Kit POP: modelo de Procedimento Operacional Padrão

Modelo em branco e exemplo preenchido, prontos para copiar e adaptar

Código	POP-[ÁREA]-[NÚMERO]
Nome da atividade	[Nome da atividade]
Versão	[1.0]
Data	[dd/mm/aaaa]
Próxima revisão	[dd/mm/aaaa]
Elaborado por	[nome]
Aprovado por	[dono do processo]

1 Objetivo

Para que esta atividade existe, em uma frase.

2 Escopo

Onde começa, onde termina e a que casos se aplica (e a quais não).

3 Responsáveis

Quem executa, quem aprova, quem é acionado em caso de exceção.

4 Definições

Siglas e termos que um recém-chegado não conhece.

5 Sistemas e materiais

Sistemas, planilhas, acessos e documentos necessários.

6 Pré-requisitos

O que precisa estar pronto antes do primeiro passo.

Três regras de redação

- Um passo por linha.
- Verbo no imperativo no início de cada passo ("Conferir", "Lançar", "Enviar").
- Nenhum passo que dependa de "bom senso" sem dizer qual é o critério.

7 Passo a passo

Um passo por linha, verbo no imperativo no início ("Conferir", "Lançar", "Enviar").

Nº	O que fazer (verbo no imperativo)	Quem	Onde	Resultado esperado

8 Exceções

É aqui que o novato erra. Liste cada situação fora do normal e o que fazer nela.

Situação	O que fazer	Quem acionar

9 Registros

O que comprova que a atividade foi feita, e onde fica guardado.

10 Indicadores

Como saber se a atividade está funcionando (prazo, erro, retrabalho).

11 Histórico de revisões

Versão	Data	O que mudou	Aprovado por

Exemplo preenchido (ilustrativo, resumido)

POP-FIN-004 | Lançamento de nota fiscal de fornecedor

Objetivo: Lançar a nota de fornecedor no ERP com pedido, valor e centro de custo corretos, para que o pagamento saia no prazo.

Escopo: Começa no recebimento da nota; termina com a nota aprovada e liberada para pagamento. Não se aplica a reembolso de despesas (POP-FIN-007).

Responsáveis: Analista de contas a pagar executa; gestor da área solicitante aprova; coordenador financeiro é acionado nas exceções.

Passo a passo

Nº	O que fazer	Quem	Onde	Resultado esperado
1	Baixar a nota recebida na caixa de notas	Analista	E-mail de notas	PDF e XML salvos na pasta do mês
2	Conferir se existe pedido de compra com o mesmo fornecedor e valor	Analista	ERP	Pedido localizado, valor igual
3	Lançar a nota vinculada ao pedido	Analista	ERP	Nota lançada com centro de custo do pedido
4	Enviar para aprovação do gestor solicitante	Analista	ERP	Aprovação pendente registrada
5	Liberar para o lote de pagamento do dia do vencimento	Analista	ERP	Nota no lote correto

Exceções

Exceção	O que fazer	Quem acionar
Nota chegou por outro canal (WhatsApp, mão)	Pedir ao fornecedor o reenvio para a caixa de notas	Comprador responsável
Não existe pedido de compra	Não lançar; devolver ao solicitante para abrir o pedido	Gestor solicitante
Valor diverge do pedido	Não lançar; registrar a divergência e consultar o comprador	Comprador responsável
Gestor ausente há mais de 1 dia útil	Encaminhar ao substituto cadastrado	Coordenador financeiro

Metade do valor do documento está na tabela de exceções. É ali que o novato erra e que o POP genérico, copiado da internet, não ajuda.

Do POP escrito ao POP da operação real

Escrever um POP assim para um processo é viável. Para dezenas deles, observar quem executa e levantar cada exceção à mão vira o gargalo. O Operational Mapping da Fhinck parte da atividade digital registrada nos sistemas, entrevista por IA quem executa para capturar as exceções e gera o manual (POP/SOP) a partir da operação real.

Conheça o Operational Mapping: fhinck.com/plataforma/operational-mapping

Guia completo: POP, modelo pronto e como fazer, em fhinck.com/insights/pop-procedimento-operacional-padrao-modelo-como-fazer