

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

1. Tema

Produção e Qualidade

2. Subtema

Mapeamento e Melhoria de Processos

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial e/ou a distância

6. Público alvo

ME e EPP

7. Setor indicado

Indústria, Comércio e Serviços

8. Macrosssegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião inicial com o cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e planejamento de execução dos serviços, composto de: cronograma resumido dos eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico. Além disso,

deve-se definir em comum acordo com o cliente o(s) processo(s) escolhido(s) para implantação do POP.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pelo acompanhamento do projeto por parte da prestadora e do cliente, o plano de ação, para execução da consultoria, o(s) processo(s) escolhido(s), o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO DO PROCESSO PRODUTIVO

Avaliar o(s) processo(s) escolhido(s) para implantação do POP – Procedimento Operacional Padrão. Diagnóstico do processo, visando a identificação das não-conformidades, observando as seguintes etapas quando aplicáveis:

- Análise crítica do processo com base em observações e entrevistas
- Coleta de informações para identificação da frequência e gravidade das não-conformidades encontradas no processo, diante dos requisitos legais vigentes.

ENTREGA ETAPA 02: Folha de verificação do processo, contendo os pontos identificados no diagnóstico.

ETAPA 03 | DESENVOLVIMENTO DO POP

- Priorização das não-conformidades mais graves e com maior frequência de ocorrência, através de método específico (exemplo: Gráfico de Pareto) e com base nas informações constantes na Folha de verificação do processo para estabelecimento do plano de melhoria do processo se necessário;
- Desenvolvimento do POP – Procedimento Operacional Padrão, com base no plano de melhoria traçado ou em padrões pré-estabelecidos, observando as seguintes etapas quando aplicáveis:
 1. Seleção da matéria-prima no estoque e dos insumos necessários para execução do processo com os pré-requisitos para seleção / escolha correta dos itens que compõem o processo.
 2. Transporte e preparo da matéria-prima ou outros insumos para a linha de produção ou local em que o processo será desenvolvido.
 3. *Setup* da máquina (se houver): se máquina mecânica, observar tabelas de tolerância e medidas nominais. Se máquina automática, selecionar a programação (*software*) específica para o componente a ser usinado, ou estampado, ou soldado, ou montado.
 4. Executar a operação do processo.
 5. Armazenar os insumos, materiais, ferramentas ou produto acabado / intermediário no local especificado.
 6. Executar inspeção de qualidade no objeto do processo que sofreu a operação, conforme os parâmetros e requisitos necessários. A inspeção pode ser feita em 100% das peças ou por amostragem estatística.

ENTREGA ETAPA 03:

- Relatório Técnico Final contendo: bases e premissas utilizadas, o(s) processo(s) escolhido(s) para implantação do POP com a(s) ficha(s) com a descrição completa e detalhada do POP – Procedimento Operacional Padrão, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos, se necessário), oportunidades de melhoria, recomendações e conclusões.
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

10. Benefícios e resultados esperados

A aplicação do POP – Procedimento Operacional Padrão pode trazer ganhos expressivos e rápidos em custos, produtividade e qualidade para os pequenos negócios:

- Redução de falha de comunicação
- Padronização de processos
- Redução de desperdícios e retrabalho
- Facilidade para capacitar colaboradores
- Adequação aos requisitos sanitários vigentes
- Garantia de maior segurança aos alimentos

11. Estrutura e materiais necessários

-

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;

4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissional(is) com experiência em padronização de processos no segmento do cliente; com domínio de ferramentas de modelagem e poder de análise crítica de processos para promover melhoria contínua; de preferência Engenheiro de Produção.

15. Pré-diagnóstico

1. Qual o segmento empresarial do cliente?
2. Quantos funcionários aproximadamente estão envolvidos no processo?
3. Quantos setores/ unidades/ células estão envolvidos no processo?
4. O cliente já dispõe de POP's para seus processos?
5. A empresa utiliza indicadores para acompanhar os seus processos?
6. O processo apresenta não-conformidades?

16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
5. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
6. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	07/02/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/02/Procedimento-Operacional-Padrão-POP-MMP14059-1.pdf	Arthur Carneiro Carlos Blanco
2	13/04/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Procedimento-Operacional-Padrão-POP-MMP14059-2.pdf	Coordenação Sebraetec