



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

APOIO ADMINISTRATIVO

<i>Código do documento:</i>	IT-OP-007
<i>Versão Vigente:</i>	2ª 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:

Data	Versão	Elaborador por	Aprovado por:	Descrição da alteração
15/07/2025	1	João Vitor Silva	Rafael Brito	Elaboração Inicial
16/04/2026	2	Emilly Martins Ramos	Rafael Brito	Alteração dos documentos, referências, descrições e inclusão de tópicos (LGPD e NRs)



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	5
8.	DOCUMENTOS	5
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, 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 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 será responsável por:

5.1 Atendimento e Suporte Administrativo

- Receber e realizar triagem de visitantes, ligações e correspondências;
- Prestar informações básicas sobre trâmites, processos e documentos;
- Atender e apoiar o público interno e externo com cordialidade;
- Organizar agendas e reuniões, incluindo apoio a reuniões itinerantes.

5.2 Gestão Documental e Processual

- Organizar arquivos físicos e digitais, sob supervisão;
- Digitalizar, organizar, conferir, entregar, receber, registrar e distribuir documentos e bens patrimoniais;
- Operar equipamentos como máquinas de cópia, scanners, data show, telefones, fax, entre outros;
- Apoiar atividades ligadas à gestão documental e de processos internos.



5.3 Produção e Apoio Técnico

- Elaborar, transcrever, conferir e formatar relatórios, planilhas, ofícios, memorandos, despachos e documentos similares;
- Prestar suporte na elaboração de Projetos Básicos, Termos de Referência, Notas Técnicas, Minutas de Contrato e documentos técnicos sob orientação da chefia;
- Pesquisar produtos, serviços, normativos e publicações especializadas em fontes físicas e digitais.

5.4 Atividades Externas

- Realizar entregas externas de correspondências e documentos quando solicitado;
- Efetuar levantamentos diversos sob demanda da chefia.

5.5 Conduta e Comunicação

- Preservar a confidencialidade de informações sensíveis;
- Manter comunicação profissional em todos os canais utilizados;
- 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

- Perda ou extravio de documentos;
- Erros em digitação ou lançamentos administrativos;
- Vazamento de informações sigilosas por conduta inadequada;
- Sobrecarga de atividades sem planejamento;
- 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.

Também será obrigatório seu treinamento nas Normas Regulamentadoras cabíveis e aplicáveis ao seu cargo

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: