

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP ÓPTICO



REGIONAIS

CROOPA - CROORO - CROOCE - CROOPE - CROOPI
- SOOSE - SINDOCOPB - SROOAL - CROOGO -
CROOMG - COOERJ - CROOSP - CROOSC - CROORS
- CROOPR - SINOOCOMA - UNOOBA

APOIO



Procedimento Operacional Padrão
POP-Óptico

Coleções CBOO Volume I - 2º Edição - Janeiro 2021



Comissão Editorial

DIRETORIA CBOO (Gestão 2019-2023)

Eriolanda Bretas - Presidente
Ricardo Bretas - Presidente de Honra
Forlan Luiz de Araújo - Vice-Presidente
Jasiel Araújo Filho - Secretário Geral
Ariel Scussel Malburg - 1º Secretário
Fábio Rocha - Diretor Institucional

ELABORAÇÃO

Forlan Luiz de Araújo - Vice-Presidente

REGIONAIS FILIADOS AO CBOO

CROOPA - CROORO - CROOCE -
CROOPE - CROOPI - SOOSE -
SINDOCOPPB - SROOAL - CROOMG -
COOERJ - CROOSP - CROOSC -
CROORS - CROOPR - SINOOCOMA -
CROOGO - UNOOBA

APROVAÇÃO

Assembleia Geral Extraordinária do CBOO,
em 6 de abril de 2019, em São Paulo/SP.

1º REVISÃO

Diretoria CBOO (Gestão 2015-2019)

Ricardo Bretas - Presidente
Forlan Luiz de Araújo - Vice-Presidente
Ariel Scussel Malburg - Secretário-Geral
Fábio Rocha - 1º Secretário
Eriolanda Bretas - Diretora Institucional
Fábio Cunha - Assessor Jurídico
Natalie Almeida - Secretária Executiva

2º REVISÃO

Conselho Consultivo CBOO (Gestão 2015-2019)
Diretoria CBOO (Gestão 2015-2019)

ARTE CAPA

Lucas Lopez de Aguiar - Designer
Peter Pelinski - Designer

DIAGRAMAÇÃO

Peter Pelinski - Designer

Coleções CBOO - Vol.1: Procedimento Operacional Padrão do Óptico. 2ª Edição. AGO/2020
Conselho Brasileiro de Óptica e Optometria – CBOO. Todos os direitos reservados.
É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e sem fins comerciais.



SDS Ed. Eldorado Bloco D nº60, sala 113 - Asa Sul - Brasília/DF - CEP: 70392-901
+55 (61) 3321-4689 / +55 (61) 9 8625-6347
www.cboo.org.br / cboo@cboo.org.br

MEMBRO



Associação Latinoamericana de Optometria e Óptica



Conselho Mundial de Optometria

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	6
POP 01 - AVIAMENTO	7
POP 2 - LIVRO DE REGISTRO.....	9
POP 03 - LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	10
POP 04 - TERCEIRIZAÇÃO	11
POP 05 - INFORMATIZAÇÃO	12
POP 06 - SANITIZAÇÃO.....	13
POP 07 - TREINAMENTO	14
POP 08 - ATUALIZAÇÃO DOS POP's.....	16
POP 09 - CONFERÊNCIA ANTES DA ENTREGA	17
CBOO e CORONAVÍRUS.....	18

Apresentação

O Técnico em Óptica é o profissional formado por cursos de nível técnico e regularmente reconhecidos, responsável por:

1. Realizar o aviamento da prescrição óptica indicada pelo Optometrista ou Oftalmologista;
2. Venda de produtos e serviços ópticos;
3. Confeção de óculos;
4. Adaptação de lentes de contato;
5. Elaboração de laudos técnicos de lentes oftálmicas, armações e lentes de contato;
6. Responsabiliza-se tecnicamente por óptica, laboratório óptico;
7. Atua na representação comercial de produtos ópticos; e
8. Implementa ações de gestão para o segmento.



**Acesse: Perfil do Profissional
Óptico Brasileiro.**



POP 01

AVIAMENTO

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA			
Razão Social:			
Nome Fantasia:			
CNPJ:		Insc. Municipal:	
Endereço:			
Telefone:			
Representante Legal:			
Responsável Técnico:		Nº Insc. CBOO/Regional:	
Emitido por:	Data:	Registro Nº: 01	Total de Páginas: 02
Aprovado por:	Data de Aprovação:	A partir de:	Substituir procedimento nº:
Assunto			
Procedimento Operacional Padrão (POP) para AVIAMENTO DE PRESCRIÇÃO DO ESPECIALISTA			

a) Objetivo: Este procedimento operacional padrão tem por finalidade estabelecer norma padrão para o aviamento de prescrição de compensação de ajuda óptica.

b) Alcance: Estabelecimento de comercialização de produtos ópticos e laboratório óptico.

c) Documentos necessários: Prescrição do especialista, ordem de serviço, livro e/ou sistema de registro de prescrição do especialista.

d) Responsabilidade: Responsável técnico óptico.

e) Procedimentos: Receber a prescrição do especialista e observar os seguintes itens:

1. Identificação do cliente;
2. Dados indicados para a confecção das lentes;
3. Identificação do especialista (Nome, registro profissional, assinatura e identificação da unidade de atendimento ou clínica);
4. Caso a prescrição do especialista seja omissa e/ou incompreensível, cabe ao responsável técnico dirimir dúvidas, comunicando-se com o especialista responsável pela prescrição
5. Emitir a Ordem de Serviço ao laboratório de produção, preenchendo os seguintes dados:
 - I. A transcrição dos dados da prescrição;
 - II. Registro das medidas;
 - III. Informações técnicas adicionais

6. Conferir o correto aviamento da ordem de serviço quanto aos seguintes itens:
 - I. Identificação do responsável técnico pelo laboratório e data;
 - II. Exatidão da confecção de acordo com os dados da Ordem de Serviço;
 - III. Caso ocorra divergência entre a ordem de serviço e o produto final, esta deve ser apontado no formulário de registro de reclamações, comunicando imediatamente ao responsável técnico do laboratório.
7. Escrever diariamente, em livro de registro ou sistema, as prescrições de especialistas executadas

Cidade / UF, data.

Assinatura Representante Legal

Assinatura Responsável Técnico



POP 02

LIVRO DE REGISTRO

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA			
Razão Social:			
Nome Fantasia:			
CNPJ:		Insc. Municipal:	
Endereço:			
Telefone:			
Representante Legal:			
Responsável Técnico:		Nº Insc. CBOO/Regional:	
Emitido por:	Data:	Registro Nº: 02	Total de Páginas: 01
Aprovado por:	Data de Aprovação:	A partir de:	Substituir procedimento nº:
Assunto Procedimento Operacional Padrão (POP) para LIVRO OU SISTEMA DE REGISTRO DE PRESCRIÇÃO DE ESPECIALISTA			

a) Objetivo: Estabelecer norma para o registro de prescrição de especialista no livro ou sistema de registro de prescrição.

b) Alcance: Estabelecimento comercial de produtos ópticos.

c) Documentos necessários: Prescrição de especialista, livro e/ou sistema de registro.

d) Responsabilidade: Responsável técnico.

e) Procedimentos:

1. Responsável técnico: Escriturar diariamente, em livro de registro e ou sistema, as prescrições do especialista executadas.

Cidade / UF, data.

Assinatura Representante Legal

Assinatura Responsável Técnico



POP 03

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA			
Razão Social:			
Nome Fantasia:			
CNPJ:		Insc. Municipal:	
Endereço:			
Telefone:			
Representante Legal:			
Responsável Técnico:		Nº Insc. CBOO/Regional:	
Emitido por:	Data:	Registro Nº: 03	Total de Páginas: 01
Aprovado por:	Data de Aprovação:	A partir de:	Substituir procedimento nº:
Assunto Procedimento Operacional Padrão (POP) para REGISTRO NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES			

- a) Objetivo:** Estabelecer norma para o registro de reclamações de clientes.
- b) Alcance:** Estabelecimento de comercialização de produtos ópticos e laboratório óptico.
- c) Documentos necessários:** Ordem de serviço, POP nº10, Livro de registro de prescrição de especialistas, livro de registro de reclamações.
- d) Responsabilidade:** Responsável técnico óptico.
- e) Procedimentos:**
1. A queixa deve ser recebida e verificada pelo responsável técnico para tomada de providências:
 - I. Sendo a resolução da queixa de responsabilidade do estabelecimento comercial, deve-se identificar a causa e solucionar o problema.
 - II. Sendo a resolução da queixa de responsabilidade do laboratório óptico, deve-se encaminhar o produto ao laboratório para solucionar o problema.
 - III. Sendo a resolução da queixa de responsabilidade do profissional especialista responsável pela prescrição, deve-se orientar o cliente para retornar ao mesmo, buscando a solução do problema. O responsável técnico comunicará ao prescritor quanto a insatisfação reportada pelo cliente.

Cidade / UF, data.

Assinatura Representante Legal

Assinatura Responsável Técnico



POP 04 TERCEIRIZAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA			
Razão Social:			
Nome Fantasia:			
CNPJ:		Insc. Municipal:	
Endereço:			
Telefone:			
Representante Legal:			
Responsável Técnico:		Nº Insc. CBOO/Regional:	
Emitido por:	Data:	Registro Nº: 04	Total de Páginas: 01
Aprovado por:	Data de Aprovação:	A partir de:	Substituir procedimento nº:
Assunto Procedimento Operacional Padrão (POP) para TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS			

a) Objetivo: Estabelecer norma para contratação de serviços de surfacagem e montagem de lentes oftálmicas em laboratórios terceirizados.

b) Alcance: Prestador de serviço (laboratório) e gestão do estabelecimento comercial.

c) Documentos necessários: Contrato de prestação de serviços.

d) Responsabilidade: Representante Legal.

e) Procedimentos:

1. Compete ao representante legal providenciar a elaboração do contrato de prestação de serviços.

Cidade / UF, data.

Assinatura Representante Legal

Assinatura Responsável Técnico



POP 05 INFORMATIZAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA			
Razão Social:			
Nome Fantasia:			
CNPJ:		Insc. Municipal:	
Endereço:			
Telefone:			
Representante Legal:			
Responsável Técnico:		Nº Insc. CBOO/Regional:	
Emitido por:	Data:	Registro Nº: 05	Total de Páginas: 01
Aprovado por:	Data de Aprovação:	A partir de:	Substituir procedimento nº:
Assunto Procedimento Operacional Padrão (POP) para REGISTRO INFORMATIZADO DE RECEITUÁRIO SUBSTITUINDO O LIVRO DE REGISTRO DE RECEITUÁRIO			

a) Objetivo: Estabelecer norma para o registro informatizado da prescrição de compensação óptica.

b) Alcance: Setor de vendas, escritório e CPD - Central de Processamento de Dados.

c) Documentos necessários: Receituário, OS - Ordem de Serviço e computador com programa adequado ao registro da prescrição de compensação óptica.

d) Responsabilidade: Consultor(a) óptico, digitador e Responsável técnico.

e) Procedimentos:

1. Computador com programa adequado ao registro informatizado de Receituário à VISA (Vigilância Sanitária), verificar se tem todos campos adequados ao registro da prescrição de compensação óptica.
2. Consultor(a) óptico: verificar o cometimento de falhas (se houver) no POP 01 e encaminhar diariamente a OS - Ordem de Serviço e receituário ao Responsável Técnico.
3. No preenchimento da OS - Ordem de Serviço deve constar o nome e registro do especialista para constar no banco de dados da CPD.
4. Responsável técnico: Verificar se a anotação do consultor(a) Óptico preenche os quesitos necessários e encaminhar à CPD.
5. Digitador: Deve cadastrar a OS - Ordem de Serviço em ordem cronológica.

Cidade / UF, data.

Assinatura Representante Legal

Assinatura Responsável Técnico



POP 06 SANITIZAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA			
Razão Social:			
Nome Fantasia:			
CNPJ:		Insc. Municipal:	
Endereço:			
Telefone:			
Representante Legal:			
Responsável Técnico:		Nº Insc. CBOO/Regional:	
Emitido por:	Data:	Registro Nº: 06	Total de Páginas: 01
Aprovado por:	Data de Aprovação:	A partir de:	Substituir procedimento nº:
Assunto Procedimento Operacional Padrão (POP) para ELIMINAÇÃO DE PRAGAS E SANITIZAÇÃO			

a) Objetivo: Estabelecer norma para registro do ato da dedetização, comprovando sua realização periódica, orientações e produtos mínimos para sanitização.

b) Alcance: Todas as dependências do estabelecimento.

c) Documentos necessários: Laudo de empresa especializada em dedetização: álcool 70% líquido, desinfetante, detergente, limpa vidros, alvejantes a base de cloro, vassoura, rodo e panos.

d) Responsabilidade: Representante Legal.

e) Procedimentos:

1. Da dedetização.
 - I. Escolher um dia da semana em que os funcionários e clientes não estejam presentes para execução de serviço;
 - II. Refazer a dedetização conforme a indicação da empresa especializada e validade dos produtos aplicados.
2. Da sanitização
 - I. O chão deve ser limpo diariamente com desinfetante;
 - II. As mesas, cadeiras e vidros de exposição devem ser limpos diariamente com álcool;
 - III. As armações devem ser limpas semanalmente com água e sabão neutro;
 - IV. Em estabelecimentos que possuam centro de adaptação de lentes de contato, todos os móveis e equipamentos que entrem em contato com os clientes deverão ser limpos com uma solução composta por álcool e multiuso a cada atendimento.

Cidade / UF, data.

Assinatura Representante Legal

Assinatura Responsável Técnico



POP 07 TREINAMENTO

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA			
Razão Social:			
Nome Fantasia:			
CNPJ:		Insc. Municipal:	
Endereço:			
Telefone:			
Representante Legal:			
Responsável Técnico:		Nº Insc. CBOO/Regional:	
Emitido por:	Data:	Registro Nº: 07	Total de Páginas: 02
Aprovado por:	Data de Aprovação:	A partir de:	Substituir procedimento nº:
Assunto Procedimento Operacional Padrão (POP) para TREINAMENTO DA EQUIPE DE TRABALHO			

a) Objetivo: Estabelecer norma para treinamento da equipe de trabalho, específico a cada setor do estabelecimento óptico, com atenção ao relacionamento entre: funcionário-cliente, funcionário-funcionário, bem como conhecimentos técnicos e científicos para o desenvolvimento das atividades propostas a cada setor.

b) Alcance: Todos os setores do estabelecimento de comércio de produtos ópticos.

c) Documentos necessários: Regulamento interno, apostilas, recursos audiovisuais (computador, projetor, vídeo, tv, lousa, etc).

d) Responsabilidade: Representante Legal e/ou Responsável técnico.

e) Procedimentos: Serão divididos em duas partes distintas os trabalhos de treinamento, onde o responsável legal ficará com os segmentos correspondentes a parte administrativa e o responsável técnico pela parte técnico-científica do treinamento.

1. Do responsável legal:

- I. Elaborar e entregar uma cópia do regulamento interno onde conste os procedimentos dos funcionários em relação a: direção, aos clientes e com seus colegas e que os funcionários e direção assinem concordância aos tópicos relacionados, sob pena de sanções previstas no próprio regulamento;
- II. Criar um POP de funcionamento para cada setor, para padronização dos procedimentos;
- III. Promover o treinamento e dirimir dúvidas em relação ao tema.

2. Do responsável técnico:

- I. Utilizar apostilas, livros e recursos áudio-visuais em treinamentos nos departamentos de vendas, contatologia, mecânica óptica (montagem, superfície);
- II. Criar um POP de funcionamento para cada setor, padronização dos procedimentos;
- III. Promover o treinamento e dirimir dúvidas em relação ao tema.

Cidade / UF, data.

Assinatura Representante Legal

Assinatura Responsável Técnico



POP 08 ATUALIZAÇÃO DOS POP'S

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA			
Razão Social:			
Nome Fantasia:			
CNPJ:		Insc. Municipal:	
Endereço:			
Telefone:			
Representante Legal:			
Responsável Técnico:		Nº Insc. CBOO/Regional:	
Emitido por:	Data:	Registro Nº: 08	Total de Páginas: 01
Aprovado por:	Data de Aprovação:	A partir de:	Substituir procedimento nº:
Assunto Procedimento Operacional Padrão (POP) para ATUALIZAÇÃO DOS POP'S			

a) Objetivo: Promover atualização quando ocorrer deficiência no cumprimento em qualquer dos POP's anteriores, bem como acrescentar novas informações.

b) Alcance: Onde se verificar um novo modo de funcionamento do setor com ganhos de tempo, funcionalidade ou economia, ou falhas no POP anterior.

c) Documentos necessários: POP anterior e anotações das modificações.

d) Responsabilidade: Representante Legal e Responsável técnico.

e) Procedimentos:

1. Fazer uma leitura minuciosa do POP anterior para confrontação com as carências verificadas e as atividades diárias da empresa;
2. Ouvir todas as partes envolvidas nos procedimentos a serem tratadas nos POP's revisados;
3. Recolher o POP revisado e dar ciência do novo POP a todos os envolvidos nos procedimentos tratados nos documentos.

Cidade / UF, data.

Assinatura Representante Legal

Assinatura Responsável Técnico



POP 09 CONFERÊNCIA ANTES DA ENTREGA

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA			
Razão Social:			
Nome Fantasia:			
CNPJ:		Insc. Municipal:	
Endereço:			
Telefone:			
Representante Legal:			
Responsável Técnico:		Nº Insc. CBOO/Regional:	
Emitido por:	Data:	Registro Nº: 09	Total de Páginas: 01
Aprovado por:	Data de Aprovação:	A partir de:	Substituir procedimento nº:
Assunto Procedimento Operacional Padrão (POP) para CONFERÊNCIA FINAL DOS ÓCULOS			

a) Objetivo: Estabelecer os procedimentos para garantir a padronização da conferência final do aviamento da prescrição do especialista e adequada adaptação do cliente aos óculos.

b) Alcance: Estabelecimento de comércio de produtos ópticos.

c) Documentos necessários: Estabelecimento de comércio de produtos ópticos, cliente e profissional responsável pela prescrição.

d) Responsabilidade: Responsável técnico.

e) Materiais Necessários:

1. Ordem de serviço;
2. Órtese do tipo óculos confeccionado;
3. Lensômetro;
4. Alicates, chaves, espelhos;
5. Materiais diversos para a limpeza e higienização de mãos, ambiente e superfícies.

f) Descrição ds Atividades: A conduta para conferência final deve seguir as seguintes etapas:

1. Ajuste dos óculos;
2. Medidas verticais e horizontais;
3. Curva base;
4. Dioptria;
5. Material.

Cidade / UF, data.

Assinatura Representante Legal

Assinatura Responsável Técnico



+REPRESENTATIVA

+SEGURA

+MODERNA

O PROFISSIONAL ÓPTICO ASSOCIADO POSSUI A CIA CBOO

A CIA CBOO é o documento de identificação do profissional filiado, emitida exclusivamente pelo CBOO, certificada e padronizada para todo território nacional, com identificação por estado, QR CODE rastreável com leitura direta de qualquer parte do Brasil e do mundo, versão digital e acesso a todos os benefícios de ser um Filiado do Sistema CBOO.

Solicite agora sua CIA CBOO
<https://www.cboo.org.br/anuidade>



Assista ao vídeo que demonstra as diferenças entre o "Óptico" o "Opometrista" e o "Oftalmologista", segundo a opinião da mais avalizada Oftamologia mundial.



Accesse o Código de Ética dos Profissionais Associados ao CBOO.



CORONAVÍRUS (COVID-19) MEDIDAS DE PREVENÇÃO E CONTROLE

Leia sobre as medidas de prevenção e controle do CORONAVÍRUS para os profissionais Ópticos elaborado pelo CBOO





SDS Ed. Eldorado Bloco D nº60, sala 113 - Asa Sul - Brasília/DF - CEP: 70392-901
+55 (61) 3321-4689 / +55 (61) 9 8625-6347
www.cboo.org.br / cboo@cboo.org.br



@cbooconselho

