

PROPOSTA DE PADRONIZAÇÃO OPERACIONAL DO PROCESSO DE INSPEÇÃO DE TERMINAIS DE PAGAMENTO EM UMA *FINTECH* DE MEIOS DE PAGAMENTO

Costa, H. Victor.¹; Lima, M. X. V.¹; Resende, V. H. M.²; Rodrigues, P.B.¹;

¹Escola Politécnica e de Artes; ²Universidade Estadual de Goiás

Pontifícia Universidade Católica De Goiás - Goiânia – Go – Brasil

APÊNDICE A – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE INSPEÇÃO DE TERMINAL POS

Figura A1 - Fluxograma *As Is* do processo de inspeção de terminal *POS*

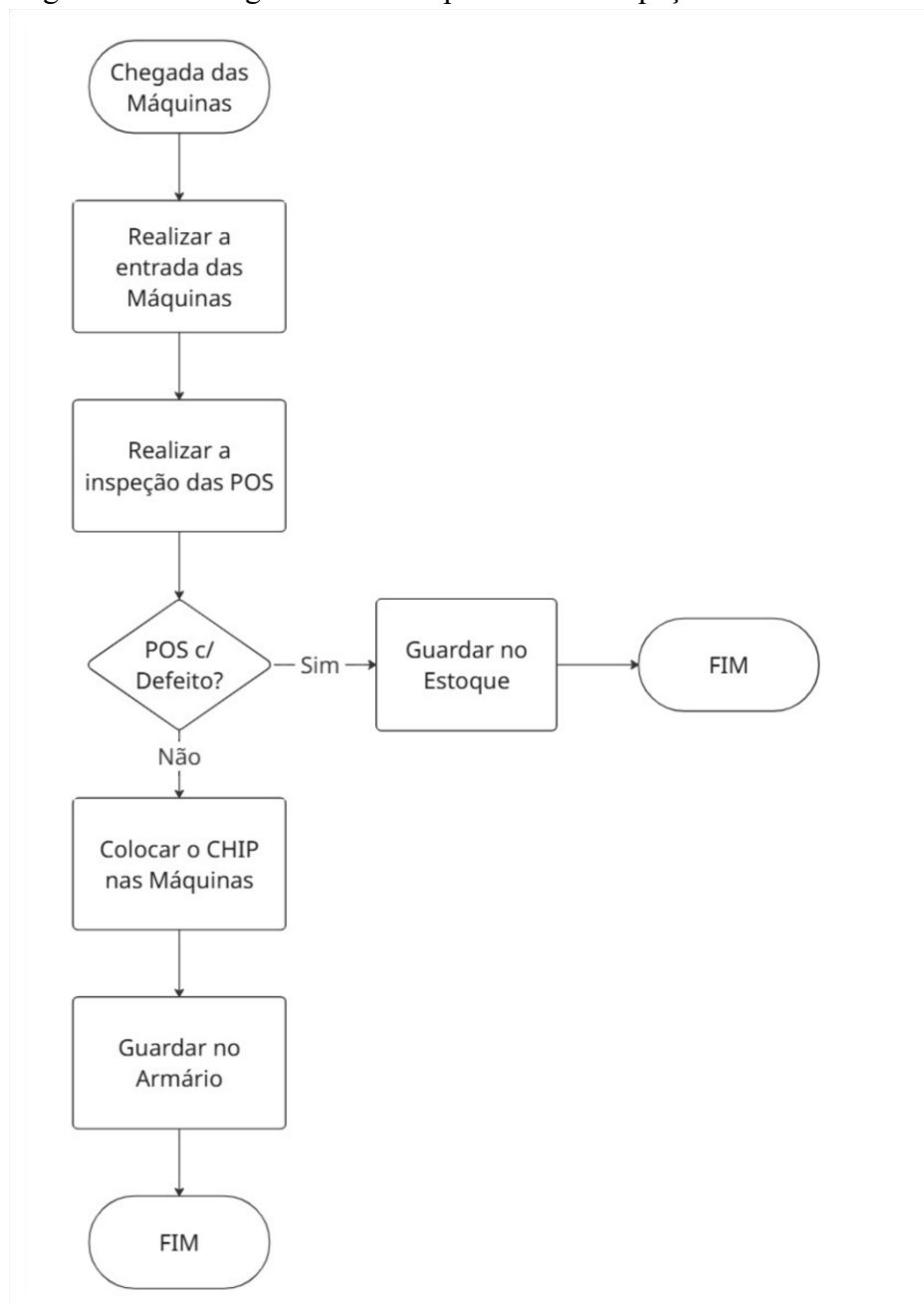
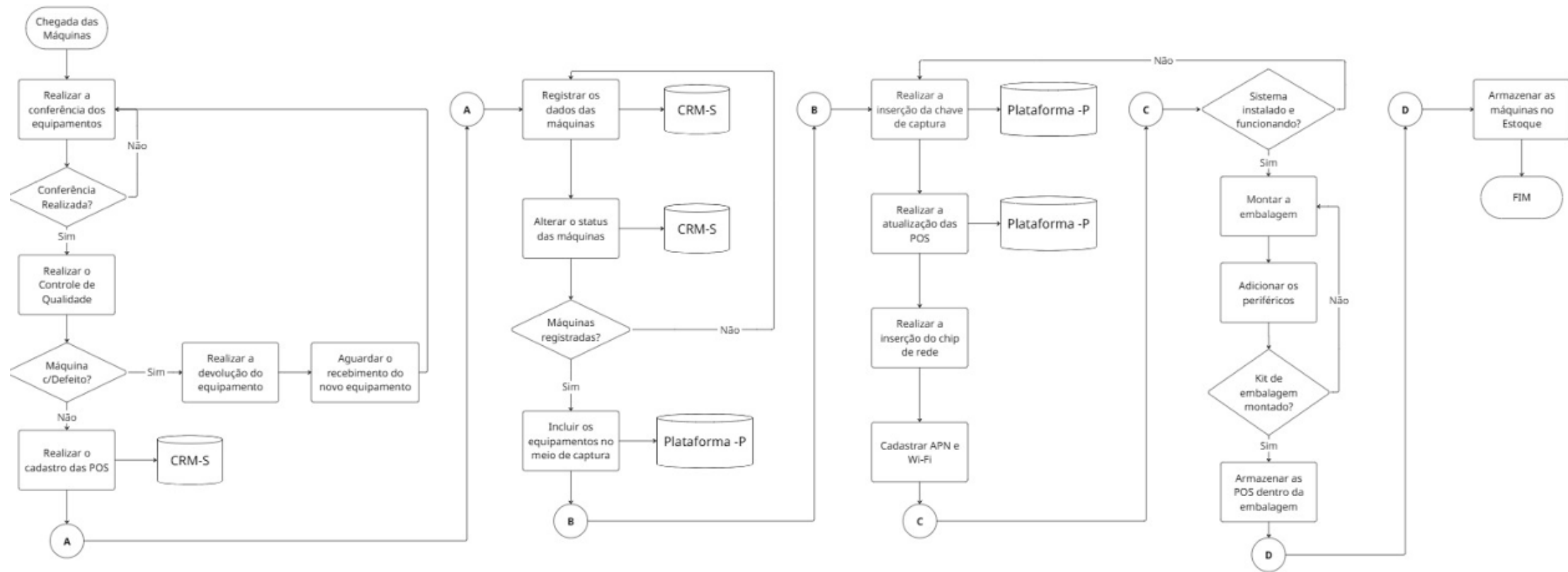


Figura A2 – Fluxograma To Be do processo de inspeção de terminais POS



APÊNDICE B – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DE INSPEÇÃO DE TERMINAIS

LOGO	Procedimento Operacional Padrão POP	Número: 001
		Código: PRC001
		Revisão: 001
Título: Inspeção de Terminais POS		Aprovação: 18/05/2026

1. OBJETIVO

Estabelecer o procedimento de inspeção de terminais POS, garantindo conformidade técnica, rastreabilidade e qualidade operacional, reduzindo retrabalho e chamados de suporte evitáveis.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se ao processo de inspeção de terminais POS no departamento operacional.

3. RESPONSABILIDADES

- **Assistente Operacional:** executar todas as etapas conforme descritas neste POP.
- **Estagiário Operacional:** Realizar a monitorização das atividades.
- **Gerente de Operações:** Realizar a verificação do processo.

4. SISTEMAS E PLATAFORMAS

SISTEMA	FINALIDADE
CRM-S	Cadastro, registro de dados e controle de status das máquinas
Plataforma - P	Registro no meio de captura, inserção da chave de captura e integração sistêmica

5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

A tabela a seguir representa o fluxograma *To Be* do processo apresentado no apêndice A, figura A2, dividido em quatro blocos funcionais. Para cada bloco são descritas as

atividades a serem executadas e o respectivo ponto de controle, que impede o avanço de terminais com pendências não resolvidas.

Bloco do Fluxograma To Be	Descrição das atividades
Bloco 1 — Recepção e Controle de Qualidade	• Receber e conferir fisicamente os terminais: quantidade, modelo, número de série e estado das embalagens; • Realizar a inspeção física de qualidade de cada terminal; • Terminais reprovados: segregar e encaminhar para devolução ao fornecedor; • Liberar para o cadastro apenas os terminais conformes. Ponto de controle: somente terminais aprovados na inspeção avançam para o cadastro.
Bloco 2 — Registro e Configuração no CRM	• Cadastrar os equipamentos aprovados no CRM-S; • Registrar os dados completos: número de série, modelo, fornecedor e data de recebimento; • Atualizar o status do equipamento para “Parque de Máquina”; • Validar o cadastro antes de avançar. Ponto de controle: o terminal só avança com o cadastro validado no CRM-S.
Bloco 3 — Configuração Técnica e Integração Sistêmica	• Registrar os terminais na Plataforma-P; • Inserir a chave de captura; • Atualizar o <i>firmware</i> do terminal; • Instalar o <i>chip</i> de rede e cadastrar as APNs; • Realizar a validação sistêmica obrigatória antes da liberação. Ponto de controle: o terminal só é liberado após o teste de integração ser aprovado.
Bloco 4 — Embalagem e Armazenagem	• Montar o kit completo: caixa, berço, fonte, cabos e bobinas; • Realizar a conferência final com <i>checklist</i> de periféricos; • Armazenar o equipamento no estoque. Ponto de controle: somente kits completos e conferidos são armazenados.

6. MONITORIZAÇÃO

- **Responsável:** Estagiário.
- **Periodicidade:** Semanalmente.
- **Ferramentas:** relatórios do CRM-S, *checklists* de inspeção, controles de estoque.
- **Objetivo:** identificar desvios, garantir conformidade e promover melhoria contínua

7. AÇÕES CORRETIVAS

- Interrupção imediata do processo em caso de não conformidade.
- Segregação dos equipamentos até resolução.
- Inspeção, correção cadastral, reconfiguração sistêmica ou devolução ao fornecedor.
- Nova verificação obrigatória após ação corretiva.

8. Verificação

- Conferir se todas as etapas foram executadas conforme o POP.
- Validar registros no CRM-S e na Plataforma-P.
- Checar *checklists* de inspeção e embalagem.
- Garantir que apenas equipamentos conformes sejam liberados para o estoque.

Deve ser verificado pelo gerente de operações juntamente com o estagiário o qual realiza as monitorizações.

Revisão periódica do POP:

O procedimento deve ser revisado sempre que forem identificadas falhas no processo, mudanças nos equipamentos, alterações nos produtos utilizados ou melhorias operacionais recomendadas.

Elaborado por: Victor Hugo da Costa Data: 18/05/2026	Revisado por: Victor Hugo da Costa Data: 18/05/2026	Aprovado por: Data:
---	--	--