Continue

Modelo de pops

Na Miro, compreendemos a importância da consistência e eficiência nas operações diárias. É por isso que criamos o modelo de POP (Procedimento Operacional Padrão). Desenvolvido com cuidado e adaptado às necessidades do seu negócio, este modelo permite que sua equipe otimize processos e garanta que todos estejam na mesma página. Não é apenas uma ferramenta, é um caminho estratégico para o sucesso.Um Modelo de Procedimento Operacional Padrão (POP) é um documento bem estruturado que delineia as instruções passo a passo para realizar uma tarefa ou concluir um processo. Na Miro, nosso modelo é dividido em vários campos-chave, como:Título: O nome do procedimento.Objetivo: Uma breve descrição do propósito do procedimento.Escopo: A que o procedimento se aplica, suas limitações ou áreas específicas de implementação.Responsabilidades: Quem é responsável por cada parte do processo.Passos do procedimento: Um guia detalhado e sequencial para executar o procedimento.Referências e apêndices: Qualquer informação adicional, diretrizes ou documentos relacionados.Usar um modelo de POP na Miro é intuitivo e direto. Veja como fazer:Preencha os campos: Comece preenchendo as seções individuais do modelo, como Título, Objetivo, Escopo, etc.Diagrame o processo: Use as funções automatizadas para criação de diagramas da Miro para representar visualmente o procedimento em poucos cliques. Isso pode incluir fluxogramas ou outros auxílios visuais que esclareçam etapas complexas.Colabore e compartilhe: Convide membros da equipe para revisar, comentar ou contribuir com o POP. Compartilhar seu trabalho garante transparência e colaboração.Finalize e implemente: Revise o POP com stakeholders, faça os ajustes necessários e, em seguida, incorpore-o ao seu fluxo de trabalho diário.Sim, o modelo de POP da Miro é totalmente personalizável. Você pode adicionar, editar ou excluir campos e ajustar o layout para atender às necessidades da sua organização.Compartilhar o modelo é muito simples, basta convidar membros da equipe para o seu board no Miro. Eles podem visualizar, comentar e colaborar em tempo real diretamente no board.Sim, o modelo de POP pode ser exportado em vários formatos, como PDF por exemplo, permitindo integração perfeita com outras ferramentas ou uso offline. O procedimento operacional padrão (POP) é um conjunto de documentos que orientam a realização de uma atividade dentro dos parâmetros estabelecidos pela empresa, assegurando a uniformidade dos processos. Todas as empresas podem criar o seu próprio modelo de POP e se beneficiar das suas vantagens, como padronização dos processos, aumento da produtividade dos colaboradores e melhora da qualidade das produções. No artigo a seguir, vamos te mostrar quais são os principais tipos de POP, como fazer o seu e ainda disponibilizar três modelos de POP gratuitos e prontos para baixar. Aproveite! Experimente grátis: Software para criação de checklists, POPs, relatórios e outros formulários digitais O que é Procedimento Operacional Padrão (POP)? O Procedimento Operacional Padrão (POP) é um documento que descreve como uma atividade acontece de forma detalhada, do início ao fim e determinando critérios a serem seguidos durante sua realização. É como um manual de instruções ou passo a passo, instruindo a equipe quanto à melhor maneira de realizar tarefas para que elas atendam aos padrões de qualidade da empresa. Por isso, o POP também é usado no controle de processos, assegurando que todos os serviços realizados sigam o mesmo padrão, independentemente de quem seja o profissional responsável. O POP pode ser um aliado em empresas de qualquer tamanho e segmento — afinal, seu objetivo é assegurar a uniformidade das atividades realizadas. O ideal é que cada tarefa a ser executada tenha seu próprio POP para determinar o que deve ser feito, quando, qual a qualidade esperada e quem é o responsável. Os modelos de POP mais usados descrevem etapa por etapa como uma tarefa é desenvolvida, incluindo instruções precisas relacionadas a ordem de procedimentos; materiais, equipamentos ou ferramentas utilizadas; e parâmetros que norteiam o trabalho, como temperatura e tempo de funcionamento de uma determinada máquina, por exemplo. Qual o objetivo do Procedimento Operacional Padrão? O principal objetivo do POP é padronizar processos, garantindo que as tarefas sejam executadas da mesma forma, independentemente de quem esteja por trás dela, o que acaba impactando em outros resultados, como: Excelência operacional da empresa, que estabelece parâmetros de qualidade aceitáveis a serem seguidos em seus produtos e serviços;Redução de desperdícios, falhas de processos e retrabalhos;Previsibilidade de processos. Tantos ganhos fazem com que diversos segmentos, dos mais variados setores, apostem na criação de um modelo de POP para todas as atividades desenvolvidas na organização: manutenção, produção, limpeza e até para controle de qualidade, potencializando os resultados. Qual a importância do modelo de POP? Apesar do principal objetivo do POP ser a padronização de processos, sua importância se estende a outros resultados, como: Substituição de funcionários Processos bem desenhados direcionam melhor a equipe e possibilitam que as atividades sejam realizadas sem a presença de uma liderança, gestão ou supervisão. Isso confere mais autonomia a todos os colaboradores e torna as substituições de funcionários mais fáceis. Afinal, o treinamento e capacitação dos novos colaboradores podem ser realizados através do próprio POP. Além disso, é possível que gestores subam de cargo mais facilmente, uma vez que todos os colaboradores do seu time já estão familiarizados com os procedimentos de rotina da área, o que faz com que ele não fique preso à função por deter conhecimentos que demais colaboradores não tem. Segurança O modelo de POP também ajuda a aumentar a segurança do trabalho, diminuindo acidentes e doenças ocupacionais. Isso acontece porque o procedimento operacional padrão dita quais equipamentos de proteção de uso individual (EPIs) ou coletivo (EPCs) devem ser adotados e a forma correta de usá-los. Em procedimentos de rotina, os POPs também ajudam a reforçar cuidados com manuseio e operação de equipamentos, ferramentas e materiais instruindo sobre as formas corretas e seguras de uso, o que evita execuções erradas e acidentes. Identificação de problemas Quando um procedimento é mapeado, os erros de execução e operação são descobertos de maneira mais rápida, o que colabora diretamente para a melhoria e aprimoramento das atividades. Nesse sentido, o POP ajuda as empresas a identificarem quais são os gargalos mais comuns durante a operação através dos fluxogramas e dos checklists. De forma mais ampla, o fluxograma evidencia se as etapas estão acontecendo na sequência certa e os checklists conseguem olhar mais especificamente para dentro das tarefas, possibilitando uma checagem em detalhes. Numa manutenção preventiva, por exemplo, é possível usar os checklists para garantir que todos os sistemas foram conferidos, marcando assim que cada passo é executado. Preservar espaço e equipamentos Além do passo a passo de como uma tarefa deve ser desenvolvida, o modelo de POP costuma trazer recomendações importantes para execução da atividade, como forma correta de manuseio de um determinado equipamento ou orientações de como proceder caso algum erro seja encontrado. Isso garante que erros e retrabalhos sejam eliminados e os equipamentos sejam preservados. Quais áreas podem usar um modelo de POP? O modelo de POP pode ser usado em todas as áreas, já que serve para controlar e padronizar processos. Mas os segmentos que mais costumam usar o POP são: Controle de qualidade;Segurança do trabalho;Limpeza e desinfecção;Estoque e compras;Manutenção preventivas e preditivas de equipamentos e instalações;Cadastros, pagamentos e recebimentos do setor financeiro;Controle de insumos e estoque;Setor de comunicação. Ou seja, qualquer área que se beneficie da documentação e padronização dos processos pode investir no modelo de POP para garantir registros adequados e referências para consulta. O que deve constar em um modelo de POP? Cada modelo de POP pode e deve ser personalizado para atender às necessidades da empresa, mas algumas informações são essenciais para todos eles e, por isso, devem constar em todos os tipos de procedimento operacional padrão. São elas: Título do POP, número de identificação, data de criação e revisão;Objetivo do POP;Nome da empresa, área, setor ou processo ao qual o POP se destina;Índice para casos em que o POP é muito extenso;Glossário com siglas e jargões usados ao longo do POP;Definição dos conceitos usados no POP;Avisos e instruções de segurança;Lista de equipamentos, materiais ou ferramentas necessários a execução das atividades;Instrução de uso de equipamentos e materiais; Parâmetros de análise;Passo a passo da atividade padronizada;Definição dos responsáveis por cada tarefa;Planos de ação para os problemas encontrados;Fluxogramas de processos (se houver);Checklists de verificação (se houver);Controle de alterações, para quando algo no processo muda; Assinatura dos responsáveis. Esses dados são essenciais para garantir que o modelo de POP contenha todas as informações necessárias e facilite a organização interna da empresa. Como elaborar um Procedimento Operacional Padrão? Aqui vão algumas dicas para você ter o seu próprio modelo de POP, personalizando-o de acordo com a sua necessidade: Escolha o nome do POP Escolher o nome do POP parece simples, mas é uma tarefa muito importante, porque ele precisa deixar claro a qual processo ou atividade se refere. Quanto mais descritivo, melhor. Afinal, dentro de um setor existem várias atividades e dentro de uma grande empresa, podem existir várias filiais. Além de dizer a que está se referindo, é preciso que o nome do POP também já evidenciei qual é a sua finalidade, por exemplo; “POP para processo de instalação de ar condicionado split”, “POP de uso de EPIs no canteiro de obra” ou “POP de limpeza hospitalar para leitos de UTIs”. Selecione documentos de referência Existem documentos que ajudam a nortear as ações que vão ser tomadas? Então, não se esqueça de incluí-los no POP para que eles possam ser consultados. São exemplos de documentos de referências: manuais de instrução, guias de utilização, normas regulamentadoras, legislações, códigos e até mesmo POPs antigos. Ou seja, tudo que oferece apoio às tarefas desenvolvidas. Defina o local de aplicação O local de aplicação deve ser descrito de forma completa e específica, é ele quem ajuda diferenciar locais que têm o mesmo nome e filiais. É um passo muito importante para grandes empresas, por isso, deve ser acompanhado da indicação de qual setor, departamento ou filial se destina. Descreva tarefas e responsáveis No seu modelo de POP, também é necessário deixar claro quem é o responsável por cada tarefa e quem desenvolve cada atividade. Para ter certeza de que as responsabilidades, atribuições e até mesmo o fluxo do processo foi escrito de maneira correta, peça ajuda ao time que realiza as atividades que são foco da padronização. Só assim você terá a certeza de que o procedimento foi retratado de acordo com a realidade da operação. Não se esqueça de designar também um responsável pela revisão do POP, como um gestor ou líder. Estabeleça o passo a passo dos procedimentos O passo a passo dos procedimentos deve ser criado oferecendo o maior número de detalhes possível. Se é um POP de manutenção, por exemplo, é preciso esclarecer quais materiais serão usados na atividade; se for preciso medir algum maquinário, o POP precisa conter os parâmetros que dizem a situação do ativo e em seguida descrever ação por ação, desde o desligamento do aparelho, até os últimos testes de verificação. Você também pode incluir o que deve ser feito caso algum dos passos não possa ser executado ou caso sejam encontradas falhas no processo. Defina prazos para a revisão O POP precisa ser constantemente atualizado, porque deve refletir de forma fidedigna o processo que deseja padronizar. Por isso, sempre que uma nova etapa for adicionada ou excluída de um fluxo de trabalho, é imprescindível que o POP seja atualizado. Cria uma seção no POP de “Controle de Alterações” indicando quais revisões foram feitas, o motivo, a qual parte do POP se referem às mudanças e a data. A revisão do POP pode ser tanto semestral quanto anualmente, ou qualquer outra frequência que faça sentido para a sua operação. Delimite os resultados esperados com o POP Além da padronização, o POP precisa ser criado com um objetivo, que pode ser elevar a satisfação dos clientes, aumentar o volume de produção ou melhorar a qualidade dos produtos e serviços. Independentemente de qual seja o objetivo, é importante estabelecer critérios que possam medir se o resultado almejado foi alcançado. Avalie as métricas após a implementação do POP por meio de indicadores de desempenho que mostrem se a mudança foi positiva e de que forma impactou os resultados da organização. São exemplos de indicadores a serem acompanhados: Forneça ações corretivas Dedique algum espaço do seu POP para indicar quais ações corretivas podem ser tomadas frente a qualquer imprevisto ou problema encontrado. É o caso de reclamações vindas do cliente: o que responder? Para quem encaminhar a reclamação? Como proceder nessas situações? O POP deve evidenciar tudo isso. Detalhe as siglas Logo no início do POP, não se esqueça de incluir a listagem de siglas que foram usadas ao longo do documento. Essa descrição vai fazer com que todo mundo possa entender as instruções do POP, mesmo quem desconhece a sigla usada. Esse processo ajuda a evitar erros e ruídos na comunicação, que possam ter algum impacto direto no processo ou na forma como as atividades são executadas. Conheça o modelo de POP gratuito do Produttivo Agora que você já sabe a importância do procedimento operacional padrão e como fazê-lo, chegou a hora de colocar a mão na massa. Para te ajudar nesse processo, o Produttivo criou o kit Modelo de POP, um material totalmente gratuito que vem com três modelos diferentes do documento prontos para baixar e usar. Vamos conhecê-los? Modelo de POP passo a passo O modelo de POP nesse formato reúne um passo a passo das etapas e rotinas de um processo, mas com descritivos breves. É o mais indicado para quem precisa de detalhamento nas tarefas. Veja só como fica: Baixe grátis: Modelo de POP em formato de passo a passo + 2 modelos Modelo de POP checklist Já o checklist é uma lista de verificação em que o colaborador dá um check em todas as tarefas que foram realizadas. É construído de forma rápida e fácil, com questões objetivas; por isso, é indicado para quem prefere manuais mais dinâmicos e baixa complexidade. Dê uma olhada: Baixe grátis: Modelo de POP em formato de checklist + 2 modelos Modelo de POP fluxograma Por sua vez, o fluxograma permite a criação de um fluxo de atividades de um processo de forma visual, fazendo uso de símbolos que indicam quando uma tarefa inicia, quando termina e quais são os possíveis caminhos a serem seguidos. É indicado para tarefas que dependem da tomada de decisão, porque mostram quais são as opções e os próximos passos depois que aquela ação for executada. Confira: Baixe grátis: Modelo de POP em formato de fluxograma + 2 modelos Todos os modelos acima podem ser baixados gratuitamente, é só acessar a página do material, escolher se você prefere editar online ou no seu computador, e pronto! Para quem está em busca de automatizar tarefas e digitalizar documentos, o Produttivo é um software que faz o controle dos serviços e ainda permite a elaboração de checklists, relatórios e outros formulários para complementar o seu modelo de POP. Conheça alguns recursos do sistema: Plano de atividades que permite agendar serviços recorrentes com antecedência;Calendário da equipe, ideal para acompanhar a rotina de cada técnico em campo e fazer os agendamentos sem conflito;Formulários digitais prontos para uso e personalizáveis, para registrar as informações em tempo real e compartilhar em poucos cliques;Dashboard de indicadores com as principais métricas da sua empresa exibidas em formato de gráficos fáceis de interpretar;Pesquisa de satisfação enviada ao cliente automaticamente após o serviço;E muito mais! Faça um teste grátis e conheça todos os recursos do Produttivo para a gestão de serviços! Se preferir, agende uma demonstração com nossos consultores para tirar suas dúvidas sem custo. O procedimento operacional padrão (POP) é um conjunto de documentos que orientam a realização de uma atividade dentro dos parâmetros estabelecidos pela empresa, assegurando a uniformidade dos processos. Todas as empresas podem criar o seu próprio modelo de POP e se beneficiar das suas vantagens, como padronização dos processos, aumento da produtividade dos colaboradores e melhora da qualidade das produções. No artigo a seguir, vamos te mostrar quais são os principais tipos de POP, como fazer o seu e ainda disponibilizar três modelos de POP gratuitos e prontos para baixar. Aproveite! Experimente grátis: Software para criação de checklists, POPs, relatórios e outros formulários digitais O que é Procedimento Operacional Padrão (POP)? O Procedimento Operacional Padrão (POP) é um documento que descreve como uma atividade acontece de forma detalhada, do início ao fim e determinando critérios a serem seguidos durante sua realização. É como um manual de instruções ou passo a passo, instruindo a equipe quanto à melhor maneira de realizar tarefas para que elas atendam aos padrões de qualidade da empresa. Por isso, o POP também é usado no controle de processos, assegurando que todos os serviços realizados sigam o mesmo padrão, independentemente de quem seja o profissional responsável. O POP pode ser um aliado em empresas de qualquer tamanho e segmento — afinal, seu objetivo é assegurar a uniformidade das atividades realizadas. O ideal é que cada tarefa a ser executada tenha seu próprio POP para determinar o que deve ser feito, quando, qual a qualidade esperada e quem é o responsável. Os modelos de POP mais usados descrevem etapa por etapa como uma tarefa é desenvolvida, incluindo instruções precisas relacionadas a ordem de procedimentos; materiais, equipamentos ou ferramentas utilizadas; e parâmetros que norteiam o trabalho, como temperatura e tempo de funcionamento de uma determinada máquina, por exemplo. Qual o objetivo do Procedimento Operacional Padrão? O principal objetivo do POP é padronizar processos, garantindo que as tarefas sejam executadas da mesma forma, independentemente de quem esteja por trás dela, o que acaba impactando em outros resultados, como: Excelência operacional da empresa, que estabelece parâmetros de qualidade aceitáveis a serem seguidos em seus produtos e serviços;Redução de desperdícios, falhas de processos e retrabalhos;Previsibilidade de processos. Tantos ganhos fazem com que diversos segmentos, dos mais variados setores, apostem na criação de um modelo de POP para todas as atividades desenvolvidas na organização: manutenção, produção, limpeza e até para controle de qualidade, potencializando os resultados. Qual a importância do modelo de POP? Apesar do principal objetivo do POP ser a padronização de processos, sua importância se estende a outros resultados, como: Substituição de funcionários Processos bem desenhados direcionam melhor a equipe e possibilitam que as atividades sejam realizadas sem a presença de uma liderança, gestão ou supervisão. Isso confere mais autonomia a todos os colaboradores e torna as substituições de funcionários mais fáceis. Afinal, o treinamento e capacitação dos novos colaboradores podem ser realizados através do próprio POP. Além disso, é possível que gestores subam de cargo mais facilmente, uma vez que todos os colaboradores do seu time já estão familiarizados com os procedimentos de rotina da área, o que faz com que ele não fique preso à função por deter conhecimentos que demais colaboradores não tem. Segurança O modelo de POP também ajuda a aumentar a segurança do trabalho, diminuindo acidentes e doenças ocupacionais. Isso acontece porque o procedimento operacional padrão dita quais equipamentos de proteção de uso individual (EPIs) ou coletivo (EPCs) devem ser adotados e a forma correta de usá-los. Em procedimentos de rotina, os POPs também ajudam a reforçar cuidados com manuseio e operação de equipamentos, ferramentas e materiais instruindo sobre as formas corretas e seguras de uso, o que evita execuções erradas e acidentes. Identificação de problemas Quando um procedimento é mapeado, os erros de execução e operação são descobertos de maneira mais rápida, o que colabora diretamente para a melhoria e aprimoramento das atividades. Nesse sentido, o POP ajuda as empresas a identificarem quais são os gargalos mais comuns durante a operação através dos fluxogramas e dos checklists. De forma mais ampla, o fluxograma evidencia se as etapas estão acontecendo na sequência certa e os checklists conseguem olhar mais especificamente para dentro das tarefas, possibilitando uma checagem em detalhes. Numa manutenção preventiva, por exemplo, é possível usar os checklists para garantir que todos os sistemas foram conferidos, marcando assim que cada passo é executado. Preservar espaço e equipamentos Além do passo a passo de como uma tarefa deve ser desenvolvida, o modelo de POP costuma trazer recomendações importantes para execução da atividade, como forma correta de manuseio de um determinado equipamento ou orientações de como proceder caso algum erro seja encontrado. Isso garante que erros e retrabalhos sejam eliminados e os equipamentos sejam preservados. Quais áreas podem usar um modelo de POP? O modelo de POP pode ser usado em todas as áreas, já que serve para controlar e padronizar processos. Mas os segmentos que mais costumam usar o POP são: Controle de qualidade;Segurança do trabalho;Limpeza e desinfecção;Estoque e compras;Manutenção preventivas e preditivas de equipamentos e instalações;Cadastros, pagamentos e recebimentos do setor financeiro;Controle de insumos e estoque;Setor de comunicação. Ou seja, qualquer área que se beneficie da documentação e padronização dos processos pode investir no modelo de POP para garantir registros adequados e referências para consulta. O que deve constar em um modelo de POP? Cada modelo de POP pode e deve ser personalizado para atender às necessidades da empresa, mas algumas informações são essenciais para todos eles e, por isso, devem constar em todos os tipos de procedimento operacional padrão. São elas: Título do POP, número de identificação, data de criação e revisão;Objetivo do POP;Nome da empresa, área, setor ou processo ao qual o POP se destina;Índice para casos em que o POP é muito extenso;Glossário com siglas e jargões usados ao longo do POP;Definição dos conceitos usados no POP;Avisos e instruções de segurança;Lista de equipamentos, materiais ou ferramentas necessários a execução das atividades;Instrução de uso de equipamentos e materiais; Parâmetros de análise;Passo a passo da atividade padronizada;Definição dos responsáveis por cada tarefa;Planos de ação para os problemas encontrados;Fluxogramas de processos (se houver);Checklists de verificação (se houver);Controle de alterações, para quando algo no processo muda; Assinatura dos responsáveis. Esses dados são essenciais para garantir que o modelo de POP contenha todas as informações necessárias e facilite a organização interna da empresa. Como elaborar um Procedimento Operacional Padrão? Aqui vão algumas dicas para você ter o seu próprio modelo de POP, personalizando-o de acordo com a sua necessidade: Escolha o nome do POP Escolher o nome do POP parece simples, mas é uma tarefa muito importante, porque ele precisa deixar claro a qual processo ou atividade se refere. Quanto mais descritivo, melhor. Afinal, dentro de um setor existem várias atividades e dentro de uma grande empresa, podem existir várias filiais. Além de dizer a que está se referindo, é preciso que o nome do POP também já evidenciei qual é a sua finalidade, por exemplo; “POP para processo de instalação de ar condicionado split”, “POP de uso de EPIs no canteiro de obra” ou “POP de limpeza hospitalar para leitos de UTIs”. Selecione documentos de referência Existem documentos que ajudam a nortear as ações que vão ser tomadas? Então, não se esqueça de incluí-los no POP para que eles possam ser consultados. São exemplos de documentos de referências: manuais de instrução, guias de utilização, normas regulamentadoras, legislações, códigos e até mesmo POPs antigos. Ou seja, tudo que oferece apoio às tarefas desenvolvidas. Defina o local de aplicação O local de aplicação deve ser descrito de forma completa e específica, é ele quem ajuda diferenciar locais que têm o mesmo nome e filiais. É um passo muito importante para grandes empresas, por isso, deve ser acompanhado da indicação de qual setor, departamento ou filial se destina. Descreva tarefas e responsáveis No seu modelo de POP, também é necessário deixar claro quem é o responsável por cada tarefa e quem desenvolve cada atividade. Para ter certeza de que as responsabilidades, atribuições e até mesmo o fluxo do processo foi escrito de maneira correta, peça ajuda ao time que realiza as atividades que são foco da padronização. Só assim você terá a certeza de que o procedimento foi retratado de acordo com a realidade da operação. Não se esqueça de designar também um responsável pela revisão do POP, como um gestor ou líder. Estabeleça o passo a passo dos procedimentos O passo a passo dos procedimentos deve ser criado oferecendo o maior número de detalhes possível. Se é um POP de manutenção, por exemplo, é preciso esclarecer quais materiais serão usados na atividade; se for preciso medir algum maquinário, o POP precisa conter os parâmetros que dizem a situação do ativo e em seguida descrever ação por ação, desde o desligamento do aparelho, até os últimos testes de verificação. Você também pode incluir o que deve ser feito caso algum dos passos não possa ser executado ou caso sejam encontradas falhas no processo. Defina prazos para a revisão O POP precisa ser constantemente atualizado, porque deve refletir de forma fidedigna o processo que deseja padronizar. Por isso, sempre que uma nova etapa for adicionada ou excluída de um fluxo de trabalho, é imprescindível que o POP seja atualizado. Cria uma seção no POP de “Controle de Alterações” indicando quais revisões foram feitas, o motivo, a qual parte do POP se referem às mudanças e a data. A revisão do POP pode ser tanto semestral quanto anualmente, ou qualquer outra frequência que faça sentido para a sua operação. Delimite os resultados esperados com o POP Além da padronização, o POP precisa ser criado com um objetivo, que pode ser elevar a satisfação dos clientes, aumentar o volume de produção ou melhorar a qualidade dos produtos e serviços. Independentemente de qual seja o objetivo, é importante estabelecer critérios que possam medir se o resultado almejado foi alcançado. Avalie as métricas após a implementação do POP por meio de indicadores de desempenho que mostrem se a mudança foi positiva e de que forma impactou os resultados da organização. São exemplos de indicadores a serem acompanhados: Forneça ações corretivas Dedique algum espaço do seu POP para indicar quais ações corretivas podem ser tomadas frente a qualquer imprevisto ou problema encontrado. É o caso de reclamações vindas do cliente: o que responder? Para quem encaminhar a reclamação? Como proceder nessas situações? O POP deve evidenciar tudo isso. Detalhe as siglas Logo no início do POP, não se esqueça de incluir a listagem de siglas que foram usadas ao longo do documento. Essa descrição vai fazer com que todo mundo possa entender as instruções do POP, mesmo quem desconhece a sigla usada. Esse processo ajuda a evitar erros e ruídos na comunicação, que possam ter algum impacto direto no processo ou na forma como as atividades são executadas. Conheça o modelo de POP gratuito do Produttivo Agora que você já sabe a importância do procedimento operacional padrão e como fazê-lo, chegou a hora de colocar a mão na massa. Para te ajudar nesse processo, o Produttivo criou o kit Modelo de POP, um material totalmente gratuito que vem com três modelos diferentes do documento prontos para baixar e usar. Vamos conhecê-los? Modelo de POP passo a passo O modelo de POP nesse formato reúne um passo a passo das etapas e rotinas de um processo, mas com descritivos breves. É o mais indicado para quem precisa de detalhamento nas tarefas. Veja só como fica: Baixe grátis: Modelo de POP em formato de passo a passo + 2 modelos Modelo de POP checklist Já o checklist é uma lista de verificação em que o colaborador dá um check em todas as tarefas que foram realizadas. É construído de forma rápida e fácil, com questões objetivas; por isso, é indicado para quem prefere manuais mais dinâmicos e baixa complexidade. Dê uma olhada: Baixe grátis: Modelo de POP em formato de checklist + 2 modelos Modelo de POP fluxograma Por sua vez, o fluxograma permite a criação de um fluxo de atividades de um processo de forma visual, fazendo uso de símbolos que indicam quando uma tarefa inicia, quando termina e quais são os possíveis caminhos a serem seguidos. É indicado para tarefas que dependem da tomada de decisão, porque mostram quais são as opções e os próximos passos depois que aquela ação for executada. Confira: Baixe grátis: Modelo de POP em formato de fluxograma + 2 modelos Todos os modelos acima podem ser baixados gratuitamente, é só acessar a página do material, escolher se você prefere editar online ou no seu computador, e pronto! Para quem está em busca de automatizar tarefas e digitalizar documentos, o Produttivo é um software que faz o controle dos serviços e ainda permite a elaboração de checklists, relatórios e outros formulários para complementar o seu modelo de POP. Conheça alguns recursos do sistema: Plano de atividades que permite agendar serviços recorrentes com antecedência;Calendário da equipe, ideal para acompanhar a rotina de cada técnico em campo e fazer os agendamentos sem conflito;Formulários digitais prontos para uso e personalizáveis, para registrar as informações em tempo real e compartilhar em poucos cliques;Dashboard de indicadores com as principais métricas da sua empresa exibidas em formato de gráficos fáceis de interpretar;Pesquisa de satisfação enviada ao cliente automaticamente após o serviço;E muito mais! Faça um teste grátis e conheça todos os recursos do Produttivo para a gestão de serviços! Se preferir, agende uma demonstração com nossos consultores para tirar suas dúvidas sem custo.