



**INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
**APOIO ADMINISTRATIVO I NÍVEL D**

---

<i>Código do documento:</i>	IT-OP-003
<i>Versão Vigente:</i>	1ª Versão
<i>Data da versão:</i>	16/04/2026
<i>Elaborado por:</i>	Emilly Martins Ramos
<i>Aprovado por:</i>	Rafael Brito
<i>Classificação da informação:</i>	Interna



**Histórico de Alterações:**

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Elaborador por</b>	<b>Aprovado por:</b>	<b>Descrição da alteração</b>
16/04/2026	1	Emilly Martins Ramos	Rafael Brito	Elaboração Inicial



## Sumário

1.	OBJETIVO .....	4
2.	REFERÊNCIAS NORMATIVAS E DOCUMENTAIS .....	4
3.	APLICAÇÃO .....	4
4.	RESPONSABILIDADES .....	4
5.	DESCRIÇÃO .....	4
6.	RISCOS DA ATIVIDADE.....	5
7.	CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO.....	6
8.	DOCUMENTOS .....	6
9.	DIRETRIZES DE CONFIDENCIALIDADE, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E LGPD .....	6
10.	SEGURANÇA DO TRABALHO E NORMAS REGULAMENTADORAS .....	7
11.	CIÊNCIA E COMPROMISSO DO COLABORADOR.....	7

## 1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes padronizadas para execução das atividades de Apoio Administrativo I Nível D, garantindo conformidade com os requisitos contratuais, legais, de segurança da informação e padrões de qualidade exigidos pela empresa e pelo cliente contratante.

## 2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS E DOCUMENTAIS

- Norma ISO 9001:2015;
- LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);
- Normas Regulamentadoras de Segurança no Trabalho (NRs);
- Contrato e Edital de Prestação de Serviço.

## 3. APLICAÇÃO

Aplicável aos colaboradores designados como Apoio Administrativo I Nível D e funções correlatas, incluindo aqueles que prestam suporte presencial ou remoto aos setores administrativos, jurídicos, técnicos, financeiros e operacionais.

## 4. RESPONSABILIDADES

- **Executor(a):** Executar as atividades conforme esta instrução e orientações recebidas;
- **Superior imediato:** Supervisionar e garantir o cumprimento das atribuições conforme contrato;
- **RH:** Fornecer suporte técnico e garantir capacitação adequada;
- **Qualidade:** Assegurar a padronização dos processos e revisão desta instrução.

## 5. DESCRIÇÃO

O Apoio Administrativo I Nível D será responsável por:

### 5.1 Apoio ao Planejamento Operacional

- Receber, organizar e repassar demandas operacionais conforme orientações da gestão responsável;
- Verificar diariamente as necessidades das equipes de manutenção, obras e serviços gerais;
- Auxiliar na distribuição e acompanhamento das atividades executadas pelas equipes operacionais;
- Organizar agendas e reuniões, incluindo apoio a reuniões itinerantes.

### 5.2 Acompanhamento de Execução de Serviços

- Realizar acompanhamento periódico das atividades em execução nos locais demandados;

- Acompanhar o andamento dos serviços para assegurar que estejam sendo realizados conforme solicitado;
- Identificar necessidades de ajustes, suporte ou complementação durante a execução das atividades.

### **5.3 Controle de Materiais e Logística**

- Comunicar demandas relacionadas a materiais, ferramentas e equipamentos necessários à execução dos serviços;
- Auxiliar na organização logística para entrega de materiais e deslocamento de equipes quando necessário;
- Apoiar na distribuição de recursos operacionais.

### **5.4 Atividades Externas**

- Prestar suporte às demandas operacionais em unidades externas, distritos ou demais localidades vinculadas ao setor;
- Auxiliar no planejamento e acompanhamento de deslocamento de equipes para atendimento externo.

### **5.5 Conduta e Comunicação**

- Preservar a confidencialidade de informações sensíveis;
- Manter comunicação profissional em todos os canais utilizados;
- Informar à gestão responsável quaisquer irregularidades, danos, necessidades de manutenção ou situações que impactem a execução dos serviços;
- Solicitar suporte ou orientações sempre que identificada necessidade de intervenção superior;
- Zelar pelos equipamentos e manter a estação de trabalho organizada.

### **5.6 Atividades Correlatas**

- Executar outras atividades inerentes e necessárias ao bom desempenho do trabalho, conforme solicitação e orientação da chefia.

## **6. RISCOS DA ATIVIDADE**

- Falhas na comunicação das demandas operacionais;
- Atrasos na disponibilização de materiais e recursos;
- Vazamento de informações sigilosas por conduta inadequada;
- Falta de acompanhamento adequado das atividades executadas;
- Sobrecarga de atividades sem planejamento;
- Problemas logísticos no atendimento às demandas externas;
- Não comunicação de irregularidades identificadas durante a rotina;
- Uso incorreto de equipamentos.

## 7. CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

Todos os colaboradores devem ser treinados nesta instrução de trabalho no ato da admissão e periodicamente sempre que houver atualização.

O registro dos treinamentos será arquivado e controlado pela área de Recursos Humanos em conjunto com a Qualidade.

## 8. DOCUMENTOS

- Instrução de trabalho;
- Gestão da Política de Qualidade;
- Controle de Atividades Executadas com Checklist para Funcionário e Ferramentas (Quando aplicável);
- Checklist de Controle Veicular (quando aplicável).

## 9. DIRETRIZES DE CONFIDENCIALIDADE, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E LGPD

O colaborador deverá atuar em conformidade com os princípios de confidencialidade, integridade, segurança e proteção das informações relacionadas à empresa, contratantes, usuários, pacientes, alunos, servidores, fornecedores e demais partes envolvidas na prestação dos serviços.

Todas as informações, documentos, registros, sistemas, imagens, dados pessoais, dados sensíveis, senhas, cadastros, prontuários, relatórios, planilhas e demais informações obtidas durante a execução das atividades deverão ser utilizadas exclusivamente para fins profissionais e de acordo com as atribuições do cargo.

É obrigatório:

- Manter sigilo sobre informações internas e dados pessoais;
- Utilizar sistemas, documentos e equipamentos apenas para execução das atividades autorizadas;
- Zelar pela guarda e conservação de documentos físicos e digitais;
- Informar imediatamente ao responsável qualquer perda, vazamento, acesso indevido ou incidente relacionado às informações;
- Seguir os procedimentos internos, controles operacionais e diretrizes estabelecidas pela empresa e contratante.

É proibido:

- Compartilhar informações sem autorização;
- Fotografar, copiar, imprimir ou encaminhar documentos sem necessidade operacional;
- Divulgar informações em redes sociais, aplicativos de mensagens ou meios não autorizados;

- Utilizar dados pessoais para fins particulares;
- Compartilhar senhas ou permitir acesso de terceiros aos sistemas utilizados.

O tratamento de dados pessoais deverá seguir as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados, LGPD (Lei nº 13.709/2018), bem como os controles aplicáveis do Sistema de Gestão da Qualidade conforme a ISO 9001:2015, garantindo rastreabilidade, segurança, controle das informações documentadas e conformidade dos processos executados.

O descumprimento destas diretrizes poderá resultar em medidas administrativas, disciplinares e legais cabíveis.

## **10. SEGURANÇA DO TRABALHO E NORMAS REGULAMENTADORAS**

As atividades deverão ser executadas em conformidade com as Normas Regulamentadoras (NRs) aplicáveis à função exercida, respeitando os procedimentos internos de segurança, utilização correta dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), orientações técnicas e medidas preventivas estabelecidas pela empresa e contratante.

É obrigatório:

- Utilizar corretamente os EPIs fornecidos;
- Zelar pela própria segurança e dos demais colaboradores;
- Comunicar imediatamente situações de risco, acidentes ou condições inseguras;
- Seguir orientações técnicas, treinamentos e procedimentos operacionais;
- Manter organização e limpeza do ambiente de trabalho.

As principais Normas Regulamentadoras aplicáveis poderão incluir, conforme a atividade executada:

- NR 01 – Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais;
- NR 06 – Equipamentos de Proteção Individual (EPI);
- NR 07 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO);
- NR 17 – Ergonomia;
- NR 23 – Proteção Contra Incêndios;
- NR 24 – Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho;
- Demais NRs específicas aplicáveis à função e ambiente de trabalho.

O descumprimento das normas de segurança poderá resultar em medidas administrativas, disciplinares e legais cabíveis.

## **11. CIÊNCIA E COMPROMISSO DO COLABORADOR**

Declaro que recebi, li, compreendi e estou ciente das orientações descritas nesta Instrução de Trabalho. Comprometo-me a executar todas as atividades atribuídas ao meu cargo conforme os procedimentos aqui definidos, respeitando as normas internas, as orientações da empresa e as determinações legais e contratuais aplicáveis.



Quando o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) for necessário para a execução das atividades atribuídas ao meu cargo, comprometo-me a utilizá-los de forma adequada, conforme orientação recebida.

**Assinatura do Funcionário:**

**CPF:**