

# Manual completo do Ponto de Venda

**infoVarejo**<sup>®</sup>  
Informação e tecnologia a favor do varejo

**AVANÇO**  
INFORMÁTICA



# Introdução

Acreditamos que o Ponto de Venda é o local sagrado do varejo. É onde, na prática, o dinheiro entra no caixa da loja e desencadeia todo um processo de realimentação, ou seja, uma nova compra, o recebimento de mercadorias, o armazenamento, a reposição dos produtos e, finalmente, uma nova venda.

Nessa empreitada é importante que o varejista entenda o que é automação comercial e conheça o básico sobre ferramentas, processos e legislação do ponto de venda. Abordaremos com simplicidade e praticidade cada um dos temas, para que você alcance resultados na sua loja, seja o seu negócio um supermercado, padaria, mercearia ou qualquer outro tipo de varejo.



# Índice

## Conceitos

Automação Comercial	5
Vocabulário do PDV	7

## Tecnologia

Tecnologia - Equipamentos	12
Software	17
Cartões	19

## Gestão

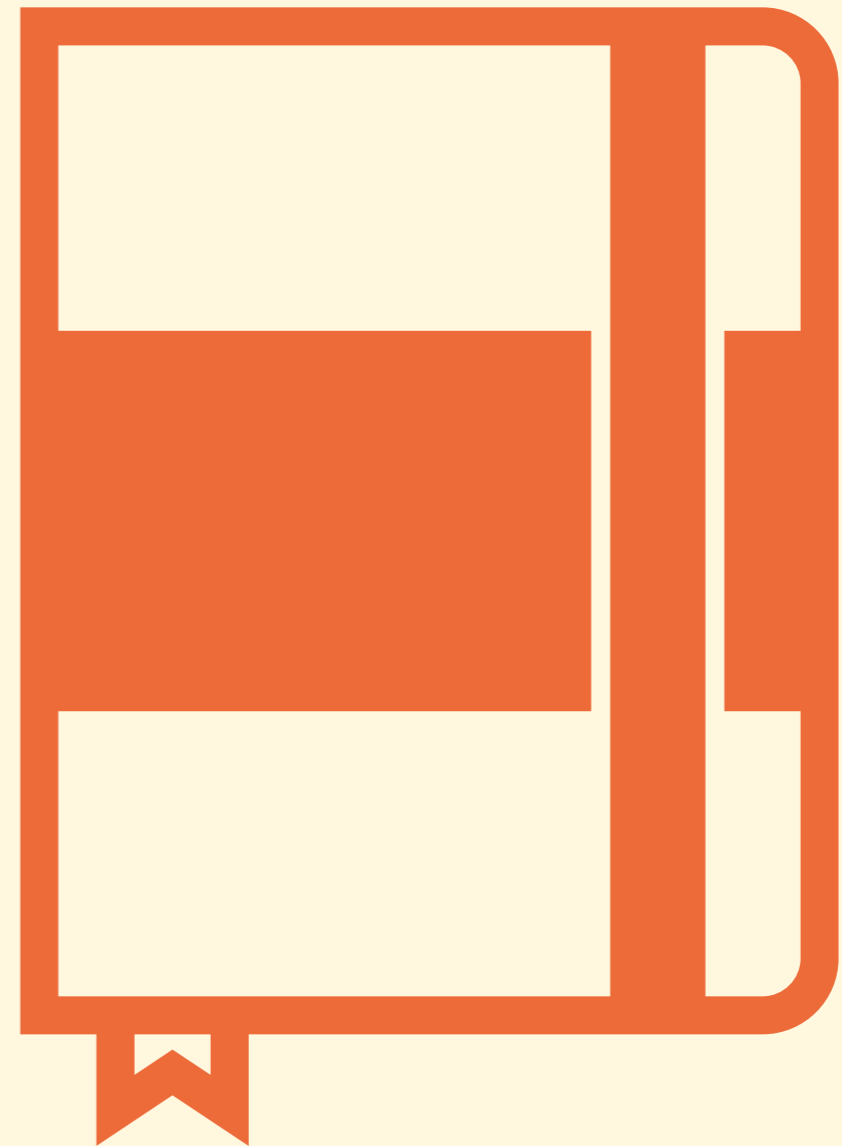
Fechamento de Caixa	22
---------------------	----

Legislação	26
------------	----

Conclusão	29
-----------	----

# Conceitos

Antes de abordarmos tecnologia, gestão e legislação do ponto de venda, é importante alinhar alguns conceitos fundamentais. Para isso, preparamos um glossário com os principais termos do PDV.



# Conceitos

## Automação Comercial

Automação Comercial é um conjunto de métodos e processos, que através da utilização de softwares e hardwares, automatizam atividades da loja, visando um aumento na eficiência operacional. Embora diretamente ligada à ferramentas, ela influencia a operação do ponto de venda e está intimamente ligada à legislação.

Como esse é um guia do Ponto de Venda, vamos focar no processo de venda, particularmente no checkout, local em que se encontra a maioria dos equipamentos e softwares da automação comercial.

Sendo o ponto de venda o local onde seu cliente finaliza a experiência de compras, são geradas muitas informações: que produtos comprou, quanto pagou e como pagou. Coletar essas informações, processá-las e garantir que todas elas indiquem o que ocorreu no caixa, no momento da venda, é função da automação comercial.

Esse conjunto de dados será a base para alimentar diversos processos internos da empresa, desde a gestão financeira e controle de estoque, até a apuração dos impostos a pagar.

Além do apoio à tomada de decisão com as informações fornecidas, a automação comercial traz benefícios concretos na melhoria da segurança, eficiência operacional e atendimento.

## Segurança:

A automatização do processo de venda minimiza drasticamente os erros de lançamentos, pois as informações são geradas automaticamente pelo software, normalmente a partir dos códigos de barras dos produtos. Por outro lado, funcionários ou clientes mal intencionados têm pela frente um desafio bem maior.

Infelizmente existem muitas maneiras de ocorrerem fraudes no momento da venda. Entretanto, está provado que as empresas com bom controle de suas informações têm menor ocorrência de fraudes.

## Eficiência Operacional:

Uma das traduções de eficiência operacional, conquistada com o uso da automatização de processos, é a otimização do tempo da equipe, que faz com que os seus colaboradores se dediquem às atividades que realmente importam. Da mesma forma, o dono não precisa ficar "vigiando" os caixas e pode se dedicar com mais tranquilidade às outras inúmeras atividades do seu negócio.

## Atendimento:

Situações como dúvida sobre o preço de produtos, questionamento quanto ao seu peso, soma do valor dos produtos em calculadora, utilização lenta de POS e com problemas de digitação dos valores, constituem situações que em nada contribuem para a preferência do cliente.

O cliente valoriza uma venda com velocidade e livre de erros, que evite qualquer tipo de constrangimento na frente do caixa, que permita um pagamento ágil, seja em cartão ou em qualquer outra forma, que lhe seja entregue um comprovante detalhado de sua compra. E com arrojo, ofereça, além dos produtos, outras prestações de serviço, como, por exemplo, a recarga de celular.

## Vocabulário do PDV

A sopa de letrinhas da automação comercial deixa, muitas vezes, os envolvidos com dúvidas sobre o assunto. Para facilitar o entendimento e aumentar o conhecimento de seus leitores, o InfoVarejo lista os principais termos do varejo que todos devem saber:

### CF-e

Cupom Fiscal Eletrônico. É o documento fiscal emitido pelo software que estiver integrado ao SAT. Ele pode ser impresso em qualquer impressora, desde que gere o QR code, permitindo ao consumidor conferir a validade fiscal do documento e os dados da compra através de um smartphone e o aplicativo da Secretaria da Fazenda.

### Check-out

Check-out é uma palavra em inglês, que remete para o ato de sair, fechar uma conta ou dar baixa em algum tipo de processo. No contexto do comércio varejista, é o momento no qual o cliente paga pelas compras e deixa a loja. Na verdade, o termo original "check", em inglês, significa "verificar", "checar", "conferir", "fiscalizar". Por sua vez, o "out" é "para fora". Poderíamos dizer então, que check-out quer dizer "controle de saída". Entretanto, ao longo do tempo, o termo passou a designar o local e o conjunto de equipamentos, que registra a saída dos produtos da loja, muitas vezes apelidado de caixa. Tanto é que a pessoa que realiza esse processo é chamada de operador de caixa.



## Criptografia

Ato de codificar uma mensagem de forma que somente seu receptor final consiga decifrar, em outras palavras, embaralhar os dados de tal forma que somente o destinatário final consiga desembaralhar. Para que a criptografia aconteça, são utilizadas chaves secretas conhecidas somente pelo emissor e o destinatário final da mensagem.

## ECF (Emissor de Cupom Fiscal)

É a impressora de cupom fiscal. Normalmente conectada ao computador pela PORTA SERIAL. Os modelos mais novos permitem a conexão através da USB. Foi a solução adotada inicialmente por todos os Estados no Brasil. Atualmente, embora todos os Estados ainda o aceitem, muitos deles estão migrando para o SAT ou NFC-e.

## Leitura X

É um relatório emitido pelo ECF que permite ao varejista verificar o valor vendido, as formas de pagamentos e outras informações a qualquer momento.

## Memória Fiscal (MF)

É a memória interna do ECF utilizada para armazenar os dados totalizados da venda, tais como a REDUÇÃO Z (LEITURA Z), dados de venda por tributação, dentre outros. A memória é blindada, sendo que o acesso ao ECF é realizado somente por empresas autorizadas pelo fisco.

## MFD (Memória Fita Detalhe)

É a memória do ECF específica para armazenar o espelho do cupom, ou seja, dentro do ECF estão armazenados, de forma digital e idêntica, todos os cupons emitidos pela impressora.

## NFC-e (Nota Fiscal do Consumidor Eletrônica)

Similar à NF-e (Nota Fiscal Eletrônica), a NFC-e é um documento fiscal eletrônico, transmitido pelo estabelecimento comercial para a Secretaria da Fazenda pela internet no ato da compra. Exige uma conexão ativa da internet. Essa solução tem sido a preferida por vários Estados brasileiros, que vêm migrando do ECF. O documento fiscal impresso tem características similares ao CF-e.



## No-Break

É um equipamento que mantém a energia do PDV. Um acessório muito importante para o funcionamento seguro do software, pois em caso de falta de energia, o software e os equipamentos são preservados, mantendo o funcionamento durante algum tempo. Dessa forma, o varejista não deixa de vender.

## PAF (Programa Aplicativo Fiscal)

É o software com o qual o varejista realiza a venda quando utiliza o ECF. O PAF é instalado no computador do PDV e controla o ECF, por isto em alguns casos você verá PAF-ECF. Este software obedece especificações legais.

## PDV – Ponto de Venda

É o local onde são realizadas as vendas ao consumidor final. O PDV é composto por diversos equipamentos, inclusive software.

## PIN PAD

Do inglês: Personal Information Number (PIN) Peripheral Adapter Device (PAD). É um teclado especial, conectado ao computador normalmente via USB, onde o consumidor final passa seu cartão e digita sua senha (Número de Informação Pessoal). Para segurança dos usuários, os PIN PADS criptografam as informações antes do envio dos dados para o computador.

## Porta serial

É uma porta de entrada no computador, utilizada há décadas para conexões com impressoras, scanner e outros periféricos. Até hoje boa parte dos ECFs utiliza a porta serial para conectar-se com os computadores.

## POS

Do inglês "Point Of Sales". Na automação comercial tomou o significado do equipamento utilizado para recebimentos dos cartões de débito, vouchers ou crédito. Normalmente, o POS é fornecido pelas operadoras de cartões.

## Redução Z

Às vezes chamado de Leitura Z, Redução Z é um relatório de fechamento do dia no ECF. Com a impressão/emissão da Redução Z, o ECF entende que o dia de referência foi fechado/finalizado, realizando a gravação na MEMÓRIA FISCAL. Obrigatoriamente, esse processo ocorre no ECF, que realiza procedimentos internos de controle.

## SAT – Sistema Autenticador e Transmissor.

O SAT é um equipamento utilizado para emissão do cupom fiscal eletrônico – CF-e – com assinatura digital e envio dos dados para a Secretaria da Fazenda.

## TEF – Transferência Eletrônica de Fundos

É o sistema gerenciador das transações de cartões em sua loja. Quando o varejista deseja disponibilizar o recebimento de cartões simultaneamente em diversos PDVs, ele utiliza o TEF. Ela concentra a venda em cartões de todos os pontos de venda da loja ou até mesmo de todas as filiais da empresa.

## USB – Universal Serial Bus

É uma conexão, porta de entrada no computador desenvolvida para facilitar a conexão com periféricos. Exemplos no varejo: o ECF ou PIN PAD.



# Tecnologia

As ferramentas certas incrementam substancialmente a eficiência operacional do varejo. Sistemas (software), equipamentos (hardware) e serviços se justificam quando proporcionam um ganho para a empresa, pois é impossível sobreviver sem um aumento de produtividade, colocando a sua loja no páreo para concorrer com as grandes redes.

Ferramentas são introduzidas todos os dias no mercado, porém saber quais delas realmente agregam valor ao seu negócio é a chave. Veja a abordagem em três tópicos: equipamentos, software e meios de pagamento (cartões).



## Tecnologia - Equipamentos

Antes de se definir quais equipamentos serão utilizados, é necessário analisar a **localização e o espaço físico disponível**. O local de instalação deve ter uma conexão elétrica e outra conexão para a rede de computadores. É recomendável que os dutos sejam independentes, para que não haja qualquer tipo de interferência eletromagnética. Muitas vezes não é dada a devida atenção à instalação elétrica. Ligar os computadores à mesma rede em que estão ligados os demais equipamentos, principalmente aqueles que possuem motores, tais como os balcões refrigerados e freezers, é um caminho certo para problemas de instabilidade no seu ponto de venda.

O **computador**, para proporcionar a interligação com os periféricos, deve ter várias USBs e pelo menos uma **Porta serial**. Essas conexões permitirão a interligação com balanças, leitores de códigos de barras, teclados, gavetas, além da impressora, cujo tipo irá variar de acordo com a solução fiscal exigida pelo seu Estado. O fornecedor de software deve indicar a configuração necessária. A capacidade de processamento e armazenamento, bem como a quantidade de memória RAM, são questões a serem respondidas em função do software a ser utilizado.

Quanto aos **periféricos**, há uma enorme quantidade de fabricantes e modelos, que variam de preço conforme o seu tipo e aplicação:

## Leitor de código de barras

Também chamado de scanner, é utilizado para a leitura de códigos de barras dos produtos, podendo ser de mão ou de mesa:

- ✓ **Leitor de códigos de barra de mão:** tem um custo menor, porém funciona com apenas um feixe de laser. Deve ser direcionado para a posição correta do código de barras da mercadoria, caso contrário não realiza a leitura. É indicado para lojas de menor movimento.
- ✓ **Leitor de códigos de barras de mesa:** tem um maior custo e é fixo, entretanto é mais rápido. Como ele tem vários feixes de laser, detecta o código de barras com mais facilidade, permitindo que a mercadoria possa ser passada em várias posições. É indicado para supermercados, padarias e mercearias que têm maiores volumes de vendas e necessitam de velocidade com operação simples e eficiente.

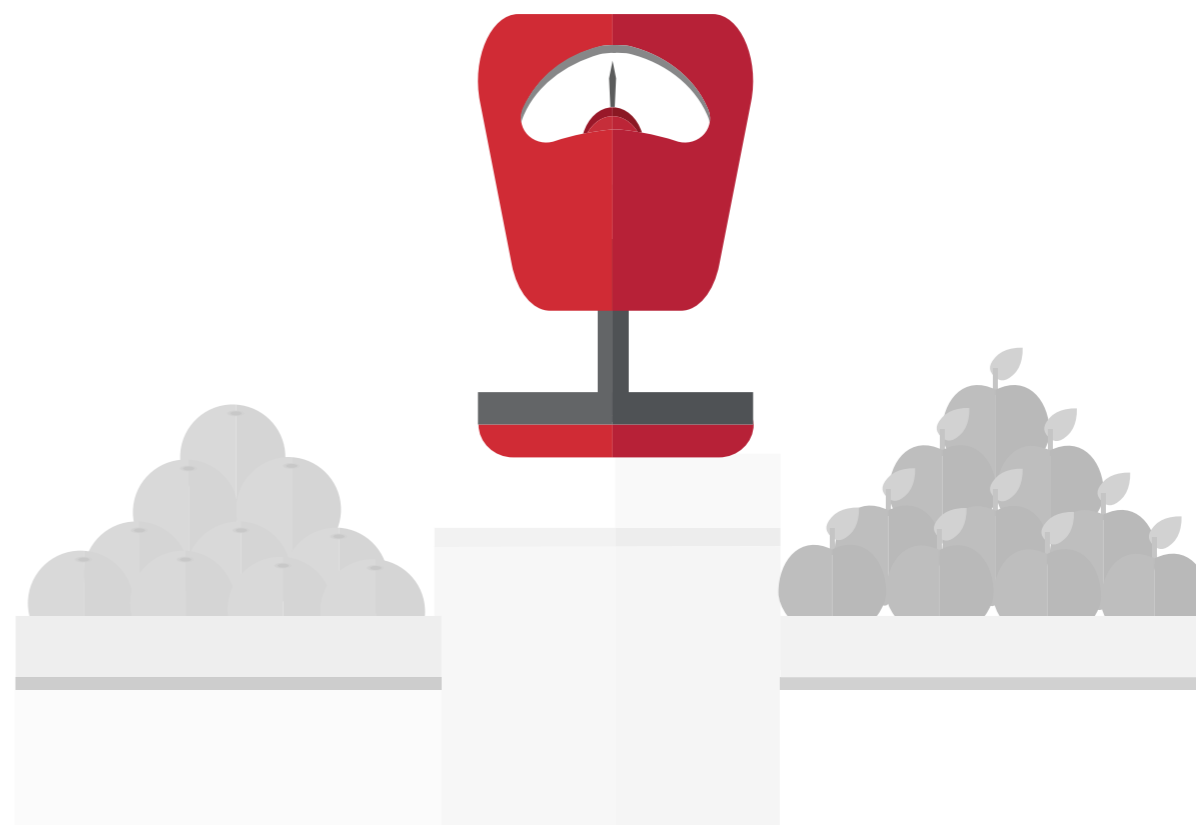


## Balança

Para o varejo que trabalha com produtos pesáveis, tais como hortifrutigranjeiros, padaria ou restaurante self-service. Dependendo do tipo, ela pode ser instalada diretamente no PDV ou em locais específicos da área de vendas.

Nas empresas maiores, tais como supermercados e padarias, a instalação de balanças diretamente nos vários setores proporciona **boa eficiência operacional**. Ela deve ser do tipo que incorpora a impressora de códigos de barras. Vejamos o exemplo do açougue, no qual o próprio açougueiro pesa a carne e digita o código correspondente ao produto para a emissão da etiqueta. Esse procedimento traz a responsabilidade de se identificar corretamente os itens para a própria área, efetivamente quem mais entende dos produtos. Há, também, um ganho na agilidade no check-out, já que o operador do caixa simplesmente passa o produto pelo scanner (leitor de código de barras).

Outro ponto de atenção para as balanças a serem instaladas nos setores refere-se à forma de comunicação e integração dos dados. Normalmente o sistema da balança fica em um computador, sendo que os produtos cadastrados ou preços alterados no software precisam chegar até a balança. Para tanto é essencial saber se a balança será integrada via cabo ou via wireless (WIFI), que necessitará de um equipamento adicional, o roteador.



Quando a instalação da balança for diretamente no check-out, ela será do tipo sem impressora, pois já estará interligada ao PDV. Pode haver uma economia quando comparada com as balanças nos setores, que são mais caras pois emitem etiquetas. Entretanto, deve-se considerar a quantidade de check-outs e o risco da transferência da responsabilidade de identificação do produto para o operador do caixa, já que ele é quem fará a digitação do código correspondente ao produto vendido. Haverá necessidade do operador conhecer bem todos os produtos pesáveis de sua loja.

O ideal é que seja feito um estudo de acordo com as características de sua loja, analisando a quantidade de check-outs e o número de setores de pesáveis, para a correta tomada de decisão. Além dos custos das balanças, deve-se levar em consideração eventual economia de pessoal e necessidade maior de treinamento.

Agora, pensando na operação da balança lembre-se do processo de pesagem, no qual deve-se levar em consideração a "tara", ou seja, o peso da embalagem. A balança deve ser de marca e modelo aprovado no Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia e Qualidade. Por outro lado, elas devem ser verificadas periodicamente pelo Ipem – Instituto de Metrologia e Qualidade do seu Estado.

## Gaveta

Para uma maior segurança, o ideal é que ela seja conectada ao ECF, quando essa for a solução fiscal de sua loja. Dessa forma, o operador de caixa só terá acesso à mesma quando do fechamento do cupom fiscal ou nas sangrias, suprimentos de caixa e fechamento do operador. Com outras soluções fiscais ela pode estar integrada ao software ou estar totalmente independente, ou seja, pode ser acessada a qualquer momento pelo operador do caixa.

## No-Break

Equipamento específico para se manter o ponto de venda em operação, quando da falta de energia elétrica. Outro benefício é o de proteger o check-out contra a instabilidade ou surtos de energia em sua rede. É um acessório indispensável, pois ele minimiza os riscos de prejuízo com o check-out fora de operação e de danos nos equipamentos. Deve ser analisada a capacidade do NO-BREAK, cujo custo está diretamente ligado ao prazo no qual as baterias internas do equipamento conseguem se manter. Essa capacidade é calculada levando-se em consideração o consumo total do seu check-out, medido em WATTS. Normalmente, a menor capacidade aceitável é de 600 watts para cada ponto de venda com duração mínima de 15 minutos. Avalie esta opção diretamente com o fornecedor do acessório, não se esquecendo de computar todos os equipamentos, computador mais periféricos, que compõem o seu ponto de venda.

### Terminal de consulta

Para disponibilizar ao seu cliente, em sua área de vendas, a consulta de preços dos produtos. O decreto federal nº 5.903, de 20 de setembro de 2006, regulamentou o uso desse equipamento, citando que os leitores óticos deverão ser dispostos na área de vendas, observada a distância máxima de quinze metros entre qualquer produto e a leitora ótica mais próxima. Adicionalmente, estabelece que o local do terminal de consulta deve ser indicado com cartazes suspensos que informem a sua localização.

### Teclado especial

Se distingue do teclado convencional pelo tamanho e pela capacidade de ser configurado. Com teclas personalizadas, visando aumentar a eficiência do operador de caixa, propicia uma operação mais ágil no ponto de venda.







## Software

O software a ser utilizado no Ponto de Venda, além de estar compatível com o hardware do check-out, deve atender a todos os requisitos que o seu negócio necessita, isto é, funcionalidades que atendam a regra de negócio da sua operação. São características fundamentais do software: segurança, velocidade, simplicidade e atendimento à legislação.

### Legislação

O primeiro atributo indispensável: o seu software deve atender à legislação de seu Estado. O fisco é rigoroso na legislação do ponto de venda, com muitos procedimentos definidos em convênios, atos, portarias e decretos estaduais e federais. Tudo que é obrigatório em termos de requisitos técnicos do software e do hardware está determinado. Utilizar um software que não esteja adequado ao seu Estado pode ocasionar em autuações e multas para o estabelecimento. Maiores detalhes no capítulo específico para a legislação neste ebook.

## Segurança

Por se tratar de venda, a segurança é indispensável. Segurança no software do ponto de venda significa disponibilidade e precisão. Cada produto que passa pelo PDV deve estar com quantidade e valor correto. A quantidade depende do operador, porém o preço vem do software. A tranquilidade do varejista depende de um software que não trave e seja isento de erros, pois pequenas diferenças podem gerar grandes prejuízos para a loja.

## Velocidade

Velocidade é o terceiro atributo indispensável por duas razões: pela experiência do cliente dentro da loja, principalmente na hora de pagar, e pela redução de custos.

Existe um tempo ideal de espera do cliente na fila. Não tão rápido de forma que ele não observe as gôndolas do caixa – normalmente recheadas de produtos bomboniere de boas margens – mas também não tão demorada que faça com que o cliente tenha uma má experiência, se irrite e até desista da compra. A determinação do tempo ideal dependerá do perfil dos seus clientes.

A velocidade do software do PDV proporciona eficiência ao operador de caixa para dar vazão à fila. Uma fila ágil evita a necessidade de um caixa extra, que significaria custos adicionais com mais um funcionário.

## Simplicidade

Por fim, além da necessidade de velocidade, segurança e atendimento à legislação, o software de PDV deve ser o mais simples possível. Normalmente, o operador de caixa tem baixa especialização, o que faz com que seja ideal um software intuitivo e fácil de usar, que não demande longo treinamento para sua capacitação. Aliar todas estas características é um desafio!

Dica: Pesquise um fornecedor especializado, cujo software esteja maduro com vários clientes no mercado. Lembre-se, de nada adianta uma boa operação se o software gera situações de erros. O inverso também é verdadeiro! Enfim, o software deve funcionar ininterruptamente, livre de erros, com ou sem internet, com um nobreak para a queda de energia. Tudo para garantir que o dinheiro do cliente entre no caixa.

## Meios de Pagamento (cartões)

Aceitar cartões de crédito e de débito deixou de ser opcional e se tornou imperativo. Quem manda é o cliente, por isso, a não adoção desse meio de pagamento significa perda de vendas.

Alguns varejistas ainda ficam na dúvida, pois aceitar cartão na loja tem custo. Além das taxas das operadoras, que podem atingir até 4% sobre o valor da venda, é necessário alugar ou comprar o POS, equipamento para a leitura dos cartões de crédito e débito. Adicionalmente, há necessidade de se controlar os créditos feitos pelas operadoras, para conferência dos recebíveis.

As vantagens são claras:

- ✓ **Melhoria no Recebimento:** Os problemas com cheques sem fundo, notas falsas e até mesmo o fiado são minimizados quando há oferta de pagamento com cartões.
- ✓ **Segurança:** Ao receber suas vendas pelo cartão, o volume de papel moeda diminui substancialmente, o que reduz as chances de roubo e quebra de caixa.
- ✓ **Praticidade:** Como a venda no cartão não gera troco, você ganha tempo e reduz o transtorno de ter sempre em mão moedas e cédulas de menor valor em quantidade suficiente para o seu movimento.



✓ **Optar por Parcelamento:** Uma oportunidade extra em trabalhar com cartões é a possibilidade do parcelamento de compras, estimulando o seu cliente a compras maiores, incentivando o upsell e venda cruzada. Duas dicas importantes: estabeleça um valor mínimo da venda para o parcelamento; fique atento às taxas dos cartões em vendas parceladas, elas são muito maiores do que as vendas à vista.

Apesar dos benefícios de aceitar os cartões de crédito e de débito, é importante que o varejista fique atento a algumas situações que podem gerar prejuízos relevantes para a loja. Confira abaixo algumas dicas:

### **Tenha certeza se o POS que está na sua loja é realmente o seu.**

Se a venda da loja for recebida através de um POS de terceiros, quem receberá o dinheiro da venda? A pergunta pode parecer estranha, mas fique atento. Atualmente qualquer microempreendedor pode solicitar um POS ao banco. Já são vários os casos em que um empregado mal-intencionado levou um POS “pirata” para o PDV e recebeu vendas de cartão através dele.

### **Concilie suas vendas de cartão**

A movimentação financeira em cartões da sua loja deve ser conferida diariamente, preferencialmente transação a transação. Muitas vezes ocorrem “equivocos” na taxa cobrada pela operadora do cartão ou no repasse dos valores. Infelizmente, na maioria das vezes, a conta sai mais cara para o varejista.

### **POS ou TEF – Transferência Eletrônica de Fundos**

Analisando somente os custos diretos, o POS pode parecer a solução mais vantajosa. Porém, à medida que requisitos como segurança e produtividade entram no cálculo, o TEF é mais indicado aos varejistas.

Muitos varejistas relutam em decidir implantar o TEF quando sentem dificuldades de controlar suas vendas no cartão. Os custos compensam a certeza de estar recebendo integralmente do operador do cartão o devido. Para o consumidor não há dúvida, o TEF é mais rápido e cômodo.

### **Acompanhar as taxas de roteamento**

As operadoras de cartões cobram do varejo taxas para viabilizar a transação. É fundamental que o varejista negocie e acompanhe de perto estes descontos financeiros. No entanto, não adianta negociar uma boa taxa e não direcionar a equipe da loja para utilizar a operadora mais barata, com a menor taxa. Como gestor da sua empresa você deve orientar as operadoras do caixa a utilizar o POS que mais lhe convém, pois isto impactará no resultado final da sua empresa.

# Gestão

Gestão significa gerenciar, administrar pessoas e recursos para alcançar objetivos. No varejo gerenciar envolve manter o funcionamento da loja, controlar todas as atividades do escritório, da operação do salão e do depósito, comprar e vender, entender e acompanhar as obrigações fiscais, dentre outras tantas, além de manter a equipe motivada e executando bem o seu trabalho.

Todas as operações do caixa, por se tratar diretamente de receitas, seja em dinheiro vivo, cartões, vales ou fiado devem ser realizadas com concentração e diligência. Os operadores de caixa devem seguir atentamente os procedimentos determinados.

São inúmeras situações nas quais uma boa rotina de **Fechamento de Caixa** garante a sua operação saudável e gerando todas as informações para uma gestão eficiente.



# Fechamento de caixa

## Antes de tudo, o que é o fechamento de caixa?

O processo básico de fechamento de caixa consiste em conferir se o valor total da venda realizada no PDV existe na gaveta, ou seja, as vendas realizadas estão comprovadas por documentos ou dinheiro na gaveta do operador de caixa.

A complexidade aparece porque existem diferentes formas de pagamento, como dinheiro, cartões, vales e cheques, além de ocorrer operações no meio do dia que impactam o saldo do caixa, como é o caso de sangrias (retiradas de dinheiro) ou recebimento de clientes.

Tornar o fechamento de caixa uma rotina diária é fundamental para evitar fraudes e roubos. Há muitos casos nos quais os varejistas sofrem prejuízos no PDV por falta de controle e monitoramento do fechamento.

Na prática, o processo consiste em tirar um relatório de vendas no PDV e checar se o valor total vendido, por finalizadora ou forma de pagamento, confere 100% com o físico apresentado na gaveta. Se houver qualquer divergência, ela deve ser discutida e investigada no momento.



## **Veja se você está seguindo todos os processos do fechamento de caixa:**

### **Atribuir responsabilidade ao operador de caixa.**

É uma prática comum que o operador de caixa seja responsável por divergências no PDV. Ou seja, se faltar uma quantia no caixa, esse valor será descontado do empregado. Existem empresas que concedem carência, por exemplo, diferenças no fechamento em dinheiro de até R\$ 3,00 não são descontadas.

### **Na abertura do caixa, checar duas vezes o valor na gaveta.**

É importante verificar mais de uma vez o valor de entrada, conhecido como abertura de operador ou fundo de troco. Dúvidas não podem existir, o operador deve estar seguro que iniciou o trabalho com o valor correto na gaveta.

### **Registrar todas as entradas e saídas no caixa.**

Todas as operações devem ser registradas, as entradas (fundo de troco, suprimento), saídas de dinheiro ou cheques (sangrias). Os comprovantes devem ser bem guardados para fazer conferência no fechamento de caixa.

### **Separar os documentos por tipo de pagamento.**

Uma boa prática para um fechamento de caixa rápido e organizado é que a cada venda ou operação, os documentos sejam separados por forma de pagamento. Todos os comprovantes separados, facilitando o processo.

Os principais tipos de comprovantes:

- ✓ Cartão de Crédito
- ✓ Cartão de Débito
- ✓ Ticket
- ✓ Cheques à Vista
- ✓ Cheques Pré-datados

Aconselhamos que os comprovantes de cartão de crédito e débito sejam separados por bandeira. Se você utiliza TEF e um sistema de gestão, terá uma grande vantagem, pois é possível conciliar automaticamente os cartões por bandeira, além de suas taxas e lançamentos.

### Melhor horário:

Para que não haja divergências nos valores, o fechamento de caixa deve ser realizado em todo final de expediente ou quando houver trocas de operadores. É importante atentar-se para a concentração dos operadores, por isso, escolha horários com fluxo menor de clientes.

### Como fazer:

Para finalizar um fechamento de caixa, o operador deve conferir os valores totais em dinheiro, comprovantes e recibos com o relatório de fechamento, que calcula, de acordo com as movimentações ao longo do dia, cada valor por operação.

A boa prática orienta para que durante o fechamento o operador de caixa não tenha acesso aos relatórios do PDV. Com o apoio de um sistema de gestão, o operador poderá lançar os valores computados para que uma conciliação seja realizada na tesouraria, gerando automaticamente o relatório de divergência.





# Legislação

No Ponto de Venda acontecem as vendas. É o final de um processo, que gera uma grande quantidade de informações que o fisco está de “olho”, complementada também pelas informações das entradas.

Ao longo dos anos a legislação no ponto de venda se tornou mais abrangente. Com uma fiscalização crescente, tem exigido mais profissionalismo, impondo uma série de obrigações e exigências para todas as partes envolvidas: varejistas, contadores e desenvolvedores de software (software houses).

Entender porque é necessário adotar uma solução fiscal no PDV para realizar uma venda e simultaneamente atender a legislação, pode ser de grande impacto. Nesse momento começa a sopa de letrinhas, NFC-e, NF-e, PAF, ECF, SAT, MFD e outras tantas.



# Legislação

## Obrigações Fiscais

Temos atualmente 3 soluções fiscais que variam conforme cada unidade da Federação: o PAF-ECF (Programa Aplicativo Fiscal para Emissor de Cupom Fiscal), o SAT (Sistema Autenticador e Transmissor) e a NFC-e (Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica).

### Como saber qual delas a sua empresa deve usar?

Embora cada Estado adote uma das três, eles podem conviver com múltiplas soluções durante uma fase transitória, compreendida entre o início da obrigatoriedade até que todos os contribuintes façam a transição da solução anterior para a nova. Por isso, é importante consultar o seu contador ou a própria Secretaria da Fazenda (Sefaz), pois as multas pelo descumprimento são “salgadas”.

Todo varejista, mesmo aquele que já têm uma solução fiscal implantada, deve ficar atento às constantes mudanças de legislação. São vários os Estados brasileiros que têm um cronograma para a mudança da tecnologia no ponto de venda. Por exemplo, se a sua empresa usa o ECF, que não exige estar conectado à internet e tiver de mudar para a NFCe, uma boa conexão de internet passa a ser primordial. Desta forma, mudanças de legislação repercutem na necessidade de mudança na infraestrutura de sua loja.

## Mas afinal, o que é o PAF-ECF, SAT e NFCe?

### NFC-e:

Nota Fiscal do Consumidor Eletrônica. Similar à NF-e (Nota Fiscal Eletrônica), a NFC-e é um documento fiscal eletrônico para vendas ao consumidor final, transmitido pelo estabelecimento comercial para a Secretaria da Fazenda pela internet no ato da compra. Exige uma conexão ativa da internet, sendo que há regras de contingência, no caso de falta de conexão. O contribuinte deverá ter um certificado digital, que será utilizado pela NFC-e para assinar digitalmente e transmitir todos os dados da venda. Não há necessidade da instalação de nenhum equipamento específico como é o caso do SAT e do ECF. Essa solução tem sido a preferida por vários Estados brasileiros, que vêm migrando do ECF.

O DANFE NFC-e (Documento Auxiliar da NFCe) é o documento impresso através de qualquer impressora, desde que gere o QR code. Esse código de barras bidimensional permite ao consumidor conferir a validade fiscal do documento e os dados da compra através do site da Secretaria da Fazenda ou de um smartphone que tenha instalado o aplicativo da SEFAZ.

O consumidor que aceitar receber somente o DANFE NFC-e Resumido (sem o Detalhe da Venda) poderá, posteriormente, solicitar ao emissor a impressão, sem custo, do correspondente DANFE NFC-e completo.

### SAT:

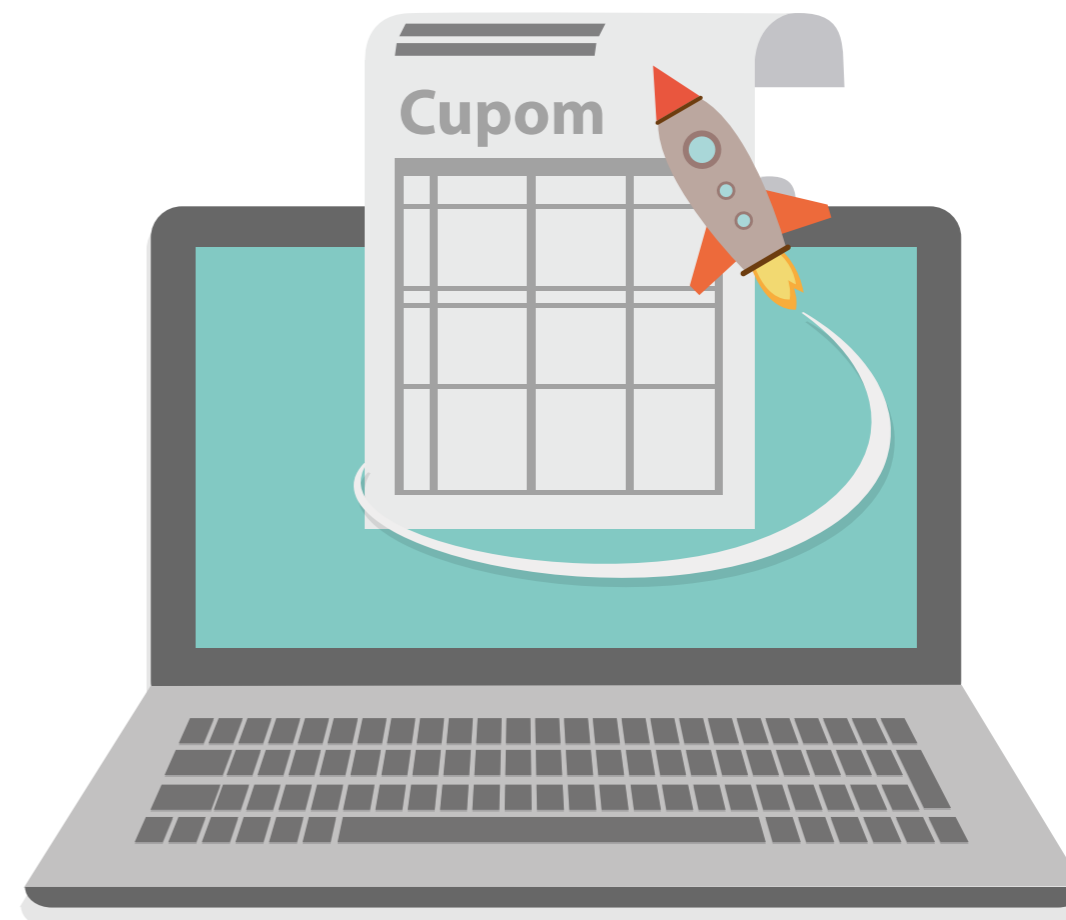
O Sistema Autenticador e Transmissor (SAT) é um equipamento homologado pelo fisco que transmite as informações de venda da empresa para a Secretaria da Fazenda. Ele deve estar integrado a um software que é o responsável pela geração do Cupom Fiscal Eletrônico (CF-e). O contribuinte deverá ter um certificado digital, que será utilizado pelo SAT para assinar digitalmente e transmitir todos os dados da venda. Não há necessidade da instalação de um equipamento por caixa, já que ele pode ser compartilhado por várias caixas em uma mesma loja. A transmissão é feita automaticamente pelo equipamento. Em casos de falta de conexão com a internet, o SAT guarda as informações e as transmite tão logo a conexão seja reestabelecida. Atualmente é utilizado pelo Estado de São Paulo e há previsão de uso pelo Ceará.

O Cupom Fiscal Eletrônico (CF-e) é o documento emitido pelo software que estiver integrado ao SAT, que tem características similares a DANFE NFC-e.

### PAF-ECF:

O Emissor de Cupom Fiscal (ECF) é uma impressora dedicada a emitir cupons fiscais e deve, obrigatoriamente, estar integrada a um Programa Aplicativo Fiscal (PAF-ECF). O ECF tem a capacidade de guardar em sua memória todos os totalizadores fiscais, bem como a imagem de todos os cupons fiscais emitidos. Exige que a manutenção seja feita por empresas credenciadas pelo fisco. Não necessita estar interligada a internet, já que os dados estão armazenados em sua memória. A transmissão das vendas à Secretaria da Fazenda é feita a partir do PAF-ECF ou de um software de gestão integrado ao PAF-ECF, através do Sintegra ou do SPED periodicamente (mensal).

Há uma tendência de troca da tecnologia do PAF-ECF pela NFCe ou SAT. Vários Estados já publicaram legislação para a substituição, que normalmente determina projetos pilotos e prazos escalonados para implantação. Nesses casos, a utilização do PAF continua válida, porém com data marcada para encerrar.



## Conclusão

É impossível pensar no ponto de venda do varejo sem levar em consideração **ferramentas, processos e a legislação**. Com informações precisas e de qualidade, procuramos contribuir na jornada do varejista e de seus prestadores de serviço para que estejam mais bem preparados para lidar com os desafios do negócio.

Esperamos que o Manual completo do Ponto de Venda do InfoVarejo tenha ajudado você e sua equipe nessa empreitada. Acreditamos que um varejo mais bem informado é um varejo mais prospero e gerador de riquezas.

Por isso, não deixe de compartilhar com sua equipe e clientes!



**InfoVarejo**<sup>®</sup>

Informação e tecnologia a favor do varejo

InfoVarejo, união de duas palavras que indica a que viemos: Informação e Varejo. Percebemos que a maior dificuldade do pequeno varejista é ter tempo para pesquisar na internet os assuntos mais importantes para a sua empresa. A quantidade de fontes e a pulverização das matérias torna essa empreitada desafiadora. Que tal reunir aquelas informações que possam fazer a diferença?

O InfoVarejo é o portal que entrega, a você varejista, informações para ajudá-lo a tomar sempre as melhores decisões. **O portal é mantido por profissionais especialistas que trabalham com tecnologia, gestão e legislação focadas no segmento varejista.** Sabemos dos desafios do dia a dia do pequeno varejista em nosso país, e estamos aqui para te ajudar. Conte conosco!

[www.infovarejo.com.br](http://www.infovarejo.com.br)



**A Avanço Informática é uma software house especializada em fornecer software de gestão para supermercados e empresas do varejo alimentício.** Com um portfólio de produtos completo, atende desde pequenas lojas a grandes redes em todo o Brasil, oferecendo software para o ponto de venda (PDV), módulo financeiro, fiscal, estoque, comercial e soluções específicas como WMS e Central de Compras para cooperativa de lojas.



O NovoERP é o software da Avanço focado no pequeno varejista. **Com o NovoERP sua empresa pode emitir, com facilidade, notas fiscais eletrônicas (NF-e) e emitir cupom fiscal (PDV).** Nossa missão é levar até o pequeno varejista uma solução simples, intuitiva e, principalmente, de baixo custo.

**Deseja emitir nota fiscal com facilidade e baixo custo (temos planos gratuitos!)**

Entre e conheça: [www.novoerp.com](http://www.novoerp.com)