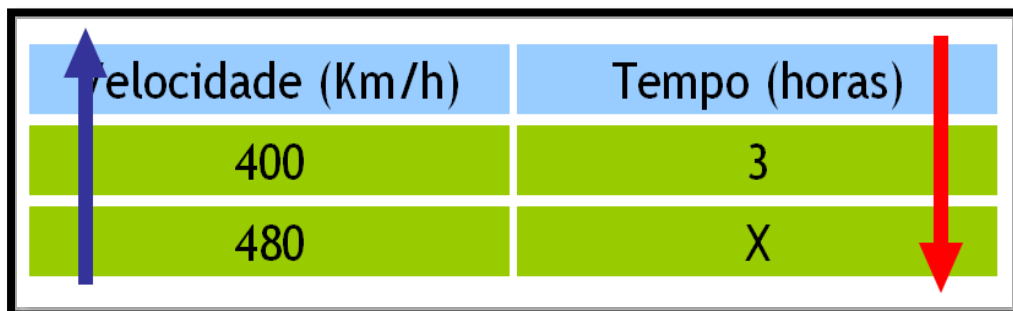
Inicialmente colocamos uma seta para baixo na coluna que contém o x (2ª coluna).

Observe que: Aumentando a velocidade, o tempo do percurso diminui.

Como as palavras são contrárias (aumentando - diminui), podemos afirmar que as grandezas são inversamente proporcionais.

Assim sendo, colocamos uma outra seta no sentido contrário (para cima) na 1ª coluna.

Velocidade (Km/h)	Tempo (horas)
400	3
480	X



# OPERADOR DE CAIXA

Montando a proporção e resolvendo a equação, temos:  
(repare que, por ser uma grandeza INVERSAMENTE proporcional, antes de iniciarmos a equação, **invertemos** UMA das duas frações. O que originalmente deveria ser  $3 / X$ , ficou como  $X / 3$ ).

esta fração foi invertida antes de começarmos a solucionar nossa equação.

1  $\frac{400}{480} = \frac{X}{3}$  multiplicando em cruz  $\frac{400}{480} \times \frac{X}{3}$

2  $480 \cdot X = 400 \cdot 3$  calculando cada lado  $480 X = 1200$

3  $X = \frac{1200}{480}$  solucionando temos:  $X = 2,5$

Logo, o tempo desse percurso seria de 2,5 horas ou **2 horas e 30 minutos**.

## a) "Regra de Três" Composta

A regra de três composta é utilizada em problemas com mais de duas grandezas, direta ou inversamente proporcionais.

- I. Em 8 horas, 20 caminhões descarregam 160m<sup>3</sup> de areia. Em 5 horas, quantos caminhões serão necessários para descarregar 125m<sup>3</sup>?

Solução: montando a tabela, colocando em cada coluna as grandezas de mesma espécie e, em cada linha, as grandezas de espécies diferentes que se correspondem:

Horas	Caminhões	Volume
8	20	160
5	X	125

# OPERADOR DE CAIXA

Identificação dos tipos de relação:

Inicialmente, colocamos uma seta para baixo na coluna que contém o x (2ª coluna). À seguir, devemos comparar cada grandeza com aquela onde está o x.

Horas	Caminhões	Volume
8	20	160
5	X	125

Aumentando o número de horas de trabalho, podemos diminuir o número de caminhões. Portanto, a relação é inversamente proporcional (seta para cima na 1ª coluna).

Aumentando o volume de areia, devemos aumentar o número de caminhões. Portanto, a relação é diretamente proporcional (seta para baixo na 3ª coluna).

Horas	Caminhões	Volume
8	20	160
5	X	125

Devemos igualar a razão que contém o termo x com o produto das outras razões, de acordo com o sentido das setas.

Montando a proporção e resolvendo a equação, temos:

esta fração foi invertida antes de começarmos a solucionar nossa equação.

1  $\frac{20}{X} = \frac{160}{125} \cdot \frac{5}{8}$   $\rightarrow$   $\frac{20}{X} = \frac{800}{1000}$   
multiplicando as duas últimas frações

2  $\frac{20}{X} = \frac{800}{1000}$   $\rightarrow$   $800X = 20.000$   
multiplicando em cruz e depois em cada lado

3  $X = \frac{20.000}{800}$   $\rightarrow$   **$X = 25$**   
solucionando temos:

# OPERADOR DE CAIXA

Logo, serão necessários **25 caminhões**.

Você pode efetuar diversos cálculos utilizando a regra de três, em várias aplicações de seu dia-a-dia.

À partir de agora estudaremos outro conceito muito importante na matemática, que aplicamos diariamente no ambiente de trabalho:

## 16. Porcentagem

$$\frac{12}{100} = 12 \%$$
$$\frac{5}{100} = 5 \%$$
$$\frac{78}{100} = 78 \%$$

Observe que o símbolo % que apareceu nos exemplos anteriores significa “por cento”.

Se repararmos em nossa volta, vamos perceber que este símbolo (%) aparece com muita frequência em jornais, revistas, televisão, anúncios de liquidação, etc.

Exemplos:

- O crescimento no número de matrícula no ensino fundamental foi de 24%.
- A taxa de desemprego no Brasil cresceu 12% neste ano.
- Desconto de 25% nas compras à vista.

Devemos lembrar que a porcentagem também pode ser representada na forma de números decimais.

Observe os exemplos abaixo:


# OPERADOR DE CAIXA


$$25 \% = \frac{25}{100} = 0,25$$
$$73 \% = \frac{73}{100} = 0,73$$
$$0,3 \% = \frac{0,3}{100} = 0,003$$


## 16.1. Trabalhando com Porcentagem

1. Uma televisão custa R\$ 300,00. Pagando à vista você ganha um desconto de 10%.

Quanto pagarei se comprar esta televisão à vista?

1  $\frac{300}{X} = \frac{100\%}{10\%}$    $\frac{300}{X} \times \frac{100\%}{10\%}$   
multiplicando em cruz

2  $100 \cdot X = 300 \cdot 10$    $100 X = 3.000$   
multiplicando cada lado

3  $X = \frac{3.000}{100}$    $X = 30$   
solucionando temos:

# OPERADOR DE CAIXA

Vamos utilizar a regra de três, aprendida anteriormente.

"X" na verdade, representa 10% do valor da TV, ou seja, o desconto aplicado.

Se a TV custava R\$ 300,00 e o desconto que apuramos é de R\$ 30,00, o valor pago para uma compra à vista seria de **R\$ 270,00**.

2. Pedro usou 32% de um rolo de mangueira de 100m. Determine quantos metros de mangueira Pedro usou.

1	$\frac{100}{X} = \frac{100\%}{32\%}$	→	multiplicando em cruz	$\frac{100}{X} \times \frac{100\%}{32\%}$
2	$100 \cdot X = 100 \cdot 32$	→	multiplicando cada lado	$100 X = 3.200$
3	$X = \frac{3.200}{100}$	→	solucionando temos:	<b><math>X = 32</math></b>

Logo, Pedro utilizou **32 metros** de mangueira.

Nesta aula aprendemos a trabalhar com regra de três simples, regra de três composta e porcentagem.

Conforme já sugerido anteriormente, aplique os conhecimentos vistos nesta aula em seu dia-a-dia, tentando identificar grandezas, valores e efetuando os devidos cálculos.

Estas funções matemáticas estão entre aquelas em que, ao invés de ficarmos presos à fórmulas, tentando decorá-las, podemos fixá-las em nossa mente simplesmente praticando.

# OPERADOR DE CAIXA

---

Quanto mais você praticar estes conceitos em sua casa, ou em algum tempo livre de seu trabalho, mais rapidamente e objetivamente você os terá fixado em sua mente.

# OPERADOR DE CAIXA

---

## Atividades:

- 1) Você percorre de bicicleta o percurso de sua casa ao trabalho em 40 minutos. Sabendo-se que você vai a 50km/h, que velocidade precisaria alcançar para chegar em 30 minutos?
- 2) Gasto 40 l de álcool/mês. Quanto gasto em 20 dias?
- 3) Se você compra uma dúzia de maçãs por R\$ 4,80, comprará quantas maçãs com R\$ 6,00?
- 4) Numa fábrica de brinquedos, 8 homens montam 20 carrinhos em 5 dias. Quantos carrinhos serão montados por 4 homens em 16 dias?
- 5) Dois pedreiros levam 9 dias para construir um muro com 2m. Trabalhando 3 pedreiros e aumentando a altura para 4m, qual será o tempo necessário para completar esse muro?
- 6) Converta 37%, 15,5% e 0,4% em frações.
- 7) Converta 37%, 15,5% e 0,4% em números decimais.
- 8) Se você pagar uma conta de R\$ 200,00 com 4% de multa, pagará quanto no total?
- 9) Seis pessoas representam quantos % em um grupo de 15?
- 10) Um carro de R\$ 40.000,00 com 15% de desconto fica em que preço?

# OPERADOR DE CAIXA

## PROFISSIONALIZANTES

7  
aula

# OPERADOR DE CAIXA

## Aula 7

Bem-vindo ao Curso de Operador de Caixa. Em nossa última aula vimos algumas funções da Matemática Financeira, úteis para a função. Na aula de hoje aprenderemos sobre Comportamento Profissional, muito importante para quem pensa em começar uma carreira.

A forma de comportar-se no ambiente de trabalho pode trazer frutos positivos ou negativos para o futuro da sua carreira.

Existem algumas regras básicas para não comprometer seu relacionamento profissional.

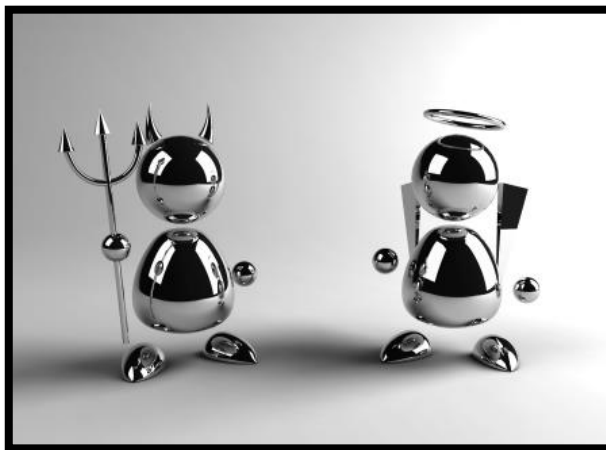
Alguns procedimentos são importantes, como usar um vocabulário adequado ao ambiente de trabalho, roupas discretas, e seguir as normas pré-estabelecidas pela empresa.

Algumas empresas têm um protocolo impresso do que é aceitável no seu dia-a-dia, mas isso é muito raro.

Portanto, fique atento a uma série de recomendações que costumam ser tomadas como regras naquilo que se espera do comportamento de um funcionário.

### 17. Ética

- Seja honesto em qualquer situação.
- Nunca faça algo que você não possa assumir em público.
- Seja humilde, tolerante e flexível. Muitas ideias, aparentemente absurdas, podem ser a solução para um problema. Para descobrir isso, é preciso trabalhar em equipe, ouvindo as pessoas e avaliando a situação sem julgamentos precipitados ou baseados em suposições.



- Ser ético significa, muitas vezes, perder dinheiro, status e benefícios.
- Dê crédito a quem merece. Nem sonhe em aceitar elogios pelo trabalho de outra pessoa. Cedo ou tarde, será reconhecido o autor da ideia e você ficará com fama de mau-caráter.

# OPERADOR DE CAIXA

---

- Pontualidade vale ouro. Se você sempre se atrasar, será considerado indigno de confiança e pode perder boas oportunidades profissionais.

- Respeite a privacidade do vizinho. É proibido mexer na mesa, nos pertences e documentos de trabalho dos colegas e do chefe. Também devolva tudo o que pedir emprestado rapidamente e agradeça a gentileza com um bilhete.

- Ofereça apoio aos colegas. Se souber que alguém está passando por dificuldades, espere que ele mencione o assunto e ouça-o com atenção.

- Faça o que disse e prometeu. Quebrar promessas é imperdoável.

- Aja de acordo com seus princípios e assuma suas decisões, mesmo que isso implique ficar contra a maioria.

## 18. E-mail

- O mais importante é nunca, mas nunca mesmo, escrever algo que possa constrangê-lo depois. Evite intimidades e só escreva em um e-mail aquilo que vocêalaria pessoalmente para a pessoa.

- Frases de rotina, que são populares no jargão comercial do momento, tornam-se cansativas quando empregadas em demasia. Tome cuidado para não abusar de sua utilização.

- Verifique sempre a gramática e a ortografia do texto antes de enviá-lo. Nada pior do que um texto cheio de erros.

- Seja breve, claro e objetivo. Hoje em dia, ninguém tem tempo para ler textos extensos demais ou ficar pensando em palavras fora de contexto.

## 19. Superiores

- Procure ter um perfil claro da forma de ser e trabalhar do chefe. Converse com quem já foi subordinado a ele. Essas informações ajudarão a guiar suas atitudes e reações.

- Por mais que ele permita uma relação de proximidade, imponha (sutilmente, claro) limites. Quando surgirem problemas, tanto você quanto ele podem adotar um tom pessoal demais na discussão. O que pode ser um erro, já que a corda sempre cede do lado mais fraco. Ou seja, o seu.

# OPERADOR DE CAIXA

- Deixe claro quais são as suas funções, principalmente se elas incluírem obrigações pessoais e particulares. Sobretudo, no caso de secretárias e assistentes que são encarregados de controlar as contas do chefe, organizar agenda, comprar presentes para os familiares etc.

- Caso tenham afinidades ou amigos em comum, não há mal algum em fazer comentários pessoais. Mas seja discreto e tome cuidado para não parecer inconveniente nem puxa-saco.

- A relação de trabalho é mediada pela hierarquia. O subordinado amigo deve ao chefe a mesma deferência que os demais (assim como o chefe amigo precisa ser extremamente cuidadoso para não beneficiar o subordinado que lhe é próximo).

- Se o chefe fizer a linha tirano, seja polido. Tentar uma intimidade forçada é uma humilhante perda de tempo.

- Reconheça os erros, mas não exagere no arrependimento nem na culpa.



- Jamais diga a palavra problema para se referir a uma situação desfavorável. Dá a impressão de que você não consegue controlar a situação.

## 20. Reuniões

- Para a reunião começar mal, basta chegar atrasado. Além de

irritar quem chegou na hora, sua imagem fica péssima.

- Ler e pesquisar sobre o assunto em pauta vai deixá-lo em vantagem sobre aqueles que não se prepararam. Além de poder participar da discussão, a chance de dar um fora diminui muito.

- Entrar numa reunião mudo e sair calado não é a melhor estratégia para seu chefe notá-lo.

- Fale sobre suas ideias e, quando achar que deve discordar, não se acanhe. Apenas faça isso sem causar constrangimento e sem ofender os colegas.

- Ao fazer um comentário, apresentar uma ideia ou sugestão, seja claro e objetivo. Resuma ao máximo o que tem a dizer para não tornar a reunião longa e cansativa demais.

# OPERADOR DE CAIXA

---



- Olhe para os outros quando estiverem falando, para mostrar interesse. Não baixe os olhos para a mesa.

# OPERADOR DE CAIXA

## 21. Fofocas

- Afaste-se das fofocas e maledicências. Só o fato de prestar atenção nelas pode lhe dar a fama de fofoqueiro. E aquele que lhe conta a última, pode levar, também, um comentário péssimo sobre você.

- Evite fazer profecias. As previsões podem não se realizar e as palavras se voltarão contra você.

- Mantenha a voz baixa, especialmente quando precisar falar de assuntos de caráter confidencial.



- Caso possua uma grande amizade no ambiente de trabalho, seja discreto. Nunca comente na frente de outros colegas os programas que você e o amigo fizeram no final de semana, pois isso desperta ciúme e compromete a imparcialidade de qualquer decisão ou trabalho que você tenha ou faça em relação a seu amigo.

- Deixe bem claro que é adepto do ditado "amigos, amigos: negócios à parte" e evite trabalhar em parceria com um grande amigo. Além de dar impressão de protecionismo, a relação pode comprometer o serviço e dificultar na hora de resolver os problemas.

- Evite falar de sua vida pessoal com quem você não conhece o caráter.

- Não comente com qualquer um os seus resultados positivos, prêmios e novos projetos que lhe foram confiados.

- Caso trabalhe com alguém de quem não gosta, troque cumprimentos, mantenha distância e não comente a antipatia que sente. Isso minimiza os atritos e evita que os outros reparem a incompatibilidade e façam fofocas.

## 22. Relacionamentos

- Você e um colega se apaixonaram: Se a empresa não proíbe namoro entre funcionários e vocês são desimpedidos, não vale à pena esconder. Os colegas desconfiam, descobrem e fofocam.

- Antes de oficializar a relação, comunique o fato à chefia e preserve-se ao máximo.

- Se brigar com ela (ele), deixe a cara fechada e a reconciliação para fora da empresa. Seu romance não é novela, para ser acompanhado capítulo a capítulo.

## 23. Vestuário e Acessórios

### a) Mulheres

#### - O que usar?

- Trajes discretos de acordo com o ambiente de trabalho;
- Trajes que combinem com seu tipo físico e tom de pele;
- Guarda-roupa básico, de boa qualidade, em tons neutros;
- Acessórios de boa qualidade, discretos, que combinem entre si, calçados e cintos em tons neutros.

#### - O que evitar?

- Tudo que seja vulgar ou espalhafatoso;
- Grandes decotes e roupas excessivamente justas;
- Blusa curta que deixe a barriga de fora e saia curta;
- Tecidos com estampas muito grandes, em tons muito fortes, transparentes, rendados ou brilhantes;
- Roupas íntimas aparentes;
- Sutiã escuro com roupa clara e vice-versa;

# OPERADOR DE CAIXA

---

- Mangas muito apertadas ou muito largas;



# OPERADOR DE CAIXA

- Roupas velhas, desbotadas, sujas ou mal passadas;
- Meias desfiadas ou sujas;
- Sapatos sujos ou velhos;
- Excesso de perfume, perfumes fortes, ou desodorante perfumado.



## b) Homens

- **O que usar?**

- Trajes discretos de acordo com o ambiente de trabalho;
- Trajes que combinem com seu tipo físico e tom de pele;
- Guarda-roupa básico, de boa qualidade, em tons neutros;
- Gravata em ocasião formal em cores tradicionais;
- A ponta da gravata no meio da fivela do cinto;
- A parte fina da gravata dentro da calça ou presa na etiqueta da gravata.

- **O que evitar?**

- Roupas velhas, desbotadas, sujas e mal passadas;
- Sapatos velhos e sujos;
- Meias destoantes da calça ou que não combinem com o traje;
- Meias velhas ou sujas;
- Chapéus ou bonés no ambiente de trabalho;
- Excesso de perfume, perfume forte, ou desodorante perfumado.

# OPERADOR DE CAIXA

---

Assim encerramos mais uma aula do Curso de Operador de Caixa, vimos na aula de hoje alguns conceitos muito importantes para ampliar o seu profissionalismo. Faça os exercícios, para fixar o conteúdo e até a próxima aula.

## **Atividades:**

- 1) Comente sobre um dos comportamentos adequados em relação à ética.
- 2) Comente sobre um dos comportamentos adequados em relação aos e-mails.
- 3) Comente sobre um dos comportamentos adequados em relação aos superiores.
- 4) Comente sobre um dos comportamentos adequados em relação às reuniões.
- 5) Comente sobre um dos comportamentos adequados em relação às fofocas.
- 6) Comente sobre um dos comportamentos adequados em relação aos relacionamentos dentro do trabalho.
- 7) Descreva uma roupa feminina adequada para o trabalho.
- 8) Descreva uma roupa masculina adequada para o trabalho.

# OPERADOR DE CAIXA

## PROFISSIONALIZANTES

8  
aula

## Aula 8

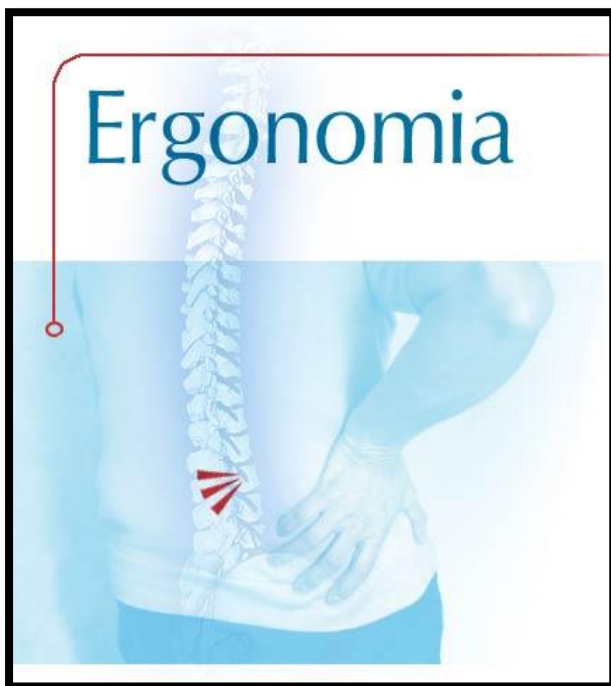
Bem-vindo ao Curso de Operador de Caixa. Em nossa última aula aprendemos sobre a ética profissional, e a importância que ela pode exercer dentro da sua vida profissional. Na aula de hoje veremos sobre a importância da postura corporal.

Vamos começar?

### 24. Ergonomia

#### 24.1. O QUE É ERGONOMIA?

Em agosto de 2000, a IEA (Associação Internacional de Ergonomia) adotou a definição oficial apresentada abaixo:



A Ergonomia (ou Fatores Humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de aperfeiçoar o bem estar humano e o desempenho global do sistema.

Os Ergonomistas contribuem para o planejamento, projeto e a avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas de modo a torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas.

#### 24.2. DOMÍNIOS DE ESPECIALIZAÇÃO DA ERGONOMIA

A palavra Ergonomia deriva do grego Ergon [trabalho] e nomos [normas, regras, leis]. Trata-se de uma disciplina orientada para uma abordagem sistêmica de todos os aspectos da atividade humana. Para darem conta da amplitude dessa dimensão e poderem intervir nas atividades do trabalho é preciso que os Ergonomistas tenham uma abordagem holística de todo o campo de ação da disciplina, tanto em seus aspectos físicos e cognitivos, como sociais, organizacionais,

# OPERADOR DE CAIXA

ambientais, etc. Frequentemente esses profissionais intervêm em setores particulares da economia ou em domínios de aplicação específicos. Esses últimos caracterizam-se por sua constante mutação, com a criação de novos domínios de aplicação ou do aperfeiçoamento de outros mais antigos.

De maneira geral, os domínios de especialização da ergonomia são:

- **Ergonomia física**

Está relacionada com às características da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica em sua relação a atividade física. Os tópicos relevantes incluem o estudo da postura no trabalho, manuseio de materiais, movimentos repetitivos, distúrbios músculo-esqueléticos relacionados ao trabalho, projeto de posto de trabalho, segurança e saúde.

- **Ergonomia cognitiva:**

Refere-se aos processos mentais, tais como percepção, memória, raciocínio e resposta motora conforme afetem as interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema. Os tópicos relevantes incluem o estudo da carga mental de trabalho, tomada de decisão, desempenho especializado, interação homem computador, estresse e treinamento conforme esses se relacionem a projetos envolvendo seres humanos e sistemas.



- **Ergonomia organizacional**

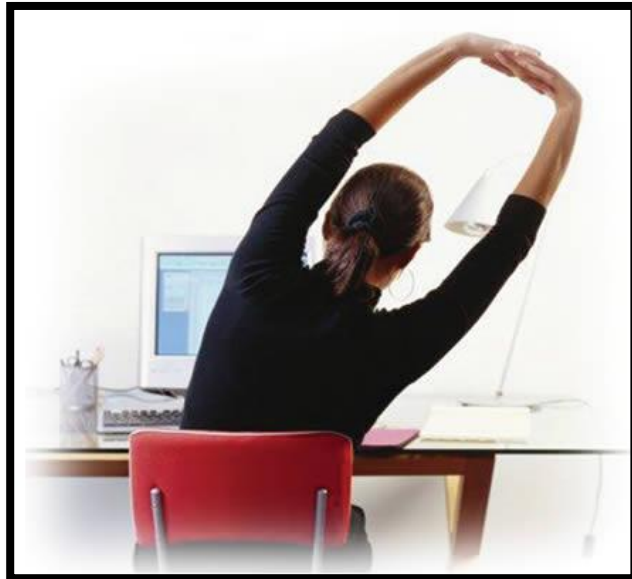
Concerne à otimização dos sistemas sócio-técnicos, incluindo suas estruturas organizacionais, políticas e de processos. Os tópicos relevantes incluem comunicações, gerenciamento de recursos de tripulações (domínio aeronáutico), projeto de trabalho, organização temporal do trabalho, trabalho em grupo, projeto participativo, novos paradigmas do trabalho, trabalho cooperativo, cultura organizacional, organizações em rede, tele

trabalho e gestão da qualidade.

## 24.3. LER/DORT

# OPERADOR DE CAIXA

O termo L.E.R. (Lesões por Esforços Repetitivos) vem sendo substituído por D.O.R.T. (Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho). A substituição que ocorre é porque o termo L.E.R. supõe que a pessoa tenha um machucado, esteja lesionada, já o termo D.O.R.T. admite que os sintomas podem aparecer nos braços, ombros, cotovelos e mãos, sem que a pessoa esteja lesionada ou machucada. Muitos utilizam os dois termos juntos: "LER/DORT".



LER/DORT abrangem diversas patologias, sendo as mais conhecidas a tenossinovite, a tendinite e a bursite, entre outras que atingem milhares de trabalhadores. O conceito básico é de que se tratam de alterações e sintomas de diversos níveis de intensidade nas estruturas osteomusculares (tendões, sinovias, articulações, nervos, músculos), além de alteração do sistema modulador da dor. Esse quadro clínico é decorrente do excesso de uso do sistema osteomuscular no trabalho.

## 24.4. O QUE É GINÁSTICA LABORAL?

Ginástica Laboral é a prática de exercícios físicos, realizada coletivamente, durante a jornada de trabalho, prescrito de acordo com a função exercida pelo trabalhador, tendo como finalidade à prevenção de doenças ocupacionais, promovendo o bem-estar individual por intermédio da consciência corporal.

- **Quais são os benefícios da Ginástica Laboral?**

A ginástica laboral pode contribuir para diminuir o número de afastamentos nas empresas, pois ajuda a reduzir a incidência de doenças ocupacionais. Além dos benefícios físicos, a prática voluntária da ginástica laboral proporciona ganhos psicológicos, diminuição do estresse, aumento no poder de concentração, motivação, moral e conseqüentemente pode aumentar a produtividade dos funcionários.

## 24.5. ERGONOMIA NO COMPUTADOR

Segundo a Norma Regulamentadora 17, os equipamentos utilizados no processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo devem observar o seguinte:

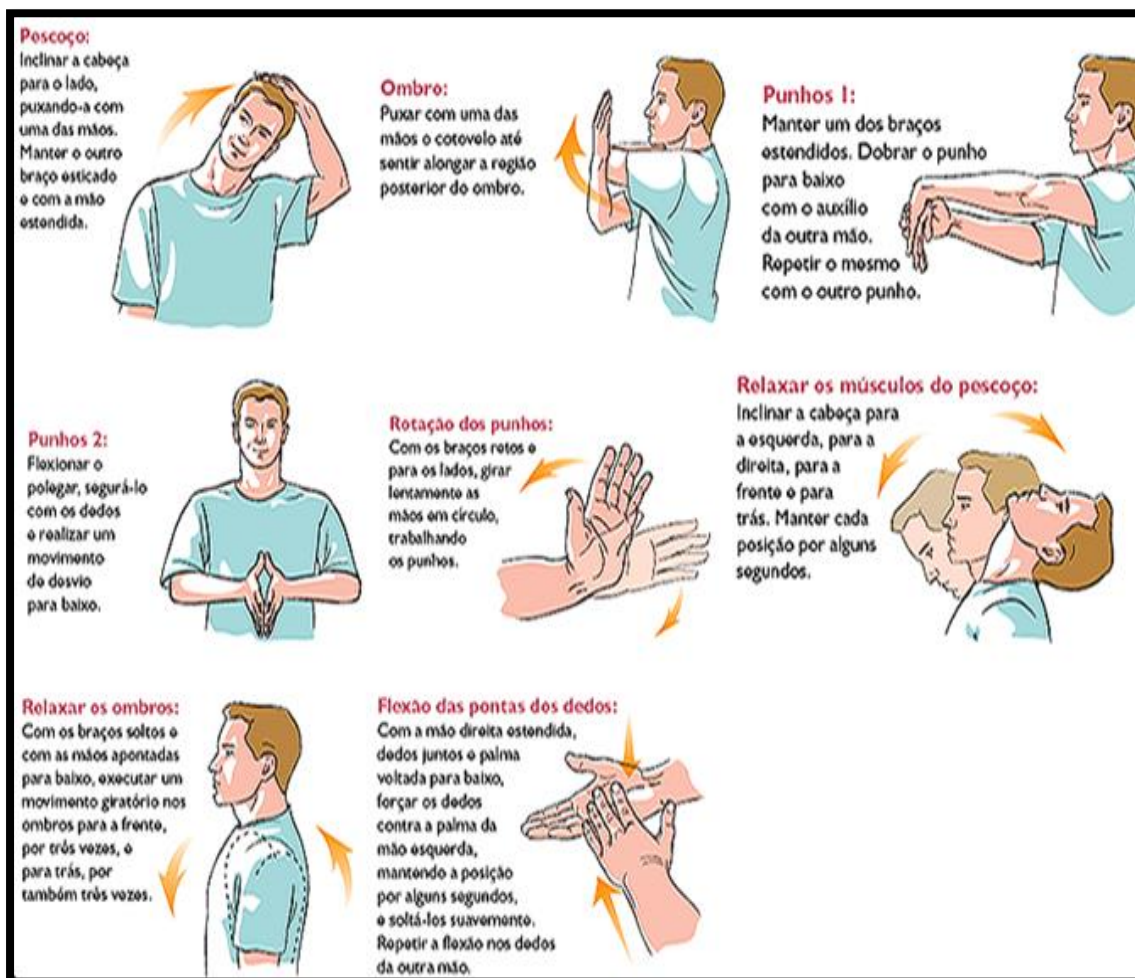
- a) condições de mobilidade suficientes para permitir o ajuste da tela do equipamento à iluminação do ambiente, protegendo-a contra reflexos, e proporcionar corretos ângulos de visibilidade ao trabalhador;
- b) o teclado deve ser independente e ter mobilidade, permitindo ao trabalhador ajustá-lo de acordo com as tarefas a serem executadas;
- c) a tela, o teclado e o suporte para documentos devem ser colocados de maneira que as distâncias olho-tela, olho-teclado e olho-documento sejam aproximadamente iguais;
- d) serem posicionados em superfícies de trabalho com altura ajustável.

Quando os equipamentos de processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo forem utilizados eventualmente poderão ser dispensadas as exigências previstas acima, observada a natureza das tarefas executadas e levando-se em conta a análise ergonômica do trabalho.

Finalizamos assim o curso de Operador de Telemarketing. Faça os exercícios da sua apostila, seus testes e sua apostila de fixação, todas as etapas irão complementar seu aprendizado e sua formação.

# OPERADOR DE CAIXA

- Exercícios para alongar frente ao computador
- Postura ideal frente ao computador



# OPERADOR DE CAIXA



Chegamos ao fim do Curso de Operador de Caixa!

Ficamos imensamente felizes com a sua conclusão do curso, e esperamos que ele possa lhe proporcionar sucesso em sua Carreira Profissional. Lembrando que você é o seu melhor investimento!

Faça os exercícios para fixar o aprendizado, e Boa Sorte!

# OPERADOR DE CAIXA

---

## Atividade:

- 1) O que é Ergonomia?
- 2) O que é LER? Quais patologias estão envolvidas no diagnóstico? Como evita-la?
- 3) O que é Ginástica Laboral?
- 4) Qual é a melhor forma de postura quando se trabalha com computador?
- 5) Quais os benefícios da Ginástica Laboral?



**CLIQUE AQUI  
PARA CONCLUIR**