

DESENVOLVIMENTO DE UM MANUAL DO CARGO DE CAIXA EM UMA EMPRESA DE VAREJO DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO

Gustavo Henrique Braga Feliciano – gustavohbf_go@hotmail.com

Paulo Henrique De Freitas Miranda – paulo@gab.edu.br

Introdução

A loja Casa da Construção é um comércio varejista de materiais de construção localizada na região administrativa de Águas Claras, Distrito Federal. A empresa foi fundada após a separação da sociedade de uma outra loja de mesma atividade cujo nome era Casa Grande. A Casa Grande fora fundada por dois irmãos, Edson e Orlando, mas com o tempo e com o crescimento da empresa, os conflitos na gestão e o desgaste entre os dois donos fez com que Edson abandonasse tudo para o irmão e montasse a sua própria loja em um espaço não superior a 20m² na R.A. de Águas Claras. O fato se dera no ano de 1998 e não tardou para que a empresa se estabilizasse e começasse a crescer, hoje conta com 9 (nove) empregados e possui terreno próprio de 1000m², sendo 400m² de área construída e o resto de depósito de mercadorias. Obviamente que, com o crescimento, as atividades da empresa tornaram-se mais complexas e novos problemas surgiram. O cargo do Caixa, em especial, ganhou complexidade e tornou-se um grande problema para a Casa da Construção, pois toda vez que o empregado responsável por este cargo é demitido ou pede demissão, o *know-how* referente à execução das atividades do Caixa são perdidas e a entrada de um novo empregado se torna problemática gerando prejuízos financeiros à empresa relativos aos erros que são cometidos pelo novo empregado, principalmente erros relacionados a assuntos fiscais e de recebimento de pagamentos.

Nosso objetivo neste estágio é resolver o problema citado, a proposta é estudar todas as atividades exercidas pelo Caixa e então criar um Manual didático, de forma que qualquer pessoa seja capaz de exercer as funções deste cargo.

Revisão da literatura (relacionado ao tema do estágio)

O processo, segundo D'Ascensão (2010, p. 56), “é um conjunto de causas (que provoca um ou mais efeitos). Cruz (2010 p. 106) aprofunda o conceito de processo para o âmbito empresarial, definindo processo como “a forma pela qual um conjunto de ATIVIDADES cria, trabalha ou transforma insumos (entradas), agregando-lhes VALOR, com a finalidade de produzir BENS ou SERVIÇOS, com qualidade, para serem entregues a clientes (saídas), sejam eles internos ou externos.” Portanto, fica claro, através de Cruz (2010), que para haver processo é necessário que haja inteligência de forma a organizar as atividades da maneira mais eficiente e eficaz.

Falconi (2013) diz que se houvesse uma padronização perfeita nas atividades das pessoas e todos cumprissem os padrões, as anomalias (problemas) não existiriam dentro de uma empresa. O padrão pode ser definido como o “instrumento que indica a meta (fim) e os procedimentos (meios) para execução dos trabalhos, de tal maneira que cada um tenha

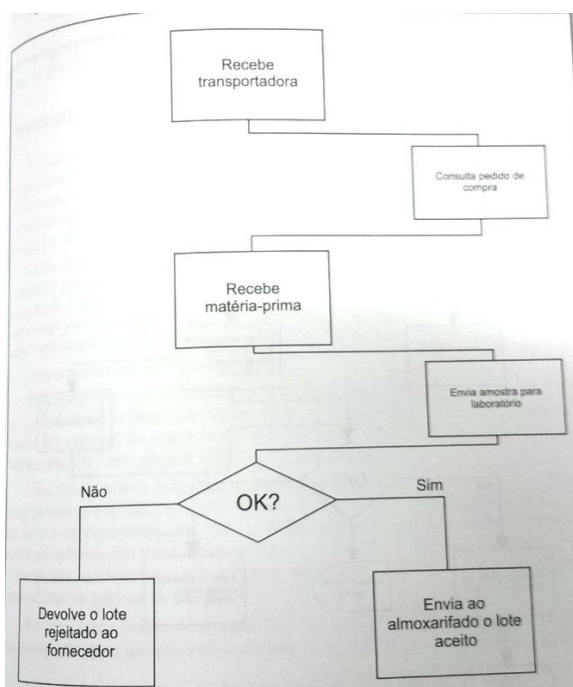
condições de assumir a responsabilidade pelos resultados de seu trabalho” (FALCONI, 2013, p. 49).

O início da padronização é o fluxograma (FALCONI, 2013). “O fluxograma é a representação gráfica que apresenta a sequência de um trabalho de forma analítica” (OLIVEIRA, 2010, p. 264). As suas vantagens são:

- 1– “Padronizar a representação dos métodos e procedimentos administrativos;
- 2– Maior rapidez na descrição dos métodos administrativos;
- 3– Facilitar a leitura e o entendimento das atividades realizadas;
- 4– Facilitar a localização e a identificação dos aspectos mais importantes nos sistemas e métodos administrativos;”

(OLIVEIRA, 2010, p. 264)

Figura 1 - Exemplo de Fluxograma



Fonte: (CRUZ, 2010, p. 141)

Oliveira (2010, p. 287) salienta que “muitos procedimentos que, expressos em forma narrativa, parecem muito complicados, quando representados graficamente, simplificam muito sua compreensão ” e, justamente por isto, o fluxograma é uma ótima ferramenta para elaboração de um Manual de Instruções Especializadas (OLIVEIRA, 2010). O Manual de Instruções especializadas é um documento que “consolida normas e instruções de aplicação específica a determinado tipo de atividade ou tarefa, como, por exemplo, ‘Manual do vendedor’ ou ‘Manual da secretária’.” (OLIVEIRA, 2010, p. 373). As principais finalidades deste manual, obviamente, são garantir o bom treinamento e capacitação de empregados e

servir de guia de trabalho para consulta, através de instruções impressas para execução das tarefas. (OLIVEIRA, 2010)

Metodologia (opcional)

Observar e registrar todas as atividades desempenhadas pelo Caixa. Desenhá-las em forma de Fluxograma e estudar possíveis melhorias. Discutir as melhorias com o empregado do Caixa. Redesenhar as atividades do Caixa já com as melhorias e dispô-las em modelo de Manual

Resultados ou análises

O Caixa da Casa da Construção, hoje, é desempenhado por uma única pessoa e esta é também, a única que tem o conhecimento capaz de realizar as atividades de seu cargo. Os vendedores e outros funcionários nunca exerceram as atividades do Caixa e isto é importante pois por ser tratar de um cargo em que há muito dinheiro circulando o interessante é que sejam leigos sobre o que se passa ali a fim de evitar possíveis furtos. O proprietário, Edson, é altamente inábil em informática, logo é inapto para treinar qualquer novo empregado para o cargo. É fácil perceber que, caso o empregado do Caixa peça demissão ou seja demitido, a próxima pessoa a exercer o cargo terá que aprender tudo por conta própria, o que, obviamente, resultará em erros capazes de gerar prejuízo à loja.

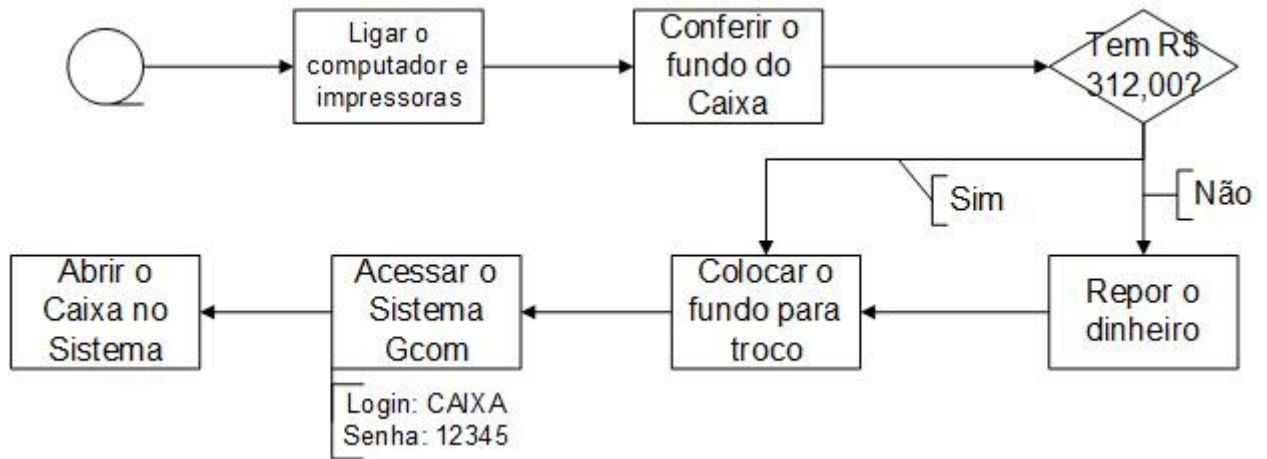
Para a elaboração deste Manual, fizemos a análise das principais atividades exercidas pelo Caixa junto ao atual empregado do cargo e, então, estas atividades foram desenhadas em modelo de Fluxograma. Para facilitar ainda mais o entendimento, todo o Manual está dividido em quatro tópicos, que representam as principais atividades: “Abertura do Caixa”, “Faturando de Vendas”, “Emitir Nota Fiscal Eletrônica” e “Fechamento do Caixa”. Além disto, foram dispostas perguntas e suas respectivas respostas abaixo de cada Fluxograma, a fim de esclarecer possíveis dúvidas de quem vier a ler o Manual.

O resultado deste trabalho vos é apresentado a seguir:

Proposta do Manual do Caixa:



MANUAL DO CAIXA



O que é o Fundo do Caixa?

O Fundo do Caixa é a quantia de R\$ 312,00 destinada a servir de troco. O fundo é rotativo, ou seja, o valor sempre fica na gaveta do caixa.

Quando estiver faltando dinheiro no fundo, eu reponho com que dinheiro?

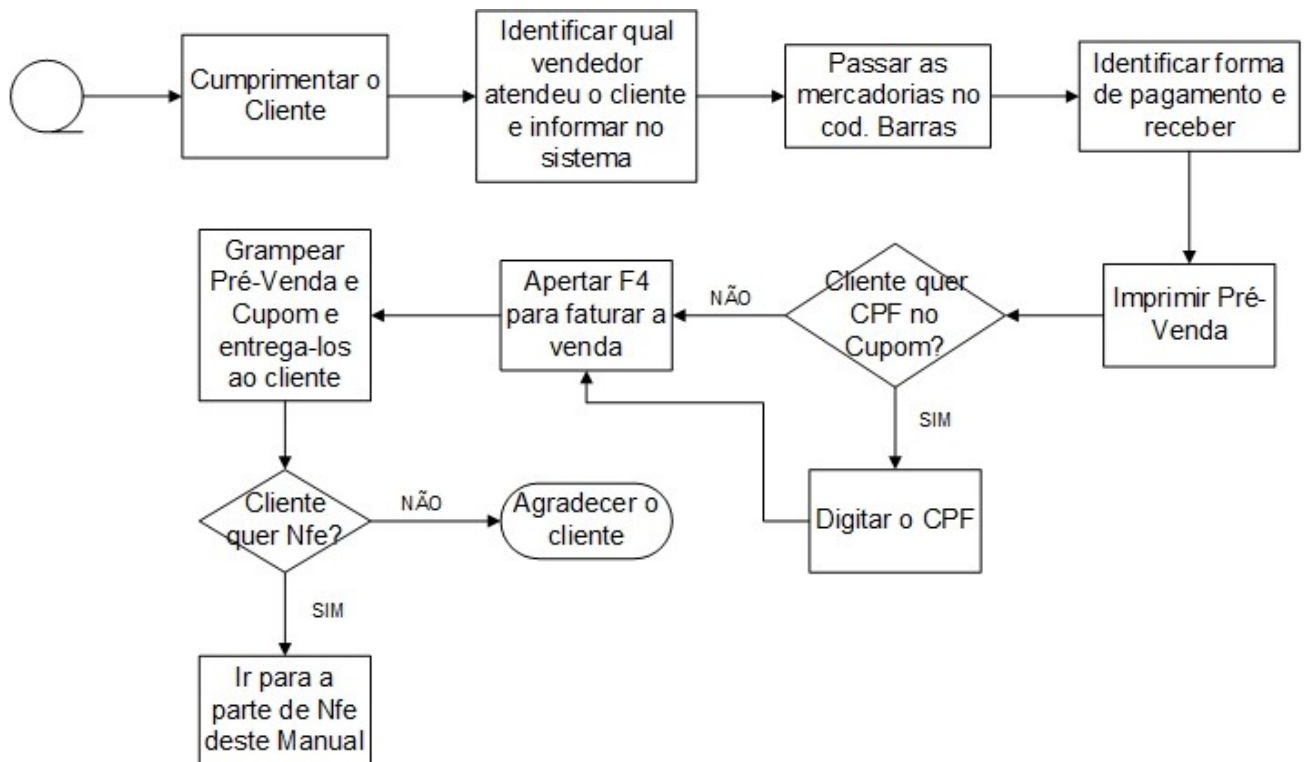
No caso de falta de dinheiro no fundo, o responsável por isso é operador do Caixa, portanto o dinheiro deve ser retirado de seu próprio bolso. O operador do caixa tem o direito de investigar via acesso às câmeras ou relatórios para saber o que aconteceu e tentar reaver a quantia.

Abrir o Caixa no Sistema

Pré-Venda/Caixa ≅ Caixa – PDV ≅ Operações Caixa ≅ Abertura de Caixa ≅ Incluir ≅ Selecciona o Operador ≅ Gravar

Comentário: Aqui é orientado ao empregado como iniciar o dia. Algumas informações são dadas para evitar futuros confrontos entre empregado e patrão como, por exemplo, a responsabilidade do Fundo do Caixa.

Faturando Vendas



Qual a tela para fazer o faturamento de vendas?

A tela para faturar as vendas se localiza em: Pré-Venda/Caixa \approx Caixa – PDV

O que fazer quando a modalidade de pagamento for REQUISIÇÃO?

O cliente deverá assinar uma via do papel da pré-venda impresso, este papel deverá ser guardado na pasta “Requisições”.

Pagamento com Cartão ConstruCard:

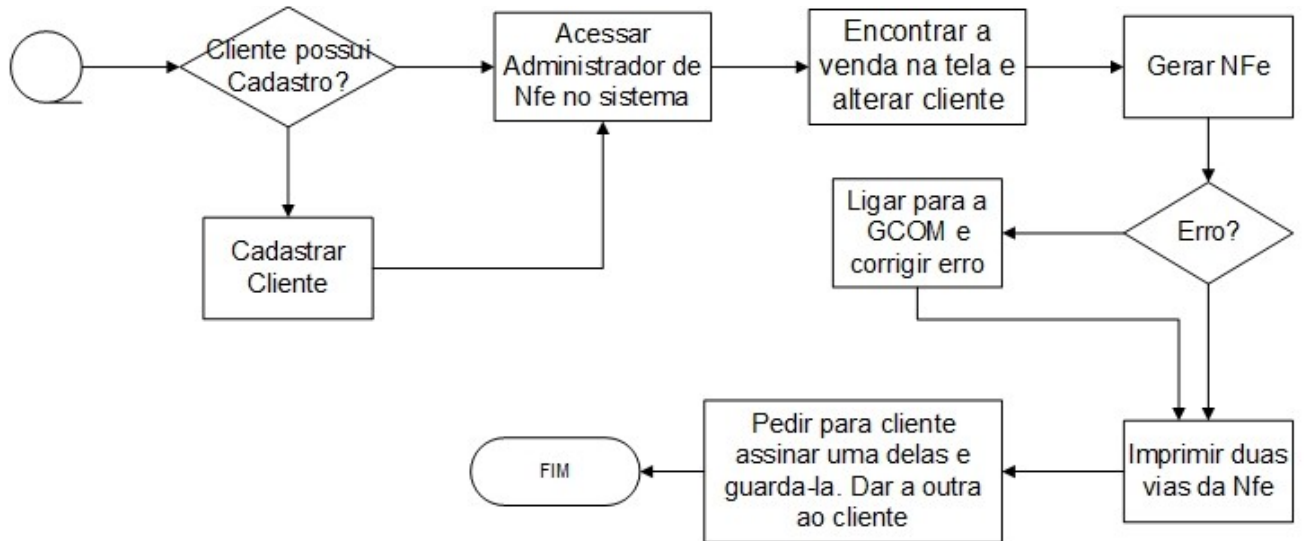
Ligar para o número XXXX para receber o pagamento, depois, anotar o número da transação no papel do orçamento. (OBS: é obrigatória a impressão de Cupom Fiscal neste tipo de pagamento)

Pagamento em Cheque

O pagamento em Cheque só é feito mediante autorização do gerente e o Cheque deverá ser assinado por este para comprovar ciência do recebimento.

Comentário: Esta parte do Manual, além de orientar a atividade básica do caixa que é faturar vendas, ainda organiza o processo de forma a agilizar e melhorar o atendimento ao cliente. Ex: Enquanto a impressora imprime a pré-venda o empregado está digitando o CPF do cliente no cupom fiscal

Emitir Nota Fiscal Eletrônica



Cadastrar cliente

Cadastro \approx Cliente \approx Cadastro de Cliente \approx Incluir

Para emitir NFe são necessários os seguintes dados no cadastro do cliente:

- Nome
- CPF / CNPJ
- Inscrição Estadual (se houver)
- Município IBGE
- Endereço
- Telefone

Acessar o administrador de NFe no sistema

Pré-Venda/Caixa \approx Vendas \approx NF-e Administrador de Nota Fiscal

Alterar Cliente

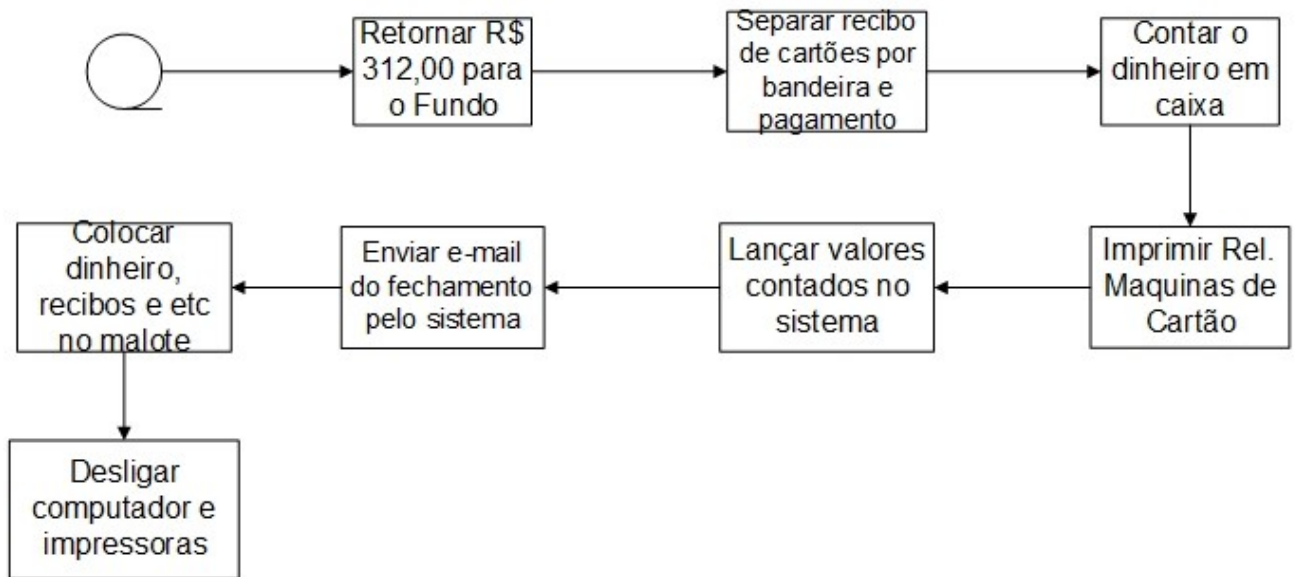
Já na tela “Administrador de NFe” basta selecionar a venda que se deseja emitir NFe e clicar em “Alterar”, a seguir digitar o CPF / CNPJ do cliente cadastrado

Erros

Existem erros do próprio sistemas e erros no cadastro do cliente, caso o erro seja no cadastro do cliente não é necessário o suporte da GCOM, o próprio Caixa pode alterar os dados incorretos.

Comentário: Com esta parte do Manual o empregado consegue emitir NFe e prevenir e corrigir erros mais simples na emissão, isto evita que clientes esperem por muito tempo para terem a sua Nota Fiscal Emitida.

Fechamento do Caixa



Retornar R\$ 312,00 para o Fundo

Separar R\$ 312,00 em moedas e notas trocadas para colocar na gaveta do Caixa. O objetivo é utilizar este valor como troco para o próximo dia.

Lançar valores contados no sistema

Pré-Venda/Caixa ≧ Caixa - PDV ≧ Operações Caixa ≧ Fechamento de Caixa ≧ Alterar ≧ Clicar em “Movimento do Dia” ≧ Lança valores ≧ Gravar

Enviar e-mail do fechamento por e-mail:

Pré-Venda/Caixa ≧ Caixa - PDV ≧ Operações Caixa ≧ Em “envio de relatório de fechamento de caixa por e-mail” selecione o caixa do dia e clique em “Enviar relatório de fechamento por e-mail”

Comentário: Com esta parte do Manual, o empregado pode fazer o fechamento do Caixa corretamente, além de orientá-lo a guarda o dinheiro trocado para o dia posterior. Esquecimentos referentes ao envio do Fechamento por e-mail ao dono também são sanados

Conclusão (propostas e sugestões)

Para averiguar se o Manual iria cumprir o seu propósito, um vendedor da empresa foi colocado na função de Caixa sem qualquer tipo de treinamento e sem nunca antes ter desempenhado atividades relacionadas, o Manual ficou disponível para consulta. O resultado foi positivo, o tempo de execução das atividades foi obviamente lento por se tratarem de tarefas em aprendizado, mas as únicas dúvidas surgidas foram no intuito de confirmar se estava fazendo tudo conforme dizia o Manual a fim de evitar erros.

O Manual foi desenvolvido unicamente para as principais atividades do Caixa e que são efetuadas rotineiramente, sugerimos que todas as atividades sejam incluídas no Manual e, também, anexos com imagens mostrando mais detalhadamente como executar as atividades caso o empregado não consiga entender por meio de fluxogramas, assim todos os problemas relacionados à treinamento de novos empregados para o cargo de Caixa estariam solucionados.

Graças ao desenvolvimento deste Manual, foi possível para mim entender técnicas que antes eram, de certa forma, incompreensíveis, uma vez que eu as tinha em mente somente pelo estudo formal adquirido dentro da Universidade. Além da prática que me fez sintetizar o que já me fora ensinado, alguns desafios durante a execução do trabalho exigiram que estudos extraordinários fossem realizados, “tapando buracos” que antes eu tinha sobre o assunto.

Referências

OLIVEIRA, D. P, R. **Sistemas, Organização & Métodos:** uma abordagem gerencial. 19 Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

D’ASCENÇÃO, L. C. M. **Organização, Sistemas e Métodos:** análise, redesenho e informatização de processos administrativos. 1 Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CRUZ, T. **Sistemas, Organização & Métodos:** um estudo integrado das novas tecnologias de informação. 3 Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CAMPOS V. F. **Gerenciamento da rotina do trabalho dia a dia.** 9 Ed. Nova Lima: FALCONI Editora, 2013.