



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

ASSISTENTE OPERACIONAL

<i>Código do documento:</i>	IT-OP-001
<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	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, 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, que desempenham atividades multifuncionais em postos como:

- Apoio operacional, administrativo e financeiro;
- Apoio à saúde, educação e atendimento ao público;
- Limpeza, conservação e serviços gerais;
- Manutenção urbana, predial, obras e pequenos reparos;
- Apoio à alimentação, distribuição e almoxarifado;
- Apoio a transporte, monitoria e acompanhamento de usuários;
- Apoio a eventos, atividades externas e demandas diversas.

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 será responsável por:

5.1 Limpeza e Conservação (Interna e Externa)

- Varrição manual e mecânica de pisos, áreas comuns, vias públicas e repartições;
- Lavagem e higienização de sanitários, pátios, corredores e mobiliário;

- Aplicação correta de produtos químicos conforme normas de segurança;
- Coleta e transporte interno de resíduos recicláveis, orgânicos e perigosos;
- Reposição de materiais de higiene em áreas comuns.

5.2 Apoio Escolar e Administrativo

- Organização de ambientes pedagógicos e administrativos;
- Movimentação de materiais didáticos, mobiliário e equipamentos leves;
- Apoio logístico em eventos escolares e reuniões;
- Suporte à equipe pedagógica ou administrativa conforme orientações.

5.3 Manutenção Urbana e Serviços Gerais

- Varrição de ruas, praças, feiras e áreas externas;
- Limpeza de bocas de lobo, bueiros e remoção de resíduos de vias;
- Apoio a atividades de jardinagem: limpeza de canteiros, irrigação e coleta de folhas;
- Realização de pintura simples, como meio-fio, sempre que capacitado.

5.4 Apoio à Manutenção Predial e Obras

- Auxílio em atividades básicas de manutenção predial e conservação de bens públicos;
- Apoio a profissionais qualificados como pedreiros, eletricitas ou pintores;
- Carga e descarga de materiais leves em obras ou reformas;
- Pequenos reparos sob orientação técnica.

5.5 Apoio em Eventos e Cerimoniais

- Preparação de espaços para cerimônias e eventos públicos ou internos;
- Movimentação e organização de cadeiras, mesas, suportes e equipamentos;
- Manutenção da ordem e limpeza antes, durante e após o evento.

5.6 Atendimento a Demandas Pontuais

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

5.7 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.



5.8 Outras Atividades

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

6. RISCOS DA ATIVIDADE

- Acidentes com ferramentas ou produtos químicos;
- Esforço físico inadequado em movimentação de cargas;
- Incidentes por execução inadequada ou sem orientação;
- Atraso no cronograma por falta de recursos ou materiais.

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: