



INSTRUÇÃO DE TRABALHO DE SERVIÇOS GERAIS

<i>Código do documento:</i>	IT-OP-011
<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:**

Data	Versão	Elaborador por	Aprovado por:	Descrição da alteração
06/11/2025	1	João Vitor Silva	Rafael Brito	Elaboração Inicial
12/05/2026	2	Emilly Martins Ramos	Rafael Brito	Alteração do código do documento, 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 as diretrizes e procedimentos para execução das atividades do cargo de **Serviços Gerais**, assegurando a correta realização das tarefas de limpeza, conservação e apoio operacional, em conformidade com os padrões de qualidade, segurança e organização definidos pela empresa.

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

Aplica-se a todos os **Serviços Gerais** lotados nos contratos sob gestão da empresa, que desempenham atividades de limpeza, conservação, coleta de resíduos, manutenção básica e suporte a rotinas operacionais em prédios públicos, escolas, unidades de saúde, ruas e demais locais designados.

4. RESPONSABILIDADES

- **Serviços Gerais:** Cumprir as atividades conforme esta instrução, mantendo o zelo pelo ambiente, pelos equipamentos e pelos materiais utilizados, respeitando as normas de segurança;
- **Supervisor ou Encarregado:** Acompanhar a execução das tarefas, orientar o colaborador quanto aos procedimentos corretos e garantir o uso adequado de EPIs e produtos;
- **Gestor Operacional:** Fornecer os recursos necessários, supervisionar os indicadores de desempenho e assegurar que todos os colaboradores estejam devidamente capacitados.

5. DESCRIÇÃO

As atividades do **Serviços Gerais** compreendem:

5.1. Limpeza e conservação de ambientes

- Executar a limpeza de salas, banheiros, corredores, janelas, paredes, cozinhas e áreas externas;
- Utilizar produtos de limpeza e higienização conforme instruções do rótulo e orientação do supervisor;
- Repor materiais de higiene e zelar pela boa aparência dos ambientes.

5.2. Coleta e destinação de resíduos

- Realizar coleta e acondicionamento de resíduos comuns e recicláveis;

- Utilizar equipamentos e EPIs apropriados para o tipo de resíduo manipulado;
- Destinar o lixo coletado aos locais definidos pelo contratante, mantendo a área limpa e organizada.

5.3. Apoio às rotinas operacionais e administrativas

- Auxiliar no transporte de materiais e pequenos volumes dentro do local de trabalho;
- Prestar suporte em pequenas manutenções, quando solicitado e treinado para isso;
- Apoiar a preparação de ambientes para eventos, reuniões ou atividades do órgão contratante.

5.4. Organização e conservação de equipamentos

- Zelar pelos materiais e utensílios sob sua responsabilidade (vassouras, rodos, panos, baldes, aspiradores etc.);
- Comunicar ao supervisor qualquer dano, defeito ou necessidade de substituição;
- Manter o almoxarifado ou depósito de limpeza limpo, ventilado e identificado.

5.5. Comportamento e conduta profissional

- Cumprir os horários de trabalho, utilizar o uniforme completo e manter boa apresentação pessoal;
- Tratar com respeito colegas, chefias e usuários do ambiente;
- Seguir todas as orientações do supervisor e das normas internas da empresa.

6. RISCOS DA ATIVIDADE

Os principais riscos da atividade de **Serviços Gerais** são:

- **Risco químico:** contato com produtos de limpeza e higienização;
- **Risco biológico:** contato com lixo, sanitários e resíduos orgânicos;
- **Risco de queda:** pisos molhados e escorregadios.

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: