



**INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  
**ASSISTENTE OPERACIONAL I e II**

---

<i>Código do documento:</i>	IT-OP-001
<i>Versão Vigente:</i>	2ª Versão
<i>Data da versão:</i>	12/05/2026
<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>
15/07/2025	1	João Vitor Silva	Rafael Brito	Elaboração Inicial
12/05/2026	2	Emilly Martins Ramos	Rafael Brito	Alteração dos documentos, referências, descrições e inclusão de tópicos (LGPD e NRs)



## Sumário

1.	OBJETIVO .....	3
2.	REFERÊNCIAS NORMATIVAS E DOCUMENTAIS .....	4
3.	APLICAÇÃO .....	4
4.	RESPONSABILIDADES .....	4
5.	DESCRIÇÃO .....	4
6.	RISCOS DA ATIVIDADE .....	6
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 .....	8

### 1. OBJETIVO

Estabelecer critérios padronizados para orientar o desempenho das atividades dos Assistentes Operacionais I e Assistente Operacional II, assegurando a conformidade com os

requisitos contratuais, legais, ambientais e de qualidade. A instrução busca garantir competência, segurança e padronização na execução das tarefas rotineiras e demandas pontuais, promovendo a eficácia dos serviços e a satisfação do cliente.

## 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 a todos os colaboradores contratados como Assistentes Operacionais I e Assistente Operacional II, que desempenham atividades multifuncionais em postos como:

- Soldagem, serralheria e apoio em manutenção;
- Serviços mecânicos automotivos;
- Apoio operacional em transporte e manutenção;
- Vigilância patrimonial e controle de acesso;
- Apoio operacional externo e deslocamentos;
- Serviços gerais correlatos às atividades operacionais.

Supervisores operacionais também devem aplicar esta instrução para monitorar e orientar os assistentes em campo.

## 4. RESPONSABILIDADES

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

## 5. DESCRIÇÃO

O Assistente Operacional I e Assistente Operacional II será responsável por:

### 5.1 Soldagem, Serralheria e Apoio Operacional

- Realizar serviços de solda em veículos, motos, estruturas metálicas, portas, janelas, portões e demais equipamentos;
- Executar cortes, lixamentos, ajustes e acabamentos metálicos;
- Fabricar, reparar e instalar portões, grades e estruturas metálicas;
- Executar serviços básicos de vidraçaria quando necessário, incluindo retirada, recorte e instalação de vidros;
- Realizar atividades externas conforme demandas operacionais;

- Apoiar serviços de manutenção corretiva e preventiva;
- Trabalhar em altura quando necessário e devidamente autorizado e equipado;
- Utilizar corretamente máquinas, ferramentas elétricas e equipamentos de soldagem;
- Informar necessidades de materiais, equipamentos ou manutenção ao responsável pela demanda.

### **5.2 Mecânico de Automóveis e Apoio Operacional**

- Realizar manutenção preventiva e corretiva em veículos;
- Verificar diariamente óleo, água, pneus, iluminação e condições gerais dos veículos designados para viagem;
- Executar pequenos reparos mecânicos e substituições simples;
- Realizar serviços de colagem e manutenção de pneus;
- Apoiar manutenção de veículos pesados quando solicitado;
- Informar necessidades de peças, manutenção ou irregularidades ao responsável;
- Auxiliar em deslocamentos operacionais e transporte quando designado;
- Auxiliar outros mecânicos ou setores operacionais quando necessário em atividades correlatas internas e externas.

### **5.3 Vigia e Apoio Operacional**

- Realizar abertura e fechamento das instalações;
- Controlar iluminação e energia elétrica das dependências;
- Vigiar e zelar pelo patrimônio público ou privado;
- Observar movimentações suspeitas e comunicar;
- Controlar acessos conforme orientações internas;
- Manter organização, segurança e conservação do ambiente;
- Apoiar demandas operacionais correlatas quando solicitado.

### **5.3 Atendimento a Demandas Pontuais**

- Atendimento a solicitações emergenciais ou pontuais durante o horário de trabalho;
- Apoio operacional, quando designado.

### **5.4 Conduta, Segurança e Qualidade**

- Utilizar corretamente os EPIs exigidos conforme atividade;
- Cumprir as normas internas de conduta, disciplina e horários;
- Comunicar imediatamente qualquer condição insegura ou incidente;
- Manter o bom uso e a conservação de equipamentos, ferramentas e uniformes;
- Registrar todas as ocorrências relevantes via comunicação interna.

### **5.5 Outras Atividades**

- Executar demais atividades correlatas e inerentes ao bom desempenho do trabalho, conforme solicitação do superior.

## 6. RISCOS DA ATIVIDADE

- Queimaduras, cortes e acidentes com ferramentas ou máquinas;
- Choques elétricos e riscos provenientes de soldagem;
- Exposição a ruídos, calor, fumaça e partículas metálicas;
- Acidentes ergonômicos por esforço físico;
- Acidentes em deslocamentos externos;
- Riscos de queda em atividades em altura;
- Acidentes mecânicos durante manutenção de veículos;
- Incidentes patrimoniais e riscos relacionados à vigilância.

## 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:**