



Manual
DO PROFESSOR

Introdução

Por muito tempo, a educação profissional foi desprezada e considerada de segunda classe. Atualmente, a opção pela formação técnica é festejada, pois alia os conhecimentos do “saber fazer” com a formação geral do “conhecer” e do “saber ser”; é a formação integral do estudante.

O livro didático é uma ferramenta para a formação integral, pois alia o instrumental para aplicação prática com as bases científicas e tecnológicas, ou seja, permite aplicar a ciência em soluções do dia a dia.

Além do livro, compõe esta formação do técnico o preparo do professor e de campo, o estágio, a visita técnica e outras atividades inerentes a cada plano de curso. Dessa forma, a obra, com sua estruturação pedagogicamente elaborada, é uma ferramenta altamente relevante, pois é fio condutor dessas atividades formativas.

O livro está contextualizado com a realidade, as necessidades do mundo do trabalho, os arranjos produtivos, o interesse da inclusão social e a aplicação cotidiana. Essa contextualização elimina a dicotomia entre atividade intelectual e atividade manual, pois não só prepara o profissional para trabalhar em atividades produtivas, mas também com conhecimentos e atitudes, com vistas à atuação política na sociedade. Afinal, é desejo de todo educador formar cidadãos produtivos.

Outro valor pedagógico que acompanha a obra é o fortalecimento mútuo da formação geral e da formação específica (técnica). O Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) tem demonstrado que os alunos que estudam em um curso técnico tiram melhores notas, pois ao estudar para resolver um problema prático ele aprimora os conhecimentos da formação geral (química, física, matemática, etc.); e ao contrário, quando estudam uma disciplina geral passam a aprimorar possibilidades da parte técnica.

Pretendemos contribuir para resolver o problema do desemprego, preparando os alunos para atuar na área científica, industrial, de transações e comercial, conforme seu interesse. Por outro lado, preparamos os alunos para ser independentes no processo formativo, permitindo que trabalhem durante parte do dia no comércio ou na indústria e prossigam em seus estudos superiores no contraturno. Dessa forma, podem constituir seu itinerário formativo e, ao concluir um curso superior, serão robustamente formados em relação a outros, que não tiveram a oportunidade de realizar um curso técnico.

Por fim, esse livro pretende ser útil para a economia brasileira, aprimorando nossa força produtiva ao mesmo tempo em que dispensa a importação de técnicos estrangeiros para atender às demandas da nossa economia.

Educação Profissional

A Educação Profissional e Tecnológica se configura como uma importante estrutura para que todas as pessoas tenham efetivo acesso às conquistas profissionais científicas e tecnológicas. Esse é o elemento diferencial que está na gênese da constituição de uma identidade social particular para os agentes e instituições envolvidos nesse contexto, cujo fenômeno é decorrente da história, do papel e das relações que a Educação Profissional e Tecnológica estabelece com a ciência e a tecnologia, o desenvolvimento regional e local e com o mundo do trabalho e dos desejos de transformação dos atores envolvidos. Parte integrante de um projeto de desenvolvimento nacional que busca consolidar-se como soberano, sustentável e inclusivo, a Educação Profissional e Tecnológica atende às novas configurações do mundo do trabalho, e, igualmente, contribui para a elevação da escolaridade dos trabalhadores.

Formação Inicial e Continuada (FIC)

Segundo o *Guia de Cursos FIC* elaborado pelo Ministério da Educação (MEC), o programa instituído no dia 26 de outubro pela Lei nº 12.513/2011 compreende a mais ambiciosa e abrangente reforma já realizada na Educação Profissional e Tecnológica (EPT) brasileira. Com a meta de oferecer 8 milhões de vagas a estudantes, trabalhadores diversos, pessoas com deficiência e beneficiários dos programas federais de transferência de renda. O programa conta com cinco objetivos estratégicos. São eles:

- Expandir, interiorizar e democratizar a oferta presencial e a distância de Cursos Técnicos e de Formação Inicial e Continuada (FIC).
- Fomentar e apoiar a expansão da rede física de atendimento da EPT.
- Contribuir para a melhoria da qualidade do ensino médio público, por meio da articulação com a educação profissional.
- Ampliar as oportunidades educacionais dos trabalhadores por meio do incremento da formação e qualificação profissional.
- Estimular a difusão de recursos pedagógicos para apoiar a oferta de cursos de EPT.

Aos trabalhadores são oferecidos os cursos FIC com duração de 160 horas ou mais e são organizados em 13 eixos tecnológicos. Os cursos são relacionados pelo Ministério da Educação por meio do *Guia de Cursos FIC* que representa mais do que o cumprimento de uma obrigação formal, mas a consolidação – em escala nacional – de uma estratégia de desenvolvimento que se recusa a desvincular a qualificação profissional de trabalhadores da elevação da escolaridade. Dessa forma é acima de tudo o instrumento de consolidação de uma política pública visando a aproximar o mundo do trabalho ao universo da educação – um instrumento não tão somente de fomento ao desenvolvimento profissional, mas também e, acima de tudo, de inclusão e de promoção do exercício da cidadania.

Eixos tecnológicos presentes no guia de cursos FIC:

- **Ambiente e Saúde:** compreende cursos associados à melhoria da qualidade de vida, à preservação e utilização da natureza e ao desenvolvimento e inovação do aparato tecnológico de suporte e atenção à saúde.
- **Desenvolvimento Educacional e Social:** compreende cursos de relacionados ao planejamento, execução, controle e avaliação de funções de apoio pedagógico e administrativo em escolas públicas, privadas e demais instituições. São funções que tradicionalmente apoiam e complementam o desenvolvimento da ação educativa intra e extraescolar.
- **Controle e Processos Industriais:** compreende cursos associados aos processos mecânicos, eletroeletrônicos e físico-químicos.
- **Gestão e Negócios:** compreende cursos associados aos instrumentos, técnicas e estratégias utilizadas na busca da qualidade, produtividade e competitividade das organizações.
- **Turismo, Hospitalidade e Lazer:** compreende cursos relacionados aos processos de recepção, viagens, eventos, serviços de alimentação, bebidas, entretenimento e interação.
- **Informação e Comunicação:** compreende cursos relacionados à comunicação e processamento de dados e informações.
- **Infraestrutura:** compreende cursos relacionados à construção civil e ao transporte.
- **Militar:** compreende cursos relacionados à formação do militar, como elemento integrante das organizações militares que contribuem para o cumprimento da missão constitucional das Forças Armadas.
- **Produção Alimentícia:** compreende cursos relacionados ao beneficiamento e à industrialização de alimentos e bebidas.
- **Produção Cultural e Design:** compreende cursos relacionados com representações, linguagens, códigos e projetos de produtos, mobilizadas de forma articulada às diferentes propostas comunicativas aplicadas.
- **Produção Industrial:** compreende cursos relacionados aos processos de transformação de matéria-prima, substâncias puras ou compostas, integrantes de linhas de produção específicas.
- **Recursos Naturais:** compreende cursos relacionados à produção animal, vegetal, mineral, aquícola e pesqueira.
- **Segurança:** compreende cursos direcionados à prevenção, à preservação e à proteção dos seres vivos, dos recursos ambientais, naturais e do patrimônio que contribuam para a construção de uma cultura de paz, de cidadania e de direitos humanos nos termos da legislação vigente.

Elaboração dos Livros Didáticos Técnicos

Devido ao fato do ensino técnico e profissional ter sido renegado a segundo plano por muitos anos, a bibliografia para diversas áreas é praticamente inexistente. Muitos docentes se veem obrigados a utilizar e adaptar livros que foram escritos para a graduação. Estes compêndios, às vezes traduções de livros estrangeiros, são usados para vários cursos superiores. Por serem inacessíveis à maioria dos alunos por conta de seu custo, é comum que professores preparem apostilas a partir de alguns de seus capítulos.

Tal problema é agravado quando falamos dos alunos que estão afastados das salas de aula há muitos anos e veem na Educação Profissional uma oportunidade de retomar os estudos e ingressar no mercado profissional.

O Livro Didático Técnico e o Processo de Avaliação

O termo avaliar tem sido constantemente associado a expressões como: realizar prova, fazer exame, atribuir notas, repetir ou passar de ano. Nela a educação é concebida como mera transmissão e memorização de informações prontas e o aluno é visto como um ser passivo e receptivo.

Avaliação educacional é necessária para fins de documentação, geralmente para embasar objetivamente a decisão do professor ou da escola, para fins de progressão do aluno.

O termo avaliação deriva da palavra valer, que vem do latim *vālêre*, e refere-se a ter valor, ser válido. Conseqüentemente, um processo de avaliação tem por objetivo averiguar o "valor" de determinado indivíduo.

Mas precisamos ir além.

A avaliação deve ser aplicada como instrumento de compreensão do nível de aprendizagem dos alunos em relação aos conceitos estudados (conhecimento), em relação ao desenvolvimento de criatividade, iniciativa, dedicação e princípios éticos (atitude) e ao processo de ação prática com eficiência e eficácia (habilidades). Assim, o livro didático ajuda, sobretudo para o processo do conhecimento e também como guia para o desenvolvimento de atitudes. As habilidades, em geral, estão associadas a práticas laboratoriais, atividades complementares e estágios.

A avaliação é um ato que necessita ser contínuo, pois o processo de construção de conhecimentos pode oferecer muitos subsídios ao educador para perceber os avanços e dificuldades dos educandos e, assim, rever a sua prática e redirecionar as suas ações, se necessário. Em cada etapa registros são feitos. São os registros feitos ao longo do processo educativo, tendo em vista a compreensão e a descrição dos desempenhos das aprendizagens dos estudantes, com possíveis demandas de intervenções, que caracterizam o processo avaliativo, formalizando, para efeito legal, os progressos obtidos.

Nesse processo de aprendizagem deve-se manter a interação entre professor e aluno, promovendo o conhecimento participativo, coletivo e construtivo. A avaliação deve ser um processo natural que acontece para que o professor tenha uma noção dos conteúdos assimilados pelos alunos, bem como saber se as metodologias de ensino adotadas por ele estão surtindo efeito na aprendizagem.

Avaliação deve ser um processo que ocorre dia após dia, visando à correção de erros e encaminhando o aluno para aquisição dos objetivos previstos. A essa correção de rumos, nós chamamos de avaliação formativa, pois serve para retomar o processo de ensino/aprendizagem, mas com novos enfoques, métodos e materiais. Ao usar diversos tipos de avaliações combinadas para fim de retroalimentar o ensinar/aprender, de forma dinâmica, concluímos que se trata de um “processo de avaliação”.

O resultado da avaliação deve permitir que o professor e o aluno dialoguem, buscando encontrar e corrigir possíveis erros, redirecionando-o e mantendo a motivação para o progresso, sugerindo novas formas de estudo para melhor compreensão dos assuntos abordados.

Se ao fazer avaliações contínuas, percebermos que um aluno tem dificuldade em assimilar conhecimentos, atitudes e habilidades, então devemos mudar o rumo das coisas. Quem sabe fazer um reforço da aula, com uma nova abordagem ou com outro colega professor, em um horário alternativo, podendo ser em grupo ou só, assim por diante. Pode ser ainda que a aprendizagem daquele tema seja facilitada ao aluno fazendo práticas discursivas, escrever textos, uso de ensaios no laboratório, chegando à conclusão que esse aluno necessita de um processo de ensino/aprendizagem que envolva ouvir, escrever, falar e até mesmo praticar o tema.

Se isso acontecer, a avaliação efetivamente é formativa.

Nesse caso, a avaliação está integrada ao processo de ensino/aprendizagem, e esta, por sua vez, deve envolver o aluno, ter um significado com o seu contexto, para que realmente aconteça. Como a aprendizagem se faz em processo, ela precisa ser acompanhada de retornos avaliativos visando a fornecer os dados para eventuais correções.

Para o uso adequado do livro recomendamos utilizar diversos tipos de avaliações, cada qual com pesos e frequências de acordo com perfil de docência de cada professor. Podem ser usadas as tradicionais provas e testes, mas procurar fugir de sua soberania, mesclando com outras criativas formas.

Avaliação e Progressão

Para efeito de progressão do aluno, o docente deve sempre considerar os avanços alcançados ao longo do processo e, para tanto, perguntar se: O aluno progrediu em relação ao seu patamar anterior? O aluno progrediu em relação às primeiras avaliações? Respondidas a essas questões, volta a perguntar-se: O aluno apresentou progresso suficiente para acompanhar a próxima etapa? Dessa forma, o professor e a escola podem embasar o deferimento da progressão do estudante.

Com isso, superamos a antiga avaliação conformadora em que eram exigidos padrões iguais para todos os “formandos”.

Nossa proposta significa, conceitualmente, que ao estudante é dado o direito, pela avaliação, de verificar se deu um passo a mais em relação às suas competências. Os diversos estudantes terão desenvolvimentos diferenciados, medidos por um processo avaliativo que incorpora esta possibilidade. Aqueles que acrescentaram progresso em seus conhecimentos, atitudes e habilidades estarão aptos a progredir.

A base para a progressão, nesse caso, é o próprio aluno.

Todos têm o direito de dar um passo a mais. Pois um bom processo de avaliação oportuniza justiça, transparência e qualidade.

Tipos de Avaliação

Existem inúmeras técnicas avaliativas, não existe uma mais adequada, o importante é que o docente conheça várias técnicas para poder ter um conjunto de ferramentas a seu dispor e escolher a mais adequada dependendo da turma, faixa etária, perfil entre outros fatores.

Avaliação se torna ainda mais relevante quando os alunos se envolvem na sua própria avaliação.

A avaliação pode incluir:

1. Observação.
2. Ensaios.
3. Entrevistas.
4. Desempenho nas tarefas.
5. Exposições e demonstrações.
6. Seminários.
7. Portfólio: Conjunto organizado de trabalhos produzidos por um aluno ao longo de um período de tempo.
8. Elaboração de jornais e revistas (físicos e digitais).
9. Elaboração de projetos.
10. Simulações.
11. O pré-teste.
12. A avaliação objetiva.
13. A avaliação subjetiva.
14. Autoavaliação.
15. Autoavaliação de dedicação e desempenho.

16. Avaliações interativas.
17. Prática de exames.
18. Participação em sala de aula.
19. Participação em atividades.
20. Avaliação em conselho pedagógico – que inclui reunião para avaliação discente pelo grupo de professores.

No livro didático as “atividades”, as “dicas” e outras informações destacadas poderão resultar em avaliação de atitude, quando cobrado pelo professor em relação ao “desempenho nas tarefas”. Poderão resultar em avaliações semanais de autoavaliação de desempenho se cobrado oralmente pelo professor para o aluno perante a turma.

Enfim, o livro didático, possibilita ao professor extenuar sua criatividade em prol de um processo avaliativo retroalimentador ao processo ensino/aprendizagem para o desenvolvimento máximo das competências do aluno.

Objetivos da Obra

Além de atender às peculiaridades citadas anteriormente, o livro está de acordo com o *Guia de Cursos FIC*. Busca o desenvolvimento das habilidades por meio da construção de atividades práticas, fugindo da abordagem tradicional de descontextualizado acúmulo de informações. Está voltado para um ensino contextualizado, mais dinâmico e com o suporte da interdisciplinaridade. Visa também à resignificação do espaço escolar, tornando-o vivo, repleto de interações práticas, aberto ao real e às suas múltiplas dimensões.

O livro está organizado em capítulos, graduando as dificuldades, em uma linha lógica de aprendizagem. Há exercícios e atividades complementares, úteis e necessárias para o aluno descobrir, fixar e aprofundar os conhecimentos e as práticas desenvolvidos no capítulo.

A obra apresenta diagramação colorida e diversas ilustrações, de forma a ser agradável e instigante ao aluno. Afinal, livro técnico não precisa ser impresso em um sisudo preto e branco para ser bom. Ser difícil de manusear e pouco atraente é o mesmo que ter um professor dando aula de cara feia permanentemente. Isso é antididático.

O livro servirá também para a vida profissional pós-escolar, pois o técnico sempre necessitará consultar detalhes, tabelas e outras informações para aplicar em situação real. Nesse sentido, o livro didático técnico passa a ter função de manual operativo ao egresso.

Neste manual do professor apresentamos:

- Respostas e alguns comentários sobre as atividades propostas.
- Considerações sobre a metodologia e o projeto didático.
- Sugestões para a gestão da sala de aula.
- Uso do livro.
- Atividades em grupo.
- Laboratório.
- Projetos.

A seguir, são feitas considerações sobre cada capítulo, com sugestões de atividades suplementares e orientações didáticas. Com uma linguagem clara, o manual contribui para a ampliação e exploração das atividades propostas no livro do aluno. Os comentários sobre as atividades e seus objetivos trazem subsídios à atuação do professor. Além disso, apresentam-se diversos instrumentos para uma avaliação coerente com as concepções da obra.

Referências Bibliográficas Gerais

FREIRE, P. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

FRIGOTTO, G. (Org.). *Educação e trabalho: dilemas na educação do trabalhador*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

BRASIL. *LDB 9394/96*. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

LUCKESI, C. C. *Avaliação da aprendizagem na escola: reelaborando conceitos e recriando a prática*. Salvador: Malabares Comunicação e Eventos, 2003.

PERRENOUD, P. *Avaliação: da excelência à regulação das aprendizagens – entre duas lógicas*. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

ÁLVAREZ MÉNDEZ, J. M. *Avaliar para conhecer: examinar para excluir*. Porto Alegre: Artmed, 2002.

SHEPARD, L. A. *The role of assessment in a learning culture*. Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association. Available at: <<http://www.aera.net/meeting/am2000/wrap/praddr01.htm>>.



Orientações
AO PROFESSOR

OPERADOR DE CAIXA

Orientações gerais

O atual contexto empresarial tem se mostrado cada vez mais dinâmico e competitivo, reduzindo a empregabilidade dos que possuem pouca qualificação. A oferta de vagas no mercado se concentra em profissionais capacitados e especializados para exercerem suas funções específicas.

O livro *Operador de caixa* se propõe, portanto, a guiar a profissionalização de jovens e adultos para exercerem a atividade de operador de caixa, cujas responsabilidades no planejamento, controle e gestão financeira são de grande importância para que as empresas alcancem bons resultados nos negócios.

A obra é apropriada para adoção em cursos e em disciplinas afins, e é indicado também para pequenos empreendedores e demais profissionais que realizam movimentações financeiras em uma empresa. Seu conteúdo pretende suprir de informações relevantes e de maneira especializada nas operações de caixa.

Suportado por trajetórias acadêmicas e de mercado dos autores, o livro busca associar a teoria à prática, utilizando linguagem simples e objetiva, ao mesmo tempo em que estimula a reflexão do aluno e o aprofundamento do conhecimento.

Entre os recursos pedagógicos utilizados, destacam-se as situações da vida real, sugestões de leituras e de vídeos, ilustrações, glossário e hipertextos. Além disso, existe ao final de cada capítulo uma lista de exercícios que devem ser resolvidos pelos alunos para melhor aprendizado e fixação dos conteúdos.

É importante que o professor aborde em sala de aula os conteúdos de forma mais prática possível e trabalhe exemplos, exercícios e atividades que contemplem a realidade dos alunos e da região na qual estão inseridos.

Objetivos do material didático

- Apresentar a profissão de operador de caixa e suas características.
- Conhecer a lógica do fluxo de caixa e as ferramentas para seu controle.
- Descrever os principais títulos de crédito.
- Apresentar as formas de pagamento e suas características mais relevantes.
- Demonstrar as principais rotinas do operador de caixa.
- Visualizar os documentos e equipamentos comuns à rotina de operação de caixa.
- Demonstrar as operações financeiras básicas da operação de caixa.
- Discorrer sobre a análise de crédito e a cobrança.
- Apresentar os riscos e as medidas de segurança da atividade de operação de caixa.

Princípios pedagógicos

O objetivo do livro é abordar os conhecimentos essenciais ao operador de caixa de maneira prática e objetiva, buscando o envolvimento do aluno a partir de suas próprias vivências enquanto consumidor ou observador das atividades comerciais. Assim, o conteúdo deve ser trabalhado de forma articulada com exemplos práticos, utilização de vídeos e reportagens, exercícios em sala de aula, além de observações no comércio local.

Articulação do conteúdo

Além da vivência e conhecimento prévio do aluno, o conteúdo do livro pode também ser trabalhado de maneira interdisciplinar, podendo ser associado a diversas disciplinas do eixo de Gestão e Negócios, como administração financeira, vendas, administração de materiais, logística, organização, sistemas e métodos (OSM), entre outras.

Atividades complementares

Com a proposta de articulação entre teoria e prática, sugere-se que o professor estimule a realização de pesquisas de campo sobre as rotinas e habilidades de profissionais que atuam como operadores de caixa, bem como promover visitas técnicas a empresas varejistas que possuem atividades intensas de operação de caixa, como supermercados, bancos, farmácias, etc.

Sugestão de leitura

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

____. Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Código Penal.

____. Lei nº 5.474, de 18 de julho de 1968. Duplicatas.

____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor – CDC.

____. Lei nº 9.492, de 10 de setembro de 1997. Protestos de Títulos.

____. Lei nº 12.291, de 20 de julho de 2010. Manutenção do CDC nos estabelecimentos.

VALERIO, M. A. G.; CAMPOS, J. F. dos S. *Títulos de crédito eletrônico: A tecnologia a serviço do direito cambial*.

Sugestão de planejamento

O livro *Operador de caixa* é composto por nove capítulos e apresenta suas respectivas contextualizações técnicas, direcionadas a aprimorar a profissão de caixa, em conformidade com a construção das competências básicas de Cursos de Qualificação.

Não obstante a presente sugestão, é altamente recomendado que o professor realize seu próprio planejamento de acordo com o perfil do curso e da turma. Além disso, é importante que incremente o conteúdo do livro com textos e atividades complementares em conformidade com o seu jeito próprio de ministrar as aulas, sobretudo potencializando sua especialização e aplicando sua criatividade em prol do incremento do processo educativo.

Capítulo 1 – O operador de caixa

Objetivos

- Apresentar e contextualizar a profissão de operador de caixa.
- Discorrer sobre características essenciais para o profissional de operação de caixa.

Atividades

O professor deve, desde o início do capítulo, enfatizar a importância da profissão. Ou seja, todo e qualquer trabalhador deve ter como princípio básico de sua atuação o profissionalismo e a ética. Assim, nesse primeiro capítulo, o professor pode solicitar uma pesquisa sobre a profissão e a ética.

Capítulo 2 – Fluxo de caixa

Objetivos

- Demonstrar a ferramenta fluxo de caixa e sua importância na gestão financeira.
- Apresentar as formas de realizar o controle do fluxo de caixa.

Atividades

Para que o conteúdo do segundo capítulo seja mais bem fixado, é importante esclarecer o que é fluxo (de maneira geral), depois o que é fluxo de caixa, para assim dar sequência ao estudo.

Capítulo 3 – Títulos de crédito

Objetivos

- Apresentar os principais títulos de crédito.
- Demonstrar as características e o preenchimento dos títulos de crédito.

Atividades

Com o conteúdo desse capítulo, o aluno será capaz de conhecer os principais títulos de créditos utilizados, bem como manuseá-los.

Capítulo 4 – Formas de pagamento

Objetivos

- Discorrer sobre as características e as indicações de uso das diversas formas de pagamento.
- Apresentar os principais meios de pagamento utilizado nas operações comerciais.

Atividades

O Capítulo 4 trata especificamente as formas de pagamento. Assim, para a função de operador de caixa, a aplicação de cuidados “nessa hora” é fator primordial. O professor pode promover um “bate-papo” sobre situações que os alunos (ou conhecidos) já passaram na hora de pagar suas compras, como exemplo, esquecer a carteira, não achar o cartão de crédito, etc.

Capítulo 5 – Rotinas de operação de caixa

Objetivos

- Apresentar as atividades mais comuns que são realizadas pelos operadores de caixa na sua rotina.
- Demonstrar, pela visão sistêmica da organização, a relação do operador de caixa com os diversos setores da empresa.
- Ressaltar a importância e as técnicas da organização do ambiente de trabalho.
- Repassar informações sobre saúde no trabalho e dicas de como prevenir doenças laborais.

Atividades

O Capítulo 5 demonstra como funcionam as principais atividades exercidas e quais as relações do profissional com outros setores da empresa. Em seguida, são apresentadas dicas de higiene e organização do ambiente de trabalho, bem como orientações para prevenção de doenças relacionadas à profissão.

Capítulo 6 – Documentos e equipamentos de operação de caixa

Objetivos

- Apresentar os principais documentos utilizados pelo operador de caixa.
- Demonstrar os equipamentos que são comumente adotados nas operações de caixa.

Atividades

Na rotina da profissão é comum o uso de muitos documentos. Assim, nesse capítulo o assunto são os documentos comerciais mais usados no dia a dia do operador de caixa.

Capítulo 7 – Operações financeiras na prática

Objetivos

- Conhecer as operações financeiras básicas utilizadas pelo operador de caixa.
- Contextualizar as operações financeiras com o cotidiano.

Atividades

Apesar da funcionalidade de os sistemas de operação de caixa, como o cálculo automático, há a necessidade de o profissional dominar o cálculo básico. Assim, o Capítulo 7 é específico para as operações financeiras na prática.

Capítulo 8 – Análise de crédito e cobrança

Objetivos

- Discorrer sobre o crédito e os critérios utilizados pelas empresas para sua análise e concessão.
- Apresentar as principais informações sobre a cobrança de débitos em atraso.

Atividades

Nesse capítulo a abordagem é a respeito da análise de crédito e cobrança. Mas afinal um operador de caixa necessita saber exatamente o quê? O conteúdo do Capítulo 7 é abordar como a empresa pode se assegurar (se é conveniente ou não conceder crédito a alguém). Então, respondendo a pergunta: o operador de caixa precisa ter acesso a algumas informações a respeito do cliente/comprador.

Capítulo 9 – Precauções e Segurança

Objetivos

- Alertar sobre as medidas de segurança que devem ser adotadas pelo operador de caixa
- Identificar as principais características das cédulas e dos cheques para evitar a ação de falsificadores.

Atividades

O último capítulo traz os detalhes que diferenciam uma cédula falsa de uma verdadeira. Portanto, nesse capítulo, o profissional de caixa saberá quais os meios que se utilizam para evitar falsificação.

Orientações didáticas e respostas das atividades

Capítulo 1

Orientações

Demonstrar a importância do pensamento sistêmico dentro da organização e a relação natural que existe entre os departamentos da empresa.

Contextualizar o operador de caixa na empresa e apresentar suas atividades e a importância desse profissional para os resultados organizacionais. Pode também explorar as possibilidades de emprego dessa profissão.

Quando discorrer sobre as características essenciais descritas no capítulo, deixar claro que elas não servem só para operador de caixa, mas para outras profissões.

Reforçar que o operador de caixa é um profissional muito tentado a faltar com ética nas suas atividades. Deve-se enfatizar a importância da confiança nas relações e o quanto o funcionário ético pode ganhar com isso.

Respostas – páginas 17-18

- 1) c. Movimentações financeiras, sangrias, emissão de notas fiscais e operação de terminais de caixa são exemplos de atividades do operador de caixa.
- 2) Porque em muitas empresas, especialmente as de menor porte, a operação de caixa é executada por outros colaboradores, como vendedor, secretários, auxiliares administrativos e até mesmo gerentes e proprietários das empresas.
- 3) (6) Confiabilidade.
(5) Colaboração.
(2) Rede de relacionamentos.
(3) Referências pessoais.
(1) *Marketing* pessoal.
(4) Responsabilidade.
- 4) É um comportamento humano (seja no ambiente profissional ou pessoal) relacionado ao cumprimento de regras estabelecidas em sociedade. Agir de maneira ética é fazer as coisas certas, sem ferir os princípios morais.

Os dois exemplos serão respostas pessoais dos alunos, que deverão revelar situações em que decidiram agir de maneira ética em suas vidas, seja no ambiente familiar, escolar, profissional, etc.

- 5) A linha de frente é composta por colaboradores que têm contato direto com os clientes, como os operadores de caixa, vendedores e entregadores. Já os colaboradores de retaguarda são responsáveis pelas atividades internas, que também servem aos clientes, mas de maneira indireta, ou seja, não possuem contato direto com eles. Por exemplo: contadores, profissionais de informática (TI), vigilantes noturnos, etc.
- 6) (V) O esclarecimento sobre a melhor forma de utilizar um produto é um direito à educação para o consumo.
- (V) Proteção à vida e à saúde são os cuidados que as empresas devem ter para evitarem danos físicos e psicológicos aos consumidores.
- (F) A venda de um produto obrigatoriamente acompanhado de outro é um exemplo de liberdade de escolha.
- (V) O descumprimento da obrigação da empresa faz com que o cliente tenha direito de desistir da negociação.
- (F) Uma vez que a empresa descumpriu sua obrigação e devolveu o dinheiro ao consumidor, não terá mais obrigação de pagar indenização.

Capítulo 2

Orientações

Após descrever detalhadamente o que é o fluxo de caixa, reforçar a importância do controle para o funcionamento de toda a empresa. É a partir desse controle que a empresa gera os relatórios financeiros mais significativos, como faturamento, despesas, lucro, etc.

Enfatizar bem que é uma ferramenta simples, mas que exige bastante controle e disciplina do operador de caixa. Qualquer movimentação que não for devidamente registrada pode gerar um grande transtorno para o fechamento do caixa.

O controle do fluxo de caixa é uma ferramenta que serve tanto para o monitoramento imediato das finanças, quanto para o planejamento dos futuros ciclos financeiros.

Para reforçar o entendimento dos alunos, é importante que eles construam fluxos de caixa manuais para depois partir para planilhas e *softwares*.

Se quiser tornar um aprendizado mais dinâmico e prático, é interessante a realização de uma visita a empresas para saber qual a forma utilizada pelo comércio local para controlar o fluxo de caixa. Poderia ser planejada uma pesquisa de campo, na qual os alunos iriam quantificar o uso de cada uma das ferramentas nas empresas, podendo dividir entre pequenas, médias e grandes.

Respostas – páginas 29-30

- 1) Fluxo é a movimentação contínua de alguma coisa. Pode ser a movimentação de ida e volta, de subida e descida, entrada e saída. Existe, por exemplo, o fluxo de informações, fluxo sanguíneo, fluxo de automóveis no trânsito, etc. O fluxo de caixa nada mais é do que a movimentação financeira, ou seja, a entrada e saída de dinheiro em uma organização.
- 2) (V) O movimento de circulação do sangue pelo corpo humano pode ser considerado um fluxo.
(F) O fluxo de caixa tem como função exclusiva o controle das finanças na empresa.
(F) O controle do fluxo de caixa é uma função do gestor financeiro.
(F) O fluxo de caixa manual é a maneira mais eficiente de fazer o controle financeiro da empresa.
(F) O livro caixa não costuma ser adotado pelas pequenas empresas porque tem alto custo para a empresa.
(V) As planilhas eletrônicas e os *softwares* de controle de caixa são capazes de fazer os cálculos automaticamente e proporcionam resultados ágeis e confiáveis.
- 3) O controle de fluxo de caixa é uma ferramenta indispensável para quem quer organizar as finanças. Por meio dele é possível identificar se as entradas estão maiores que as saídas, saber quais as despesas mais importantes durante um determinado período, entre outras funcionalidades. Portanto, é extremamente significativo não só para as empresas, mas também para as finanças pessoais.
- 4) São diversas as vantagens do uso do *software* para controle do fluxo de caixa. O aluno deverá escolher três destas:
 - a. possibilidade de consulta on-line, via internet;
 - b. integração com outros sistemas da empresa, como sistema de estoque, vendas, pagamentos e recebimentos;
 - c. impressão de relatórios comuns (como o manual) ou em tabelas/gráficos;
 - d. recurso de *backup*, ou seja, guarda de arquivos na memória do computador ou salvamento em nuvem para consultas posteriores;
 - e. realização de comparativos históricos (semana a semana, mês a mês, ano a ano, etc.).

5)

Movimento do caixa			
Empresa: Fictícia		Data: dd/mm/aa	
Nº	Descrição	Entrada	Saída
01	Saldo inicial do dia	100,00	
02	Recebimento: Claudino Filho	150,00	
03	Venda de produtos. Nota fiscal nº 0115	315,00	
04	Venda de produtos. Nota fiscal nº 0116	200,00	
05	Venda de produtos. Nota fiscal nº 0117	42,00	
06	Compra de material de escritório		65,00
07	Recebimento: Maria Benedita Sousa	114,50	
08	Recebimento: Manoel Batista	132,00	
09	Movimentação bancária		700,00
10	Venda de produtos. Nota fiscal nº 118	210,00	
11	Venda de produtos. Nota fiscal nº 119	17,00	
12	Recebimento: Ronaldo Augusto Ribeiro	423,00	
13	Pagamento de frete de mercadoria		220,00
	Total	1.703,50	985,00
Saldo final		R\$ 718,50	

Capítulo 3

Orientações

Demonstrar na prática em que circunstâncias os títulos de crédito são utilizados e seu valor para cobranças futuras, inclusive pela via judicial.

Se possível, levar um exemplar de cheque, nota promissória e duplicata para a turma ter contato.

Quando for falar da promissória, citar que algumas empresas emitem boletos bancários e/ou carnês impressos para os clientes pagarem, mas mesmo assim, esses clientes têm que assinar uma promissória, pois é por meio desta que as empresas poderão realizar a cobrança judicial no caso de inadimplência.

Quanto à duplicata é importante diferenciá-la do boleto bancário, pois muitas pessoas acreditam ser a mesma coisa (informações sobre boleto bancário no Capítulo 4). O boleto é um instrumento de cobrança, enquanto a duplicata é um título de crédito, que pode ser protestado e executado judicialmente. Detalhe: a duplicata sempre deve ser originada a partir de uma nota fiscal de produto ou de serviço prestado, diferente do cheque ou promissória.

É importante também treinar bastante o preenchimento e deixar claro que somente com o correto preenchimento, o título terá sua validade para cobrança judicial.

Para atividade prática, o professor pode pedir aos alunos que pesquisem em diversas empresas quais os tipos de título de crédito utilizados e qual o percentual de vendas de cada um deles. Essa atividade pode ser associada com o Capítulo 4, já que há proximidade entre os temas.

Resposta – página 35

- (F) Quem emite um título de crédito passa a ser credor, com direito de receber algo no futuro.
- (V) Notas promissórias, notas fiscais, duplicatas e cheques são exemplos de títulos de crédito.
- (V) O título de crédito é um documento que tem o objetivo de assegurar um pagamento futuro.
- (F) O cheque pré-datado não pode ser sacado no banco antes do prazo especificado no documento.

Capítulo 4

Orientações

Esse capítulo tratou rapidamente sobre o pagamento em espécie (dinheiro), pois o Capítulo 9 (precauções e segurança) fala um pouco mais sobre as cédulas e os riscos do uso do dinheiro “vivo”. É interessante já fazer um rápido *link* com o Capítulo 9.

O cartão de crédito é um meio de pagamento cada vez mais comum (e em franca expansão) nas atividades comerciais. Os alunos costumam se interessar bastante por esse assunto, tanto como futuros operadores de caixa, quanto como consumidores (alguns deles podem até já ser usuários do dinheiro de plástico). Assim, é bom explicar: a) Como funciona a relação entre o lojista (que vende no cartão), a operadora do cartão e o usuário (consumidor final). b) Como funciona os prazos para a loja (30 dias para receber) e para o usuário (dia do vencimento da fatura). c) Como funciona o parcelamento, que pode ser pela loja ou pela operadora do cartão. d) Que o lojista paga uma taxa mensal para a operadora do cartão e ainda um percentual sobre as vendas no cartão. e) Que a loja não pode repassar custos para o consumidor, ou seja, tem que vender no cartão (em uma vez no crédito ou no débito) pelo mesmo preço à vista (pagamento em espécie).

É importante também explicar que qualquer pessoa maior de idade pode ter um cartão de crédito, mesmo que não tenha conta em banco (algumas operadoras não exigem nem comprovação de renda). Outro fato que pode ser ressaltado é que alguns bancos unificaram os cartões, podendo ser usado como cartão da conta (débito) e cartão de crédito.

Quanto aos cheques, os alunos já terão mais conhecimento, pois foi tratado no capítulo anterior (títulos de crédito). Mas há algumas particularidades que são importantes para o operador de caixa conhecer. Citar que esta é uma modalidade de pagamento utilizada há muito tempo e era considerada bastante segura até os falsificadores intensificarem suas ações. Este fato coincidiu com a disseminação do uso dos cartões de crédito, e fez com que essa modalidade fosse menos usada.

Outros aspectos importantes são os prazos de compensação, as formas de apresentação ao banco (ao portador ou nominativo; cruzado ou não) e a necessidade de consulta ou de cadastro antes de se receber um cheque (cada empresa determina as regras para o operador de caixa receber o cheque do cliente ou cobrar o cheque que não foi compensado pelo banco).

O boleto bancário é um instrumento bastante utilizado por empresas já mais organizadas, que procuram facilitar a vida do cliente, pois eles poderão pagá-los em qualquer posto da rede bancária. Vale lembrar que o boleto é um instrumento de cobrança, e não um título de crédito como muitos acreditam. Por isso, a emissão do boleto deve sempre ser precedida da assinatura de uma promissória, pois esta pode ser cobrada judicialmente.

Observação: algumas empresas já preenchem o boleto bancário, obedecendo todos os detalhes de uma duplicata, ou seja, o documento é boleto e duplicata ao mesmo tempo. Assim, poderá utilizar este documento como título de crédito e cobrar por via judicial.

É aconselhável que o professor, pesquise na internet sobre as formas mais modernas de meios de pagamento, já que a cada dia são lançados novos aplicativos para esse fim. A maioria deles utiliza os *smartphones* e podem divergir quanto à forma de recebimento (pelo lojista) e de pagamento (pelo usuário).

A atividade prática pode ser similar à do capítulo anterior, pesquisando quais as formas de pagamento que as empresas da cidade utilizam e qual o percentual de cada uma nas vendas.

Respostas – página 44

- 1) Pagamento em dinheiro (espécie), cartão de crédito ou débito, cheque, boleto bancário e meios eletrônicos como transferência bancária e *smartphones*.
- 2) O cartão de débito é um pagamento disponível para quem é correntista de algum banco. Ao usar o cartão na função débito, o valor será descontado imediatamente da conta bancária do consumidor e transferido para a conta do lojista/vendedor.

Já o cartão de crédito pode ser usado por pessoas que não tem conta em banco, pois o pagamento é feito mensalmente por meio de uma fatura (boleto bancário) na data de vencimento desta fatura.

- 3) São dois tipos de maquinetas. A primeira é a Point of Sale (POS) que é o terminal eletrônico fixo que está sempre conectado a uma linha telefônica e geralmente instalado em balcões de caixas. A outra máquina é a POS Wireless Outdoor (POO), que é o terminal eletrônico sem fio que usa tecnologia de telefonia celular, que permite sua mobilidade. Assim, o lojista poderá oferecer comodidade aos seus clientes, levando a máquina até eles, seja no estabelecimento comercial ou até mesmo em uma entrega em domicílio. Os dois equipamentos têm exatamente a mesma função. O que os diferencia é justamente a questão da mobilidade.
- 4) O cheque pode ser ao portador ou nominativo (nominal), ou ainda, cheque cruzado.
- 5) Cheque ao portador = pago a qualquer pessoa que apresente o cheque.
Cheque nominativo ou nominal = pago somente à pessoa que está indicada no cheque.
- 6) Sim, o limite é de R\$ 100,00. Acima disso, o cheque deve sempre ser nominal.

Observação: é comum ver cheque superior a R\$100,00 estando ao portador. É que o emitente simplesmente não quis indicar (nominar) o receptor do cheque. No entanto, ao apresentar o cheque ao banco, o portador terá que colocar seu nome para sacar. Assim, estará tornando o cheque nominativo.

- 7) No caso de cheque cruzado a empresa não poderá sacar diretamente no caixa do banco, devendo depositá-lo na sua conta e aguardar compensação.
- 8) Os cheques da mesma praça com valor inferior a R\$ 299,99 têm um tempo de compensação de 48 horas.
- 9) É possível sim. Qualquer empresa (ou até mesmo pessoa física) que tiver conta bancária poderá emitir um boleto bancário em nome de outra pessoa. Obs.: como se trata de uma venda a crédito (que demanda confiança para pagamento futuro) as empresas costumam fazer um cadastro do cliente antes de liberar a venda para pagamento via boleto.
- 10) A praticidade é o maior benefício dos pagamentos via celular, pois o pagamento costuma ser rápido e fácil. Além disso, há uma unificação de pagamentos, pois o usuário pode juntar várias compras e fazer o pagamento de uma só fatura (como em um cartão de crédito). Também pode ser citada a questão de segurança (pois os usuários não precisam portar valores em dinheiro).

Capítulo 5

Orientações

Trata-se do capítulo mais importante do livro, pois aborda as operações e práticas mais comuns no dia a dia do operador de caixa, além de tratar das questões de higiene e saúde no trabalho.

Como o conteúdo desse capítulo pode ser presenciado em diversas organizações, é sugerida a realização de visitas técnicas às empresas da cidade, proporcionando a associação do conteúdo teórico com a prática dos operadores de caixa. Pode ser em supermercados, bancos, casas lotéricas, farmácias, lojas de conveniência, entre outras, mas de preferência com aquelas de trabalho intensivo nos caixas e que tenha gerente ou supervisor na bateria de caixa. Um entrevista com esse profissional seria também bastante enriquecedora para os alunos, pois normalmente é ele o responsável pela seleção e treinamento dos operadores de caixa, além de fazer o contato entre a instituição de ensino e um potencial empregador dos alunos egressos.

Quando for tratar da relação entre a operação de caixa e os outros setores da empresa, o professor estará abordando um pouco da teoria geral de sistemas, que é estudada em diversos campos do conhecimento. Na administração, a teoria sistêmica vê a empresa como um todo, não dividida em diversos pedaços (departamento ou setores). Nesse momento, poderá ser feita um *flashback* ao Capítulo 1, que faz a analogia da empresa com o corpo humano e dos departamentos com os sistemas vitais desse corpo. O resumo de tudo é: as deficiências em um setor, certamente afetarão os outros e, por isso, a necessidade do trabalho integrado e harmônico, ou seja, sistêmico.

Caso o professor do curso sinta necessidade de reforçar o conteúdo sobre organização do ambiente de trabalho, poderá solicitar aos alunos que realizem uma pesquisa sobre os 5S (uma técnica japonesa que proporciona essa organização do ambiente, tornando-o mais produtivo e evitando desperdícios).

Respostas – páginas 60-61

1) d. Estorno.

Observação: apesar de não se configurar como uma operação bancária clássica, nas atividades bancárias também pode existir estorno.

2) (F) O fechamento do caixa é um momento que exige bastante atenção do operador de caixa, diferente do que ocorre no momento da abertura.

(F) A abertura do caixa sempre ocorre no início do expediente, quando a empresa está abrindo suas portas.

(V) O dinheiro fracionado é um detalhe indispensável para se prestar bom atendimento ao cliente.

(V) É importante que, na abertura e no fechamento do caixa, o operador faça os procedimentos correspondentes no terminal eletrônico de caixa.

(F) A quebra do caixa é uma coisa ruim e negativa na atividade de operador de caixa.

(F) Quanto mais dinheiro fracionado houver no caixa, melhor para o operador de caixa.

(V) No encerramento do caixa são contabilizados tanto dinheiro como outras formas de pagamento.

(F) A expressão “o caixa está batendo” significa que houve alguma divergência entre o valor do terminal e o valor disponível no caixa.

(V) Existem algumas medidas que o operador deve tomar para evitar prejuízos no caixa.

(V) O operador de caixa, ao final do expediente, presta contas com o chefe imediato, geralmente o gestor financeiro da empresa.

3) A sangria é uma retirada de dinheiro do caixa em algum momento do expediente. Pode ser realizada na ocasião em que o caixa está com muito dinheiro (risco de assalto), no momento em que será feita a movimentação bancária do dia, ou em qualquer situação em que o gestor financeiro retire dinheiro do caixa, mediante autorização formal.

4) Resposta pessoal. O aluno deverá apresentar uma situação em que comprou um produto errado, resolveu efetuar uma troca, se arrependeu de um compra, etc.

5) Setor de estoque/compras: o operador de caixa pode ser útil para empresa mantendo contato com o setor de compras/estoque. Por exemplo, pode informar sobre a demanda de um cliente por um produto que não tem na empresa. Pode também receber sugestões sobre a organização das prateleiras. Setor de entregas: repassar informações precisas sobre a entrega, como endereço, horário, etc. Também é importante fazer a conferência dos produtos para comprovar a integridade e o bom estado dos mesmos. Setor de vendas: buscar melhorar a experiência de compra do cliente e aumentar o faturamento da empresa. Isso pode ser feito por meio de sugestões de produtos adicionais à compra já realizada, sugestões de substituições por produtos que melhor se adequam ao perfil do consumidor, e outras medidas positivas que cativem e fidelizem o cliente, como presteza e simpatia.

- 6) (F) Sempre haverá uma mesa exclusiva para o operador de caixa realizar suas atividades.
- (V) A organização é uma qualidade que tem relação direta com a produtividade do profissional.
- (F) Manter o ambiente limpo e organizado é o suficiente para garantir que o cliente saia satisfeito.
- (F) O bom profissional não precisa anotar suas atividades, pois decora todas elas.
- (V) É importante que no ambiente de trabalho cada coisa tenha seu lugar fixo para facilitar a localização.
- (V) Calendário e calculadora são ferramentas importantes para o operador de caixa.
- (F) Estabelecer rotina e horários fixos não ajuda na organização do trabalho.
- (F) Seguir as seis dicas de higiene e organização apresentadas neste capítulo são suficientes para ter um ambiente de trabalho agradável e satisfatório.

Capítulo 6

Orientações

O professor pode usar exemplos do dia a dia dos alunos para trabalhar os documentos de operação de caixa (recibo e nota fiscal), pois a maioria deles já teve contato com esses documentos na condição de consumidor. É importante destacar a função da nota fiscal (ou cupom fiscal) para a arrecadação de impostos e conscientizar dos prejuízos causados pela sonegação para o Estado e para a população. Também pode citar que os órgãos públicos (e alguns consumidores) exigem a nota fiscal ou cupom fiscal, devidamente acompanhado de recibo para suas prestações de contas. Assim, deixa-se claro que estes dois documentos são complementares.

Em relação aos equipamentos de operação de caixa, o ministrante pode ressaltar que existem outros equipamentos disponíveis no mercado e estão sendo apresentados os principais deles. O posto em que trabalhará o operador de caixa varia muito de uma empresa para outra, sendo alguns que funcionam com ferramentas mais manuais e outros que são mais automatizados. Hoje há uma tendência de integração entre estes equipamentos. Por exemplo: há gabinetes de PDV em que o sistema de saída de mercadorias funciona com leitor de código de barra e é integrado a diversos outros sistemas, como estoque, máquina de cartão de crédito, balança de pesagem de produtos, impressão de cheque, emissor de cupom fiscal, entre outros.

Respostas – páginas 72-73

- 1) (F) O recibo é um documento oficial usado para comprovar o recebimento de algum valor.
(F) O cupom fiscal é um documento oficial que deve ser preenchido manualmente pelo operador de caixa.
(V) Uma mercadoria só pode sair da empresa se estiver acompanhada da sua nota ou cupom fiscal.
(F) Todos os equipamentos de operação de caixa são facultativos, ou seja, a empresa não é obrigada a usá-los.
(V) O leitor de código de barras pode ser fixo ou móvel.
- 2) A fiscalização é importante (e necessária) para evitar a sonegação de impostos por parte dos comerciantes. Assim, visa garantir que os produtos sejam comprados e vendidos dentro da legislação tributária e com o devido recolhimento dos tributos.
- 3) Apesar de não ser um documento de validade oficial, o recibo cumpre a função de comprovar que alguém (pessoa física ou jurídica) recebeu algum valor referente à venda de produto ou prestação de serviço. O recibo tem importância ainda maior quando acompanhado da nota fiscal da operação que lhe deu origem.
- 4) d. O sistema PDV é responsável pela integração e gerenciamento de diversos equipamentos de caixa.
- 5) Também chamado de impressora fiscal, o ECF – Emissor de Cupom Fiscal (como o próprio nome já sugere) tem a função de realizar o controle fiscal e emitir documentos fiscais (cupons).
- 6) O aluno pode optar por quaisquer dos equipamentos apresentados no conteúdo, descrevendo corretamente as suas funções e características.

Capítulo 7

Orientações

Sugere-se ao professor que, conhecendo o perfil da turma, procure utilizar exemplos que aproximem as operações financeiras com o cotidiano do aluno e ele possa ver a importância deste conteúdo não só para a operação de caixa, mas para suas atividades rotineiras.

Na resolução das questões propostas é comum que os alunos recaiam nos mesmos erros. Ao perceber isso, é importante que o professor revise estes erros recorrentes para reforçar a explicação para a turma (incluindo os alunos que não erraram).

Parte deste conteúdo é também estudada no Ensino Médio. Assim, pode ser que alguns já tenham conhecimento prévio. No entanto, alguns alunos (mesmo aqueles que já viram o assunto) terão dúvidas nos cálculos. Sugere-se que o professor se esforce para que haja o nivelamento da turma.

Quando for tratar da questão dos juros, é importante ressaltar que a maioria dos empréstimos e financiamentos que utilizam o regime de juros compostos capitaliza os juros em período anual. Esta possibilidade está prevista no Código Civil brasileiro de 2002.

Faz-se relevante ressaltar para os alunos que na maioria das empresas já existe uma rotina para calcular os juros e descontos nas suas operações. Geralmente faz-se com auxílio de programa de computador.

Resposta – página 84

1) 10 prestações de R\$ 55,00 = valor total a prazo: R\$ 550,00.

R\$ 550,00 – R\$ 484,00 = R\$ 66,00. Portanto, o valor do desconto é de R\$ 66,00.

Fazendo a regra de três:

550	→	100%
66	→	x

$$550x = 100 \cdot 66$$

$$X = \frac{6\,600}{550}$$

$$X = 12\%$$

2) J = ?

$$C = 650,00$$

$$i = 4\% \text{ a.m.}$$

$$t = 3 \text{ meses}$$

$$J = C \cdot i \cdot t$$

$$J = \frac{650 \cdot 4}{100 \cdot 3}$$

$$J = 78,00$$

O juro total da operação foi R\$ 78,00.

3) J = ?

$$C = 650,00$$

$$i = 4\% \text{ a.m.} = 0,04$$

$$t = 3 \text{ meses}$$

$$M = C \cdot (1 + i)^t$$

$$M = 650 \cdot (1 + 0,04)^3$$

$$M = 650 \cdot (1,04)^3$$

$$M = 650 \cdot 1,1248$$

$$M = 731,12$$

$$\text{Montante} - \text{Capital} = 731,12 - 650 = 81,12$$

O juro total da operação foi R\$ 81,12.

4) $d = ?$

$$N = 1\ 300$$

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

$$n = 45 \text{ dias} = 1,5 \text{ mês}$$

$$d = N \cdot i \cdot n$$

$$d = 1\ 300 \cdot 0,03 \cdot 1,5$$

$$d = 58,50$$

Valor da prestação – valor do desconto

$$1\ 300 - 58,50 = 1\ 241,50$$

O valor pago pela prestação foi R\$ 1.241,50.

Capítulo 8

Orientações

É interessante demonstrar aos alunos a importância da análise de crédito como instrumento de saúde financeira da empresa. O crédito concedido de maneira criteriosa oferece menor risco de inadimplência, o que significa menores prejuízos e maior poder de caixa da empresa.

Quando for trabalhar o conteúdo de análise de crédito é fundamental que o professor explique que nem sempre o operador de caixa é responsável por esta atribuição na empresa. Também é bom citar que a maioria das empresas já possuem critérios bem definidos para concessão de crédito, como comprovação de renda e de endereço, informações comerciais de outras empresas, entre outros.

Com relação à cobrança, normalmente as empresas já tem uma rotina e um ritual determinado. Assim, o operador de caixa, quando colocado na posição de cobrador, deverá obedecer as determinações da empresa, sem esquecer questões extremamente essenciais: nunca ser agressivo e constranger o cliente. É aconselhável que sempre parta do princípio de que aquela pessoa está devendo não porque quer, mas sim porque está passando por uma situação difícil, e futuramente poderá ser o melhor cliente da empresa.

Pode-se trabalhar técnicas de negociação com os alunos, simulando um cenário na sala de aula, em que um aluno é o cliente em atraso e outro é o cobrador. Durante a simulação sempre aparecem alguns aspectos que podem ser melhorados e outros que devem ser evitados.

Também pode-se levar algum profissional que trabalha em alguma empresa do setor de análise de crédito (que geralmente é também responsável pela cobrança) para apresentar as práticas adotadas na empresa em que atua.

Respostas – páginas 91-92

- 1) Como apresentado no conteúdo do capítulo, cada empresa adota requisitos para concessão de crédito. Os principais são: renda (comprovada por meio de carteira de trabalho, contracheque ou extrato bancário), endereço (comprovado por alguma correspondência, geralmente talões de energia, água ou telefone), informações comerciais de outras empresas onde o cliente já comprou a prazo, contatos telefônicos. Além disso, são comuns as consultas aos órgãos de proteção de crédito como SPC e Serasa, que possuem cadastro de consumidores que estão em atraso no comércio.
- 2) Praticamente todas as pessoas já possuem compromissos financeiros fixos mensais como alimentação, aluguel, telefone, energia, saúde, educação, etc. Por isso, é aconselhável que as empresas não concedam créditos cuja parcela comprometa um percentual muito alto do salário do cliente, visto que boa parcela da sua renda já está comprometida. Convencionalmente, o comércio adota 30% da renda como limite prudencial para prestação mensal.
- 3) A consulta interna, ou seja, o histórico de pagamento das compras na própria empresa, além da consulta externa, realizada junto aos serviços de proteção ao crédito e às empresas parceiras nas quais o cliente já realizou compras.
- 4) O consumidor poderá ter seu nome excluído da lista de devedores de duas formas: (a) efetuando o pagamento da dívida ou (b) passando o período de 5 anos, mesmo que a dívida não seja quitada.
- 5) Protesto é o ato formal e solene pelo qual se prova a inadimplência e o descumprimento de obrigação originada em títulos e outros documentos de dívida.
- 6) O cadastro de clientes na empresa é importante por vários aspectos. Os principais são: (a) manter o relacionamento com o cliente: ficha de cadastro com endereço, contatos, hábitos de compra, etc.; (b) manter o histórico de pagamentos, que servirá para análise de créditos futuros.
- 7) Deve-se fazer o contato, seja por telefone, por e-mail ou por correspondência, informando o atraso do débito. Nestes contatos é fundamental (e até obrigatório) que a empresa seja cordial e evite ameaça, coação, constrangimento físico ou moral e afirmações falsas ao cliente. Essas ações são inclusive, consideradas como crime pelo Código de Defesa do Consumidor.

Capítulo 9

Orientações

Ao abordar o conteúdo sobre as características das cédulas, o professor poderá buscar material adicional disponível na internet, especialmente pelos órgãos oficiais. Por exemplo, poderá apresentar em *slide* uma cédula em tamanho ampliado para mostrar os elementos de segurança, ou apresentar um vídeo explicativo disponível no endereço: <<http://www.casadamoeda.gov.br/agendavisita>>. Também poderá utilizar cédulas originais para que os alunos possam tocar e identificar as marcas de segurança apresentadas no capítulo.

Com relação aos cheques, pode ser feita uma retomada dos Capítulos 3 e 4 que já abordaram algumas de suas características. Neste momento, a ênfase será dada à prevenção de fraudes.

A respeito do uso de cartões, é importante ressaltar que os consumidores também precisam de segurança nas operações. Assim, é aconselhável ao operador de caixa uma postura que garanta essa segurança, evitando sempre qualquer contato visual no momento em que o cliente digita a senha na máquina de cartão. Algumas empresas também solicitam que o cliente deixe seu contato telefônico no momento da compra por cartão. Mas o operador só poderá fazê-lo se for exigência da empresa.

Quando for tratar dos riscos de furto, deixar claro que o operador não deve expor ou se indispor com o acusado. Essa não é a função do operador de caixa.

Com relação aos assaltos (que geralmente ocorrem à mão armada), é aconselhável ressaltar os riscos e a necessidade de uma postura de obediência, sempre preservando a integridade física e até mesmo a vida. Ainda nessa perspectiva, é interessante que o operador de caixa seja proativo e sugira que medidas de segurança sejam adotadas pela empresa com o objetivo de prevenir as ações de criminosos, como instalação de câmeras de segurança, mudança de localização do caixa para menor exposição, uso de cofres programados, contratação de segurança privado, sistema de alarmes, comunicação direta com os órgãos de segurança, instalação de películas nos vidros do caixa, entre outras medidas que podem variar de um estabelecimento para outro.

Respostas – páginas 101-102

- 1) Os alunos deverão anotar os elementos de segurança das cédulas apresentados no capítulo. Portanto, o professor deverá observar se o aluno identificou todas as características das cédulas de cinco, de vinte e de cem reais.
- 2) Substituído os cartões convencionais (com tarja magnética e sem necessidade de senha) por cartões com *chip*, que exigem senha do consumidor.
- 3) O operador de caixa deverá identificar o titular do cartão por meio de um documento oficial com foto. Em seguida colher a assinatura e compará-la com a assinatura constante no verso do cartão. Também é aconselhável registrar o telefone do cliente e anotar no comprovante de venda.
- 4) Deve-se agir discretamente, evitando ofender o acusado. Pode-se pedir, por exemplo, para conferir se todas as mercadorias já foram passadas, se o cliente não esqueceu de algo. Caso não funcione, as medidas mais comuns são solicitar a presença de outros profissionais, como supervisor de caixa ou o próprio segurança da loja.
- 5) Instalação de câmeras de segurança, cofres eletrônicos com abertura em horário programado, realização de sangrias constantes para ficar com pouco dinheiro no caixa, menor exposição do gabinete de caixa, uso de alarmes, etc.
- 6) O furto é a subtração de algum produto ou objeto, geralmente de forma discreta, sem nenhum tipo de violência. Pode ser, por exemplo, uma pessoa que compra alguns produtos na loja e esconde outros dentro da bolsa sem que ninguém perceba. Já o roubo é também uma subtração de produto ou objeto, já imprimindo algum tipo de violência ou ameaça, de forma a coagir e inibir a ação da vítima. Nesse caso há um risco maior, pois geralmente o roubo é praticado por pessoas que portam arma e agem de forma mais agressiva.