

<b>FICHA DE OCUPAÇÃO</b>		
<b>EIXO: GESTÃO E NEGÓCIOS</b>		
<b>SEGMENTO: COMÉRCIO</b>		
<b>OCUPAÇÃO: OPERADOR DE CAIXA</b> (CBO: 4211-25)		
<b>SUBORDINAÇÃO:</b> Fiscal de caixa, Encarregado de caixa, Chefe de frente de caixa e Tesoureiro		
<b>NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 1 a 3</b> (a depender da área e do porte de atuação da empresa).		
<b>FUNÇÕES PRINCIPAIS</b>	<b>PROSPECÇÃO TEMPORAL</b>	<b>INTER-RELAÇÕES FUNCIONAIS COM OUTRAS OCUPAÇÕES</b>
Conferir, abrir e encerrar o movimento de caixa, emitindo leitura Z.	Longo prazo	Fiscal de caixa e Encarregado de caixa
Operar equipamentos eletrônicos e os terminais de caixa.	Longo prazo	
Realizar vendas sugestivas no terminal de caixa.	Longo prazo	
Registrar mercadorias e serviços comercializados.	Longo prazo	
Empacotar mercadorias.	Longo prazo	Empacotador
Atender ao cliente, coletando dados para entrega.	Longo prazo	Fiscal de caixa, Encarregado de caixa e Empacotador
Realizar pesquisas junto aos clientes (satisfação, atendimento das necessidades etc.).	Longo prazo	-
Efetuar estorno de registro de venda e cancelamentos.	Longo prazo	Fiscal de caixa e Encarregado de caixa
Receber valores de vendas de produtos e serviços, realizando as sangrias.	Longo prazo	
Receber contas e tributos.	Médio prazo	
<b>Conhecimentos/Temas de domínio</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de atendimento ao cliente.</li> <li>• Operações de recebimento de valores: formas de pagamento.</li> <li>• Técnicas de vendas.</li> <li>• Processo de comunicação.</li> </ul>		

- Procedimentos de devolução de compras e cancelamento de cupom fiscal, estorno, troca e cancelamento de compra de mercadorias.
- Procedimentos de abertura, organização e fechamento de caixa (Quebra de caixa).
- Técnicas de empacotamento de produtos.
- Tipos e características de registros de mercadorias: padrão de código de barras – *European Article Number* (EAN): formas de identificação, código interno, registro, pesáveis e consulta de preço.
- Saúde e segurança do trabalho: ergonomia.
- Identificação de cédulas falsas e técnicas de identificação de cartões (comportamento clientes).
- Matemática básica.
- Conferência de mercadorias e produtos em exposição na estação de trabalho.
- Código de Defesa do Consumidor: direitos e deveres do consumidor.
- Princípios do desenvolvimento sustentável: pilares, princípios ambientais, 3Rs – Reduzir, Reutilizar, Reciclar –, descarte consciente, 5Ss e logística reversa.

#### **Mudanças nos fatores tecnológicos e organizativos**

- Migração para sistemas de autoatendimento.

#### **Infraestrutura para o desenvolvimento das funções**

- Equipamentos eletrônicos/terminal de caixa: leitor de código de barras, teclado, balança, Emissor de Cupom Fiscal (ECF), Transmissão Eletrônica de Fundos (TEF) e gaveta.

#### **Novas demandas do mundo do trabalho, que implicam incremento na formação profissional**

- *Self-checkout.*

### **Considerações sobre a ocupação**

O fórum concluiu que o nível de qualificação exigido para essa ocupação pode variar conforme o perfil e porte da empresa. As funções dessa ocupação foram consideradas, em sua maioria, como de longo prazo: mesmo com todo o impacto do uso da tecnologia, que possibilita cada vez mais o autoatendimento, entendeu-se que é uma ocupação que ainda terá relevância no mercado de trabalho nos próximos dez anos, em parte por conta do alto custo do uso da tecnologia, além de questões culturais e de perfil do cliente no Brasil.