



Sumário

Conduta e Regulamentação Mr. Jen's.....	1
Mensagem da Mr. Jen's.....	6
Missão, visão e valores.....	7
Missão.....	7
Visão.....	7
Se tornar referência em hambúrgueres artesanais na brasa, levando os sabores e experiência da Mr. Jens para o mundo.	7
Valores	7
Responsabilidade de equipe e lideranças	7
Responsabilidade pessoal	7
Responsabilidade das lideranças	7
Pessoas e Segurança.....	9
Direitos Humanos	9
Responsabilidades individuais de segurança.....	9
Trate as pessoas com dignidade e respeito.....	9
Conflito de interesses.....	11
Antitruste, práticas de vendas e informações competitivas	12
Propriedade Intelectual e Informações Competitivas de Terceiros.....	13
Informação confidencial	13
Proteção dos Ativos e Reputação da Mr. Jen's.	16
Aparência, postura, vínculos entre colaboradores e regras gerais.....	17
Aparência	18
Postura	18
Uso de entretenimento	19
Vínculos e Relacionamentos	19
Dialogo inapropriado	19
Consumo de alimentos e bebidas.....	19
Vícios, bebidas, cigarro e similares.....	20
Uso de entretenimento e celulares	20
Uniformes	22
Feedback de cliente.....	22
Faltas e atrasos	23

BÔNUS E REGRAS DE RECEBIMENTOS.....	24
Regra de perda de bônus.....	24
Vales – Adiantamento salarial	25
Fiado de pedidos de colaboradores	25
Vales alimentação e alimentação funcionário	25
Alimentação funcionário, cardápio exclusivo.....	25
Vale alimentação	26
Procedimento de aplicação de advertência e suspensão conforme CLT.....	26
Como e quando aplicar a advertência ou suspensão	27
Duração da suspensão no trabalho	27
Quais são os direitos trabalhistas que se mantêm durante a suspensão?	28
Salário	28
Férias.....	28
Aviso Prévio	29
Manual de processos Mr. Jen's	30
SALÃO	30
Horários	31
Abertura.....	31
Fechamento	31
Uniforme funcionários salão	31
Prioridade de atendimento	32
Abertura de salão	33
Celulares de atendimento.....	33
Limpeza.....	34
Limpeza do salão.....	34
Limpeza de mesas, cadeiras e poltrona.....	34
Limpeza de itens sobre a mesa	34
Cardápios	34
Limpeza de molhos	34
Lixo	34
Taxa de serviço	35
Reposição de itens.....	35

Observações do Bar	35
Sangria de Chopp	35
Servir Chopp.....	35
Higienização	35
Gelo e limão	35
Observações de Salão	36
Servir pedidos	36
Sobras de clientes	36
Etapa de atendimento	37
Boas vindas	37
Pedido, cardápio e Conferencia de pedido de mesas	37
Retirada de pratos da mesa	38
Fechamento de cozinha	38
Recolha e limpeza de salão	38
Cliente com criança.....	38
Foco no cliente.....	38
Organização de atendimento	38
Manual de processos Mr. Jen's.	39
COZINHA	39
Práticas para limpeza e controle de impurezas na cozinha	40
Cuidados com higiene pessoal.....	40
Porque não usamos luvas?	40
Higiene ao entrar na estação de trabalho	40
Higiene na estação de trabalho	41
COZINHA – SETOR MONTAGEM	42
Manual de processos Mr. Jen's.	43
CAIXA	43
Abertura de caixa.....	44
Fechamento de Caixa	44
Baixa de Fiados (Alimentação funcionário registrado).....	45
Baixa de Fiados (Alimentação funcionário freelancer ou motoboy)	47
Alimentação funcionário freelancer	47

Baixa de caixa despesas (Freelancer)	51
Alimentação funcionário Motoboy	52
Baixa despesas do caixa (Entregas)	55
Baixa despesas do caixa (Diversos)	56
Lançamento pedido para abatimento permuta	59
Agora vamos fechar o caixa!	62
Sangria de Retirada financeira	62
Sangria de Retirada TROCO	63
Anexo de atualizações	65
Versão documento 1.0.....	65
Versão documento 1.1.....	65
Versão documento 1.2.....	65
Versão documento 1.3.....	65
Versão documento 1.4.....	65
Versão documento 1.5.....	65
Versão documento 1.6.....	65
Versão documento 1.7.....	66
Versão documento 1.8.....	66

H a m b u r g u e r i a

Mensagem da Mr. Jen's

O atendimento deve ser um diferencial da Mr. Jen's e todos que estão desempenhando essa função devem cumprir com as obrigações que a mesma exige, buscamos levar qualidade a nossos clientes da entrada a saída, pensando em cada detalhe, aparência e postura do profissional, limpeza do salão, limpeza dos condimentos sobre a mesa, limpeza dos suportes sobre a mesa, limpeza da mesa, forma de atendimento, ações desempenhadas no salão e por fim o produto entregue com agilidade, qualidade, temperatura e sabor, todos esses fatores somados trazem a experiência que sempre buscamos entregar, todos tem a OBRIGAÇÃO de dar o seu melhor para que consigamos atingir esta meta, sabendo que com isso, iremos cada vez mais longe se destacando, porque hoje não basta apenas ter um produto bom, se alguma etapa antes de receber o produto não for cumprida, como mau atendimento ou demora afetam a experiência do cliente ao degustar o produto, assim não trazendo a sensação completa a nosso cliente.

Então esse manual de processo e conduta vem para garantir que todas as ações desempenhadas sejam padronizadas e condizentes aos nossos objetivos, entendemos que alguns processos podem ir contra a alguns pensamentos individuais próprios, mas buscamos a experiência satisfatória do coletivo que atendemos, estamos abertos a qualquer ideia de mudança e melhoria de nossos processos, assim juntos vamos buscar a melhor experiência a nosso cliente.

H a m b u r g u e r i a

Missão, visão e valores

Dentro de nossos processos devemos levar os três pilares que balizam nossa conduta sendo eles: Missão, Visão e Valores.

Missão

Servir o melhor hambúrguer artesanal na brasa que nossos clientes já provaram e irão provar, trazendo com eles uma experiência única em comer hambúrguer feito na brasa.

Visão

Se tornar referência em hambúrgueres artesanais na brasa, levando os sabores e experiência da Mr. Jens para o mundo.

Valores

Foco no cliente, experiência, simplicidade, qualidade, ética, trabalho em equipe e merecimento.

Responsabilidade de equipe e lideranças

Responsabilidade pessoal

Todos os Colaboradores devem ler e estar familiarizados com este Código, além de:

- Aprender os detalhes das políticas e procedimentos que afetam suas atribuições no ambiente de trabalho.
- Usar os recursos disponibilizados pelo Mr. Jen's para orientação e consulta sempre que necessário.
- Agir de maneira segura, ética e consistente com nossos valores, bem como de acordo com leis e regulamentos aplicáveis.
- Fazer perguntas quando não tiver certeza de suas responsabilidades ou da forma correta de agir.
- Relatar quaisquer preocupações ou possíveis violações ao Código.
- Cooperar plenamente com qualquer investigação interna ou externa, se solicitado.
- Participar de treinamentos periódicos, por meios físicos ou virtuais, conforme exigido.

Responsabilidade das lideranças

O Colaborador responsável pela gestão de outras pessoas deve agir como modelo positivo e apoiar os membros da equipe na aplicação do Código de modo a:

- Ler, entender, aplicar e cumprir o Código.
- Liderar pelo exemplo.
- Garantir que os colegas de trabalho recebam treinamento e orientação sobre o Código e questões éticas.
- Criar e manter um ambiente de conformidade e confiança, em que nossos Colaboradores e Terceiros seguem as leis, regulamentos e políticas que regem nossa operação e que propicie o reporte de preocupações sem medo de retaliação.
- Incentivar os Colaboradores a fazer perguntas e buscar aconselhamento ético sobre os temas do nosso Código de Conduta antes de agir.
- Fornecer orientação e conselhos oportunos aos Colaboradores sobre questões de ética e conformidade em linha com nossas políticas e valores.
- Implementar medidas de controle para detectar riscos de conformidade.

Garantir que ninguém sofra retaliação por se manifestar de boa-fé ou cooperar em uma investigação.

- Supervisionar a equipe e acompanhar as nossas atividades empresariais.

Adequadamente relatar possíveis violações ao Código àqueles com atribuição para apurá-las.

O não cumprimento deste Código pode levar a aplicação de medidas disciplinares por parte da Mr. Jen's no âmbito da legislação aplicável, incluindo demissão, bem como pode expor o profissional a riscos de sanções legais de natureza civil, administrativa e penal aplicadas pelas autoridades competentes.

A Mr. Jen's reserva-se o direito de cooperar plenamente com os órgãos reguladores.

Pessoas e Segurança

A Mr. Jens tem a meta de não causar nenhum dano à sociedade, ao meio ambiente e às comunidades nas quais operamos. Nossas atividades são gerenciadas para proteger a saúde e a segurança de todos os envolvidos, minimizando ou atenuando impactos ambientais ou sociais.

Direitos Humanos

A Mr. Jens tem tolerância zero para qualquer tipo de trabalho ilegal, infantil, abusivo ou forçado em qualquer parte de nossa operação, sendo que cumprimos todas as leis trabalhistas vigentes. Estamos comprometidos em conduzir nossas atividades de maneira que respeite os direitos humanos individuais e coletivos.

Não toleramos o trabalho de menores de idade, salvo em condições previstas em lei (como, por exemplo, aprendizes), assim como não toleramos o trabalho forçado ou escravo em nossas próprias operações ou por Terceiros que trabalham conosco.

Responsabilidades individuais de segurança

- Certifique-se de identificar, avaliar e tomar medidas para controlar os riscos de segurança associados ao seu trabalho.
- Não realize atividades que você não esteja qualificado para executar.
- Use o equipamento apropriado para a tarefa que você está executando.
- Não execute qualquer trabalho que pareça ser inseguro e fique atento quando os seus colegas expressarem preocupações.
- Não execute qualquer trabalho se estiver prejudicado por falta de sono, ingestão de álcool, medicamentos ou outras drogas.
- Conheça os procedimentos de emergência que se aplicam no local de trabalho e seja responsável e atencioso com os visitantes e convidados.
- Relate ao seu gestor qualquer acidente, lesão, condição insegura, incidente ou reclamação imediatamente.

Trate as pessoas com dignidade e respeito

Valorizamos nossos Colaboradores por suas habilidades únicas, competências, criatividade, experiências e contribuições trazidas para nossos restaurantes e demais operações. Todos contribuem diretamente para nosso sucesso e nossa reputação.

Nós tratamos todos com justiça, respeito, dignidade e esperamos que aqueles com quem trabalhamos ajam de uma maneira consistente com nosso senso de justiça e igualdade de oportunidades.

Temos tolerância zero para qualquer forma de discriminação. As decisões relacionadas ao recrutamento, desenvolvimento e promoção são baseadas apenas em aptidões e habilidades. As decisões não devem ser influenciadas por fatores como idade, sexo, orientação sexual, estado civil, raça, cor, origem étnica, religião, crença, deficiência ou opiniões políticas.

Estamos empenhados em promover um ambiente de trabalho colaborativo e não tolerar abuso, violência, intimidação ou assédio de qualquer forma, dirigido a Colaboradores, Terceiros ou qualquer outra pessoa.

- **Diversidade e Igualdade de Oportunidade de Emprego.** Nosso sucesso depende em grande parte do nosso ambiente de trabalho. A Mr. Jens apoia um ambiente positivo no qual todos os indivíduos possam crescer, contribuir e participar sem discriminação. Valorizamos nossa diversidade, colhendo contribuições únicas de todos, permitindo que cada um se esforce por seu próprio potencial. Encorajamos o trabalho em equipe e variedade, pois perspectivas diversas aprimoram nossas habilidades na solução de problemas e nos fortalecem. A Mr. Jen's não discrimina gênero, costumes locais, raça, credo, cor, nacionalidade, origem étnica, grupo social, idade, estado civil, deficiência, religião, filiação ou opinião política, conexão com uma minoria nacional, orientação sexual ou status socioeconômico. Estamos comprometidos com as políticas e práticas de Recursos Humanos em conformidade com a lei, seguindo todas as melhores práticas de recrutamento, contratação, avaliação, treinamento, disciplina, tarefas de trabalho e serviço, desenvolvimento de carreira, remuneração, promoção e demissão. Nós não toleramos discriminação de qualquer tipo.
- **Proibição ao assédio.** Assédio é um comportamento que perturba outro Colaborador em seu ambiente de trabalho. Todos temos o direito de não termos que conviver com condutas impróprias ou ofensivas em nosso ambiente de trabalho. Observações ou ações indesejadas, ofensivas ou insultantes não têm lugar na Mr. Jen's, tanto nas dependências da nossa empresa, como nas funções de trabalho fora dela.
- **Local de trabalho livre de drogas.** Você deve se apresentar ao trabalho e permanecer nele livre da influência de substâncias controladas, incluindo álcool e drogas. Seu mau uso pode colocar em risco a segurança, saúde e a sua produtividade ou de outra pessoa e, possivelmente, comprometer a segurança

de nossos produtos. Se não houver aprovação médica prévia, você não poderá portar ou consumir substâncias controladas durante o horário de trabalho, enquanto estiver nas dependências do Mr. Jens ou durante a realização de atividades fora do ambiente de trabalho em conexão com suas atividades na Mr. Jen's. Em nenhuma hipótese é permitido distribuir substâncias controladas.

- Nenhuma violência no local de trabalho. Não toleramos comportamentos violentos ou ameaças em qualquer local de trabalho, seja cometido por ou contra nossos Colaboradores. É proibido fazer comentários ameaçadores, causar danos físicos a outra pessoa, danificar intencionalmente a propriedade de outra pessoa ou agir agressivamente de uma forma que leve alguém a temer a agressão. Armas são proibidas nas instalações da Mr. Jen's, com exceção a armas transportadas por policiais em negócios oficiais ou Colaboradores de segurança aprovados pela Mr. Jen's.
- A forma com que nos expressamos em momentos de pressão devem ser observadas, sempre devemos buscar uma comunicação respeitosa, quando achamos que estamos sendo breves ou resumindo algum assunto a ser tratado, pode transparecer que estamos sendo ignorantes ou ríspidos ao se comunicar, a liderança principalmente deve saber diferenciar essa forma de diálogo em momento de pressão, sempre buscando ser direto em suas respostas, mas não inconvenientes, uma liderança não se faz por medo, mas sim respeito.
- Em caso de dúvidas ou preocupações sobre violações a essa seção, nossos Colaboradores podem entrar em contato diretamente com a diretoria da Mr. Jen's Hambúrgueria.

Conflito de interesses

Você deve dedicar atenção profissional aos interesses da Mr. Jen's e de nossos clientes, acima de seus interesses pessoais ou de outras pessoas.

O conflito de interesses existe quando o interesse, a sua posição pessoal ou a posição de familiares próximos e amigos, em uma transação ou situação, interfere ou tem o potencial de afetar (ou parecer afetar) de alguma forma os interesses da Mr. Jen's.

Você deve basear as decisões de negócios nas nossas necessidades, ao invés de seus próprios interesses, de sua família ou amigos, interesses individuais para ganho

peçoal. Você deve selecionar nossos fornecedores e consultores com base em critérios objetivos, como preço, qualidade e desempenho anterior. A Mr. Jen's requer um processo de compras competitivo, quando aplicável, e você deve avaliar de forma justa todas as propostas de trabalho, assim como conduzir verificação prévia em novos fornecedores e contratados.

Evite situações que possam criar a aparência de qualquer conflito de interesses, pois o Conflito existe não apenas quando sua decisão é influenciada por um interesse individual, mas também quando – apesar de você acreditar não estar sendo influenciado – outros podem vir a ter a impressão que você está agindo em conflito de interesses.

Exemplos de potenciais conflito de interesses incluem:

- O Colaborador tem um amigo ou parente trabalhando em fornecedores da Mr. Jen's e que pode se beneficiar ao fazer negócios com a Mr. Jen's ou uma autoridade reguladora ou agência governamental com atribuição que possa influenciar positiva ou negativamente a Mr. Jen's.
- Um Colaborador possui relacionamento pessoal ou está relacionado a outro Colaborador em que um está em posição de dar tratamento preferencial ao outro.
- Um Colaborador tem investimentos ou algum outro envolvimento (por exemplo, trabalhando meio período) com uma empresa que poderia se beneficiar dos negócios da Mr. Jen's.

Qualquer Colaborador que considere estar em uma situação de potencial aparência de conflito de interesses, deve informar seu superior (a menos que esse superior também esteja envolvido no conflito de interesses, caso em que o reporte deverá ser feito ao superior desse).

Antitruste, práticas de vendas e informações competitivas

As leis antitruste e de concorrência proíbem acordos que eliminem, diminuam ou desestimulem a concorrência. A Mr. Jen's está comprometido com práticas de vendas justas, competitivas e com a conformidade de todas as leis antitruste aplicáveis.

A formação de cartel é considerada a forma mais comum de conduta antitruste e é, portanto, ilegal. Essa conduta pode gerar sanções graves para a Mr. Jen's, além de penalidades para o Colaborador envolvido. Além de cartel, outras violações também são vedadas e podem trazer sanções a Mr. Jen's e aos colaboradores envolvidos, como, por exemplo:

- **Fixação de Preços:** acordos entre concorrentes, escritos ou orais, relacionados a preços, são ilegais. Em outras palavras, tais acordos, por si mesmos, constituem violações das leis antitrustes.

- **Ajuste de Preços:** é ilegal discutir ou repassar os termos ofertados de uma proposta comercial de um fornecedor para o seu concorrente. As decisões sobre os processos de compras e propostas dos fornecedores devem ser tomadas de forma independente. Observe que, quando enviamos uma solicitação de propostas, também devemos estar alerta para sabermos se os nossos concorrentes estão envolvidos em qualquer conduta anticoncorrência.
- **Compartilhamento de Informações:** o compartilhamento de informações de negócios comerciais com os concorrentes (como informações sobre nossos custos) pode resultar em conduta ilegal e, portanto, é proibido.
- **Outras condutas:** acordar com concorrentes sobre divisão de mercados (seja geograficamente ou por classe de cliente), vender abaixo do custo para eliminar a concorrência ou limitar o acesso ao mercado pela concorrência, bem como acordar com concorrentes em não fornecer para determinados clientes ou comprar ou deixar de fornecedores específicos, também podem ser consideradas ilícitas.

Mesmo na ausência de um acordo formal, as leis antitruste podem ser violadas, visto que, em determinadas circunstâncias, um acordo pode ser inferido, como por exemplo com a troca de informações sobre preços e de comunicações entre concorrentes.

Comunicações entre concorrentes sobre problemas com qualquer cliente ou fornecedor podem violar leis antitruste e precisam ser evitadas.

Um cuidado especial deve ser tomado quando você está representando a Mr. Jen's em reuniões de associações comerciais e grupos de empresas. Caso as discussões se desdobrem em questões potencialmente anticompetitivas, declare que não pode discutir esses assuntos, e não for retificado imediatamente, saia da reunião e relate o ocorrido a diretoria.

Propriedade Intelectual e Informações Competitivas de Terceiros

Informação confidencial

1. A Mr. Jen's possui toda a propriedade intelectual criada por Colaboradores no trabalho e / ou usando nossos recursos.
2. Informações confidenciais são informações que não são de conhecimento comum fora da Mr. Jen's. Informações confidenciais incluem todas as informações não públicas que possam ser úteis para concorrentes, terceiros ou

prejudiciais a Mr. Jen's, nossos clientes, fornecedores ou outros parceiros de negócios ou qualquer das partes interessadas da Mr. Jen's, se divulgadas. Exemplos incluem resultados financeiros, estratégias e oportunidades de investimento, planos e previsões de negócios, dados de Colaboradores, novos produtos ou serviços, iniciativas estratégicas etc. As informações confidenciais podem estar em qualquer meio ou formato e podem ser geradas pela Mr. Jen's ou por Terceiros. Muitas das informações comerciais da Mr. Jen's são confidenciais e devem ser protegidas.

3. Todas as vias originais e cópias de informações confidenciais são de propriedade exclusiva da Mr. Jen's. A qualquer momento, se solicitado pela Mr. Jen's ou após seu afastamento da Mr. Jen's, você deverá nos devolver prontamente todas as vias originais e cópias de informações confidenciais.
4. Previna-se contra a divulgação inadvertida de informações confidenciais, evite discutir informações confidenciais em áreas públicas, garanta que informações confidenciais sejam guardadas em locais seguros e use proteção por senha para bancos de dados que contenham essas informações. Caso não tenha certeza se certas informações são confidenciais, consulte seu superior para obter esclarecimentos antes da divulgação.
5. Mantenha os sistemas da Mr. Jen's protegidos e nunca compartilhe suas senhas ou forneça acesso não autorizado aos nossos recursos.
6. Proteja as nossas informações confidenciais e nunca as divulgue fora da Mr. Jen's, a menos que com autorização de seu superior e desde que as informações estejam protegidas por um acordo de confidencialidade. Somente aqueles com atribuições condizentes com a necessidade do uso de tais informações terão autorização para acesso às informações pessoais dos nossos Colaboradores, as quais deverão ser tratadas com estrita confidencialidade e nunca poderão ser divulgadas sem a aprovação prévia por escrito da diretoria.
7. Não acesse informações sem autorização de acesso.

8. Informações de negócios coletadas adequadamente são valiosas. No entanto, você só deve pesquisar dados sobre nossos concorrentes em fontes públicas que estejam disponíveis gratuitamente para outras pessoas. Nunca obtenha informações comerciais/competitivas através de espionagem ou outro meio inadequado. Busque conselhos se achar que alguém está lhe dando informações confidenciais às quais você não deveria ter acesso. A menos que a divulgação seja autorizada, proteja todas as informações comercialmente confidenciais obtidas por meio do seu trabalho.
9. Nunca obtenha ou use propriedade intelectual ou informações confidenciais de indivíduos ou empresas de forma ilegal ou antiética.
10. Quando você obtém informações legalmente e de acordo com um contrato de confidencialidade, certifique-se que todos cumpriram as restrições quanto ao seu uso.

A divulgação de qualquer informação de pode das Mr. Jen's pode levar a demissão por justa causa do funcionário e também processos cíveis de acordo com a leis locais.

MR. JEN'S
H a m b u r g u e r i a

Proteção dos Ativos e Reputação da Mr. Jen's.

A Mr. Jen's possui uma ampla gama de ativos, incluindo, equipamentos, dados e propriedade intelectual. Todos os Colaboradores têm o dever geral de usá-los adequadamente. Todos os Colaboradores são responsáveis por proteger os ativos da Mr. Jen's contra desperdício, perda, danos, uso indevido, roubo ou apropriação indébita e por usar todos os nossos ativos com responsabilidade.

1. Use os recursos da Mr. Jen's apenas para uso da empresa, a menos que autorizado de outra forma por escrito. Nunca os utilize para ganhos pessoais, atividades ilegais ou antiéticas. Limite o uso pessoal de e-mails, textos, internet, telefone e outros sistemas de comunicação. Quando permitido pelas leis e regulamentos locais, a Mr. Jen's pode exercer seus direitos de inspecionar equipamentos corporativos, comunicações eletrônicas e todos os outros recursos e ativos que estiverem em sua posse e que sejam de propriedade da Mr. Jen's.

Você não deve ter expectativa de privacidade em comunicações ou documentos produzidos em equipamentos fornecidos, de propriedade ou de utilização arcada pela Mr. Jen's.

2. Uso de TI e Comunicações Eletrônicas. Fornecemos a parte dos nossos Colaboradores equipamentos de TI e acesso a sistemas de comunicações eletrônicas, sendo que esperamos que o Colaborador os use com responsabilidade. Cuide do equipamento fornecido e também mantenha senhas seguras e quaisquer outras medidas de segurança eletrônica possíveis. Embora seja permitido ao Colaborador fazer uso pessoal de equipamentos de TI e sistemas de comunicação, reduza ao mínimo para não interferir no cumprimento das suas atividades. O Colaborador não deve gerar grandes volumes de tráfego de rede devido a uso pessoal.

O uso dos nossos sistemas para acessar pornografia e outros materiais ou atividades inadequadas, bem como o uso de sistemas de comunicação e mídias sociais para bullying ou outras formas de assédio, será tratado como violação ao presente Código passível de sanções disciplinares. A Mr. Jen's se reserva ao direito de monitorar o uso de comunicações eletrônicas corporativas e de agir em caso de uso indevido.

3. Comunicação oficial. A percepção pública é fundamental para o nosso sucesso contínuo. O perfil da Mr. Jen's nos mercados em que atuamos é muito influenciado pela nossa capacidade de nos comunicarmos de forma consistente e profissional com partes externas. Fornecemos informações precisas e oportunas sobre nossos negócios para investidores, mídia, Administração

Pública e o público em geral. Somos muito cuidadosos com o que dizemos quando divulgamos informações publicamente. Os representantes legais da Mr. Jen's (que são os acionistas ou diretores autorizados pelo nosso estatuto social ou por procuração específica) devem revisar e fornecer aprovação para todas as comunicações externas, que incluem comunicação com a mídia, bem como com qualquer funcionário do governo ou entidade governamental.

4. Mídias sociais. Tratamos nossa imagem e reputação como ativos muito importantes. Ao usar as mídias sociais como Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Pinterest, blogs, sites de compartilhamento de fotos e vídeos (YouTube, Flickr, etc.), wikis e fóruns de discussão, o Colaborador da Mr. Jen's deve ter discrição. Somente os representantes legais ou pessoas formalmente autorizadas podem falar em nome da Mr. Jen's ou postar informações, imagens, comentários, etc., em conexão com a Mr. Jen's nos veículos citados.
5. O Colaborador que participa ativamente em mídias sociais deve agir de maneira responsável e não deve misturar assuntos pessoais com os assuntos da Mr. Jen's.
6. Antes de publicar qualquer foto ou informação incluindo colegas de trabalho, peça sempre a permissão deles e assegure-se de que a informação não representa nenhum risco de ser interpretada de maneira que possa prejudicar a imagem da Mr. Jen's ou de nossos colegas.
7. Informações internas. No decorrer de suas funções da Mr. Jen's, você pode obter informações relevantes desconhecidas por pessoas de fora da Mr. Jen's. Esse tipo de informação é chamado de privilegiada se ele puder ser utilizado para a obtenção de qualquer tipo de benefício. Assim, esperamos que nossos Colaboradores não utilizem ou repassem tais informações até que elas sejam divulgadas publicamente. Em caso de dúvida sobre se a informação se qualifica como "privilegiada", seja cauteloso e não compartilhe ou utilize essas informações.

Aparência, postura, vínculos entre colaboradores e regras gerais

Aparência

Todo profissional deve estar bem aparente, já que é nossa linha de frente de atendimento e é onde a marca chega mais perto de nosso cliente, o cuidado com a aparência e higiene são fundamentais, cabelo e barba bem cortados, roupas limpas, vestimentas adequadas com o atendimento, SENDO OBRIGATORIO O USO DE BONE (de forma correta com a aba para frente) E CAMISETA DO UNIFORME, sendo proibido o uso de calçados aberto (chinelos, rasteirinhas, etc.), uso de shorts curto ou similares, queremos trazer um estilo mais descolado, nada muito formal, mas isso não significa que aceitaremos uma aparência desleixada com o corpo e roupas.

Tatuagem ou piercing não afeta de forma alguma o atendimento de nossos profissionais então não tem impeditivo algum para quem as tem, mas claro que a um limite de seu uso, se a quantidade e tamanho se excedam.

Postura

Nós da Mr. Jens buscamos trazer um ambiente acolhedor a nossos clientes, mas para que isso aconteça, deve ser de igual forma para nossos colaboradores, não somos uma ditadura repressiva a brincadeiras mas devem ser sadias e assim que perceber que elas está saindo do tom e a outra parte não está gostando se deve parar com a mesma, é expressamente proibido qualquer tipo de brincadeira, verbais ou físicas em momentos que há clientes no salão, podendo sofrer advertência perdendo bônus e taxa de serviço.

Está ligada a postura a forma que se comunicamos com o cliente, o uso de gírias ou até mesmo a forma de se expressar devem ser observadas, queremos trazer um ambiente descontraído e descolado a nossos clientes, mas isso não deixa de exigir que o atendente tenha um bom vocabulário e que demonstre entendimento sobre o assunto que está abordando, a postura corporal também tem seu lugar neste tópico, jeito de se portar próximo a mesa, não se debruçar sobre a mesa, forma de andar dentro do salão não podendo passar um ar de desleixo, demonstrar postura profissional, que transpareça ao cliente confiança e autoridade sobre o que estamos fazendo.

Como dito acima buscamos um ambiente descolado e descontraído, e sua expressão fácil diz muito oque você está pensando ou sentindo, não importa se o cliente chegar as 18:00 ou 22:59 todos devem ser atendidos acompanhados de um sorriso e demonstrando que estão satisfeitos em atendê-los, muitas vezes achamos que estamos nos expressando verbalmente bem e demonstrando um bom atendimento, mas se está muito sério ou com expressão de cansado poder levar o cliente achar que está com falta de interesse em atendê-lo, então cuide muito de sua expressão facial, ela é um espelho de sua alma, sorrir faz bem e cativa o cliente e pode até transforma um dia ruim de nosso cliente em um dia feliz, cultive sorrisos e gentilezas o seu dia também se tonara melhor.

Uso de entretenimento

O uso qualquer matéria ou item de entretenimento no ambiente da empresa está liberado com restrições e expressamente proibido em momento que contiverem clientes no salão ou alguma função a se fazer, descumprimento desta acarretará em perda de bônus, taxa de serviço e proibição do uso do equipamento ou acesso ao funcionário infrator.

Vínculos e Relacionamentos

O relacionamento entre colaboradores pode ser amoroso ou também vínculos de parentesco, não são proibidos dentro da Mr. Jen's, mas com a ressalva que aqui dentro da empresa esse vínculo não pode ser expresso fisicamente ou verbalmente com imposições, constrangimento, discussões, que afetem o desempenho do trabalho ou hierarquia na empresa, se isso acontecer serão repreendidos e se houver reincidência uma das partes ou ambas serão dispensadas.

Dialogo inapropriado

Deve-se ponderar a conversa entre os colaboradores, com vocabulários de baixo escalão, diálogos com intensidade de voz muito alta, assuntos que não condizem com as políticas e público que atendemos e quando a clientes no salão não serão permitidos, aglomerações de colaboradores com conversas, sendo que cada um deve estar em sua posição para atender os clientes e proporcionar a experiência que buscamos.

Consumo de alimentos e bebidas

O consumo de alimentos ou bebidas (**exceto água, café, suco ou refrigerante**) pelos colaboradores **ESTÁ PROIBIDO TANTO NO SALÃO QUANTO NA COZINHA FORA DE SEU HORARIO DE INTERVALO NO REFEITÓRIO.**

O uso de bebida alcoólica dentro das dependências da empresa em horário de funcionamento, pode levar o mesmo a desligamento imediato da empresa.

Está proibido o acúmulo de restos de alimentos oriundos de mesas ou retirados de lanches, para posterior consumo pelos colaboradores, devesse descartar esses alimentos assim que as mesas forem limpas ou que forem retirados de lanches ou porções, algum item que não esteja próprio aos padrões estéticos de consumo para clientes deve ser guardado adequadamente (exemplo pães amassados) para posterior baixa, após liberação da gerência podem ser levados pelos colaboradores.

Não é autorizado alimentos guardados nas geladeiras que não seja do uso diário da hambúrgueria, se algum colaborador trazer algum alimento se deve estar bem embalado e de preferência com o nome do mesmo e não se deve guardar para consumo no outro dia.

Não é autorizado alimentos de consumos de colaboradores sobre balcões, bancadas ou mesas da empresa.

Está liberado a alimentação apenas no horário do intervalo que cada um tem todos os dias, **o colaborador deve se deslocar para a área de alimentação dos funcionários**, não sendo autorizado a alimentação na cozinha ou salão.

Essas regras vêm para garantir a organização da empresa, mas também temos que lembrar que somos um estabelecimento que fornece alimentação ao público e devemos seguir regras para garantir a qualidade e higiene de nosso espaço e de quem está manuseando os alimentos, lembrando também que somos fiscalizados pela vigilância sanitária e que alguma dessas regras vai de encontro a procedimentos do próprio órgão.

Vícios, bebidas, cigarro e similares.

Não temos qualquer problema com vícios de colaboradores sendo que eles não aconteçam dentro do horário de trabalho e também não afete em momento alguma experiência de nossos clientes, ou seja, o uso de alguma substância que afetem o atendimento ou o discernimento do colaborador, ou algum mau cheiro ou qualquer coisa que afete a apresentação do colaborador em frente a nosso cliente, caso isso aconteça o mesmo será repreendido, mas tendo como ressalva que se o mesmo comparecer ao trabalho alcoolizado ou sob efeito de algum alucinógeno será suspenso de imediato e posteriormente dispensado de suas funções na empresa de acordo com o art. 482

Exemplo:

Se o mesmo apresentar algum mau cheiro proveniente do uso de algum produto será advertido e com reincidência poderá ser dispensado da empresa, exemplo o uso de cigarro, o mesmo não pode apresentar qualquer mau cheiro proveniente deste produto.

Uso de entretenimento e celulares

O uso de qualquer aparelho de entretenimento, celulares, **ESTÁ PROIBIDO** pelos nossos colaboradores, está proibição vem por trazer melhor atenção de nossos colaboradores ao trabalho desempenhado, controle de higiene alimentar já que o mesmo é altamente contaminante e organização de equipe, **ESTÁ REGRA VALE PARA TODOS OS COLABORADORES E SETORES DA MR. JEN'S.**

Haverá exceção exclusivamente para as seguintes situações:

- a) Uso pelos gerentes e líderes para comunicação **EXCLUSIVA DE TRABALHO**, não sendo autorizado o uso para fins de entretenimento;
- b) Uso de celular para tirar pedidos, mas deve ser usado o corporativo cedido pela empresa, sendo proibido o uso de celular particular;

- c) Em caso de doença, essa mesmo sendo necessária comprovação medica, assim autorizando o uso do celular particular, mas tendo em vista que não se pode ultrapassar mais de 7 (sete) dias e também se o mesmo for fraguado utilizando desta exceção para uso do equipamento para fins de entretenimento, perdera o direito de uso e também levará um advertência por escrito pela penalidade e uso indevido de privilégios.
- d) Em seu horário de descanso de 15 (quinze) minutos o mesmo poderá usar o celular particular, mas após termino o mesmo deve sessar o uso e guarda-lo.

O uso de celular no trabalho e uma falha grave, o descumprimento levará ao funcionário a ser advertido por escrito, **sendo que se está falha se repetir o mesmo será obrigado a deixar o mesmo em seu armário e com descumprimento ou reincidência de uso poderá ser suspenso ou até demitido.**

MR. JEN'S
H a m b u r g u e r i a

Uniformes

Todo funcionários recebem um kit de uniforme ao iniciar seu contrato de trabalho com a Mr. Jen's, sendo de responsabilidade do colaborador zelar pelo seu cuidado e é obrigação do mesmo informar a Mr. Jen's qualquer dano causado o mesmo, onde deve ser feito sua devolução a empresa para que seja feita a troca sem custo ao colaborador, mas se houver várias trocas durante a jornada e identificando que o dano está sendo causado por mau uso do colaborador e não desgaste normal da peça a mesma será cobrada do colaborador, sendo ele advertido por escrito, anteriormente da possibilidade de cobrança na próxima troca sendo descontado e seu holerite, também é obrigação do colaborador devolve-lo ao fim do contrato, caso isso não ocorra o colaborado estará ciente que o mesmo será descontado no saldo de sua rescisão de contrato, não havendo saldo e o colaborador se negando a devolver, será aberto processo judicial, onde a Mr. Jen's abrirá um boletim de ocorrência junto a polícia civil, por apropriação indébita de bens da empresa como consta na CLT.

Feedback de cliente

Nem sempre os feedback são inteiramente validos, os gostos de cada cliente podem variar mas sempre deve ser levado e considerações, não se deve tirar o sono de ninguém, chatear ou causar irá, mas sim serem levados como ensinamentos, sempre algo deve ser repesado e mudado com um feedback, quando um cliente reclama ele está nos dando uma chance de se retratar, entender nossa falha e também aperfeiçoar nossa experiências futuras, nunca deixe de lado um feedback sempre o passe ao setor específico mas nunca de forma a cobrar ou desmotivar, mas sim buscar motivá-lo a mudança, ninguém é perfeito e sempre devemos buscar nos aprimorar e os feedbacks são a melhor escola para uma empresa e profissional., se coloque como cliente para entender o feedback, se coloque na situação de chegar cansado do trabalho e esperar talvez uma hora até o pedido chegar e receber algo que não o satisfaça ou um cliente que veio de longe para visitar nosso salão e esperou algum tempo até receber seu pedido e ele veio errado.

Nunca se desmotive por um feedback, se você está aqui é porque é bom no que faz!

Faltas e atrasos

Faltas devem ter justificativa comprovada, com o atestado médico, as faltas devem ser informadas com antecedência para que possamos nos organizar, realocando a equipe.

Deixamos claro que todos são peças de uma engrenagem e que se uma peça falta, todo o conjunto não funciona corretamente ou pode parar, compreendemos que problemas de saúde e imprevistos podem ocorrer, mas se isso se tornar corriqueiro infelizmente teremos que tomar providências com o possível afastamento do colaborador.

A título de premiação de assiduidade assegura-se aos colaboradores abrangidos pela convecção coletiva de trabalho, o percentual de 5% mensalmente para aqueles colaboradores que não tenham faltas durante o mês; ressaltando-se as faltas contidas no artigo 473 da CLT, bem como 2 (dois) dias no caso de falecimento da companheira ou companheiro, sogro ou sogra, irmão ou irmã e 5 (cinco) dias para licença paternidade.

Atrasos superiores há 30 minutos por mês gera perda do adicional previsto da assiduidade, mas observando o 1º do art. 58 da CLT, onde atrasos inferiores a 5 minutos não serão computados, mas também se atentando ao limite de 10 minutos diários.

As suspensões em caráter disciplinar também acarretaram na perda da premiação de assiduidade.

H a m b u r g u e r i a

BÔNUS E REGRAS DE RECEBIMENTOS

Hoje contemplamos nossos colaboradores com alguns bônus, sendo eles bônus de limpeza, bônus de função, bônus de atendimento, bônus de processos, etc. Esses bônus serão pagos junto ao salário, constando no holerite como BONIFICAÇÃO, ele serve para gratificar pelo serviço prestado dentro de sua função, mas o não cumprimento de algumas exigências podem leva-lo a perder esses bônus conforme tópico abaixo:

Regra de perda de bônus

1. O funcionário que faltar pela Terceira vez no mês, sendo faltas com ou sem justificativa (atestado), perdera o bônus;
2. O funcionário que tiver duas faltas SEM JUSTIFICATIVAS dentro de um intervalo de 30 dias, perdera o bônus;
3. O Funcionário que receber a terceira advertência escrita de QUALQUER NATUREZA dentro do mês, ele perdera o bônus;
4. O funcionário acumulando 30 minutos de atraso dentro do mês; descontando os 5 minutos de tolerância no dia, ou seja, se o funcionário chegar 8 minutos atrasado será considerado apenas 3 minutos e se tiver esse atraso por 10 dias acumulara 30mininutos, ele perdera o bônus;
5. Funcionários que acumularem 5 atrasos consecutivos perdera o bônus, ou seja, o funcionário chegou com atrasos mesmo dentro dos 5 minutos da tolerância, exemplo: segunda chegou com 3 minutos de atraso, terça chegou com 2 minutos de atraso, quarta chegou com 7 minutos de atraso, quinta chegou com 3 minutos de atraso, sexta chegou com 5 minutos de atraso, automaticamente perderá o bônus;
6. Funcionário que for advertido com suspensão perderá o direito do bônus.

O Bônus a não ser pago será o mês de competência da infração que o fez perder o bônus, exemplo, ele tem uma falta no dia 20 de dezembro SEM JUSTIFICATIVA e volta a faltar no dia 10 de janeiro, ele descumpriu com o tópico 2 , então o bônus do mês de janeiro não será pago para o funcionário pelo descumprimento que acarretou a perda foi realizado no mês de janeiro.

Vales – Adiantamento salarial

O valor que o colaborador tem direito todo mês não pode ultrapassar 40% do salário Base, lembrando que valores devidos provenientes de produtos adquiridos da empresa também contam dentro da porcentagem limite.

O valor será pago todo dia 15 do mês, exceto quando esse dia não for um dia útil, assim será realizado o pagamento no próximo dia possível útil.

O valor deve ser pedido com 2 (dois) dias de antecedência ao financeiro da empresa.

Os valores adiantados em espécie ou na compra de produtos serão descontados diretamente na folha de pagamento do mês de competência, valores provenientes a descontos sindicais, não contam na porcentagem limite de vales, já valores referentes ao plano médico-hospitalar ou odontológico serão computados na soma do valor limite de 40%.

Fiado de pedidos de colaboradores

Disponibilizamos um crédito aos colaboradores tanto para valores da alimentação que será descrito no item abaixo, mas também para pedidos para si próprio ou outras pessoas, mas só lembrando que esses valores serão somados aos vales onde a o limite de 40% do salário base que está registrado.

O fiado para pedidos de alimentação será liberado assim que for registrado, com limite de R\$10,00 por dia, **após um mês de registro será liberado o fiado para outros tipos de pedidos** e o limite será de 40% do salário base que foi registrado.

Vales alimentação e alimentação funcionário

Alimentação funcionário, cardápio exclusivo

Os colaboradores tem um valor de vale alimentação que é depositado em seu cartão alimentação para uso em qualquer estabelecimento que aceita a bandeira do cartão, já que a alimentação é paga em valor real no cartão, não disponibilizamos alimentação gratuita para os colaboradores, mas disponibilizamos um cardápio específico para alimentação dos colaboradores, onde podem escolher alguns itens de nosso cardápio com o preço fixo de R\$10,00 onde poderá pagar no dia ou converte em vale para ser descontado no pagamento, mas só lembrando que esses valores serão somados à aos vales onde a o limite de 40% do salário base que está registrado.

O cardápio é EXCLUSIVO para alimentação dos colaboradores, não é autorizado realizar pedidos destes itens para amigos, familiares, etc.

Vale alimentação

O mesmo é depositado no cartão entre o dia 20 a 25 de todo o mês podendo variar em virtude de feriados ou finais de semana.

Lembramos que faltas mesmo com a apresentação de atestado médico acarretaram de desconto proporcional aos dias faltados no valor da alimentação, ou seja, o valor integral do vale dividido pela quantidade de DIAS NO MÊS, vezes a quantidade de dias faltados de mesma forma, dará o valor que será descontado do valor integral do vale alimentação.

Exemplo:

Valor Vale Alimentação R\$400,00 / Mês com 30 dias / Funcionário faltou 7 dias
 $400 \text{ dividido por } 30 \text{ vezes } 7 = \text{R\$}93.33$ esse será o valor do desconto.

A data de corte é todo dia 15, ou seja, faltas cometidas após esse dia serão descontadas no próximo mês.

O Primeiro cartão de vale alimentação não terá custo, mas caso haja perdas ou danos que seja necessário o pedido de um novo cartão será cobrado do funcionário os custos cobrado pela operadora do cartão para a confecção e envio de um novo, então pedimos que tenha cuidado com o cartão.

Procedimento de aplicação de advertência e suspensão conforme CLT

O art. 482 da CLT determina os comportamentos dos colaboradores que podem ser considerados inadequados e que podem levar à advertência, suspensão ou até mesmo a demissão por justa causa. São eles:

Art. 482 – Constituem justa causa para rescisão do contrato de trabalho pelo empregador:

- a) ato de improbidade;
- b) incontinência de conduta ou mau procedimento;
- c) negociação habitual por conta própria ou alheia sem permissão do empregador, e quando constituir ato de concorrência à empresa para a qual trabalha o empregado, ou for prejudicial ao serviço;
- d) condenação criminal do empregado, passada em julgado, caso não tenha havido suspensão da execução da pena;
- e) desídia no desempenho das respectivas funções;
- f) embriaguez habitual ou em serviço;

g) violação de segredo da empresa;

h) ato de indisciplina ou de insubordinação;

i) abandono de emprego;

j) ato lesivo da honra ou da boa fama praticado no serviço contra qualquer pessoa, ou ofensas físicas, nas mesmas condições, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;

k) ato lesivo da honra ou da boa fama ou ofensas físicas praticadas contra o empregador e superiores hierárquicos, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;

l) prática constante de jogos de azar.

m) perda da habilitação ou dos requisitos estabelecidos em lei para o exercício da profissão, em decorrência de conduta dolosa do empregado.

Portanto, quando o colaborador tiver algum desses comportamentos dentro da organização, o gestor pode aplicar a advertência e, posteriormente, a suspensão.

Como e quando aplicar a advertência ou suspensão

A advertência pode ser aplicada toda vez que o empregado infringir alguma conduta vigente no artigo 482 da CLT, tendo o limite da aplicação de duas advertências, na terceira negligência do empregado se deve aplicar a suspensão.

A suspensão deve ser aplicada na terceira vez que o empregado infringir alguma conduta vigente no artigo 482 da CLT, mas se o ato for grave que atrapalhe o clima organizacional ou segurança das pessoas, a suspensão pode ser aplicada diretamente.

A suspensão pode ser aplicada em comum acordo em caso de doença ou segurança do colaborador.

Duração da suspensão no trabalho

Referente a duração da suspensão no trabalho, o art. 474 determina o seguinte:

Art. 474 – A suspensão do empregado por mais de 30 (trinta) dias consecutivos importa na rescisão injusta do contrato de trabalho.

Isso quer dizer que o gestor pode aplicar a suspensão, mas ela não deverá ser superior a 30 dias.

Também é importante dizer que, o funcionário deve assinar o termo da suspensão diante do empregador e na presença de uma testemunha. Neste termo, deve estar descrito os motivos para a suspensão no trabalho.

Caso a suspensão seja superior a 30 dias, a organização estará cometendo uma falta com o empregador. Portanto, pode ocorrer a rescisão indireta do contrato.

Quais são os direitos trabalhistas que se mantêm durante a suspensão?

Como vimos, a suspensão no trabalho é um período em que o contrato de trabalho fica suspenso e algumas obrigações estabelecidas em contrato não precisam ser cumpridas.

Porém, conforme o tipo de suspensão que tenha sido aplicada existe algumas obrigações que a empresa deve cumprir.

Salário

O salário é pago de formas diferentes de acordo com o tipo de suspensão, veja:

- **Suspensão por motivo disciplinar:** O salário não precisa ser pago pelo empregador. Portanto, a empresa deverá descontar os dias que o colaborador ficar afastado;
- **Suspensão por motivo de saúde e segurança:** O salário é pago de forma integral ao colaborador.

Férias

Como a suspensão disciplinar acarreta em ausência injustificada, ela irá influenciar o saldo de férias do trabalhador.

Conforme o artigo 130 da CLT, as férias podem ser tiradas nas seguintes proporções:

- 30 (trinta) dias corridos de férias, quando houver até 5 (cinco) faltas injustificadas;
- 24 (vinte e quatro) dias corridos de férias, quando houver tido de 6 (seis) a 14 (quatorze) faltas injustificadas;
- 18 (dezoito) dias corridos de férias, quando houver tido de 15 (quinze) a 23 (vinte e três) faltas injustificadas;
- 12 (doze) dias corridos de férias, quando houver tido de 24 (vinte e quatro) a 32 (trinta e duas) faltas injustificadas.

Ou seja, de acordo com os dias que o trabalhador receber de suspensão, eles serão descontados do saldo de férias a ser retirado.

No caso da suspensão ocorrer por motivo de doença, o empregado tem os seus direitos assegurados até o 15º dia de afastamento.

A partir do 16º dia, ele passa a receber o benefício através do INSS e perde o direito às férias, conforme artigo abaixo:

Art. 133 – Não terá direito a férias o empregado que, no curso do período aquisitivo:

IV – tiver percebido da Previdência Social prestações de acidente de trabalho ou de auxílio-doença por mais de 6 (seis) meses, embora descontínuos.

Aviso Prévio

O aviso prévio integra o tempo de serviço que o colaborador presta à empresa.

Portanto, caso o empregado cometa alguma atitude grave durante esse período, a organização pode aplicar as punições que achar necessárias, dentro das possibilidades previstas pela CLT.





Manual de processos Mr. Jen's

SALÃO

Horários

Abertura

Todos os funcionários devem estar presentes na abertura da empresa ou horário combinado, não cumprindo com essas exigências ele pode ser advertido, podendo até perder a taxa de serviço, bônus e assiduidade.

Fechamento

O fechamento ocorre uma hora antes do horário do trabalho para que possa haver a limpeza, mas se houver clientes seguir o tópico ETAPA DE ATENDIMENTO.

Uniforme funcionários salão

O uso de uniforme é obrigatório em todos os setores, para os funcionários do salão o kit compõe CAMISETA E BONÉ, sendo obrigatório o uso do início ao fim do expediente, sendo vedado a substituição por qualquer outra vestimenta de mesma cor ou similar.

O funcionário que comparecer sem esses itens não poderá desempenhar suas funções, podendo até mesmo ser dispensado do seu trabalho sendo computado como uma falta sendo descontado todos os bônus e valores referente ao dia.

Prioridade de atendimento

O cliente que está em nosso salão tem toda a prioridade sobre o atendimento, então se estiver limpando uma mesa, se deve parar e ir atender o cliente que está chamando, não se pode liberar mais espaço em salão fazendo a limpeza da mesa se os clientes que estão aqui não foram atendidos, após terminar o atendimento ir finalizar a limpeza, mas também se algum outro atendente ficar ocioso nesse meio tempo do atendimento ele deve terminar a limpeza da mesa, foco sempre em atender o cliente mas também limpeza do espaço.

Quando a cozinha chama para levar o pedido até a mesa também é um ponto de prioridade, então se está montando um pedido ONLINE, ou fazendo outra função que não esteja envolvida no atendimento do cliente em salão, se deve para e ir levar o produto até a mesa.



Abertura de salão

Todas as mesas devem estar organizadas em seus lugares;

Deve se observar a limpeza de salão se não a lixo ou sujeira no chão, sofás e sobre as mesas;

Os porta guardanapos cheios, porta condimentos, álcool em gel e placa de sinalização devem estar sobre a mesa ao iniciar os atendimentos e durante o atendimento, no final da noite todos devem ser recolhidos;

O rádio deve estar ligado, com o volume em som ambiente;

Não se deve ter nenhum item, objeto, produtos de estoque ou qualquer item que não faça parte da ambientação de salão, sobre mesas, balcão ou cadeiras;

Sistema em execução e todas suas funções ativas;

Condimentos (Molhos e Temperos) de mesas limpos e cheios, prontos para serem levados a mesa;

Cardápios limpos e prontos para serem levados até a mesa;

Todos os produtos do bar contendo quantidade para atender à noite;

Celulares de atendimento

Os celulares usados para pedido dos garçons devem estar sempre carregados e prontos para retirar pedidos, é obrigação de o garçom manter o mesmo carregado e sempre ativo, a Mr. Jen's fornecera um celular para cada garçom para uso exclusivo e dentro da empresa, não se deve retirar o equipamento de dentro das dependências da Mr. Jen's.

O equipamento será entregue exclusivamente para aquele garçom, sendo dever e obrigação zelar pelo cuidado do mesmo, se houver qualquer dano a este patrimônio da empresa o colaborador arcará com os custos de reparo ou substituição da unidade.

Não é autorizado o uso de aparelhos particulares para devido fim.

Limpeza

Limpeza do salão

Se deve estar limpo no início do expediente, sendo verificado pela gerencia e responsável da limpeza do dia, no decorrer do expediente se o mesmo contiver lixos no chão se deve ser recolhidos para manter o ambiente agradável ao cliente, no final da noite os responsáveis na escala pela limpeza do salão, deve varrer e limpar com produto de limpeza, pano de chão, rodo e Água todo o salão, observando após a limpeza debaixo das mesas e cantos se não a sujeira ou manchas, o não cumprimento desta obrigação acarretará em perda de bônus e taxa de serviço.

Limpeza de mesas, cadeiras e poltrona

A limpeza das mesas deve ser feita antes de abrir o salão para que não haja poeira ou qualquer sujeira sobre a mesa, no decorrer do expediente, se deve recolher os lixos, copos e pratos assim que os clientes terminarem para o deixarem mais à vontade, (observar tópico etapa de atendimento) após o uso da mesa pelo cliente, se deve usar um pano e o produto destinado a limpeza de mesas, se deve aplicar o produto com borrifador sobre toda a mesa e após passar o pano sobre toda a mesa para tirar qualquer gordura, manchas e migalhas sobre ela, as cadeiras e poltronas devem ser observadas após a limpeza da mesa, para que não haja alguma sujeira sobre as mesas que devem ser limpas com um pano úmido, no final da noite todas as cadeiras e poltronas devem ser limpas com o produto designado e um pano.

Limpeza de itens sobre a mesa

Deve ser verificado após o uso da mesa se os itens sobre ela não estão sujos se sim usar o produto designado e um pano para efetuar a limpeza.

Cardápios

Cardápios devem ser recolhidos assim que é retirado da mesa e devem ser verificados e limpos caso estiverem sujos com um pano úmido.

Limpeza de molhos

Os molhos são levados assim que o primeiro item de consumo é levado a mesa, podendo ser a bebida ou alimento, após o uso o mesmo deve ser limpo com os produtos e materiais específicos conditos no bar e se necessário reposição de seu conteúdo deve ser levado a cozinha.

Lixo

O lixo deve ser separado em orgânico + recicláveis que se sujam que impossibilitam a reciclagem, mas que são degradáveis (guardanapo, papel manteiga debaixo do lanche) e lixo reciclável, latas, pets, vidros, bandeja de papel dos burger e porções, canudos e embalagem no geral, que não esteja sujas de matéria orgânica, o lixo ao ser descartado deve ser jogado nas lixeiras corretas no exterior da hamburgueria.

Taxa de serviço

Ela é paga opcionalmente pelo cliente, sendo a quantia de 5% no consumo da mesa, e dividido igualmente com todos os colaboradores que compõem este ganho, só é dividido de outra forma caso algum colaborador falte no dia assim sendo refeita a divisão apenas para os funcionários presentes que compõem este ganho.

Reposição de itens

Deve-se seguir a escala entre os colaboradores de salão, sendo obrigatória a reposição de todos os itens da geladeira, guardanapos, molhos, álcool, para que não falte nada do atendimento do dia seguinte, falhas neste processo acarreta perda da taxa para o colaborador responsável.

Observações do Bar

Sangria de Chopp

Ao fazer a sangria de Chopp se deve ligar a máquina e aguardar que a mesma desligue antes de fazer a sangria, se você fizer este processo antes, sairá muita espuma e perderá muito do produto, após ela desligar a serpentina estará na temperatura correta para iniciar a sangria, a quantidade que se deve tirar compreende ao líquido que está dentro da mangueira e serpentina que gira em torno de duas canecas padrões de líquido sem espuma.

Servir Chopp

Ao servir o Chopp se deve encostar o bico na lateral da caneca e inclina-la para que não gere espuma puxando a alavanca para frente e empurrando a alavanca para trás quando faltar dois dedos para encher para criar o selo de espuma e evita a oxidação do Chopp, a cada pedido se deve trocar tanto a caneca quanto a tulipa de Chopp trazendo uma nova;

Higienização

Ao fazer a higienização de caneca e tulipas, colocá-las no escurridor de copos e assim que secarem colocá-las na geladeira para mantê-las frias;

Nunca deixa copos, canecas ou tulipas sobre panos ou similares para secagem isso pode trazer mau cheiro nas canecas.

Gelo e limão

Se deve fazer a lavagem de todos os limões que forem ser usados, os que forem fatiados devem ser armazenados no pote designado e guardados na geladeira e retirar somente para uso;

O gelo deve ser condicionado em seu recipiente específico e ser colocado no freezer e só ser retirado para uso

Observações de Salão

Servir pedidos

Todos os pedidos devem ser levados sem exceção sobre uma bandeja até a mesa exclusivamente;

Sobras de clientes

Se houver sobras dos pedidos dos clientes, ao ir fazer a finalização de atendimento da mesa pedir se o cliente não quer que embale os itens restante, se não houver interesse se deve descartar esses restos no lixo orgânico.



Etapa de atendimento

O atendimento é um dos pilares de toda a experiência então deve ser feito com maestria e cuidado, muitas vezes um bom atendimento é melhor que o próprio produto consumido, busque sempre dar o seu melhor e aprender com os erros e não o repeti-lo.

Boas vindas

Sempre que possível receber o cliente na porta, pedindo para quantas pessoas seria a mesa, direcionado a uma mesa, mas ao mesmo deixando o mesmo à vontade para escolher, deve receber o cliente com boas vindas e entregar o cardápio ao mesmo:

“Olá pessoal sejam bem vindos a Mr. Jens, já conhecem a casa ou é sua primeira vez, este é nosso cardápio fiquem à vontade para escolherem seu pedido, assim que estiverem prontos só acionar o chamador sobre a mesa.”

Se o cliente não conhecer a casa se deve fazer uma breve apresentação resumida de nosso cardápio, como no exemplo abaixo

“Na parte da frente do cardápio vocês terão todos os nossos hambúrgueres, todos com 150g exceto **** que tem uma de ***** (se houver alguma gramatura diferente informar), todos feitos na brasa, ao lado temos nossos adicionais que podem ser adicionados em qualquer um de nossos burgers, temos também os combos, onde você pega um burger e adiciona mais um combo promocional de porção com bebida, no canto inferior e no verso você encontra nossas porções, no verso temos também a linha blessed que são nossas opções de burger de frango, sem pão e vegetariana e logo ao lado temos nossas bebidas e drinks.”

Lembre-se a primeira impressão é a que fica então sempre atenda com alegria, demonstre em suas expressões essa mesma alegria e vontade de atender o cliente, muitas vezes isso é decisivo para o cliente ter uma boa experiência ou até mesmo avaliar positivamente mesmo se houve um atraso.

Pedido, cardápio e Conferência de pedido de mesas

Ao chegar à mesa para tirar o pedido, **SE DEVE EM PRIMEIRO MOMENTO, VOCÊ OU PEDIR AO CLIENTE “POR GENTILEZA PODERIA APERTAR NO BOTÃO CANCELAR DO CHAMADOR!”**, para que o número da mesa não apareça mais no painel de chamada para evitar falhas nos atendimentos posteriores, se deve tirar o pedido do cliente por cliente, após finalizar conferir os itens com os clientes, para evitar que burgers sejam feitos errados e também que o cliente espere que um novo burger fique pronto, pedir licença e retirar TODOS os cardápios da mesa, só se o cliente pedir para que deixe UM na mesa, antes de voltar o cardápio a pilha se deve higienizar o mesmo, o pedido impresso deve ser novamente conferido pelo garçom antes de ser colocado na cozinha para preparo.

Retirada de pratos da mesa

É obrigatória a retirada dos pratos e sujeiras que estiverem na mesa após a alimentação do cliente, sempre verifique se alguém da mesa não está comento, ao ir retirar “COM LICENÇA PODERIA RETIRAR OS PRATOS E PAPEIS PARA FICAREM MAIS A VONTADE!” se verificar que algum recipiente tem algum produto ainda, pedir ao cliente “POSSO RETIRAR ESTE TAMBEM!” mas isso sobre se houver bem pouco produto, se tiver com muitas unidades de produto, retire os outros recipientes e papeis e deixe esse.

Fechamento de cozinha

No final da noite caso houver mesas que não fizeram todo o pedido, chegar até a mesa “BOA NOITE PESSOAL, VIM AVISAR QUE NOSSA COZINHA IRA FECHAR E SE QUEREM FAZER MAIS ALGUM PEDIDO, NOSSO BAR CONTINUARA ABERTO, FIQUEM A VONTADE!”

Recolha e limpeza de salão

Ao chegar final da noite e clientes permanecerem nas mesas mesmo após o horário de fecha, poderá iniciar a recolha da mesa e cadeiras vazias, mas antes disso se deve chegar na mesa e fazer o comunicado aos clientes “OLÁ BOS NOITE, NÓS VAMOS INICIAR A RECOLHA DAS MESA E CADEIRA DO SALÃO, MAS PODEM FICAR A VONTADE!”, **É PROIBIDO INICIAR ESSA LIMPEZA OU RECOLHA SE ALGUM CLIENTE ESTIVER NO COMEÇO OU MEIO DA ALIMENTAÇÃO.**

Cliente com criança

Quando um cliente chegar com alguma criança de colo ou alguma criança que não tenha estatura para utilizar as cadeiras comuns se deve oferecer as cadeiras específicas para criança.

Foco no cliente

Quando houver cliente no salão se teve ter o foco no salão, muitos clientes não utilizam o chamador e preferem levantar a mão, então sempre atento para atender o cliente o mais rápido possível é dever de todos que estão no salão, atendentes, garçom, caixa e gerente sempre observar se a algum cliente sem atendimento e ir atendê-lo.

Organização de atendimento

O garçom que fazem o atendimento de mesa com o celular, devem ser os mesmo que fazem o pedido, quem não tem o celular para fazer pedido não deve fazer o pedido da mesa, nem o fazer e gravar na memória o pedido e passar para um garçom ir lançando, isso pode causar erros, então se deve chamar um garçom responsável por atendimento para fazer o pedido.



Práticas para limpeza e controle de impurezas na cozinha

Cuidados com higiene pessoal

- Manter o cabelo sempre bem cortado e limpo;
- Manter as unhas curtas e bem cortadas e com esmaltes cor neutras, caso contrário e obrigatório uso de luva;
- A barba deve ser curta ou sem barba, se utilizar barba comprida e o obrigatório uso de máscara;
- As roupas devem estar limpas, o uniforme de proteção (avental e toucas) deve ser lavado sempre e mantidos limpos.

Porque não usamos luvas?

Não usamos luvas porque acreditamos que a higienização das mãos várias vezes durante a jornada de trabalho é mais higiênico, comparando com quando se usa luvas, observamos que quando se está com a luva a lavagem ou limpeza das mãos é menos constante já que não se sente as mãos sujas, então preferimos manter nossos colaboradores com as mãos livres (sem luvas) exigindo uma lavagem e higienização com álcool constante.

Higiene ao entrar na estação de trabalho

- Para entrar na estação de trabalho se deve arrumar a touca e avental que são de uso obrigatório, SEMPRE PEDIR PARA ALGUÉM AVERIGUAR SE TODO O CABELO ESTÁ PARA DENTRO DA TOUCA E SE NÃO TEM NENHUM CABELO EM SUA ROUPA ANTES DE ENTRAR NA COZINHA;
- Sempre que sair da cozinha se deve deixar o avental dentro da cozinha e luvas caso use da mesma forma, apenas a touca não é necessário tirar;
- Ao entrar novamente na cozinha se deve olhar se não tem nenhum material de fora na roupa e SEMPRE HIGIENIZAR AS MÃOS COM ÁLCOOL EM GEL;
- Se deve evitar sair da cozinha a não ser para necessidades fisiológicas, mas também a pedimos que mesmo para necessidades fisiológicas tenha uma ponderação na quantidade de ausência na estação de trabalho, tanto para controle de contaminação quanto para evitar atrasos nas montagens, sai da cozinha para outros locais para conversas ou qualquer coisa contrária ao trabalho além de poder causar contaminação pode atrapalhar as outras pessoas.

Higiene na estação de trabalho

- Manter a estação de trabalho organizada ajuda na limpeza, se deve sempre manter ela limpa a todo o momento assim que houver um tempo entre as montagens de produtos, isso ajuda até mesmo a não sujar a parte externa das embalagens, deve haver sempre um pano úmido na bancada para apoio a essa limpeza e o mesmo deve sempre ser lavado no decorrer do trabalho para retirar o excesso de sujeito e facilitar a limpeza;

- a) Evitar tocar no rosto, boca, nariz ou qualquer parte do corpo enquanto está realizando a montagem, evitar coçar a cabeça também ajuda a não haver contaminação dos produtos ou qualquer coisa que possa cair no mesmo;
- b) Em hipótese alguma provar os insumos da cozinha com a mão sempre com a ajuda de uma colher ou algo do gênero, não é autorizado o consumo dos insumos de montagem a não ser para verificação de qualidade;
- c) Sempre que tocar com a mão em qualquer outra superfície deve-se sempre higienizar as mãos com álcool, muitas vezes quando se sessa o movimento saímos de nossa banca, sentamos e tocamos em outras superfícies assim devemos higienizar as mãos;
- d) O uso de celular na cozinha **É PROIBIDO VEEMENTEMENTE**, ele é um agente altamente contaminante, nunca deixar o celular sobre qualquer bancada de trabalho sempre no bolso ou no armário do colaborador, se está regra não for seguida será proibido o uso a qualquer momento.

H a m b u r g u e r i a

COZINHA – SETOR MONTAGEM

COZINHA – SETOR PARRILA

COZINHA – SETOR FRITURA

COZINHA – SETOR PACOTE

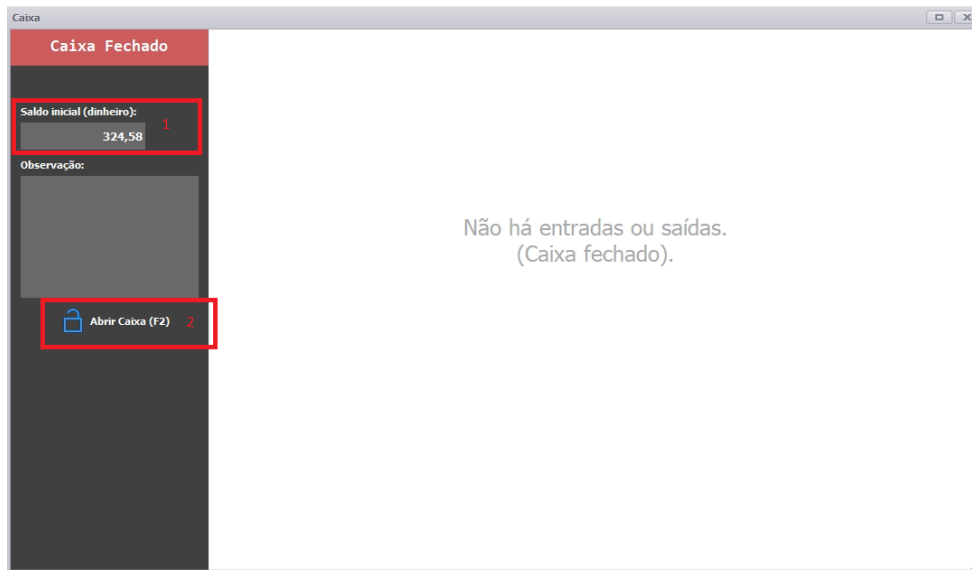
COZINHA – SETOR PRODUÇÃO





Abertura de caixa

Ao abrir o caixa você deve pegar qual foi a RETIRADA DE TROCO do ultimo dia de operação e usar esse mesmo valor para abri o caixa, como mostra na imagem abaixo:



No quadro (01) você ira adicionar o valor da RETIRADA TROCO do dia anterior operado e em seguida clicar no botão ABRIR CAIXA quadro (02).

Fechamento de Caixa

Para iniciar o fechamento de caixa se deve fazer todas as baixas abaixo

1. Baixa de alimentação funcionários registrados
2. Baixa de alimentação funcionário freelancer
3. Baixa de alimentação motoboys
4. Baixa pagamento despesas diversas
5. Baixa pagamentos entregas
6. Baixa de permutas se houver

Como deve ser feito cada um desses itens está informado abaixo.

Baixa de Fiados (Alimentação funcionário registrado)

Vamos usar do exemplo na imagem abaixo:

Pagamento - Pedido 75713

Conferir e Dividir

Selecionar para Dividir | Mostrar Observações

1 AF - CHEESE (+) Adic. Creme de Cheddar	14,50	1
1 Coca Cola 350ml Lata	7,00	

Subtotal: 21,50

(-) Desconto: 2,10 2

1 Pessoa Total Pagar: 19,40

Taxas e Descontos (F10) | Imprimir (F6)

Nenhum Cliente Selecionado.

Pagamentos

A - Dinheiro B - Débito C - Crédito P - Pix

D - V. Refeição E - V. Aliment. F - Fiado 3 O - Outros

Caixa aberto

Nenhum Pagamento Adicionado.
(Use as opções acima para adicionar).

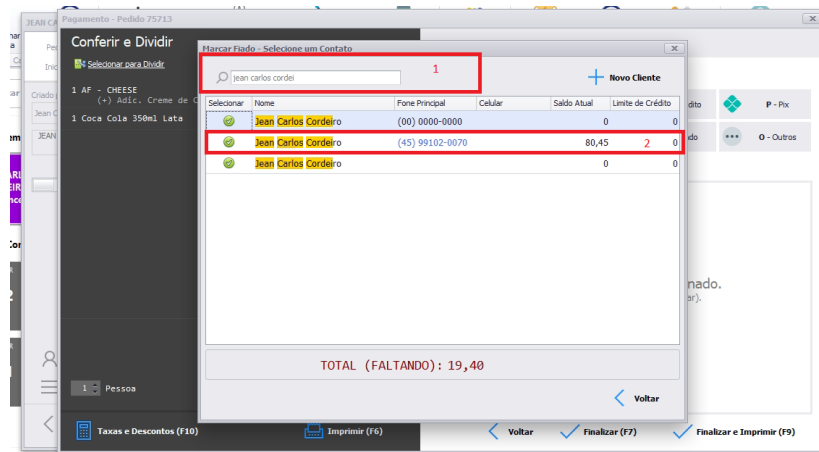
Voltar Finalizar (F7) Finalizar e Imprimir (F9)

Neste exemplo o funcionário pegou um item de AF BACON DE R\$10,00 e adicionou um Adic. de cheddar de R\$4,50 e mais uma Coca cola Lata de R\$7,00, tudo isso circulado pelo **quadro (1)**;

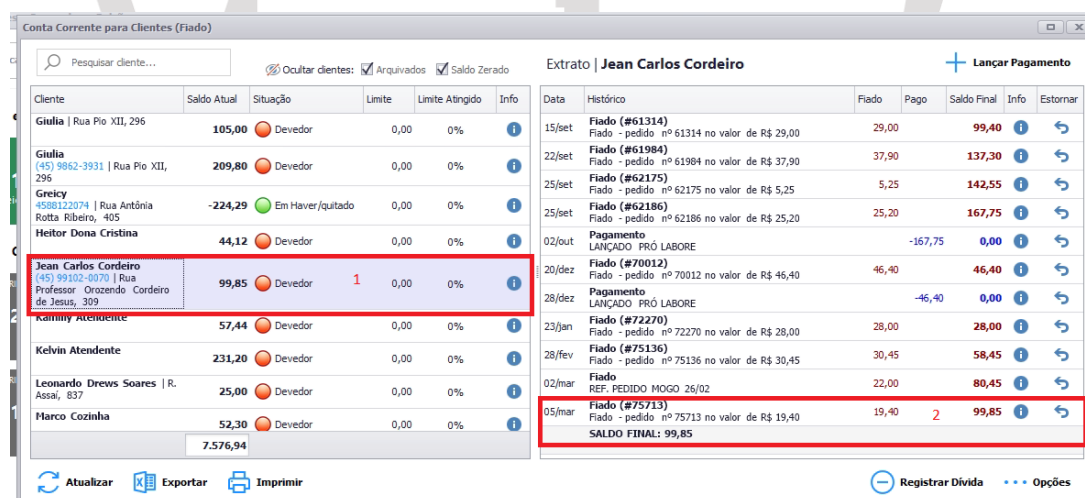
Os itens pedidos além do Valor AF, tem o desconto de 20% que todo funcionário tem direito encima desses itens, neste caso o funcionário tem uma coca de 7,00 adicionado a mais no pedido e um ADICONAL NO LANCHE AF DE R\$4,50, totalizando um valor de R\$10,50 além do AF, agora vamos aplicar o desconto de 20%, resultando em R\$2,10 de desconto **quadro (2)**, assim ele ficara devendo apenas R\$9,40.

O valor total do pedido de R\$19,40, deve ser baixado no fiado do funcionário **Quadro(03)**.

Ao clicar pesquise o funcionário **quadro(01)**, selecione o funcionário com duplo clique **quadro(02)**, geralmente o mesmo contem saldo em seu nome, mas na duvida verifique com a gerencia.



assim abra uma caixa pedindo, **DESEJA LANÇAR ESSA CONTA COMO FIADO PARA NOME DO CLIENTE?** Clique em sim, ele vai pedir se quer imprimir o cupom, clique em não.



Então como podemos ver no fiado do funcionário foi adicionado o valor de R\$19,40 **quadro(02)**, que ira ser descontado no holerite de pagamento referente do mês.

Baixa de Fiados (Alimentação funcionário freelancer ou motoboy)

Alimentação funcionário freelancer

Os freelancer tem direito a alimentação de R\$10,00 todos os dias que são os produtos AF cadastrados no cardápio como ALIMENTAÇÃO FUNCIONARIO, o pedido do funcionário será tirado em modo balcão marcando o nome do mesmo nas observações do pedido para que no fechamento do caixa seja dado a baixa correta.

Quando a valores além dos R\$10,00 de direito?

Quando além do pedido AF o funcionário escolher uma bebida ou complemento deve ser adicionado igualmente nesse mesmo pedido balcão para devida baixa no final do expediente.

Como baixar o pedido do freelancer?

Vamos usar o exemplo do pedido abaixo para ver como funciona a baixa que gerara as entradas de caixa:

Pagamento - Pedido 75713

Conferir e Dividir

Selecionar para Dividir | Mostrar Observações

1 AF - CHEESE (+) Adic. Creme de Cheddar	14,50	4
1 Coca Cola 350ml Lata	7,00	

Subtotal: 21,50

(-) Desconto: 2,10 3

Total Pagar: 19,40

1 Pessoa

Taxas e Descontos (F10) | Imprimir (F6)

Nenhum Cliente Selecionado.

Pagamentos

A - Dinheiro | B - Débito | C - Crédito | P - Pix

D - V. Refeição | E - V. Aliment. | F - Fiado | O - Outros

Caixa aberto

Dinheiro Caixa #1613	1	Pago: 10,00	
Dinheiro Caixa #1613	2	Pago: 9,40	

Falta: 0,00

Total Pago: 19,40

Voltar | Finalizar (F7) | Finalizar e Imprimir (F9)

Neste exemplo o funcionário pegou um item de AF BACON DE R\$10,00 e adicionou um Adic. de cheddar de R\$4,50 e mais uma Coca cola Lata de R\$7,00, tudo isso circulado pelo **quadro (4)**;

O valor de R\$10,00 do AF deve ser baixado em dinheiro adicionando uma ENTRADA DE CAIXA +R\$10,00 ao caixa **quadro (1)**;

Os itens pedidos além do Valor AF deve baixar também como dinheiro dando o desconto de 20% que todo funcionário tem direito encima desses itens, neste caso o funcionário tem uma coca de 7,00 adicionado a mais no pedido e um ADICIONAL NO LANCHE AF DE R\$4,50, totalizando um valor de R\$10,50 além do AF, agora vamos aplicar o desconto de 20%, resultando em R\$2,10 de desconto **quadro (3)**, assim ele

ficara devendo apenas R\$9,40 que deve ser baixado também como dinheiro **quadro (2)**.

Assim será gerado no caixa **duas entradas uma de R\$10,00 e outra de R\$9.40**, como mostra na imagem abaixo **quadro (1)**.

Data / Hora	Descrição	Entrada	Saída	Forma Pagto.
05/03/24 11:20:43	SALDO INICIAL	0,00		Dinheiro
05/03/24 11:21:13	Recebimento - Fiado	864,64		Transferência bancária, Carteira Digital
05/03/24 11:22:00	Recebimento - Fiado	0,01		Transferência bancária, Carteira Digital
05/03/24 12:11:18	Pedido nº 75713 (Balcão)	10,00		Dinheiro
05/03/24 12:11:49	Pedido nº 75713 (Balcão)	9,40		Dinheiro

Summary on the right:

- (+) SALDO INICIAL: 0,00
- (+) ENTRADAS NO CAIXA: 864,65
- (-) SAÍDAS DO CAIXA: 19,40
- (-) SALDO FINAL: 845,25

Agora vamos realizar as saídas de caixa já que entrou R\$19,40 e esse dinheiro não entrou fisicamente no caixa então temos que retirar esse valor.

Primeiro vamos fazer a saída dos R\$10,00 do AF para gerar a SAÍDA DE CAIXA de - R\$10,00 como é mostrado na imagem, essa saída deve ser feita informando FORMA DE PAGAMENTO **quadro (1)**, em dinheiro, TIPO DE OPERAÇÃO **quadro (2)**, Saída – Lançamento de Despesa, VALOR **quadro (3)**, R\$10,00, CATEGORIA **quadro (4)**, Vale Refeição, FORNECEDOR **quadro (5)**, Nome do funcionário, OBSERVAÇÃO **quadro (6)**, Escrever: Alimentação dia 00/00/00 informando a data.

Forma de Pagto: ☒ Dinheiro ☐ Cheque 1

Tipo da operação: ☒ Saída - Lançamento de Despesa (Registra lançamento automático no contas a pagar) ☐ Saída - Sangria (Não registra lançamento no contas a pagar) ☐ Entrada - Acréscimo (Não registra lançamento no contas a receber) 2

Valor: 10,00 3

Categoria: Vale Refeição 4

Fornecedor: Jean Carlos Cordeiro 5

Observação: Alimentação dia 05/03/2024 6

Voltar Salvar

Agora por segundo vamos fazer a saída dos R\$9,40 do itens a mais pedidos, para gerar a SAIDA DE CAIXA de -R\$9,40 como é mostrado na imagem abaixo:

A imagem mostra a interface de uma janela de software intitulada "Adicionar Entrada / Saída no Caixa". A janela contém os seguintes campos e opções:

- Forma de Pagto:** Possui dois botões de opção: "Dinheiro" (selecionado) e "Cheque". Este campo é numerado com um "1" vermelho.
- Tipo da operação:** Possui três opções de rádio:
 - "Saída - Lançamento de Despesa" (selecionado): Com o subtítulo "Registra lançamento automático no contas a pagar".
 - "Saída - Sangria": Com o subtítulo "Não registra lançamento no contas a pagar".
 - "Entrada - Acréscimo": Com o subtítulo "Não registra lançamento no contas a receber".Este campo é numerado com um "2" vermelho.
- Valor:** Um campo de texto contendo o valor "9,40". Este campo é numerado com um "3" vermelho.
- Categoria:** Um menu suspenso com o valor selecionado "Salários". Este campo é numerado com um "4" vermelho.
- Fornecedor:** Um menu suspenso com o valor selecionado "Jean Carlos Cordeiro". Este campo é numerado com um "5" vermelho.
- Observação:** Um campo de texto contendo "Diaria dia 05/03/2024". Este campo é numerado com um "6" vermelho.

Na base da janela, há dois botões: "Voltar" com uma seta azul para a esquerda e "Salvar" com uma seta azul para a direita.

Deve ser feita informando FORMA DE PAGAMENTO **quadro (1)**, em dinheiro, TIPO DE OPERAÇÃO **quadro (2)**, Saída – Lançamento de Despesa, VALOR **quadro (3)**, R\$9,40, CATEGORIA **quadro (4)**, SALÁRIOS, FORNECEDOR **quadro (5)**, Nome do funcionário, OBSERVAÇÃO **quadro (6)**, Escrever: Diaria dia 00/00/00 informando a data.

Podemos observar que a Categoria **Quadro (4)** mudou para Diária isso significa que se o funcionário teve R\$60 de sua diária + R\$38,00 de taxa de serviço, Totalizando R\$98,00 de diária, se deve pagar apenas R\$88,60 (em dinheiro do caixa transferência, no próximos itens ira ser explicado como ser feito a baixa das diarias), já que houve um consumo de R\$9,40 em produtos que serão descontados da diária e já foi baixado como mostra na imagem acima, **lembrando também que os R\$10,00 do AF, NÃO DEVE SER DESCONTADO DAS DIARIAS** já que ele é um direito do funcionário e foi baixado como vale alimentação.

Lembramos que não é autorizado colocar valores de consumo no fiado, ou seja, nesse exemplo o valor de R\$9,40 que o funcionário deve pagar não pode ser lançado no fiado, deve ser descontado no dia das entregas como vamos explicar nesse exemplo.

Após as baixas de entrada e saída do caixa ele ficara assim como mostra na imagem abaixo

Caixa de Jean Carlos Cordeiro - Id: 1614

Caixa Aberto

☐ Exibir pagamentos estornados e descontos de pedidos

+ Adicionar Entrada / Saída

Data / Hora	Descrição	Entrada	Saída	Forma Pagto.
05/03/24 14:38:58	SALDO INICIAL	324,58		Dinheiro
05/03/24 14:41:55	Saída - Despesa		9,40	Dinheiro
Diária da 05/03/2024				1
05/03/24 14:42:30	Saída - Despesa		10,00	Dinheiro
Alimentação 05/03/2024				
05/03/24 14:43:04	Pedido nº 75713 (Balcão)	10,00		Dinheiro
05/03/24 14:43:09	Pedido nº 75713 (Balcão)	9,40		Dinheiro

Observação:
Aberto às 14:35 por Jean Carlos Cordeiro

Data / Hora de abertura:
05/03/2024 14:35

343,58 19,40

Excluir Lançamento Imprimir Movimentação Imprimir Resumo Fechar Caixa (F3)

(+) SALDO INICIAL: 324,58
(-) ENTRADAS NO CAIXA
PEDIDOS
Dinheiro 19,40
TOTAL - ENTRADAS
Total: 19,40
(-) SAÍDAS DO CAIXA
SANGRIAS E DESPESAS
Dinheiro/Cheque: 19,40
(-) SALDO FINAL
Somente Dinheiro: 324,58
TUDO: 324,58

Vemos no **quadro (01)** as saídas totalizando +R\$19,40 e as entradas **quadro (2)** totalizando -R\$19,40, assim ZERANDO o valor já que +19,40-19,40=zero.

MR. JEN'S

H a m b u r g u e r i a

Baixa de caixa despesas (Freelancer)

Vamos ainda utilizar os exemplo do tópico acima para entender melhor, onde o freelancer consumiu um AF de R\$10,00, teve itens a mais no valor de R\$9,40 e onde foi citado que o freelancer teve R\$60,00 de diária e R\$38,00 da taxa de serviço, Totalizando R\$98,00 em diária, mas como ele teve um consumo de R\$9,40 em produtos além do AF que ele ganha, ele deve ganhar apenas R\$88,60 e nesse exemplo nós do caixa vamos pagar esse valor de R\$88,60 da diária em dinheiro do caixa ao motoboy como mostra na imagem abaixo:

Adicionar Entrada / Saída no Caixa

Forma de Pagto: ☒ Dinheiro ☐ Cheque 1

Tipo da operação: ☒ Saída - Lançamento de Despesa 2
Registra lançamento automático no contas a pagar
☐ Saída - Sangria
Não registra lançamento no contas a pagar
☐ Entrada - Acréscimo
Não registra lançamento no contas a receber

Valor: 88,60 3

Categoria: Salários 4

Fornecedor: Jean Carlos Cordeiro 5

Observação: Diária 05/03/2024 6

< Voltar Salvar

Nessa saída deve ser feita informando FORMA DE PAGAMENTO **quadro (1)**, em dinheiro, TIPO DE OPERAÇÃO **quadro (2)**, Saída – Lançamento de Despesa, VALOR **quadro (3)**, R\$88,60, CATEGORIA **quadro (4)**, salários, FORNECEDOR **quadro (5)**, Nome do funcionário, OBSERVAÇÃO **quadro (6)**, Escrever: Diária dia 00/00/00 informando a data. Já dentro de nosso caixa vai ficar como? Veja na imagem abaixo e já vou te explicar e já adiantar algumas dúvidas:

Caixa de Jean Carlos Cordeiro - Id: 1614

Caixa Aberto

Exibir pagamentos estornados e descontos de pedidos

Adicionar Entrada / Saída

Data / Hora	Descrição	Entrada	Saída	Forma Pagto.
05/03/24 14:35:58	SALDO INICIAL	324,58		Dinheiro
05/03/24 14:41:55	Saída - Despesa Diária dia 05/03/2024		9,40	Dinheiro 1
05/03/24 14:42:30	Saída - Despesa Alimentação 05/03/2024		10,00	Dinheiro
05/03/24 14:43:04	Pedido nº 75713 (Balcão)	10,00		Dinheiro
05/03/24 14:43:09	Pedido nº 75713 (Balcão)	9,40		Dinheiro
05/03/24 14:51:03	Saída - Despesa Diária 05/03/2024		88,60	Dinheiro 2

Saldo inicial (dinheiro): 324,58

Observação: Aberto às 14:35 por: Jean Carlos Cordeiro

Data / Hora de abertura: 05/03/2024 14:35

Excluir Lançamento Imprimir Movimentação Imprimir Resumo Fechar Caixa (F3)

(+) SALDO INICIAL: 324,58

(+) ENTRADAS NO CAIXA

PEDIDOS

Dinheiro 19,40

TOTAL - ENTRADAS

Total: 19,40

(-) SAÍDAS DO CAIXA

SANGRIAS E DESPESAS

Dinheiro/Cheque: 108,00

(=) SALDO FINAL

Somente Dinheiro: 235,98

TUDO: 235,98

Como você pode observar temos no **quadro (1)** o valor de R\$9,40 e o valor R\$88,60 no **quadro (2)**, totalizando os R\$98,00 da diária.

Você deve estar se perguntando, mas esses R\$88,60 não tem também que fazer uma baixa de entrada, eu digo não, porque esse valor de R\$88,60 realmente vai sair do caixa fisicamente, você irá pagar o freelancer em dinheiro como comentei acima, os outros valores so geraram movimentações que chamo de virtuais, não movimentando fisicamente o caixa por isso sempre tem que haver uma entrada e um saída de igual valor para ZERAR abatendo um valor com o outro.

Alimentação funcionário Motoboy

Os motoboys tem direito a alimentação de R\$10,00 todos os dias que são os produtos AF cadastrados no cardápio como ALIMENTAÇÃO FUNCIONARIO, o pedido do motoboy será tirado em modo balcão marcando o nome do mesmo nas observações do pedido para que no fechamento do caixa seja dado a baixa correta.

Quando a valores além dos R\$10,00 de direito?

Quando além do pedido AF o funcionário escolher uma bebida ou complemento deve ser adicionado igualmente nesse mesmo pedido balcão para devida baixa no final do expediente.

Como baixar o pedido do motoboy?

Vamos usar o exemplo do pedido abaixo para ver como funciona a baixa que gera as entradas de caixa:

Pagamento - Pedido 75713

Conferir e Dividir

Selecionar para Dividir | Mostrar Observações

1 AF - CHEESE (+) Adic. Creme de Cheddar	14,50	4
1 Coca Cola 350ml Lata	7,00	

Subtotal: 21,50

(-) Desconto: 2,10 3

Total Pagar: 19,40

1 Pessoa

Taxas e Descontos (F10) | Imprimir (F6)

Nenhum Cliente Selecionado.

Pagamentos

A - Dinheiro | B - Débito | C - Crédito | P - Pix

D - V. Refeição | E - V. Aliment. | F - Fiado | O - Outros

Caixa aberto

Dinheiro Caixa #1613	1	Pago: 10,00	
Dinheiro Caixa #1613	2	Pago: 9,40	

Falta: 0,00

Total Pago: 19,40

Voltar | Finalizar (F7) | Finalizar e Imprimir (F9)

Neste exemplo o funcionário Motoboy pegou um item de AF BACON DE R\$10,00 e adicionou um Adic. de cheddar de R\$4,50 e mais uma Coca cola Lata de R\$7,00, tudo isso circulado pelo **quadro (4)**;

O valor de R\$10,00 do AF deve ser baixado em dinheiro adicionando uma ENTRADA DE CAIXA +R\$10,00 ao caixa **quadro (1)**;

Os itens pedidos além do Valor AF deve baixar também como dinheiro dando o desconto de 20% que todo funcionário tem direito encima desses itens, neste caso o funcionário tem uma coca de 7,00 adicionado a mais no pedido e um ADICONAL NO LANCHE AF DE R\$4,50, totalizando um valor de R\$10,50 além do Af, agora vamos aplicar o desconto de 20%, resultando em R\$2,10 de desconto **quadro (3)**, assim ele ficara devendo apenas R\$9,40 que deve ser baixado também como dinheiro **quadro (2)**.

Assim será gerado no caixa **duas entradas uma de R\$10,00 e outra de R\$9.40**, como mostra na imagem abaixo **quadro (1)**.

Data / Hora	Descrição	Entrada	Saída	Forma Pagto.
05/03/24 11:20:43	SALDO INICIAL	0,00		Dinheiro
05/03/24 11:21:13	Recebimento - Fiado	864,64		Transferência bancária, Carteira Digital
05/03/24 11:22:00	Recebimento - Fiado	0,01		Transferência bancária, Carteira Digital
05/03/24 12:11:18	Pedido nº 75713 (Balcão)	10,00		Dinheiro
05/03/24 12:11:49	Pedido nº 75713 (Balcão)	9,40		Dinheiro

Resumo do Caixa:

- (+) SALDO INICIAL: 0,00
- (+) ENTRADAS NO CAIXA: 884,05
- (-) SAÍDAS DO CAIXA: 0,00
- (-) SALDO FINAL: 884,05

Agora vamos realizar as saídas de caixa já que entrou R\$19,40 e esse dinheiro não entrou fisicamente no caixa então temos que retirar esse valor.

Primeiro vamos fazer a saída dos R\$10,00 do AF para gerar a SAIDA DE CAIXA de - R\$10,00 como é mostrado na imagem, essa saída deve ser feita informando FORMA DE PAGAMENTO **quadro (1)**, em dinheiro, TIPO DE OPERAÇÃO **quadro (2)**, Saída – Lançamento de Despesa, VALOR **quadro (3)**, R\$10,00, CATEGORIA **quadro (4)**, Vale Refeição, FORNECEDOR **quadro (5)**, Nome do funcionário, OBSERVAÇÃO **quadro (6)**, Escrever: Alimentação dia 00/00/00 informando a data.

Agora por segundo vamos fazer a saída dos R\$9,40 dos itens a mais pedidos, para gerar a SAIDA DE CAIXA de -R\$9,40 como é mostrado na imagem, essa saída deve ser feita informando FORMA DE PAGAMENTO **quadro (1)**, em dinheiro, TIPO DE OPERAÇÃO **quadro (2)**, Saída – Lançamento de Despesa, VALOR **quadro (3)**, R\$9,40, CATEGORIA **quadro (4)**, ENTREGAS, FORNECEDOR **quadro (5)**, Nome do funcionário, OBSERVAÇÃO **quadro (6)**, Escrever: Entrega dia 00/00/00 informando a data.

Podemos observar que a Categoria **Quadro (4)** mudou para entregas isso significa que se o motoboy teve R\$54,00 em entregas + R\$50,00 do fixo Totalizando R\$104,00 de entregas se deve pagar apenas R\$94,60 (em dinheiro do caixa transferência, no próximo itens ira ser explicado como ser feito a baixa das entregas), já que houve um consumo de R\$9,40 em produtos que serão descontados da entrega e já foi baixado como mostra na imagem acima, **lembrando também que os R\$10,00 do AF, NÃO DEVE SER DESCONTADO DAS ENTREGAS** já que ele é um direito do funcionário e foi baixado como vale alimentação.

Lembramos que não é autorizado colocar valores de consumo no fiado, ou seja, nesse exemplo o valor de R\$9,40 que o motoboy deve pagar não pode ser lançado no fiado, deve ser descontado no dia das entregas como vamos explicar nesse exemplo.

Após as baixas de entrada e saída do caixa ele ficara assim como mostra na imagem abaixo

Data / Hora	Descrição	Entrada	Saída	Forma Pagto.
05/03/24 11:20:43	SALDO INICIAL	0,00		Dinheiro
05/03/24 11:21:13	Recebimento - Fiado	864,64		Transferência bancária, Carteira Digital
05/03/24 11:22:00	Recebimento - Fiado	0,01		Transferência bancária, Carteira Digital
05/03/24 12:11:18	Pedido nº 75713 (Balcão)	10,00		Dinheiro
05/03/24 12:11:49	Pedido nº 75713 (Balcão)	9,40		Dinheiro
05/03/24 12:30:38	Saída - Despesa		10,00	Dinheiro
05/03/24 12:31:14	Saída - Despesa		9,40	Dinheiro

Vemos no **quadro (01)** as entradas totalizando +R\$19,40 e as saídas **quadro (2)** totalizando -R\$19,40, assim ZERANDO o valor já que +19,40-19,40=zero.

Baixa despesas do caixa (Entregas)

Vamos ainda utilizar o exemplo do tópico acima para entender melhor, onde o motoboy consumiu um AF de R\$10,00, teve itens a mais no valor de R\$9,40 e onde foi citado que o motoboy teve R\$54,00 de taxas entregas e R\$50,00 do fixo, Totalizando R\$104,00 em entregas, mas como ele teve um consumo de R\$9,40 em produtos além do AF que ele ganha, ele deve ganhar apenas R\$94,60 e nesse exemplo nós do caixa vamos pagar esse valor de R\$94,60 das entregas em dinheiro do caixa ao motoboy como mostra na imagem abaixo:

Forma de Pagto: ☒ Dinheiro ☐ Cheque

Tipo da operação: ☒ Saída - Lançamento de Despesa
Registra lançamento automático no contas a pagar
☐ Saída - Sangria
Não registra lançamento no contas a pagar
☐ Entrada - Acréscimo
Não registra lançamento no contas a receber

Valor: 94,60

Categoria: Entregas

Fornecedor: Jean Carlos Cordeiro

Observação: Entregas 05/03/2024

Nessa saída deve ser feita informando FORMA DE PAGAMENTO **quadro (1)**, em dinheiro, TIPO DE OPERAÇÃO **quadro (2)**, Saída – Lançamento de Despesa, VALOR **quadro (3)**, R\$94,60, CATEGORIA **quadro (4)**, ENTREGAS, FORNECEDOR **quadro (5)**, Nome do funcionário, OBSERVAÇÃO **quadro (6)**, Escrever: Entrega dia 00/00/00 informando a data. Já dentro de nosso caixa vai ficar como? Veja na imagem abaixo e já vou te explicar e já adiantar algumas dúvidas:

Data / Hora	Descrição	Entrada	Saída	Forma Pagto.
05/03/24 11:20:43	SALDO INICIAL	0,00		Dinheiro
05/03/24 11:21:13	Recebimento - Fiado	864,64		Transferência bancária, Carteira Digital
05/03/24 11:22:00	Recebimento - Fiado	0,01		Transferência bancária, Carteira Digital
05/03/24 12:11:18	Pedido nº 75713 (Balcão)	10,00		Dinheiro
05/03/24 12:11:49	Pedido nº 75713 (Balcão)	9,40		Dinheiro
05/03/24 12:30:38	Saída - Despesa		10,00	Dinheiro
05/03/24 12:31:14	Saída - Despesa		9,40	Dinheiro
05/03/24 12:56:12	Saída - Despesa		94,60	Dinheiro

Como você pode observar temos no **quadro (1)** o valor de R\$9,40 e o valor R\$94,60 no **quadro (2)**, totalizando os R\$104,00 das entregas.

Você deve estar se perguntando, mas esses R\$94,60 não tem também que fazer uma baixa de entrada, eu digo não, porque esse valor de R\$64,60 realmente vai sair do caixa fisicamente, você irá pagar o motoboy em dinheiro como comentei acima, os outros valores so geraram movimentações que chamo de virtuais, não movimentando fisicamente o caixa por isso sempre tem que haver uma entrada e um saída de igual valor para ZERAR abatendo um valor com o outro.

Baixa despesas do caixa (Diversos)

Baixas de despesas que são pagas com dinheiro de caixa, nesse exemplo na imagem abaixo foi comprado gelo para uso na hamburgueria.

Deve ser informado da seguinte FORMA DE PAGAMENTO **quadro (1)**, em dinheiro, TIPO DE OPERAÇÃO **quadro (2)**, Saída – Lançamento de Despesa, VALOR **quadro (3)**, R\$10,00, CATEGORIA **quadro (4)**, Experiência, FORNECEDOR **quadro (5)**, Nome do lugar onde foi comprado, OBSERVAÇÃO **quadro (6)**, Escrever: o nome do produto comprado.

Na tabela abaixo teremos as informações que devem ser informadas na CATEGORIA **quadro (4)**, (demonstrado na imagem acima), conforme o tipo de produto comprado para ser lançado na despesa correta:

TIPO DE COMPRA	CATEGORIA
Gelo, Limão (Itens usados para o cliente sem ser cobrado)	Experiência
Remédios e curativos (itens comprados para cuidado ou organização funcionários)	Despesa com uniformes, crachá e EPI'S
Compra de insumos que serão usados para preparos de nossos produtos que serão cobrados	Aquisição de insumos
Valores pagos para funcionários diárias, taxas e teste	Salário
Valor pago a motoboys	Entregas

Se algum valor não tiver na tabela se informar com o financeiro qual lançar e preencher nos espaços em branco na tabela.



Lançamento pedido para abatimento permuta

Neste vamos abordar um abatimento de permuta que você acessara em **FINANCEIRO>FIADOS**, antes de lançar algo no fiado de permuta você deve ver se a pessoa tem valor em haver como mostra na imagem abaixo, nesse caso vamos usar a Greicy como exemplo:

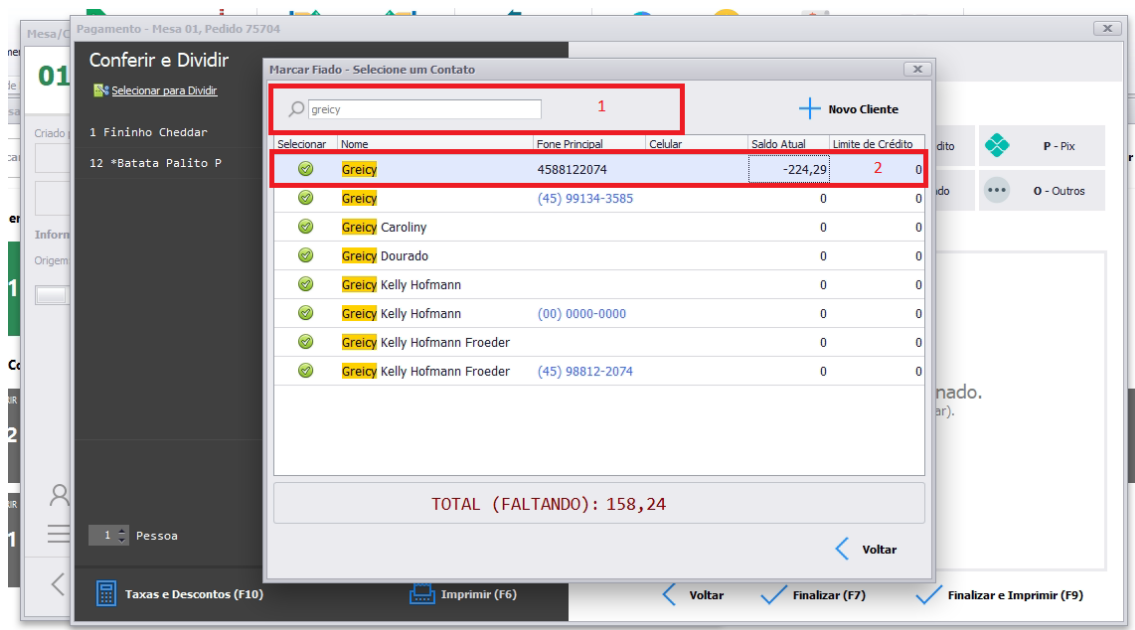
Conta Corrente para Clientes (Fiado)						Extrato Greicy					
Cliente	Saldo Atual	Situação	Limite	Limite Atingido	Info	Data	Histórico	Fiado	Pago	Saldo Final	Info
Eliz Cordeiro (45) 99924-7135	110,00	Devedor	0,00	0%			SALDO INICIAL: 0,00				
Emanuelle Atendente	362,66	Devedor	0,00	0%		06/jan	Fiado (#70715) Fiado - pedido nº 70715 no valor de R\$ 76,00	76,00		76,00	
Flavio Motoboy West Side	29,00	Devedor	0,00	0%		10/jan	Pagamento Lançamento de crédito referente a Mão de Obra - Arquitetura		-770,00	-694,00	
Giulia Rua Pio XII, 296	105,00	Devedor	0,00	0%		09/fev	Fiado (#73818) Fiado - pedido nº 73818 no valor de R\$ 84,00	84,00		-610,00	
Giulia (45) 9862-3931 Rua Pio XII, 296	209,80	Devedor	0,00	0%		02/mar	Fiado - pedido nº 72015 no valor de R\$ 112,90	112,90		-497,10	
Greicy 4580122074 Rua Antônia Rotta Ribeiro, 405	-224,29	Em Haver/quitado	0,00	1 0%		02/mar	Fiado - pedido nº 72841 no valor de R\$ 176,81	176,81		-320,29	
Heitor Dona Cristina	44,12	Devedor	0,00	0%		02/mar	Fiado REF. PEDIDO MOGO 27/02	96,00		-224,29	
Jean Carlos Cordeiro (45) 99102-0070 Rua Professor Orosendo Cordeiro de Jesus, 309	80,45	Devedor	0,00	0%			SALDO FINAL: -224,29				
Kamilly Atendente	57,44	Devedor	0,00	0%							
	7.557,54										

No quadro (01), vemos que ela tem um valor em Haver de -224,29, ele estar negativo significa que nos devemos a ela esse valor, ou seja, um credito ou permuta.

Agora vamos fazer um abatimento de credito/permuta, vamos usar o exemplo que foi feito um pedi em uma mesa, mas se for balcão u delivery a baixa e igual, mas voltando a esse exemplo uma mesa no valor de R\$158.24 como pode ser visto na imagem:

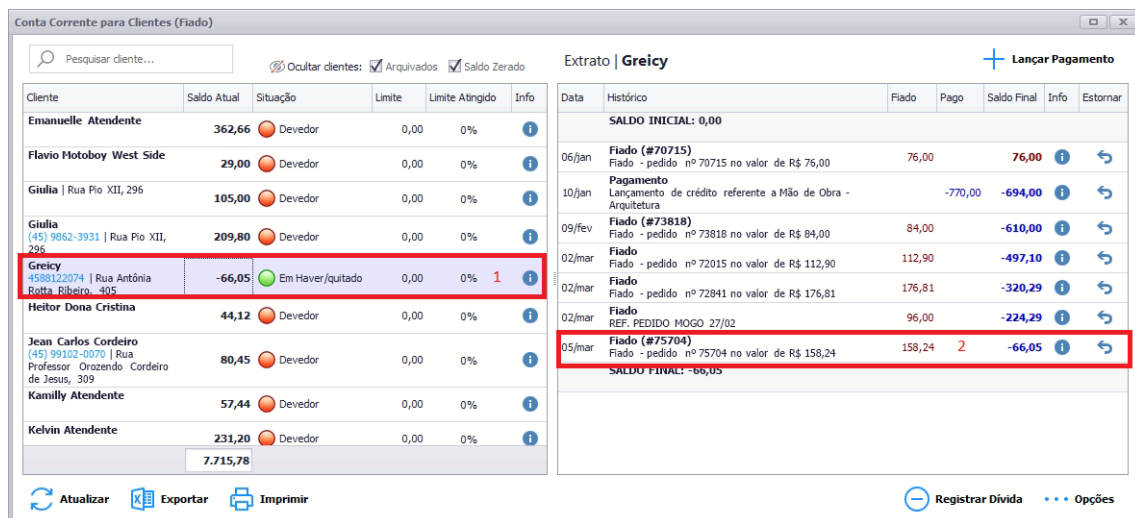
Pagamento - Mesa 01, Pedido 75704	
01 Conferir e Dividir Selecionar para Dividir Mostrar Observações	
1 Fininho Cheddar 19,90 12 *Batata Palito P 130,80	Nenhum Cliente Selecionado. Pagamentos A - Dinheiro B - Débito C - Crédito P - Pix D - V. Refeição E - V. Aliment. F - Fiado O - Outros Caixa aberto Nenhum Pagamento Adicionado. (Use as opções acima para adicionar).
Subtotal: 150,70 (+) Serviço: 7,54 1 - Pessoa Total Pagar: 158,24	Taxas e Descontos (F10) Imprimir (F6)

Vamos acessar a mesa e ir em PAGAMENTOS, assim clicar no botão fiado e pesquisar o fiado da Greicy, como mostra na imagem abaixo:



No **quadro (01)** você pesquisa, e na lista abaixo irá aparecer, procure o nome da cliente que contenha o valor da permuta que ela tem, como no exemplo que estamos usando é R\$ -224.29, **quadro (02)**, de um duplo clique encima do nome **quadro (2)**, assim abra uma caixa pedindo, **DESEJA LANÇAR ESSA CONTA COMO FIADO PARA NOME DO CLIENTE?**, clique em sim, ele vai pedir se quer imprimir o cupom, clique em não.

Após baixar pode se observar novamente em **FINANCEIRO>FIADOS**, buscando o nome da Cliente exemplo Greicy na imagem abaixo:



No **quadro (01)** que o valor em haver baixou para -66,05, ou seja, ela terá so mais esse valor para ser gasto em permuta ao lado no **quadro (02)** vemos o pedido de R\$15,24 que foi baixado.

Assim você acabou de realizar a baixa de um pedido permuta, se em uma próxima compra ela gastar um valor de R\$100,00 você deverá primeiro conferir o valor que ela tem em haver, nesse caso -R\$66,05, assim ela terá que pagar uma parte do pedido, então primeiro você deve receber dela o valor de R\$33,95 baixando no caixa da forma que ela optar por pagar e o outro valor faltante de R\$66,05 temos que baixar como fizemos acima.



Agora vamos fechar o caixa!

Para fechar o caixa se deve seguir os seguintes passos

- Somar os valores em dinheiro
- Cartão de crédito
- Cartão de débito

Temos uma tabela de fechamento de caixa que pode te auxiliar no fechamento, peça ela ao financeiro, dentro da mesma haverá as explicações de como fechar o caixa.

E comparar com os valores que estão no sistema vendo se irá bater, como mostra na imagem abaixo:

Data / Hora	Descrição	Entrada	Saída	Forma Pagto.
04/03/24 18:34:18	SALDO INICIAL	0,00		Dinheiro
04/03/24 19:40:55	Pedido nº 75641 (Delivery)	77,50		Cartão de Crédito
04/03/24 19:43:05	Pedido nº 75617 (Delivery)	42,90		iFood Online
04/03/24 19:47:24	Pedido nº 75635 (Mesa 9)	79,90		Cartão de Crédito
04/03/24 20:30:19	Pedido nº 75642 (Mesa 3)	168,63		Cartão de Crédito
04/03/24 20:39:53	Pedido nº 75651 (Mesa 12)	85,00		Dinheiro
04/03/24 20:44:49	Pedido nº 75649 (Delivery)	53,90		Cartão de Débito
04/03/24 21:01:55	Pedido nº 75669 (Balcão)	19,20		Dinheiro
04/03/24 21:21:27	Pedido nº 75666 (Mesa 10)	186,48		Cartão de Crédito
04/03/24 21:36:30	Pedido nº 75679 (Mesa 12)	117,80		Pix Manual
04/03/24 22:39:23	Pedido nº 75693 (Balcão)	58,00		Cartão de Débito
04/03/24 22:42:02	Pedido nº 75676 (Mesa 2)	33,60		Cartão de Débito
04/03/24 22:43:32	Pedido nº 75676 (Mesa 2)	36,00		Cartão de Crédito
04/03/24 22:43:52	Pedido nº 75676 (Mesa 2)	37,80		Cartão de Débito
04/03/24 22:44:17	Pedido nº 75676 (Mesa 2)	43,57		Cartão de Débito
04/03/24 22:45:34	Pedido nº 75682 (Mesa 3)	39,90		Cartão de Crédito
04/03/24 22:46:11	Pedido nº 75682 (Mesa 3)	36,75		Cartão de Crédito
		1.738,88	504,52	

Como mostra no **quadro (01)**, que são os valores que foram lançados no sistema, ou seja, ali mostra que houve um valor de crédito master de 679,06 de mesma forma somando os tickets de cartão de crédito master deve bater esse valor.

Sangria de Retirada financeira

Após todas as baixas, VAMOS USAR O EXEMPLO QUE o valor somado em dinheiro no caixa foi 524,58, onde foram duas notas de R\$100,00 e o restante no caso R\$324,58 em notas menores, então essas duas notas de R\$100 vamos retirar elas como RETIRADA FINANCEIRA, que será o valor enviado para o financeiro, as notas mais grades ou excedente, deve ser feito uma sangria como mostra na imagem abaixo:

Deve ser informado da seguinte FORMA DE PAGAMENTO **quadro (1)**, em dinheiro, TIPO DE OPERAÇÃO **quadro (2)**, Saída – Lançamento de Despesa, VALOR **quadro (3)**, R\$200,00, OBSERVAÇÃO **quadro (4)**, Escrever: RETIRADA FINANCEIRA.

Sangria de Retirada TROCO

Usando o exemplo citado acima onde havia R\$524.58, e foi feito uma retirada financeira de R\$200,00, agora vamos fazer a RETIRADA TROCO, onde retiramos a diferença de R\$324.58 que vão ficar no caixa, mas nosso processo de fechamento exige que o caixa feche zerado no dinheiro, então devemos também retirar o dinheiro que ficara no troco, no próximo dia esse mesmo valor que retiramos no TROCO irá ser dado de entrada no caixa (como foi mostrado na abertura de caixa).

A imagem mostra uma janela de software intitulada "Adicionar Entrada / Saída no Caixa". O formulário contém os seguintes campos e opções:

- Forma de Pagto:** Possui dois botões de opção: "Dinheiro" (selecionado) e "Cheque". Este campo é circulado em vermelho e rotulado com o número 1.
- Tipo da operação:** Possui três botões de opção: "Saída - Lançamento de Despesa" (com subtexto "Registra lançamento automático no contas a pagar"), "Saída - Sangria" (selecionado, com subtexto "Não registra lançamento no contas a pagar"), e "Entrada - Acréscimo" (com subtexto "Não registra lançamento no contas a receber"). Este campo é circulado em vermelho e rotulado com o número 2.
- Valor:** Um campo de texto contendo o valor "324,58". Este campo é circulado em vermelho e rotulado com o número 3.
- Categoria:** Um menu suspenso com o texto "[EditValue é Nulo]".
- Fornecedor:** Um menu suspenso.
- Observação:** Um campo de texto contendo o texto "RETIRADA TROCO". Este campo é circulado em vermelho e rotulado com o número 4.

Na base da janela, há dois botões: "Voltar" (com uma seta para trás) e "Salvar" (com uma seta para frente).

Deve ser informado da seguinte FORMA DE PAGAMENTO **quadro (1)**, em dinheiro, TIPO DE OPERAÇÃO **quadro (2)**, Saída – SANGRIA, VALOR **quadro (3)**, R\$324.58, OBSERVAÇÃO **quadro (4)**, Escrever: RETIRADA TROCO.

Após terminar tudo como mostra na imagem abaixo, clique em fechar caixa **quadro (01)** e finalizar e imprimir **quadro (02)**, assim irá imprimir o fechamento que você irá grampear junto com os tickets cartões e enrolar junto com a retirada financeira se houver e entregar ao responsável para que seja enviado ao financeiro.

Caixa de Jean Carlos Cordeiro - Id: 1613

Caixa Aberto

Saldo inicial (dinheiro):
0,00

Observação:
Aberto às 11:20 por Jean Carlos Cordeiro

Data / Hora de abertura:
05/03/2024 11:20

Exibir pagamentos estornados e descontos de pedidos

Adicionar Entrada / Saída

Data / Hora	Descrição	Entrada	Saída	Forma Pagto.
05/03/24 11:20:43	SALDO INICIAL	0,00		Dinheiro

Fechamento do Caixa

Confirma o fechamento do seu caixa?

Ao realizar o fechamento, faça a conferência dos seguintes valores na gaveta do seu caixa:

Saldo (Apenas Dinheiro):
0,00

SALDO FINAL:
(Dinheiro + cheques + recibos de cartão - saídas)
864,65

Voltar (ESC)

Finalizar (Enter)

Finalizar e Imprimir (F2) 2

864,65

0,00

Excluir Lançamento

Imprimir Movimentação

Imprimir Resumo

Fechar Caixa (F3) 1

MR. JEN'S

H a m b u r g u e r i a

Anexo de atualizações

Atualizações no código de conduta e nos manuais serão apresentados neste anexo de atualizações, informando o título, subtítulo atualizados e pagina onde se encontram.

Versão documento 1.0

- Criação do código

Versão documento 1.1

Quarta-feira, 18 de abril de 2023

- Faltas, **atualizado na pagina 19;**
- Vales, **atualizado na pagina 20;**
- Práticas para limpeza e controle de impurezas na cozinha, **atualizado na pagina 31.**

Versão documento 1.2

Quarta-feira, 10 de Maio de 2023.

- Procedimento de aplicação de advertência e suspensão conforme CLT, **atualizado na pagina 20.**

Versão documento 1.3

Quarta-feira, 17 de Maio de 2023.

- Higienização de trabalho, tópico d, **atualizado na pagina 34.**
- Uso de entretenimento e celulares, **NOVO**, **pagina 18.**

Versão documento 1.4

Terça-feira, 18 de Julho de 2023.

- Vales alimentação e alimentação funcionário, **NOVO**, **página 20.**
- Fiado de pedidos de colaboradores, **NOVO**, **página 20.**

Versão documento 1.5

Terça-feira, 18 de Julho de 2023.

- Vales alimentação e alimentação funcionário, **ALTERAÇÃO**, **página 20.**

Versão documento 1.6

Sábado, 17 de novembro de 2023.

- Consumo de alimentos e bebidas, **ALTERAÇÃO**, **página 17.**
- Uso de entretenimento e celulares, **ALTERAÇÃO**, **página 18.**

Versão documento 1.7

Sábado, 15 de Maio de 2024.

- Manual processos caixa, **ADICIONADO**, página 37 Á 55.
- Vale alimentação, forma de cálculo desconto e período de referência, **ALTERAÇÃO**, página 21.

Versão documento 1.8

Terça, 05 de Novembro de 2024.

- Uniforme, **ATUALIZADO**, página 22.
- Faltas e atrasos, **ATUALIZADO**, página 23
- Bônus, **ADICIONADO**, página 24

MR. JEN'S

H a m b u r g u e r i a