

## PADRÃO PARA CRIAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO

Nome:	
Data:	
Versão:	
Gestores(a):	
Elaborado Por:	
Revisado Por:	
N°:	

### POP: Como escrever um Procedimento Operacional Padrão?

#### **O que é POP?**

O POP nada mais é que um documento que estabelece de forma minuciosa os detalhes de um processo, elencando aspectos como sequência de procedimentos, materiais utilizados, cuidados a serem observados, responsáveis por cada etapa e quaisquer outras informações relevantes para que a tarefa seja realizada dentro do padrão de qualidade esperado.

#### **Qual o objetivo do POP?**

O principal objetivo de um Procedimento Operacional Padrão, como o próprio nome já dá a entender, é padronizar a realização de um processo de forma a minimizar erros, desvios e variações. Assim fica muito mais fácil garantir a qualidade do procedimento, seja ele qual for.

#### **Por que padronizar?**

Imagine que o funcionário responsável por determinada tarefa precisou se ausentar de forma inesperada. A empresa certamente conta com outros funcionários capacitados para realizá-la, mas que nunca executaram o procedimento no dia a dia. Nesse cenário, se a empresa não conta com um POP em relação àquela tarefa, pode estar diante de um drama ou de, no mínimo, um bom prejuízo. Porém, ao contar com um Procedimento Operacional Padrão detalhado, a substituição será

feita sem maiores problemas, uma vez que cada passo estará devidamente descrito, como um guia para o substituto seguir à risca.

## **Que elementos compõem um POP?**

Um POP é composto, principalmente, dos seguintes elementos:

- Nome do procedimento;
- Local de aplicação;
- Responsáveis pela tarefa elencados por cargos e não por nomes, já que estes podem mudar com o tempo;
- Responsável pela elaboração do POP;
- Materiais envolvidos na tarefa;
- Documentação de referência, como manuais, estatuto, guias de segurança e assim por diante;
- Siglas devidamente descritas;
- Passo a passo do procedimento, incluindo etapas e sequência de realização, além da nomeação dos responsáveis por cada etapa;
- Gráficos e fluxogramas, no caso de tarefas com alto grau de complexidade;
- Perspectiva de revisão, ou seja, dentro de qual período o POP precisará ser revisado — o que deve ser feito pelo menos anualmente.

## **Como escrever um POP?**

1. O primeiro passo consiste em envolver os atuais responsáveis pelo procedimento nessa elaboração, já que são eles que conhecem a fundo a tarefa e podem apontar suas particularidades;
2. Forme, então, um grupo de trabalho destinado a formular o POP;
3. Descreva todas as etapas do procedimento, incluindo tempo necessário ou destinado a seu cumprimento, materiais exigidos para sua execução e os respectivos resultados esperados;
4. Destaque as etapas críticas, ou seja, aquelas que, se não cumpridas ou cumpridas de forma insatisfatória, podem comprometer o resultado geral do procedimento;
5. Preveja uma rotina de checagem, com uma série de perguntas a serem feitas para verificar se a tarefa ou o procedimento foi realizado adequadamente;
6. Organize então seu documento, de forma que contemple todos os elementos formais listados no tópico anterior.

## **Critérios Importantes**

Atente-se à linguagem utilizada, que deve ser o mais clara e objetiva possível, de forma a ser compreensível por todos os escalões envolvidos na tarefa. Se for necessário, inclua gráficos ou fluxogramas, desde que seja para tornar o relato ainda mais transparente.

Cuidado com as revisões no documento. Ainda há empresas sem software para gestão de documentos, ou com sistemas antigos, que acabam permitindo que versões antigas dos documentos continuem espalhadas pela empresa.

E por último, mas definitivamente não menos importante, jamais copie os procedimentos de outras empresas, porque eles simplesmente podem não se aplicar à sua realidade! Inspirar-se na estrutura de outros POPs é válido, mas é essencial observar as particularidades dos processos da sua própria empresa!

O estabelecimento de um bom Procedimento Operacional Padrão pode ser a diferença entre obter resultados medíocres ou resultados excelentes. Um POP bem escrito e detalhado garante a segurança e a qualidade dos processos, ajudando a empresa a lidar melhor com qualquer tipo de imprevistos e mudanças.

# PROCESSOS INTERNOS

“Nome”

Nome:	
Data de Criação:	
Objetivo:	
Gestores(a):	
Elaborado Por:	
N°:	

