



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRONIZADO

MANUAL DE OPERAÇÃO DO SUPERVISOR E FISCAL DE CAIXA

Versão 3.0 Agosto/2022

MANUAL DE OPERAÇÃO DO SUPERVISOR E FISCAL DE CAIXA

Objetivo do treinamento

Apresentar aos Supervisores e Fiscais de Caixa, os procedimentos operacionais padronizados do departamento a fim de que seja executado da forma correta.

Público Alvo

Subgerente de Frente de Loja, Supervisor de Frente de Loja, Fiscal de Caixa.

Multiplicador

Subgerente de Frente de Loja.

Periodicidade

Na Admissão + reciclagem semestral (fevereiro e agosto), mediante assinatura de lista de presença em treinamento.

SUMÁRIO

1. FUNÇÃO DA FRENTE DE LOJA	3
1.1. HIERARQUIA DA FRENTE DE LOJA	3
1.2. RESPONSABILIDADE DOS CARGOS	3
2. ATENDENDO OS CLIENTES	4
2.1. ATENDENDO UM CLIENTE ABORRECIDO.....	5
2.2. ATENDENDO O CLIENTE USANDO O BOM SENSO.....	6
3. ATENDENDO OS OPERADORES DE CAIXA	7
3.1. EQUIPAMENTOS DO CAIXA	7
3.2. MATERIAL DE TRABALHO DO SUPERVISOR E FISCAL DE CAIXA.....	8
3.3. PREPARANDO A ABERTURA DOS CAIXAS	8
3.4. INSUMOS PARA OPERAÇÃO DOS CAIXAS	10
3.5. ABERTURA DO CAIXA – ENTRADA DO OPERADOR	10
3.6. PRESTANDO ATENDIMENTO AOS CAIXAS.....	10
3.7. REALIZANDO AS FUNÇÕES NO CAIXA	19
3.8. FECHANDO O CAIXA – SAÍDA DO OPERADOR.....	23
3.9. FECHANDO O CAIXA SEM A PRESENÇA DO OPERADOR.....	25
3.10. CAIXA OPERADO POR FISCAL DE CAIXA	26
3.11. FECHAMENTO MANUAL DO CAIXA	26
3.12. REDUÇÃO Z.....	26
3.13. FECHAMENTO DO DIA.....	27
4. PREVENÇÃO DE PERDAS	28
4.1. COMO PREVENIR PERDAS	28
5. VALE DE QUEBRA DE CAIXA.....	32
6. ENTREGAS EM DOMICÍLIO.....	34
7. SACOLA PLÁSTICA	34
8. LIMPEZA E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS	34
9. CONCENTRADOR E AUTORIZADOR.....	35
10. DESLIGANDO O COMPUTADOR.....	36
11. CONSIDERAÇÕES TÉCNICAS	36

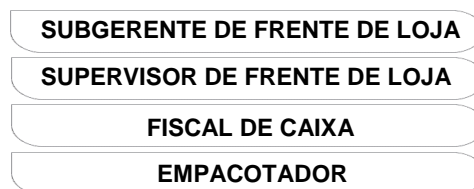
1. FUNÇÃO DA FRENTE DE LOJA

A Frente de Loja é a área responsável pelo atendimento ao cliente e pelo registro de toda a mercadoria vendida.

PRINCIPAL META

A questão que mais incomoda os clientes é a fila do caixa, que provavelmente vá gerar um grande tempo de espera, portanto, devemos ter como **META** na Frente de Loja **NÃO GERAR FILA**.

1.1. HIERARQUIA DA FRENTE DE LOJA



1.2. RESPONSABILIDADE DOS CARGOS

I. Subgerente de Frente de Loja: Responsável por garantir que todos os processos da Frente de Loja sejam realizados com qualidade, através da gestão de processos, de pessoas, orientação, treinamento e desenvolvimento da equipe.

II. Supervisão de Frente de Loja: Responsável pela supervisão, coordenação e orientação da equipe de Frente de Loja, nas rotinas diárias.

III. Fiscal de Caixa: Responsável por fiscalizar se as mercadorias estão sendo registradas da forma correta, pelo atendimento do SAC e suporte aos Operadores de Caixa, nas questões de abertura e fechamento do Caixa, trocos, cancelamentos, diferenças de preços, retiradas, devoluções, análise de cheques e cartões, dúvidas de preço, peso, validade e qualidade das mercadorias, uso consciente de sacolas, entre outros.

IV. Operador(a) de Caixa: Responsável por servir o cliente com excelência, registrar as mercadorias com agilidade e eficiência, limpar seus equipamentos, auxiliar no empacotamento das mercadorias e recolhimento de carrinhos e cestinhas.

V. Empacotador(a): Responsável por empacotar as compras dos clientes e para entregas em domicílio, recolher cestos e carrinhos e auxiliar os clientes que necessitarem de ajuda para transportar as compras.

2. ATENDENDO OS CLIENTES



Sempre atento e sorrindo



Nunca debruçado e desatento

Demonstre ao cliente, através da sua expressão facial positiva, que está ali justamente para **SERVI-LO COM EXCELÊNCIA**.

O Supervisor e Fiscal de Frente de Loja por estarem na linha de frente, serão procurados constantemente pelos clientes. Portanto, deve-se sempre:

“APRESENTAR SOLUÇÕES RÁPIDAS E SATISFATÓRIAS AS NECESSIDADES E DIFICULDADES DOS NOSSOS CLIENTES”

E

“JAMAIS DEIXÁ-LO SEM RESPOSTA OU PROMETER ALGO IMPOSSIVEL DE SE CUMPRIR”

Iniciar o atendimento sempre com bom dia, boa tarde ou noite, TUDO BEM?

2.1. ATENDENDO UM CLIENTE ABORRECIDO

a. De quem é o problema?

Não importa quem criou o problema ou o que aconteceu antes que o cliente tenha chegado até você. **Você é dono do problema** e deverá aplicar o seu **esforço pessoal** para alcançar os resultados.

b. Peça desculpas em nome da empresa pelo transtorno.

Assuma a responsabilidade:

c. Deixe bem claro que **sua intenção é ajudar**.

d. **Ouçá com muita atenção**, evitando que o cliente repita a situação.

e. Após entender a situação, caso esteja preparado para resolver, **dê explicação coerente**, caso tenha dúvidas busque ajuda com seu gerente.

f. Apresente as opções para a solução do problema e **deixe que o cliente escolha** a melhor para o seu caso.

g. **Repita tudo** o que foi combinado para evitar mal-entendido.

h. **Finalize agradecendo** ao cliente pela oportunidade de **corrigir uma falha**.

i. Caso o cliente não aceite as opções apresentadas, pergunte o que ele gostaria que acontecesse.

Se o cliente está teimoso e obstinado, e, por causa disto, você está tendo dificuldade em chegar a um acordo, faça comentários que direcione o cliente a encontrar uma solução.

Pergunte: “O que deixaria o Sr.(a) feliz” ou “Como o Sr.(a) gostaria que pudéssemos ajuda-lo?”.

Geralmente, o que o seu cliente vai pedir **é menos que poderíamos ter oferecido**. Se a proposta do cliente está dentro das suas condições e critérios, aceite-a. **Se não, faça uma contraproposta.**

Se você não conseguir chegar a um acordo, é hora de chamar o seu gerente. **Comunique-o** de que você irá procurar o Gerente **e que voltara rapidamente, peça licença e solicite ajuda.**

2.2. ATENDENDO O CLIENTE USANDO O BOM SENSO

Em alguns casos, se faz necessário utilizar o nosso BOM SENSO no atendimento ao cliente. Algumas regras possuem exceções, porém estas exceções devem estar sempre dentro dos limites da **HONESTIDADE** e da **GERAÇÃO DE VALORES**. Segue abaixo exemplo:

➤ **Produtos Limitados no Folheto:** Pode ocorrer de o produto encartado estar sendo vendido **com margem baixa ou até abaixo do custo**, com isso, **limita-se a quantidade por cliente**, para atendermos uma demanda maior de clientes e evitar a venda no atacado. Caso o cliente tenha interesse em comprar quantidade acima do limite, analisar o caso e utilizar o bom senso:

➤ **Cliente realizando compra grande:** Caso o cliente esteja realizando a **compra do mês** e o limite é de três caixas de leite por exemplo e queira levar cinco ou seis, não há problemas, pois, o volume da compra em geral é grande, esse cliente **merece atenção especial**;

➤ **Cliente que deseja levar apenas a oferta:** Caso o cliente compre apenas a oferta e solicite **volume menor a mais** libere sem problemas. Exemplo: leite limitado em três caixas, cliente solicita até cinco unidades. Caso o cliente desejar levar oito caixas por exemplo, entre em **negociação** dizendo que pode ser liberado até cinco caixas.

➤ **Oportunistas e venda no atacado:** Caso perceba-se que o cliente tem interesse apenas nas ofertas e em grandes volumes, ou está passando várias vezes no caixa, instrua-o que o produto está limitado e que a venda não pode ser realizada. Se necessário, peça auxílio aos gerentes e a prevenção.

Existirão outros casos que se faz necessário utilizar do **BOM SENSO** para **SERVIR** nossos clientes, fique atento e utilize-os. Nunca se esqueça, em caso de **dúvidas** sobre a ação a tomar, **procure um Gerente e peça auxílio**.

3. ATENDENDO OS OPERADORES DE CAIXA

3.1. EQUIPAMENTOS DO CAIXA



3.2. MATERIAL DE TRABALHO DO SUPERVISOR E FISCAL DE CAIXA

Os Supervisores e Fiscais de Caixa, possuem como ferramenta de trabalho, **Seu Crachá, Malote de Troco, Pochete e Gaveta de Operação**; instrumentos estes que agilizarão o atendimento aos Caixas.

a) Crachá: Seu crachá possui a função de lhe identificar ao cliente e também a função de liberar funções nos Caixas, mantenha o mesmo **sempre na altura do peito**. Este crachá é de uso **exclusivo** do colaborador, **não podendo ser emprestado a ninguém**, lembrando-lhe que todas as liberações feita pelo seu crachá ficam registradas no sistema, portanto em eventuais problemas, **serão de sua responsabilidade**.

b) Malote de Troco: Este malote de troco serve como um **reservatório para abastecimento de sua Pochete** de trocos. O malote deve durante o dia, **ficar guardado em sua gaveta de operação**, para que possa acessa-lo e abastecer a pochete.

c) Pochete: Sua Pochete deve **estar sempre com você e abastecida de troco**, pois é ela que tornara seu trabalho mais ágil e fácil. Sua munição para atendimento aos caixas, estará em mãos. Manter na pochete troco suficiente para curto prazo evitando sobrecarrega-la com excesso de peso. Substituição de pochete: a cada seis meses, se necessário.

d) Gaveta de Operação: Toda unidade possui na Frente de Loja, as gavetas destinadas a Supervisores e Fiscais. Estas gavetas têm como função, armazenar:

- **Malotes de troco** - dos Supervisores e Fiscais, e dos Operadores;
- **Retiradas** – A gaveta deve servir apenas como **apoio** para guardar as retiradas, enquanto as mesmas estão sendo realizadas, e não como cofre, portanto, **não pode ser armazenado mais do que 4 retiradas na gaveta**. No momento em que você estiver em poder de 4 retiradas, direcione-as ao cofre **imediatamente**.

❖ Cada Supervisor ou Fiscal, deve utilizar uma gaveta **separadamente, não podendo dividi-la**, e a gaveta deve estar sempre **chaveada**, e a **chave guardada em sua pochete**.

3.3. PREPARANDO A ABERTURA DOS CAIXAS

➤ Programando a Abertura dos Caixas

Considerando a escala de trabalho dos operadores para o determinado dia, o Supervisor e ou o Fiscal de Caixa, deverão programar quais os caixas deverão ser abertos, respeitando as orientações abaixo:

- a) **Caixa Rápido:** Deve estar sempre aberto, e com no mínimo três operadores;
- b) **Caixa Preferencial:** Deve estar sempre aberto.
- O atendimento do Caixa Preferencial é destinado a idosos (60 anos ou mais), gestantes, lactantes, portadores de deficiência e pessoas acompanhadas por crianças de colo. Na ausência de pessoas neste caixa, o mesmo pode ser destinado ao atendimento de pessoas sem preferência.
 - Caso alguma pessoa que se enquadre no atendimento Preferencial chegue até o caixa, e o mesmo possua pessoas **não preferenciais** a sua frente, o Supervisor ou Fiscal deverá **solicitar aos clientes comuns que deixem os preferenciais passarem a frente.**
- c) **Operadores nos caixas das pontas:** Sempre deve haver um operador em cada ponta da bateria de Checkout, para que todo o espaço fique preenchido, facilitando o atendimento ao cliente, independente do corredor que o mesmo venha, e impossibilitando que algum cliente passe nas costas de todos os Operadores de Caixa.
- d) **Intercalar os Caixas:** Quando há sobras de Checkout, devido ao número reduzido de Operadores, intercale as aberturas. Por exemplo: Abra os números 1, 3, 5, e deixe fechados os de número 2, 4, para que os Operadores fiquem melhores distribuídos, não conversem entre si e podendo estar mais atentos ao atendimento.

❖ **Ao conferir a escala do dia, considere o movimento que a loja terá naquele dia (Pagamento, Vale, data intermediária). Caso perceba-se possíveis dificuldades na operação (filas), devido a um número reduzido de pessoas, procure ajuda imediatamente com o gerente. Nunca espere acontecer, antecipe-se.**

➤ **Ligando os Caixas**

Antes da abertura da loja ao público, os caixas devem ser **ligados, abastecidos com sacolinhas e bobinas de impressão reserva, ficando preparados para a Entrada de Operador.** Este procedimento deve ser **executado pelos Supervisores e Fiscais de Caixa.**

- Para ligar o caixa, basta ligar a CPU. Caso apresente erro de SAT, o caixa deverá ser reiniciado.
- Automaticamente, todo dia um, as impressoras fiscais emitem o documento “Memória Fiscal”. Encaminhar as memórias para a Central Administrativa junto com o movimento do dia.

3.4. INSUMOS PARA OPERAÇÃO DOS CAIXAS

Ao recepcionar os Operadores de Caixa, o Supervisor e/ou Fiscal de Caixa **deverá orientá-lo sobre qual caixa irá operar e entregar o material de trabalho (insumos fornecidos pela empresa):**

- Malote de Troco;
- Pano de limpeza e Borrifador com produto;
- Formulário Controle de Movimento PDV;
- Caneta e bobina de impressora;
- Sacolinha;
- Tabela de códigos FLV.

3.5. ABERTURA DO CAIXA – ENTRADA DO OPERADOR

Após os passos citados acima, o Fiscal deverá encaminhar-se até o Caixa com o Operador de Caixa e seguir os passos abaixo:

a) Abertura PDV: Caso o Caixa a ser aberto, **ainda não tenha sido operado por ninguém neste dia**, ele estará em estado de **“CAIXA FECHADO”**. Neste caso o(a) Fiscal deverá teclar **“Abertura PDV”**, esta função serve para indicar que este caixa irá realizar vendas neste dia. O caixa irá mudar seu estado para **“FECHADO PARCIAL”**.

b) Entrada de Operador: Com o Caixa em estado **“FECHADO PARCIAL”**, deve-se teclar **“Entrada de Operador”**, o sistema irá solicitar primeiramente o crachá do(a) Fiscal e posteriormente do(a) Operador(a).

c) Abastecimento: O Abastecimento se refere ao dinheiro de troco que será inserido no Caixa. Nosso valor padrão é de R\$ 100,00 (malote). Portanto deve-se digitar 100,00 (separado por virgula), apertar a tecla **“Dinheiro”** e depois a tecla **“Subtotal”**; e inserir o troco na gaveta. A impressora emitirá o Relatório Gerencial com nome e matrícula do operador e o valor do fundo de troco. Esse documento deverá ser mantido na gaveta e encaminhado para a Central Administrativa junto com o fechamento do caixa.

➤ **O Caixa está pronto para ser operado.**

3.6. PRESTANDO ATENDIMENTO AOS CAIXAS

Todos os Caixas que necessitarem de atendimento **deverão acender sua luz de chamado**. Portanto, é importante que o Supervisor e Fiscal **estejam sempre atentos** aos painéis de luz.

Os Fiscais deverão se dividir para atender os caixas, com isso, cada Fiscal deverá ser responsável por atender média de sete PDV's devendo sempre **permanecer próximo aos caixas que estão na sua responsabilidade**.

É proibido a concentração de todos os Fiscais no mesmo local.

➤ **Suporte ao Caixa:**

- **Fornecendo Troco:** Dirija-se até o caixa, solicite o valor a ser trocado ao operador, entregue o troco e guarde o valor em sua pochete;
- Nunca deixe para receber ou entregar o troco **depois**, isso pode gerar **esquecimento e quebras** de caixa e malote. **Oriente os Operadores a zelar pelo seu troco sempre pedindo ao cliente que facilite o troco.**

➤ **Confirmando Preços:** Caso o cliente questione sob algum preço, siga os seguintes passos:

- a. Pergunte ao cliente em que local ele viu o preço diferente, no **folheto, na área de venda ou no Clube Z;**
- b. Caso tenha sido no folheto ou no Clube Z, confirme no mesmo, caso tenha sido na área de venda, vá até o local e verifique;
- c. É comum os clientes se confundirem nas etiquetas, se o cliente se enganou, **traga a etiqueta do produto que ele escolheu e a etiqueta que ele visualizou**, e explique ao mesmo que não se trata do mesmo produto;
- d. Se o valor estiver realmente errado, **primeiramente**, corrija o valor para o cliente e lhe peça desculpas;
- e. Posteriormente, caso o produto esteja no folheto de ofertas, **procure o gerente e avise-o**, pois, além de corrigir o preço no sistema e trocar a etiqueta, será necessário fazer uma errata. Caso o produto não esteja no folheto, **basta somente trocar a etiqueta** pois no sistema já foi corrigido.

➤ **Produtos sem etiqueta:** Caso ocorra de um produto estar sem etiqueta de balança, o código do produto poderá ser informado pela Fiscal de Caixa para a Operadora. Caso não conheça o produto ou não tenha certeza do código, leve o produto ao departamento e pese-o.

➤ **Verificando códigos de produtos:** Pesquisa do código de produto, poderá ser feita no VR Frente, em pesquisa de produto, podendo assim, obter informações extras como o preço.

➤ **Trocando produtos:** Caso o cliente solicite a troca de qualquer produto, no momento do registro, devido a um furo na embalagem ou ao cliente ter pego um produto enganado (por exemplo, leite integral por leite desnatado), faça a troca imediatamente.

➤ **Cartões no POS:** Quando um cartão não é lido com sucesso no Pin Pad, o operador deverá acionar o Fiscal ou Supervisor através da luz de chamada. Este, deverá se dirigir ao caixa com a máquina do POS em mãos, **primeiramente tentar passar novamente o cartão no Pin-Pad, caso não obtenha sucesso fazer uso do POS.** Após passar o cartão do cliente no POS, é **necessário informar a bandeira do cartão no sistema**, portanto ao passar o comprovante ao operador de caixa, **informe-lhe a bandeira do cartão e certifique-se** de que ele finalizará na bandeira correta.

➤ **Solicitação para ir ao banheiro, beber água, horário de refeição:** Todo colaborador tem esses direitos. Orientá-los a se organizar quanto aos dois primeiros itens no horário do intervalo, para que não haja necessidade de interromper a operação do caixa. Caso haja necessidade deve-se primeiramente solicitar a saída ao Supervisor ou Fiscal e este confirmar se o caixa está no modo pausa – **é obrigatório pausar o caixa na ausência do operador.**

- i. Todo colaborador pode ter uma garrafinha de água em seu caixa;
- ii. Se houver a necessidade de ir ao banheiro, comunicar-se com a Fiscal, sinalizar o caixa e finalizar o atendimento os clientes que já estão na fila.

➤ **Liberação e cancelamentos através do crachá:** O Crachá é de uso exclusivo do portador, **não podendo ser emprestado a ninguém.** Cada crachá possui **funções específicas** de acordo com seu **cargo** na empresa. Toda função realizada com um crachá, fica **registrada** dentro do sistema, pois caso haja alguma **ação suspeita**, a empresa poderá verificar quem realizou a ação. Portanto se em algum caso você **emprestar seu crachá** e houver alguma ação irregular, você **terá de arcar com as sanções cabíveis pela empresa, não havendo possibilidade de explicar que emprestou o crachá**, pois essa é uma atitude irregular.

O mais importante antes de realizar uma liberação é **conferir/fiscalizar o procedimento** que está sendo realizado. Portanto sempre **entenda e fiscalize a situação antes de libera-la.**

➤ **Cancelando Item (Fiscal):** Quando um item é registrado e necessita ser cancelado, antes de fazer o cancelamento, **deverá ser questionado** ao Operador de Caixa o motivo, e **certificar-se de que realmente aquele produto cancelado:**

- i. **Voltou para loja:** casos onde o cliente desiste de levar um produto;
- ii. **Não saiu da loja:** casos em que o produto é registrado erradamente, por digitar o código errado ou duplicar o registro.

➤ **Cancelando Cupom (Fiscal):** Para que o Cupom seja cancelado, o Fiscal **deverá solicitar a presença de um Fiscal de Prevenção e os dois juntos certificar-se de que os produtos daquele cupom cancelado estão voltando para a loja.**

O Cupom deve **ser carimbado pelo Fiscal de Prevenção**.

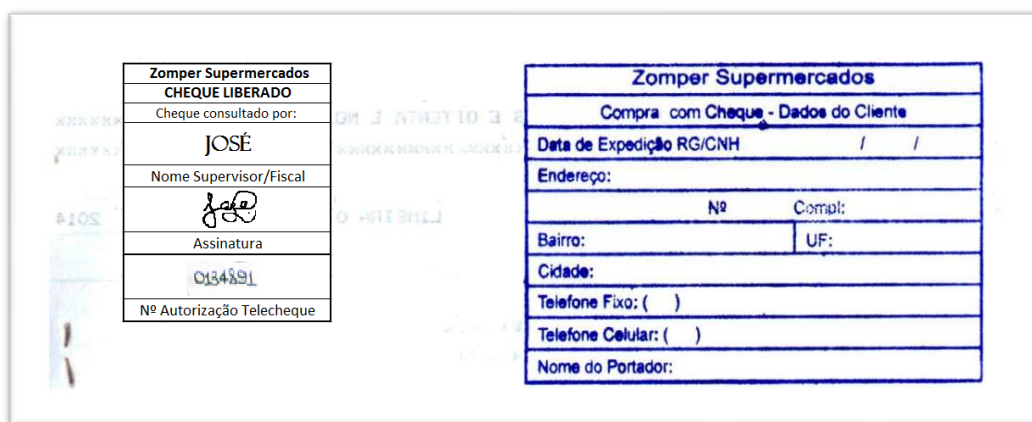
Zomper Supermercados
Confirmo que acompanhei as mercadorias que constam neste cupom, certificando que as mesmas foram devolvidas para loja ou registradas novamente
Nome do Prevenção
Assinatura

➤ **Liberação de Cheque para clientes sem limites e bloqueados (Fiscal):** a liberação de compra com cheque para cliente sem limite ou bloqueado, só poderá acontecer caso o cheque tenha sido liberado anteriormente pelo SAC através da consulta via maquininha da REDE, portanto certifique-se de que os dados do cliente foram descritos no cheque, conforme fotos abaixo:

Frente do Cheque:



Verso do Cheque:



Portanto, **somente libere a compra** com seu crachá, caso o cheque esteja carimbado e preenchido igual a foto. (Os 2 carimbos no verso + Data Pré Datado na frente).

Zomper Supermercados	
CHEQUE LIBERADO	
Cheque consultado por:	
JOSE	
Nome Supervisor/Fiscal	
<i>[Assinatura]</i>	
Assinatura	
0134891	
Nº Autorização Telecheque	

Zomper Supermercados	
Compra com Cheque - Dados do Cliente	
Data de Expedição RG/CNH	
Endereço:	
Nº	
Compl:	
Bairro:	UF:
Cidade:	
Telefone Fixo: ()	
Telefone Celular: ()	
Nome do Portador:	

➤ **Liberação de Vasilhame (Fiscal):** Esta função é utilizada quando o **sistema não está conseguindo acessar as matrículas de vasilhame**, sendo assim, o Fiscal deverá solicitar o Cupom Vasilhame e liberar no sistema mediante matrícula de número 0000.

Este Cupom de Vasilhame, **deverá ser entregue no SAC** para ser realizada a Baixa Manual.

➤ **Consulta de Relatórios de Transações:**

Existe alguns tipos de transações nos Caixas, que dependem de uma conexão e autorização advindas de redes externas. Essas transações são:

- a. Cartões passados no PIN PAD (SiTef);
- b. Recarga de Celular (Pré Pago);
- c. Cartão BrasilCard.

Estas conexões em determinados momentos podem falhar ou gerar atrasos e reclamações por parte dos clientes, e quando isso acontece se faz necessário acessar os relatórios de transação no servidor.

Segue abaixo como consultar transações pelo SiTef:

1

2

RELATÓRIOS

Transações

GERENCIAL

Monitorador de Transações

Estadísticas

Listagem

Histórico de Usuários

Histórico de Lojas

Recarga Celular

PBM

CB

Gestão de Fidelidade

Resumo de Movimento

SAV

Pesquisa de Transações

Relatório Operadores

Sócio Torcedor

Troco do Bem

Cancelada Host

Loja

Loja

T2C COM VAREJISTA ALIMENT

Redes

4All

Acordillo

AdianTi

Adiq

PDV

GerPdV01

PV000009

PV000023

PV000024

PV000025

PV000026

PV000027

PV000030

PV000031

PV000035

Filtros

Cartão:

PDV:

NSU:

3

4

Data Inicial: 19/04/2022 00:00:00

Data Final: 26/04/2022 23:59:59

Loja

T2C COM VAREJISTA ALIMENT

Redes

GerPdV01

PV000009

PV000023

PV000024

PV000025

PV000026

PV000027

PV000030

PV000031

ALUGADORIA

Filtros

Cartão:

PDV:

NSU:

NSU Host:

Valor:

Autenticação:

Duopon Fiscal:

5

Pesquisar

Limpar

6

Resumo

Detalhes

Filtros

Validades	Quantidade	Valor	Não Validades	Quantidade	Valor
Crédito a vista	170	R\$ 13.877,09	Crédito a vista	3	R\$ 754,38
Débito a vista	301	R\$ 21.304,71	Débito a vista	10	R\$ 300,00
Voucher	23	R\$ 2.898,43	Voucher	4	R\$ 582,79
Pagamento	1	R\$ 172,92	Pagamento	0	R\$ 0,00
Administrativa	11	R\$ 0,00	Administrativa	0	R\$ 0,00
Fix	7	R\$ 359,12	Fix	0	R\$ 0,00
Total	613	R\$ 36.119,77	Total	17	R\$ 1.727,65

7

8

9

10

11

12

Data	Loja	Cartão	PDV	NSU Host	Valor	Valor Saque	Rede	Produto	Tipo Produto	Estado Transação	PSP
25/04/2022 16:36:17	T2C COM VAREJISTA ALIMENT	550209*****7888	PV000040	372380483	R\$ 43,13		Unica	Maestro	Débito	Efetuada PDV	
25/04/2022 16:35:23	T2C COM VAREJISTA ALIMENT	453211*****7037	PV000037	372390886	R\$ 11,27		Unica	Visa	Crédito	Efetuada PDV	
25/04/2022 16:35:04	T2C COM VAREJISTA ALIMENT	089616*****9860	PV000047	372390867	R\$ 164,48		Unica	Maestro	Débito	Efetuada PDV	

Abrir o site do SiTef, clicar no **ícone gráfico (1)** e, logo após, em **Transações (2)**. Depois, deve-se **inserir os dados** para filtrar a pesquisa, **Data (3)**, **PDV (ECF) (4)**, (outros dados podem ser inseridos, como valor de transação, cartão, cupom fiscal), posteriormente clicar em **PESQUISAR (5)** e em **DETALHES (6)**.

Será listada todas as operações de acordo com o filtro, devendo-se verificar o estado da transação, no campo **Estado Transação (12)**:

- Efetuada;
- Cancelada;
- Negada;
- Pendente.

➤ **Problema na transação dos cartões:**

No caixa pode ocorrer de uma transação de cartão não ser efetuada, devido a um problema na impressora (termino de bobina), ou um desligamento repentino do Caixa. Quando isso ocorrer, o caixa irá apresentar a mensagem **“RETER O CUPOM”** ou irá **travar**, em alguns casos o comprovante do TEF é impresso corretamente, porém se faz necessário confirmar a transação. Seguir os passos abaixo:

- a) Solicite que o cliente aguarde um instante;
- b) Reinicie o Caixa caso tenha travado;
- c) Verifique a exibição da mensagem: **Reter o Cupom**



d) Caso a mensagem seja exibida, consulte o relatório de transações de cartões, e verifique o estado da transação:

- o **EFETUADA** – Pode liberar o cliente, caso o cupom não tenha sido impresso, somente aplique a função de reimpressão do TEF.
- o **CANCELADA ou NEGADA** – É necessário passar novamente o cartão do cliente, neste caso, deve passa-lo agora no POS. Mostre ao cliente que a transação não foi efetuada.
- o **PENDENTE** - Caso a transação esteja pendente, deve-se confirmá-la no sistema.

Data	Loja	Cartão	PDV	NSU Host	Valor	Valor Saque	Rede	Produto	Tipo Produto	Estado Transação	PSP
25/04/2022 16:36:17	T2C COM VAREJISTA ALIMENT	550209*****7888	PV000040	372390463	R\$ 43,13		Unica	Maestro	Débito	Efetuada PDV	13
25/04/2022 16:35:23	T2C COM VAREJISTA ALIMENT	403211*****7037	PV000037	372390986	R\$ 11,27		Unica	Visa	Crédito	Efetuada PDV	
25/04/2022 16:35:04	T2C COM VAREJISTA ALIMENT	589610*****8660	PV000047	372390067	R\$ 104,40		Unica	Maestro	Débito	Efetuada PDV	
25/04/2022 16:34:53	T2C COM VAREJISTA ALIMENT	528052*****0050	PV000044	372390069	R\$ 12,73		Unica	Maestro	Débito	Efetuada PDV	

Detalhes da transação

Detalhes Split de Pagamento

DATA: 03/08/2022 09:02:13
 LOJA: T2C COM VAREJISTA ALIMENT
 CÓDIGO LOJA: 00578908
 CARTÃO: 603389*****4377
 PDV: PV000047
 NSU: 030070
 NSU HOST: 000626739039
 VALOR: R\$ 37,52
 REDE: MAESTRO
 TIPO PRODUTO: VOUCHER
 CONCILIAÇÃO: NÃO CONCLUIDO
 CÓDIGO AUTORIZAÇÃO: 00000811397
 ESTABELECIMENTO: 178601018590637
 MODO ENTRADA: CHIP
 CUPOM FISCAL: 007038
 DATA FISCAL: 03/08/2022 09:00:51

Código Estado	Data Evento	Resposta
Pendente	03/08/2022 09:02:11	00

14 Confirmar Transação Cancelar Transação

Na página detalhada de transações filtradas conforme a necessidade, deve-se clicar no símbolo de **MAIS (13)** e, logo após clicar em **CONFIRMAR TRANSAÇÃO (14)** para efetuar local. Refaça a consulta para confirmar se o Estado da Transação foi alterado para Efetuada Local.

➤ **Débito do saldo do cliente, sem conclusão da transação**

Pode ocorrer de, ao passar o cartão do cliente no Pin Pad e por algum motivo a operação ser cancelada, não liberar o pagamento, mas **subtrair o saldo do cartão do cliente. Nesse**

caso, se ao tentar passar novamente o cartão, o sistema apresentar mensagem de saldo insuficiente, siga os passos abaixo:

- a. Solicite **educadamente** que o cliente aguarde um instante;
- b. Consulte o relatório de transações de cartões, e verifique o estado da transação:
 - o **EFETUADA** – Pode liberar o cliente. Liberar a compra em POS na bandeira correta, relatar a ocorrência de forma detalhada no Controle de PDV.
 - o **NEGADA** – Quer dizer que a transação realmente foi concluída, porém por algum motivo (Falta de saldo, cartão bloqueado, etc.), a transação não foi aceita, não sendo erro do sistema. Explique ao cliente que ele necessita entrar em contato com a operadora de cartões e cancele o cupom.
 - o **CANCELADA** – Caso a operação apareça **como CANCELADA.TIM, na primeira tentativa e na segunda ou demais tentativas como NEGADA**, realmente pode ter acontecido o erro do sistema, subtraindo os créditos do cartão do cliente. Neste caso siga os passos abaixo:
 - a. Explique ao cliente que infelizmente o sistema pode falhar, e que normalmente nesta situação o saldo do cartão é estornado em até 24 horas. Portanto ele pode optar por:
 - i. Levar a compra, desde que, deixe seu cartão e um documento original (RG, CPF ou Carteira de Motorista, juntamente com seus dados, para que seja verificada a transação pela CA (Central Administrativa), retornando para ele vir retirar o cartão ou documento assim que a situação for resolvida.
 - ii. Deixar a compra para entrega, até que seja verificada a transação pela CA, e se confirmando o recebimento, a compra será entregue para ele, ou caso o saldo seja estornado para o cliente, ele deverá vir até a loja, passar novamente o cartão e retirar a compra.

Data	Loja	Cartão	PDV	NSU Host	Valor	Valor Saque	Rede	Produto	Tipo Produto	Estado Transação	PSP
07/08/2022 19:47:31	T2C COM VAREJISTA ALIMENT		PV000041		R\$ 0,58		CardSE	Fix	Fix	Cancelada Time...	Tribanco

➤ Problemas na recarga do celular

Caso o cliente questione que a recarga não creditou no seu celular, faz-se necessário verificar o “Estado da Transação”.

- o **EFETUADA** – Mostrar ao cliente que no sistema consta que a recarga foi efetuada, portanto o problema está na operadora (Tim, Claro, Vivo, Oi, etc.), que possivelmente pode estar transmitindo os créditos com atraso. Orientá-lo a aguardar 24 horas ou entrar em contato com a operadora.

- **CANCELADA ou NEGADA** – Caso o cliente possua o comprovante da Recarga, comprovando o pagamento da mesma, e no relatório a recarga esteja como Cancelada ou Negada, deve-se efetuar uma nova recarga para o cliente sem custo nenhum. Relatar a ocorrência no “Controle de Movimento PDV”, discriminando todos os dados da Recarga Cancelada ou Negada, para não haver quebra no caixa.

- **PENDENTE** - Caso a transação esteja pendente, deve-se cancelar no sistema (Cancelada Local) e pedir para o operador fazer o procedimento novamente.

Caso ocorra algum problema técnico como o caixa travar ou a impressora não emitir o cupom fiscal, primeiro deve-se consultar o Estado da Transação para depois liberar o cliente.

3.7. REALIZANDO AS FUNÇÕES NO CAIXA

Visualizando as Funções do Caixa: O teclado do Caixa, possui teclas **atalho** para execução das funções que podem ser executadas nos caixas, porém não cabe todas as funções no teclado, sendo assim **pode-se visualizar todas as funções existentes e seus respectivos códigos**, apertando a tecla **“Exibe Funções”** ou executando uma função 999. **Para executar as funções** basta somente apertar a tecla **“Função”**, digitar o número da função e teclar **“Enter”**. Esta função é liberada apenas para Fiscal de Caixa.

101 - ABERTURA	138 - ATUALIZA VERSAO	197 - REIMPRESSAO CUPOM SAT/NFC-E
102 - ENTRADA OPERADOR	139 - RECEBIMENTO DE CONTAS	198 - LISTAGEM PRODUTO
103 - INICIA VENDA	143 - CAIXA	199 - INFORMA CPF/CNPJ
104 - FX	144 - ALTERA SENHA CONVENIADO	203 - CONTINGENCIA NAO FISCAL
105 - FZ	146 - ATUALIZA HORARIO DE VERA0	204 - TRANSMITIR VENDA NAO FISCAL
106 - RETIRADA	147 - REIMPRESSAO DE CONVENIO	211 - REIMPRESSAO DE RETIRADA
107 - CANCELA CUPOM	149 - CONSULTA CLIENTE	214 - ABASTECIMENTO SACOLINHA SELFCHECKOUT
108 - GAVETA	150 - RECARGA CELULAR	215 - MOSTRAR PESO BALANCA SELFCHECKOUT
109 - CONSULTA PRECO	151 - REGISTRA FICHA	216 - LIBERA CLIENTE EVENTUAL
110 - LX	152 - CANCELA CUPOM FICHA	217 - LIBERA TROCA OPERADOR
111 - PAUSA	153 - GERA RFD	218 - REGISTRA PEDIDO ECOMMERCE CONNECT
112 - REGISTRA CUPOM CANCELADO	154 - LIBERA REGISTRO MAXIMO	219 - LIBERA CREDITO ROTATIVO BLOQUEADO
113 - SAIR PARA O WINDOWS	161 - MENU FISCAL	220 - CHAMA FILA
114 - MANIPULA ESTADO PDV	163 - IMPRIME COTACAO CLIENTE	221 - IMPRIME VENDA ATACADO
115 - CANCELA ITEM	164 - DESCONTO NO CUPOM	222 - SETOR SELFCHECKOUT
116 - ABASTECIMENTO	165 - DESCONTO ITEM	223 - PRODUTO SELFCHECKOUT
117 - TROCA OPERADOR	167 - ACRESCIMO FIXO	225 - VALE PRESENTE
118 - SUBTOTAL	168 - ALTERA SENHA CLIENTE	226 - REIMPRIMIR VALE PRESENTE
119 - REIMPRESSAO ITENS CANCELADOS	170 - CANCELA VALE GAS	227 - CPF CLUBE DE VANTAGENS
120 - COLOCA PDV ON-LINE	174 - ACRESCIMO CUPOM	228 - REGISTRA PEDIDO MARKETPLACE MERCAFA
121 - INFORMACOES PDV	175 - IMPRIME PEDIDO ECOMMERCE	229 - INFORMAR VENDAS POS
122 - INFORMA PRECO	176 - DEVOLUCAO CUPOM	232 - CADASTRA SENHA TROCO DIGITAL
125 - IMPRIME GUIA DE ENTREGA	179 - DETALHAMENTO FINALIZADORA	234 - LIBERA VENDA CONTINGENCIA
126 - CANCELA TEF	181 - REIMPRESSAO DE CRED ROTATIVO	300 - LER PRODUTOS JADE
127 - REIMPRESSAO DE TEF	183 - COPIAR DLL	301 - DESABILITA ENVIO INTERMEDIADOR NFCE
128 - MENU GERENCIAL TEF	185 - ACESSO REMOTO	302 - HABILITA ENVIO INTERMEDIADOR NFCE
130 - TIRA IMPRESSORA ESTADO ERRO	188 - CONTINGENCIA	997 - CONFIGURACAO PDV
132 - TOTAIS DO OPERADOR	189 - ALTERA BIOMETRIA CLIENTE	999 - EXIBE LISTA DE FUNCOES
133 - VALE GAS	190 - ALTERA BIOMETRIA CONVENIADO	
134 - CONSULTA SALDO CONVENIADO	191 - ALTERA BIOMETRIA OPERADOR	
135 - CANCELA TRANSACAO CONVENIO	192 - VISUALIZA ITENS	
136 - REIMPRESSAO VALE GAS TEF	193 - DESCONSIDERAR OFERTA	
137 - DESLIGAR COMPUTADOR	196 - IMPRIME VENDA ATACAREJO	

Funções mais utilizadas:

a. Coloca PDV On-Line - Função 120 (Nenhum): Esta função serve para forçar um recebimento de carga enviado pelo VR Master no Caixa, ou para colocá-lo em modo On-line, caso esteja Off-line.

b. Imprime Cupom – Função 112 (Supervisor): Nesta função pode-se **recuperar um cupom que foi cancelado** registrando automaticamente todos os itens que constavam no Cupom Cancelado.

Esta função deve ser utilizada em casos como por exemplo, quando um cliente registra sua compra e seu cartão não é aceito, porém o mesmo solicita que sua compra fique guardada para que ele possa buscar o dinheiro em sua casa. Então deve-se cancelar o cupom (função 107) e quando o cliente retornar, recupera-lo (função 112), efetuar o recebimento e entregar sua compra que ficou guardada separadamente.

c. Abre Gaveta – Função 108 (Fiscal): Esta função serve para abrir a gaveta do Caixa caso haja necessidade.

d. Totais do Operador – Função 132 (Fiscal): Função que permite conferir todos os valores que devem estar dentro da gaveta sem ter que fechar o caixa.

Esta função pode ser utilizada quando há dúvidas, por exemplo, **se devolveu um troco de forma errada ao cliente, se pagou um troco solicitado ao fiscal de caixa**, etc. Tira-se o comprovante e confere os valores na gaveta, **caso esteja sobrando ou faltando o valor**, pode-se devolver ou solicitar o dinheiro de volta ao cliente.

e. Retirada (1) - Função 106 + opção 1(Fiscal): Função de Retirada de todos documentos do caixa, **exceto dinheiro**.

Utiliza-se este tipo de retirada no momento da Saída do Operador (Fechamento de Caixa). Esta função será explicada mais detalhadamente no tópico, “Fechando os Caixas”.

f. Retirada CF 2 (Cofre) – Função 106 + opção 2(Fiscal): Função de Retirada de dinheiro e cheque dos caixas.

Quando o caixa **atingir um valor de R\$ 800,00, ele emitira uma solicitação de retirada**, que deverá ser realizada **imediatamente** na função Retirada CF (2). Neste tipo de retirada, somente deverá ser retirado **dinheiro e cheque** dos Caixas.

Estas retiradas **deverão ser depositadas diretamente no cofre**, podendo ser armazenada no máximo 4 retiradas em sua Gaveta de Operação enquanto realiza demais retiradas.

g. Devolução Cupom – Função 176 (Fiscal): Esta função destina-se a **devolver o dinheiro ao cliente** por consequência do Devolução Cupom. O Cupom deve estar devidamente preenchido e a matrícula deve ser informada.

h. Recebimentos e Pagamentos – Função 143 (Supervisor): Esta função possui cinco tipos de serviços inclusos nela:

i. Recebimento de Cheque – Esta função permite receber o valor referente a um cheque que não foi compensado, utilizado por um cliente para compra na própria unidade. No término, o sistema emite cupom com todos os dados da operação para o cliente assinar, este cupom é válido para fins de comprovação de que o cliente retirou o cheque.

ii. Recebimento de Nota Fiscal - Esta função permite realizar o recebimento de Vendas a Prazo, clientes que compram com Nota Fiscal ou mesmo de Notas Fiscais de Devolução (Fornecedor).

iii. Recebimento de Crédito Rotativo – Esta função permite que o cliente que possui valores em aberto no seu Crédito Rotativo faça o pagamento, liberando seu saldo imediatamente.

iv. Recebimento Diversos – Esta função permite realizar uma entrada de qualquer valor no Caixa.

v. Pagamentos Diversos – Esta função permite realizar uma saída de qualquer valor do Caixa.

A função **Pagamentos Diversos**, só serão realizadas mediante formulário devidamente preenchido e assinado pelo **Gerente geral da Unidade ou Subgerentes**.

Centro de Custo da despesa:		Formulário para descrição de Compra ou Aquisição de Material ou Serviço				Descreva o motivo gerador ou finalidade da despesa	
<input type="checkbox"/> Açougue	<input type="checkbox"/> Frente de Loja						
<input type="checkbox"/> Frios	<input type="checkbox"/> D.A.O. Depósito						
<input type="checkbox"/> Horti	<input type="checkbox"/> Prevenção Perdas						
<input type="checkbox"/> Padaria	<input type="checkbox"/> Depart. Pessoal						
<input type="checkbox"/> Merc. Alim.	<input type="checkbox"/> Limpeza						
<input type="checkbox"/> Merc. Não Alim.	<input type="checkbox"/> Comunicação Visual						
<input type="checkbox"/> T.I.	<input type="checkbox"/> Manutenção						
<input type="checkbox"/> Outro:							
Finalidade		Nome por extenso do solicitante		Nome por extenso do Gerente		Valor retirado do PDV:	R\$
Nova aquisição		Assinatura do solicitante		Assinatura do Gerente		Valor Gasto:	R\$
Manutenção, reposição ou substituição:		Data: / /		Unidade:		Valor Devolvido ao PDV:	R\$
<input type="checkbox"/> da Frota							
<input type="checkbox"/> de peças e equipamentos T.I. (Eletronicos)							
<input type="checkbox"/> de peças e equipamentos mecanicos							
<input type="checkbox"/> de peças e equipamentos de refrigeração							
<input type="checkbox"/> para conservação predial							

Caso exista troco a devolver no caixa, utilizar função **“Recebimento Diversos”**.

Esta função deve ser utilizada apenas para compras de **baixo valor e urgência**, portanto não deve ultrapassar o valor de R\$ 200,00.

➤ **Obrigatório anexar ao formulário o comprovante da Despesa.**

i. Informa Preço – Função 122 (Supervisor): Esta função serve para registrar um produto **com preço diferente** do que se encontra no sistema.

Deve ser utilizada somente nos casos em que **o Diretor da unidade ou Gerente de Área** negocia um preço diferenciado no produto para o cliente ou na correção de preços divergentes na loja.

j. Cancela TEF - Função 126 (Supervisor): Esta função é utilizada principalmente **quando o Operador ou o(a) cliente, se confundem nas funções do cartão, crédito ou débito, finalizando de forma errônea.**

Sendo assim, deve-se cancelar a transação TEF e passar o cartão no POS. Anexar a via POS juntamente com os comprovantes da Venda TEF e do Cancelamento TEF.

❖ Caso o cliente desista de sua compra, devido ao erro da finalização do cartão, **deve-se lembrar que a impressora fiscal, só permite cancelar a última transação realizada na mesma.** Sendo assim, deve-se **cancelar a transação TEF, e para cancelar a venda deve-se fazer um Devolução Cupom** (apenas para os produtos voltarem para o estoque – sistema, não será retirado o dinheiro da gaveta) da compra e inseri-lo no caixa através de sua função (176), pois esta função (126) **só cancela a transação do TEF e não o registro dos produtos.** **Prevenção de Perdas** deve acompanhar o processo de desistência e retorno da compra na loja. **Supervisor e Fiscal devem atentar-se:** Mesmo sendo cancelado, o valor do TEF continuará aparecendo no Relatório Gerencial – Saída do Operador sendo assim, o valor do TEF cancelado deverá sobrar no fechamento de caixa do Operador. O TEF será excluído no sistema posteriormente pela Tesouraria Central.

❖ Caso a ocorrência seja em um PDV com **SAT** **deverá ser cancelada a transação TEF e em seguida o cancelamento do cupom,** nesse caso, **não é necessário fazer Devolução Cupom pois o SAT permite o cancelamento das duas últimas transações** não interferindo em nada no fechamento pois uma vez cancelado, não constará no Relatório Gerencial – Saída do Operador.

❖ **Em ambos casos, o Operador deverá manter em sua gaveta para posterior envio para a Tesouraria, a via do comprovante TEF aprovado grampeado com a via do estorno (cancelamento).**

3.8. FECHANDO O CAIXA – SAÍDA DO OPERADOR

Ao saber que seu caixa será fechado, o Operador deverá **atender todos os que já estão na fila e solicitar que o último cliente avise os que chegarem depois que o caixa será fechado** para que ninguém perca tempo em uma fila de um Caixa que irá fechar.

Após o término da fila, o Fiscal de Caixa ou Supervisor, na presença do Operador, deverá iniciar o processo de fechamento, seguindo os passos abaixo:

a) Separar o Valor do Malote

O primeiro passo a ser realizado é teclar a função “Abre Gaveta” e solicitar que o(a) Operador(a), **separe seu valor de troco do malote, e guarde no mesmo**. O malote deverá ser conferido diariamente.

b) Retirada CF (Cofre) (2)

Após o valor do malote separado e conferido pelo Fiscal de Caixa (conferencia opcional, lembrando que o malote é responsabilidade do operador), deve-se executar a retirada de Dinheiro e Cheques do Caixa, através da Tecla “RETIRADA”, selecionando o **TIPO 2, RETIRADA CF**. O sistema solicitara os crachás do(a) Fiscal.

- O Operador de Caixa **deverá contar todo o dinheiro de sua gaveta, digitar o valor na tela**, e passar o dinheiro ao Fiscal para que o mesmo reconte. Orientar o Operador a não falar o valor em voz alta.
- **O Fiscal deverá conferir o valor**, e caso **seja igual** ao que está digitado na tela, finalizar a retirada, teclando “DINHEIRO” e depois “SUB TOTAL”. Caso os valores **não confirmam, deverá ser recontado novamente**.
- O Fiscal e o Operador devem **assinar** o comprovante de retirada e guardá-lo.
- O Fiscal deverá **guardar a retirada em sua Gaveta Operacional ou diretamente no Cofre**. Não se esquecer que na gaveta, **não poderá acumular mais que 4 retiradas** e uma vez guardado não é permitido abrir.

c) Retirada (Total) (1)

Finalizando a retirada de dinheiro, deve-se realizar a retirada dos demais documentos e valores, através da tecla “RETIRADA”, selecionando o **TIPO 1**. O sistema solicitará os crachás do(a) Fiscal.

o Deve-se teclar “SUB TOTAL”, o sistema irá **informar todos os valores a retirar automaticamente**, ele somará todas as **finalizações** geradas nas finalizadoras (TEF, POS, Convênio, Crédito Rotativo e Troca Cupom) que farão parte da retirada.

o O(a) Operador(a) deverá **organizar seus documentos, separados por tipo** (TEF, POS, Convênio, Crédito Rotativo e Troca Cupom). Os **comprovantes de TEF e POS devem estar separados por bandeira e em ordem alfabética**.

o Após todos os documentos organizados, o(a) Fiscal e o(a) Operador(a) devem conferir a **quantidade** de documentos e comparar com a quantidade informada no **Relatório Gerencial da Retirada**.

o Estando Ok, deve-se anexar os documentos ao “Controle de Movimento PDV”. Caso haja qualquer divergência (falta de comprovante, de cheque, erro de lançamento, etc.), a mesma deverá ser relatada no campo **Observações, no Controle de Movimento PDV**.

o Emitir o documento **Saída Operador**, consta esta função no teclado e transportar as informações para o **Controle de Movimento PDV**.

o Deve-se preencher todos os campos corretamente:

o Entrada de Operador (Fundo de Troco), Saída de Operador (Saldo) e a Sobra ou Falta de Caixa, com os valores corretos.

TIAGO CARLOS Z PEREIRA EIRELI
ZOMPER SUPERMERCADOS
AV CARLOS ZACCARIA 100 F:(19)3441-8787
UNID 01 - PO N 5 DORES - LIMEIRA/SP


CNPJ:07.037.266/0001-58
TE:417.252.934.114
09/06/2014 14:34:48 GNF:001525 COD:005352
GRG:000313 CER:0005
NÃO É DOCUMENTO FISCAL
RELATÓRIO GERENCIAL
Relatório Geral

RETIRADA

RETIRADA	
CONVENIO	40,67
TEF	207,14
Dinheiro	600,25
NÃO É DOCUMENTO FISCAL	
TOTAL	848,06

QUANTIDADE	
CONVENIO	1
TEF	11

- Colher a assinatura do(a) Operador(a), preencher o nome e assinatura do(a) Fiscal, e guardar para envio a Tesouraria Central.

 zomper SUPERMERCADOS		ANEXAR AQUI: ENTRADA E SAÍDA DE OPERADOR COMPROVANTES DE RETIRADAS		ANEXAR AQUI: DEVOLuÇÕES DE CUPOM / CUPONS CANCELADOS / RECARGAS DE CEL. / VALE GÁS	
CONTROLE DE MOVIMENTO PDV					
OPERADOR(A) DE CAIXA:			Nº ECF:		DATA: / /
CARTÕES TEF	CARTÕES POS	DEVOLUÇÃO CUPOM	RECARGA CELULAR	PAGAMENTOS E RECEBIMENTOS	
FECHAMENTO DE PDV		ENTRADA DE OPERADOR FUNDO DE TROCO	MENOS	SAÍDA DE OPERADOR SALDO	IGUAL
	R\$		⊖	R\$	⊖
					<input type="checkbox"/> SOBRA <input type="checkbox"/> FALTA DE CAIXA
					R\$
OBSERVAÇÕES:					
RECONHEÇO AQUI A EXATIDÃO DESTES VALORES CONFERIDOS EM MINHA PRESENÇA E SE CONFIRMADO UMA FALTA DE CAIXA IGUAL OU MAIOR QUE R\$ 5,00 (CINCO REAIS) NA RECONFERÊNCIA, AUTORIZO O DESCONTO EM MINHA FOLHA DE PAGAMENTO.					
ASS. OPERADOR(A):		NOME FISCAL:		ASS. FISCAL:	

- A diferença entre o valor do saldo e os R\$ 100,00 guardados no malote é igual a sobra ou a quebra de caixa.**
- Quando o valor do saldo for **menor** que R\$ 100,00, significa que ocorreu uma **sobra**.
- Quando o valor do saldo for **maior** que R\$ 100,00, significa que ocorreu uma **falta**.
- Falta no caixa igual ou maior que R\$ 5,00 (cinco) reais, será descontado no holerite.**
- Para finalizar, o Fiscal de Caixa, deverá **recolher o malote de troco do Operador**, e seus insumos.

3.9. FECHANDO O CAIXA SEM A PRESENÇA DO OPERADOR

Em alguns casos, é necessário realizar o Fechamento de um Caixa sem a presença do Operador, por exemplo:

- Operador foi embora e não avisou ninguém
- Operador não voltou após o almoço
- Operador passou mal e foi conduzido a um Pronto Socorro

Nestes casos o procedimento a ser realizado, é igual a de um Fechamento de Caixa normal, porém com algumas particularidades:

- O Fechamento nunca poderá ser realizado por apenas uma pessoa, deve haver duas testemunhas
- Um Gerente de Área ou Supervisor deverá participar do fechamento
- No documento “Controle de Movimento PDV” em observações, deverá ser relatado a ocorrência e o nome dos presentes do fechamento

3.10. CAIXA OPERADO POR FISCAL DE CAIXA

Para otimizar o atendimento e agilizar as filas, o Fiscal de Caixa poderá abrir um caixa utilizando R\$ 100,00 do seu fundo de troco. Outro Fiscal de Caixa deverá ser responsável pelo fechamento, inclusive da conferência do fundo de troco.

3.11. FECHAMENTO MANUAL DO CAIXA

Caso ocorra algum problema que impeça o fechamento do caixa por vias normais, a Fiscal deverá abrir a gaveta e retirar todos os documentos e dinheiro. **É proibido manter documentos e dinheiro dentro da gaveta.** Anotar em uma folha o nº do ECF, data, nome do operador, valor em dinheiro, cheque, quantidade de documentos (comprovante de cartão, convênio entre outros), ou seja, anotar todos os dados referente o fechamento. Operador e Fiscal deve colocar o nome por extenso, com letra legível e assinar. Em seguida, comunicar via mensagem VR o ocorrido à tesouraria e o Departamento T.I. para que ambos tenham conhecimento e seja providenciado o devido reparo no caixa.



3.12. REDUÇÃO Z

No fechamento do dia, deve-se imprimir a Redução Z de todos os caixas. Ela tem a função de encerrar o dia da impressora, informando que todas as vendas daquele dia foram finalizadas. Portanto o Supervisor e ou Fiscal, deverá após fechar todos os caixas, passar caixa por caixa e executar esta função. As reduções Z impressas, deverão ser enviadas juntamente com os Fechamentos dos Caixas.

Caso o Caixa não tenha realizado vendas durante todo o dia, estando ainda em estado “Caixa Fechado”, deverá ser realizada a função de abertura e em seguida realizar a impressão da Redução Z.

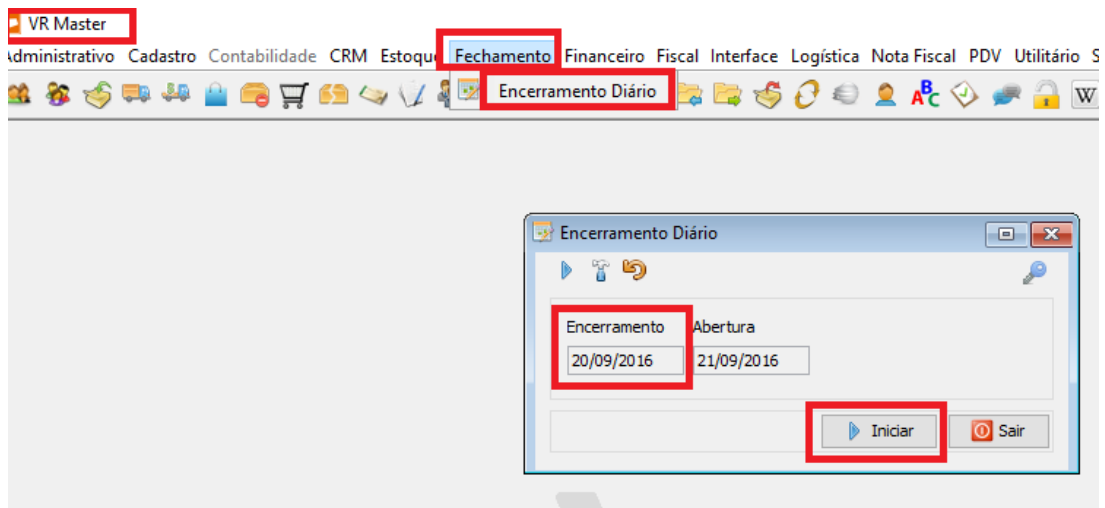
E se acaso, por algum erro de operação, seja esquecido de emitir a redução Z, ao ligar o computador de manhã, a impressora irá emití-la automaticamente. Portanto, caso isso ocorra, envie a redução Z imediatamente para a Tesouraria consistir a venda.

Deve-se ordenar as Reduções Z por ECF e anexar ao Controle Diário de Redução Z preenchido no fechamento, de acordo com o modelo padrão.

		CONTROLE DIÁRIO DE REDUÇÃO Z			
DATA: / /					
ANTES DE REALIZAR A CONSISTÊNCIA DE VENDA, SEGUIR OS PASSOS ABAIXO:					
1- ORDENAR AS REDUÇÕES POR ECF (DO MENOR PARA O MAIOR.) 2- ASSINALAR X PARA REDUÇÃO IMPRESSA (I) OU NÃO IMPRESSA (NI) . NO CASO DE FALTA DE REDUÇÃO INFORMAR O MOTIVO NO CAMPO OBSERVAÇÃO. 3- CONFERIR O VALOR DA VENDA LÍQUIDA DE CADA REDUÇÃO JUNTO AO VALOR DA TELA "CONSISTENCIA PDV" NO VR MASTER . CASO HAJA ALGUM ECF COM VENDA LOG ZERO E O CAIXA TENHA SIDO OPERADO NESTE DIA, NÃO FINALIZAR A VENDA , APENAS INFORME NO CAMPO OBSERVAÇÃO.					
ATENÇÃO! ENVIAR ESTE FORMULÁRIO JUNTO AS REDUÇÕES, QUE SÓ DEVEM SER IMPRESSAS NO FECHAMENTO.					
ECF	CAIXA	I	NI	OBSERVAÇÕES	
19					
23					
26					
27					
29					
30					
32					
35					
36					

3.13. FECHAMENTO DO DIA

Após fechar todos os caixas e concluir todas as rotinas de fechamento, é necessário acessar o VR Master, finalizar a consistência e, em seguida, **encerrar o dia no sistema**. Apenas o Gerente tem autorização para realizar este procedimento.



4. PREVENÇÃO DE PERDAS

Considera-se perdas todas as **fraudes externas, fraudes internas e por procedimentos operacionais executados de forma incorreta**. Acredita-se que a **grande maioria das perdas podem ser evitadas através de ações gerenciais**.

Cada colaborador **independente de sua função**, possui **responsabilidade sobre as perdas de seu departamento**, portanto, cada colaborador deve fazer a sua parte, executando as orientações e procedimentos definidos, colaborando assim, para que as **perdas sejam minimizadas** através da **execução correta dos procedimentos** orientados pela empresa.

4.1. COMO PREVENIR PERDAS

A nomenclatura do cargo “Fiscal de Caixa” traz consigo a definição de FISCALIZAR. Portanto o(a) Fiscal de Caixa, necessita entre seus atendimentos, estar posicionado a frente de seus caixas, com olhar **atento a todas as movimentações** realizadas, **fiscalizando qualquer possível ação que possa gerar perdas**.

É importante ser **discreto** para não levantar suspeitas nem constranger as pessoas. O **código interno F15**, deve ser utilizado pelos **Supervisores e Fiscais**, para comunicar aos **Operadores** que é necessário **verificar o registro de algum produto, o carrinho do cliente ou qualquer outra ocorrência**. Ao utilizar este código com descrição o cliente não irá perceber a ação.

Exemplo: Fiscal está em dúvida se uma caixa de leite que está no carrinho foi registrada. Deverá dirigir-se até o caixa, e solicitar ao Operador: “**Carlos, por favor de uma função F15**” ou “**Carlos, você deu uma função F15 no preço do leite?**”, o Operador deverá saber que algo necessita ser conferido e o cliente não perceberá que está sendo fiscalizado.

Segue abaixo, alguns procedimentos que Supervisores e Fiscais devem cumprir e se atentar:

a. Produtos em cima do Checkout: É obrigatório a colocação de todos os produtos em cima do Checkout para registro, portanto os Fiscais e Supervisores deverão estar atentos, fazendo com que este procedimento seja cumprido.

b. Colocação de Carrinho em caixa Inoperante: Sempre que um caixa não estiver em operação, solicite o fechamento da cancela e mantenha um **carrinho deitado**, para evitar a passagem de pessoas por este local.

c. Atenção a Produtos nos Carrinhos: Fique sempre atento aos carrinhos, verifique se nenhum produto ficou dentro e não foi registrado.

Caso tenha dúvida, aproxime-se do caixa, como se fosse empacotar e verifique na tela se consta o produto, caso não consiga visualiza-lo, questione o Operador através do **código F15**.

d. Carrinhos de Bebê: Fique muito atento, furtantes escondem produtos dentro dos carrinhos dos bebês, tanto os convencionais, quanto aqueles fornecidos pela empresa com carcaça de carro de brinquedo.

e. Interior dos Produtos: Produtos com caixa, panelas, jarras, garrafa térmica pode conter itens escondidos em seu interior. Orientar o Operador para abri-los e certificar-se que não consta nada dentro.

f. Grandes volumes: Sempre que algum produto for ser registrado em grande volume, **dirija-se até o caixa e ajude o Operador a contar** o volume de produtos.

g. Conferencia de Etiquetas Impressas dos Produtos Pesados: Verificar se os operadores de Caixa estão conferindo o peso e a descrição dos produtos que constam na etiqueta. Em caso de dúvida, repesar o produto no departamento.

h. Pesagem de Produtos do FLV: Sempre acompanhar a pesagem dos produtos do FLV, verificando se o Operador de Caixa, está digitando os códigos corretos e consultando a tabela de códigos.

i. Espelho: Verifique se os Operadores estão olhando nos espelhos e certificando-se que não ficou nada no carrinho.

j. Último Registro: Caso o operador desconfie de algo, após registrar o último produto perguntar ao cliente: **“Falta algum produto a ser registrado?”**. Isso ajuda a inibir o cliente e

também a ele mostrar algum produto caso esteja camuflado. A Fiscal deverá acompanhar se o procedimento está sendo realizado pelo Operador.

k. Devolução de Produtos: A devolução de produtos deixados e abandonados na Frente de Caixa deve ser constante. Solicite a devolução **em períodos curtos de tempo**, e em caso de produtos refrigerados a **devolução imediata**.

l. Atualização de Tabelas de Códigos Internos: Quinzenalmente deve ser solicitado ao D.A.O. (Departamento Administrativo Operacional) que imprima as tabelas de códigos do F.L.V. para que os Caixas possuam sempre uma tabela atualizada.

m. Treinamento no FLV: Semanalmente deve-se encaminhar os Operadores de Caixa ao departamento de FLV para que acompanhados de um colaborador da área, sejam orientados sobre os produtos, adquirindo maior conhecimento.

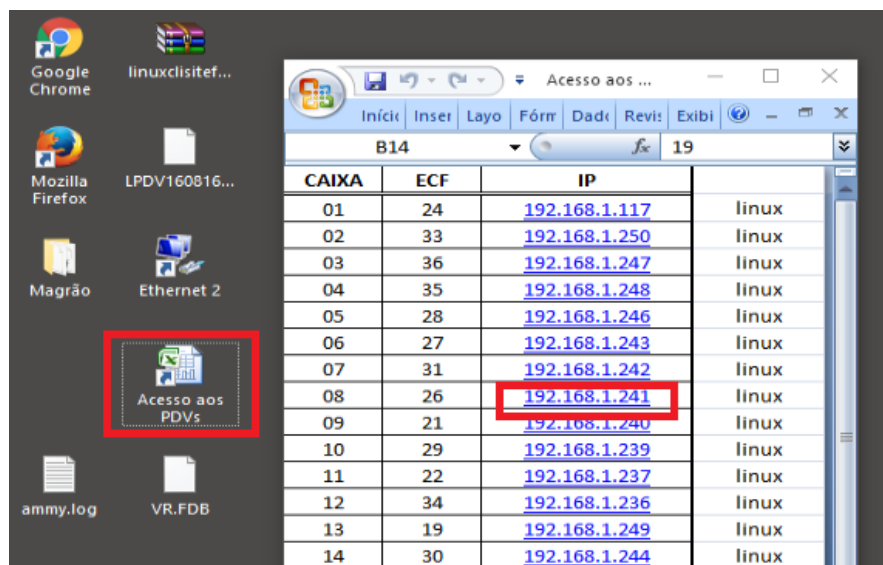
n. Tabelas de Produtos com Códigos de Barra: Os Fiscais e Supervisores não devem permitir e nem fornecer tabela de códigos de produtos com código de barras aos Operadores de Caixa, pois um mesmo produto, as vezes possuem dois ou três códigos de barras diferentes e as vezes produtos similares como Leite X de Caixinha e Leite X de Caixinha com Tampa, podem confundir o Operador que acabara procedendo de forma errada. Portanto produtos com código de barras deverão ser escaneados ou digitados através da leitura da embalagem.

o. Furtos Internos praticados por colaboradores:

○ **Atendimento a Parentes:** Orientar os Operadores sobre a **proibição de atendimento** a parentes e familiares em seu Caixa. Acompanhar.

○ **Omissão de Registros entre Operador e Cliente:** Estar sempre atento sobre um possível conluio entre o(a) Operador(a) de Caixa e um cliente. **Fique muito atento caso um cliente pergunte sobre um determinado Operador de Caixa, desejando passar sempre com o mesmo e também caso o cliente venha mais de uma vez por dia na loja e utilize sempre os mesmos caixas**, haverá grandes chances de eles **estarem omitindo registros**. Passe a acompanhar de perto com descrição e verifique através das câmeras e dos cupons. Em caso de suspeita, dirija-se ao computador da frente de loja e na mesma hora, acesse através do servidor via remoto a tela do computador do Operador de Caixa que lhe cause suspeita (mesmo programa utilizado para consultar transações de cartões).

Área de trabalho, entrar no programa específico para consulta remota, **planilha acesso aos PDV's**, clique no PDV que deseja visualizar a tela. Automaticamente a imagem será refletida e o Fiscal poderá acompanhar todos os registros.



p. Colaboradores de Confiança: Fiscais, Supervisores e Gerentes de Área, devem possuir sempre colaboradores de confiança ao seu lado e instruídos sobre furtos, pois estes podem passar informações sobre colaboradores que agem de má fé. Os Operadores de Caixa, por estarem o dia todo juntos, conseguem ter a percepção e acompanhar as rotinas de seus colegas mais facilmente, além de escutar conversas em horários de lanche e fora do expediente, portanto mantenha sempre um **relacionamento de confiança e converse sempre com estes colaboradores de confiança**, pois eles podem trazer informações importantíssimas. **Mantenha a descrição e jamais cite nomes.**

Sua função como Supervisor e Fiscal, é desconfiar de todos, independentemente da pessoa, pois isto te manterá sempre em estado de alerta, fiscalizando ao máximo e não deixando que a amizade ou relacionamento por tempo de trabalho, faça com que sua atenção diminua, facilitando as ações de pessoas de má fé. Portanto segue abaixo algumas atitudes de pessoas que possivelmente estão tentando agir de má fé:

- A pessoa olha muito para os lados, para trás, não ficando ereta em sua cadeira?
- A pessoa observa a todo momento o movimento de supervisores e fiscais?
- Deixa cair algo ou algum produto no chão de forma proposital?
- Prefere trabalhar em caixas com pouca circulação de funcionários e clientes?

Caso você perceba este tipo de atitude em qualquer colaborador ou cliente, redobre sua atenção.



5. VALE DE QUEBRA DE CAIXA

Os vales de quebra de caixa serão enviados para unidade e o **Subgerente da Frente de Loja ou Supervisor é o responsável por apresentá-lo ao Operador** e juntos, realizar a conferência. Colher a assinatura e devolver para a Central Administrativa. Na ausência do G.A. o Supervisor é responsável.

Como realizar a conferencia com o Operador:

O Relatório **Saída de Operador** é emitido automaticamente pela **impressora Fiscal**. Trata-se de um registro fiel contendo toda movimentação do caixa, impossível ser manipulado manualmente.

Comparar o Relatório de Saída de Operador com o Relatório de Fechamento PDV, caso os dados apresentados em ambos sejam iguais, o Fechamento está correto, caso esteja divergente, solicite explicação e/ou correção.

Com os relatórios em mãos faça a conferência.

CASO O(A) OPERADOR(A) DE CAIXA QUEIRA CONFERIR SE O LANÇAMENTO DE FECHAMENTO DE CAIXA ESTA CORRETO, ELE(A) DEVERA CONFERIR SE OS VALORES DO DOCUMENTO DE SAIDA DE OPERADOR CONFEREM COM OS VALORES DESTA RELATORIO

RELATÓRIO DE FECHAMENTO PDV											DATA 12/07/2014		
OPERADOR: 100155 - TAIANE SOARES							DATAHORA ENTRADA: 09/06/2014 08:26:00						
ECF: 009							DATAHORA SAÍDA: 09/06/2014 16:53:00						
DATA: 09/06/2014							TEMPO EM PAUSA: 00:00:00						
TOTAL BRUTO:	6.828,02	DESCONTO: 0,00				DIFERENÇA: -0,68							
CANCELAMENTO:	448,79	TOTAL LÍQUIDO: 6.379,23											
FINALIZADORA	RECEBIVEL	FUNDO TROCO	RECEBIMENTO	RECEB. GERAL	RECARGA	VALE GAS	PAGAMENTO	CONTRAVALE	RETRADA	RETRADA CF	DEV. CUPOM	SALDO	TOTAL
CARTAO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CHEQUE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CHEQUE-PRE	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00
CONTA CORRENTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONTRA VALE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVENIO	65,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	65,70	0,00	0,00	0,00	65,70
Dinheiro	3.475,50	50,00	0,00	500,00	51,00	0,00	0,00	0,00	4.024,50	0,00	2,00	50,00	4.024,50
NOTA FISCAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SUPRIMENTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TEF	1.837,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.837,35	0,00	0,00	0,00	1.837,35
TICKET	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TICKET REF	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TROCA CUPOM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALS	6.378,55	50,00	0,00	500,00	51,00	0,00	0,00	0,00	6.927,55	0,00	2,00	50,00	6.927,55

RECONHEÇO AQUI, A EXATIDÃO DESTA RELATORIO SEM RASURAS OU EMENDAS PARA FECHAMENTO POSTERIOR, E VALIDANDO DIFERENÇA A MENOR ENTRE O TOTAL GERAL E AS VENDAS, AUTORIZO O DESCONTO EM MINHA FOLHA DE PAGAMENTO.

RECEBIMENTO (ENTRADAS) PAGAMENTOS (SAÍDAS) VALORES ENVIADOS (RETRADAS E FECHAMENTO)

ASSINATURA OPERADOR ASSINATURA RESPONSÁVEL

CAMPOS AZUIS - CAMPOS VERDES - CAMPO LARANJA (TOTAL) = DIFERENÇA
 O QUANTO RECEBEU - O QUANTO PAGOU - O QUANTO ENVIOU = AO QUANTO SOBROU OU FALTOU

THIAGO CARLOS Z. PEREIRA - ME
 AV. CARLOS ZACARIAS 100, PD. N. SRA. DAS DORES
 CEP: 13480-021 FONE: (19)3441-1135 - LIMEIRA/SP
 CNPJ: 07.037.266/0001-58
 IE: 417.252.954-114
 09/06/2014 16:55:47 CNF: 106822 COD: 374177
 GRC: 023878 CER: 0012

RELATORIO GERENCIAL
 Relatório Geral
 SAÍDA: OPERADOR

HORA ENTRADA 08:26:00
 HORA SAÍDA 16:53:54
 TEMPO PAUSA 00:00:00
 NÃO É DOCUMENTO FISCAL

GT INICIAL 13.514.674,21
 GT FINAL 13.521.502,23
 VENDA BRUTA 6.828,02
 CANCELAMENTOS 448,79
 DESCONTOS 0,00
VENDA LÍQUIDA 6.379,23

QTEDE CUPONS DE VENDA 104
 NÃO É DOCUMENTO FISCAL
 QTEDE ITENS VENDIDOS 1693
 QTEDE CUPONS CANCELADOS 15
 QTEDE ITENS CANCELADOS 15

FUNDO DE TROCO/REABASTECIMENTO
 Dinheiro 50,00
TOTAL 50,00

RETRADA NÃO É DOCUMENTO FISCAL
 Dinheiro 4.024,50
 CHEQUE-PRE 1.000,00
 CONVENIO 65,70
 TEF 1.837,35
TOTAL 6.927,55

RETRADA CF
TOTAL 0,00
 NÃO É DOCUMENTO FISCAL

DEVOLUCAO CUPOM
 Dinheiro 2,00
TOTAL 2,00

RECEBIMENTOS
 Dinheiro 500,00
TOTAL 500,00
 NÃO É DOCUMENTO FISCAL

RECARGA
 Dinheiro 51,00
TOTAL 51,00

SALDO
 Dinheiro 50,68
TOTAL 50,68

QCAMPO DIFERENÇA É IGUAL A R\$50,00 (VALOR DO MALOTE / ENTRADA DE OPERADOR), MENOS O SALDO
R\$50,00 - R\$50,68 (SALDO) == - R\$0,68 (QUEBRA DE CAIXA)

QUANTIDADE NÃO É DOCUMENTO FISCAL

7MIKEREK R#NBOC E TOSXHP TO 4FGOTRGA KETESABGACUJ
 BENATECH NF-4000 TH FI ECF-IF
 VERSÃO: 01.00.01 ECF: 009 L: 0001
 0000000RYEYQEER 09/06/2014 16:55:53
 FAB: BE090910100010102599

6. ENTREGAS EM DOMICÍLIO

O valor mínimo de compra para entrega gratuita em domicílio é de R\$80,00 (Dentro do raio de 15km). Caso o valor da compra seja um pouco menor, utilize o **bom senso e libere a entrega**. Valores muito abaixo, será cobrada taxa de entrega - código 32515. Para raios de entrega de 15.001 a 30 Km utilizar o código 45718. Não atendemos acima do raio de 30km. Informe-se do valor da taxa na unidade.

É responsabilidade do Supervisor e Fiscal de Caixa, acompanhar se as entregas em domicílio estão sendo realizadas dentro do prazo estipulado pela loja. Diariamente, verifique o horário em que as compras foram realizadas no **Guia de Entrega** e certifique-se se está tudo em ordem.

Vale lembrar que o cliente deverá levar consigo no ato da compra os itens perecíveis.

Caso haja **qualquer eminência ou atraso em si**, informe o Gerente imediatamente.

Nunca prometa algo ao cliente sabendo que não conseguirá cumprir, **é preferível dizer não ao cliente** do que prometer e não cumprir.

7. SACOLA PLÁSTICA

O Supervisor deverá controlar o fluxo de sacolas plásticas no estoque e comunicar ao Gerente de Área, com antecedência, a necessidade de reposição. A solicitação deverá ser feita pelo Gerente de Área para o Departamento Comercial na Central Administrativa.

8. LIMPEZA E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

É obrigatório que o equipamento esteja totalmente desligado antes de iniciar o processo de limpeza para evitar choque, inclusive o no break.

- **Monitor, impressora, gaveta, teclado e pin pad:** Utilizar pano úmido e limpo, proibido usar bucha, água e produtos de limpeza;
- **Cuidado com o lacre na lateral da impressora**, pois o rompimento do mesmo pode acontecer ao passar o pano por ele, causando problemas fiscais e financeiros para a empresa.
- **Limpar dentro da gaveta, pois é onde se acumula mais sujeira.**
- **Check-out:** Utilizar água e sabão, sempre usar pouca água, passar a buchinha com o lado amarelo para não riscar, secar em seguida;
- **Limpeza interna do PDV:** Uma vez por semana, com o auxílio do Supervisor e Fiscal de Caixa.

- A maioria dos problemas técnicos, ocorrem após a limpeza dos equipamentos. **Evite puxar demais ou remover o equipamento do local para que os cabos não se desconectem nem estourem.** Solicitar acompanhamento do Departamento Manutenção para limpezas mais profundas, em local inacessível.

- Acompanhe diariamente o funcionamento dos equipamentos e comunique aos responsáveis a necessidade de manutenção. Mantenha-os sempre em bom funcionamento.

9. CONCENTRADOR E AUTORIZADOR

➤ FUNÇÃO DO CONCENTRADOR

Transmissão de dados entre o servidor (VR Software) e o PDV, como preços alterados e dados de cupons.

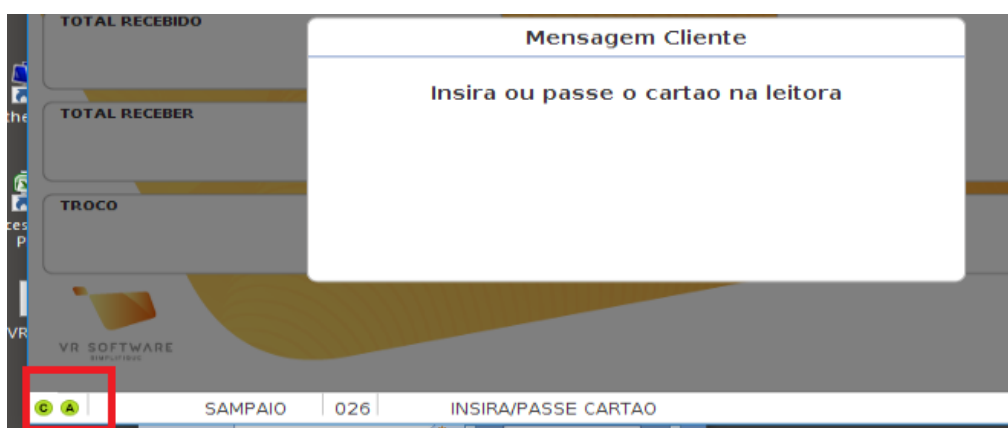
Exemplos de problemas por causa do Concentrador fechado: Preço divergente no PDV após ter sido alterado no sistema, cupom não localizado quando tentado recuperar em outro PDV ou ao realizar trocas e devoluções;

➤ FUNÇÃO DO AUTORIZADOR

Validar transações de pagamento no PDV. Como o nome mesmo diz, ele **autoriza transações** no PDV como um pagamento em cheque de cliente, pagamento de compra via convênio, consulta de saldo de cliente.

OS PROGRAMAS SÃO INDEPENDENTES. A AUSÊNCIA DE UM SERVIÇO NÃO PREJUDICA OUTROS SERVIÇOS.

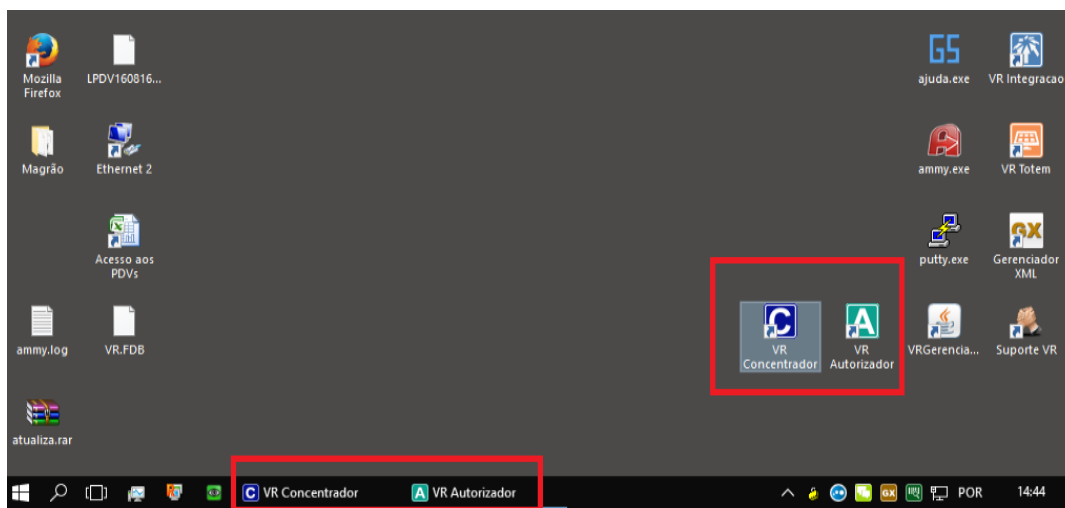
Os ícones de ambos estão expostos no canto da área de trabalho e **devem estar sempre abertos – cor verde. Quando fechados, o ícone apresenta-se na cor vermelha.**



O fato de estarem fechados não significa que as vendas não estão sendo registradas no PDV. Para pagamento em dinheiro não será apresentado nenhum tipo de erro. Já, para pagamento com cartão a venda não será finalizada caso o autorizador esteja fechado, pois

depende da validação/autorização dos dados. Caso isso venha ocorrer, acessar o servidor, abrir novamente o ícone.

Imagem do Concentrador e Autorizador no Servidor em execução. Os ícones devem estar sempre minimizados.



10. DESLIGANDO O COMPUTADOR

Caso seja preciso reiniciar ou desligar o PDV, **tem um botão no teclado, vermelho, chamado “DESLIGA COMPUTADOR”**. Este é o procedimento correto para desligamento ou reinício do PDV.

Há casos onde o teclado ou o computador está travado e o teclado não funciona. Sendo assim, o botão de LIGA / DESLIGA **deverá ser apertado uma vez só** para que o computador desligue sozinho.

Caso isso não funcione, **em último caso o botão de LIGA / DESLIGA deverá ser segurado** até que a máquina desligue.

EM HIPÓTESE ALGUMA, DEVERÁ SER DESLIGADO O NO-BREAK COM O OBJETIVO DE DESLIGAR O COMPUTADOR. DESTA FORMA O RISCO DE QUEIMAR A IMPRESSORA É MUITO GRANDE.

11. CONSIDERAÇÕES TÉCNICAS

NUNCA TROCAR A IMPRESSORA DE PDV. Esse ato só poderá ser realizado pelo departamento de T.I. Qualquer problema na impressora ou outros equipamentos deve ser

comunicado de imediato ao departamento T.I. pois a maioria dos problemas podem ser irre recuperáveis.

Para outras orientações técnicas, consulte o **Manual Técnico de Possíveis Oportunidades – PDV**, desenvolvido pelo departamento T.I. (Tecnologia da Informação).

12. OUTROS FORMULÁRIOS

zomper Formulario de Verificação do Fundo de Troco zomper				
Nome do G.A. de Operações	Ass.	Data: / /		
Nome do Supervisor:	Ass.			
Colaborador	Valor de Reserva	Valor do Vale	Assinatura do Colaborador	
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		
	R\$	R\$		

Esta verificação de valores do Fundo de Troco dos malotes dos Operadores de Caixa, Fiscais e Supervisores, deverá ser realizado mensalmente pelo G.A. de Operações ou por um Supervisor, em data aleatória e enviado a Tesouraria da Central Administrativa, juntamente com os demais documentos da Frente de Loja. Sob responsabilidade do Gerente de Area de Operações.

Em caso de falta, deverá ser preenchido um Formulario de Atestação de Falta no Fundo de Troco, e com este documento retirar o valor através da função 143 (Pagamento e Recebimento) nos caixas, colocando o valor no malote novamente.

zomper Formulario de Atestação de Falta no Fundo de Troco zomper	
Eu, Colaborador _____ da unidade _____, declaro estar ciente da falta do valor de R\$ _____, (por extenso) _____	
referente a conferencia realizada em minha presença, do meu Malote de Reserva, no dia ___/___/___ pelo Supervisor Tesoureiro _____. Portanto autorizo desconto em folha de pagamento.	
_____ Ass. do Supervisor	_____ Ass. do Colaborador

zomper Formulario de Atestação de Falta no Fundo de Troco zomper	
Eu, Colaborador _____ da unidade _____, declaro estar ciente da falta do valor de R\$ _____, (por extenso) _____	
referente a conferencia realizada em minha presença, do meu Malote de Reserva, no dia ___/___/___ pelo Supervisor Tesoureiro _____. Portanto autorizo desconto em folha de pagamento.	
_____ Ass. do Supervisor	_____ Ass. do Colaborador

Os formulários acima são para uso exclusivo do gerente de área e/ou supervisor, para fins de conferência do fundo de troco da frente de caixa e, no caso de falta de valor, colher assinatura do colaborador no formulário de atestação de falta no fundo de troco no ato da conferência.

Conclui-se aqui o treinamento teórico. Agora, é necessário colocar em prática o conteúdo assimilado em sala. Em caso de dúvidas busque orientação com o Superior imediato.

Visite nosso site www.zompersupermercados.com.br





13. Espaço destinado para anotações
