	<b>Prefeitura Municipal de Viana</b> <b>Estado do Espírito Santo</b> Secretaria Municipal de Administração - SEMAD Departamento de Serviços Gerais - DESEG	<b>Instrução Normativa</b>	<b>Código SSG - 01/2015</b>

**Assunto:**

Disciplinar procedimento de serviços de apoio tais como: serviços de copa, limpeza, manutenção, telefonistas, vigilância e segurança patrimonial.

<b>Versão:</b> 001	<b>Data de Elaboração:</b> 20/08/2015	<b>Data da Aprovação:</b> 30/09/2015	<b>Data da Vigência:</b> 30/09/2015
<b>Ato de Aprovação:</b> Decreto Municipal nº 260/2015		<b>Unidade Responsável:</b> Departamento de Serviços Gerais - DESEG	
<b>Revisada em:</b> 29/09/2015		<b>Revisada por:</b> Secretaria Municipal de Administração - SEMAD	

**1. Finalidade:**

- 1.1. Estabelecer procedimentos para a contratação e gerenciamento dos serviços terceirizados ou não de apoio tais como: serviços de copa, limpeza, manutenção, telefonistas, vigilância e segurança patrimonial.

**2. Abrangência:**

- 2.1. A presente Instrução Normativa abrange todas as unidades da estrutura organizacional da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal.

**3. Conceitos/ Definições:**

- 3.1. Para fins desta Instrução Normativa, consideram-se:
- 3.1.1. **SSG** - É o Sistema de Serviços Gerais que tem como unidade Responsável a Secretaria Municipal de Administração.
- 3.1.2. **Sistema** - Conjunto de ações coordenadas, que concorrem para um determinado fim.
- 3.1.3. **Sistema Administrativo** - Conjunto de atividades afins, relacionadas a funções finalísticas ou de apoio, distribuídas em diversas unidades da organização e executadas sob a orientação técnica do respectivo órgão central, com o objetivo de atingir algum resultado.
- 3.1.4. **Ponto de Controle** - Aspectos relevantes em um sistema administrativo, integrantes das rotinas de trabalho ou na forma de indicadores, sobre os quais, em função de sua importância, grau de risco ou efeitos posteriores, deva haver algum procedimento de controle.
- 3.1.5. **Procedimentos de Controle** - Procedimentos inseridos nas rotinas de trabalho com o objetivo de assegurar a conformidade das operações inerentes a cada ponto de controle, visando restringir o cometimento de irregularidades ou ilegalidades e/ou preservar o patrimônio público.
- 3.1.6. **Sistema de Controle Interno** - Conjunto de procedimentos de controle estruturados por sistemas administrativos e especificados em instruções normativas, executados no dia-a-dia em todas as unidades da estrutura organizacional.
- 3.1.7. **Instrução Normativa** - Documento que estabelece os procedimentos a serem adotados objetivando a padronização na execução de atividade e rotinas de trabalho, com ênfase nos procedimentos de controle.
- 3.1.8. **Fluxograma**- Demonstração gráfica das rotinas de trabalho relacionada a cada sistema administrativo, com a identificação das unidades executoras.
- 3.1.9. **Unidade Responsável** - É a unidade responsável pela Instrução Normativa (Departamento,

diretoria ou denominação equivalente) que atua como órgão central do respectivo sistema administrativo a que se referem às rotinas de trabalho objeto do documento.

**3.1.10. Unidade Executora** - São todas as demais divisões e respectivas secretarias da estrutura organizacional da Prefeitura Municipal de Viana que se submeterão a esta instrução normativa.

**3.1.11. Termo de Referência** - É o documento obrigatório que precede a licitação e que deverá conter os elementos técnicos capazes de propiciar a avaliação do custo, pela Administração, diante dos seguintes elementos essenciais: objeto; justificativa; especificações técnicas; prazo, local e forma de entrega e/ou execução; condições de garantia; gestor do contrato; cronograma físico/financeiro; dotação orçamentária; obrigações acessórias; qualificação técnica, orçamento estimado; condições de recebimento; condições de pagamento; sanções administrativas; amostras/laudos técnicos e disposições gerais.

**3.1.12. Orientação Técnica** – Ação e o efeito de orientar, observando as normas e legislações vigentes.

**3.1.13. Área interna** - São áreas constituídas pelo acervo patrimonial e seus móveis, utensílios e equipamentos que possuem as seguintes divisões: **Administrativas** – são as especificadas genericamente para o trabalho administrativo interno e de atendimento ao cidadão; **com espaços livres** (circulação/saguão/hall/salão) – são as especificadas genericamente para o acesso e fluxo entre as áreas internas; **almoxarifado/galpões** – são caracterizadas por serem grandes áreas cobertas para depósito e armazenamento de produtos, materiais e equipamentos.

**3.1.14. Área externa** - São áreas contíguas às edificações, constituídas de passeios, arruamentos, estacionamentos a descoberto, jardins e áreas verdes adjacentes ao prédio: pátios, passeios, arruamentos, estacionamento e pisos pavimentados adjacentes / contíguos às edificações – toda área ao ar livre.

#### 4. Base Legal e Regulamentar:

4.1. Os principais instrumentos legais e regulamentares que serviram de base para elaboração da presente Instrução normativa foram:

- 4.1.1. Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988;
- 4.1.2. Constituição Estadual do Espírito Santo de 1989;
- 4.1.3. Lei Orgânica do Município de Viana – Lei nº 1/1990;
- 4.1.4. Resolução TCE/ES nº 227/2011 alterada pela Resolução TCE/ES nº 257 de 07.03.2013 - DOE 12.03.2013;
- 4.1.5. Lei Municipal nº 2.422/2011 que implantou o Controle Interno no Município e Decreto nº 187/2012 que regulamentou a aplicação desta Lei;
- 4.1.6. Lei Complementar nº 101/2000;
- 4.1.7. Lei 8.666/93 das Licitações e Contratos;
- 4.1.8. Lei 10.520/2002 de 17 de julho de 2002- Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 4.1.9. Decreto Municipal nº 223/2015 de 26/08/2015 que institui no âmbito do Poder Executivo a Comissão de Administração Financeira e Orçamentária – COMAFO. (Publicado no Diário Oficial dos Municípios do Espírito Santo - DOM/ES em 27/08/2015) AMUNES;
- 4.1.10. Código Tributário Municipal - Lei nº 1629/2002;
- 4.1.11. Lei 4.320 de 17 de março de 1994, que institui normas gerais de direito financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União dos Estados dos Municípios e do Distrito Federal;
- 4.1.12. Demais legislações pertinentes ao assunto, inclusive as de âmbito interno.

#### 5. Responsabilidades:

### **5.1. Do Departamento de Serviços Gerais - Unidade Responsável pela Instrução Normativa:**

- 5.1.1. Promover discussões técnicas com as unidades executoras e com a Controladoria Municipal, para definir as rotinas de trabalho e identificar os pontos de controle e respectivos procedimentos de controle, objetos da instrução normativa a ser elaborada;
- 5.1.2. Obter a aprovação da instrução normativa, após submetê-la à apreciação da Controladoria Municipal, e promover a sua divulgação e implementação;
- 5.1.3. Manter atualizada e orientar as unidades executoras e supervisionar a aplicação da Instrução Normativa;
- 5.1.4. Manter o controle e gerenciamento dos contratos de sua competência;
- 5.1.5. Monitorar as atividades relativas à manutenção predial e serviços de limpeza, vigilância, copa, cozinha e recepção;
- 5.1.6. Receber, conferir, identificar, atestar e encaminhar ao Gabinete/SEMFI as respectivas contas de água, luz, telefone móvel e fixo, para autorização dos pagamentos e proceder sua conferência;
- 5.1.7. Gerenciar as atividades do Departamento de protocolo tais como: distribuição de processos e correspondências;
- 5.1.8. Coordenar as atividades das agências dos correios comunitários de modo a contribuir com o bom andamento e atendimento aos munícipes.

### **5.2. Das Unidades Executoras:**

- 5.2.1. Atender às solicitações do Departamento de Serviços Gerais, por ocasião das alterações na instrução normativa, quanto ao fornecimento de informações e à participação no processo de elaboração;
- 5.2.2. Alertar ao Departamento de Serviços Gerais sobre alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho, objetivando a sua otimização, tendo em vista, principalmente, o aprimoramento dos procedimentos de controle e o aumento da eficiência operacional;
- 5.2.3. Manter a instrução normativa à disposição de todos os servidores da unidade, zelando pelo seu fiel cumprimento, em especial quanto aos procedimentos de controle e quanto à padronização dos procedimentos na geração de documentos, dados e informações;

### **5.3. Da Unidade Responsável pela Coordenação de Controle Interno - Controladoria Municipal.**

- 5.3.1. Prestar apoio técnico na fase de elaboração das instruções normativas e em suas atualizações, em especial no que tange a identificação e avaliação dos pontos de controle e respectivos procedimentos de controle;
- 5.3.2. Por meio da atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes à instrução normativa para aprimoramento dos controles ou mesmo a formatação de novas instruções normativas;
- 5.3.3. Organizar e manter atualizado o Manual de Rotinas e Procedimentos de Controle do Município, em meio documental e/ou em base de dados, de forma que contenha sempre a versão vigente de cada instrução normativa.

## **6. Procedimentos para elaboração das Instruções Normativas:**

### **6.1. Serviços de conservação e limpeza.**

- 6.1.1. Os serviços de conservação e limpeza têm como objetivo o asseio e a conservação dos prédios

públicos. Coleta e remoção de resíduos; aplicação de ceras, lustradores em moveis e pisos; retirada de pó ou varrição de pisos, carpetes, coleta de material orgânico, papeis e detritos; colocação de desodores, aplicação de detergentes, lavagem e higienização em sanitários; retirada de resíduos dos vidros das portas e janelas, na forma do Plano básico de conservação e limpeza constante no **Anexo I**.

## **6.2. Serviços de copa e cozinha.**

**6.2.1.** Define-se como copa e cozinha as atividades relativas ao preparo de alimentos e a sua distribuição, inclusive a seleção de insumos, além da limpeza dos locais, utensílios e equipamentos utilizados, dentre outras tarefas de natureza correlata. (Vide Plano básico de conservação e limpeza – **Anexo I**).

## **6.3. Serviços de recepção e telefonia:**

**6.3.1.** Os postos de recepção estão destinados à orientação, informação e controle de entrada e saída dos usuários do serviço público, mediante a sua identificação e registro. No que se refere à telefonia, o posto é destinado à operação de centrais telefônicas visando à comunicação entre órgãos, entidades e unidades operacionais com o público interno e externo, direcionando com agilidade e eficácia as chamadas telefônicas.

## **6.4. Serviço de Vigilância e Segurança Patrimonial presencial.**

**6.4.1.** Destinado à guarda do patrimônio público dos órgãos e demais unidades vinculadas ao poder executivo municipal, nos termos da Lei e caracterizam-se pela presença ostensiva de vigilantes, devidamente fardados, armados ou não, em locais de maior exposição ao risco de ocorrências de furto, roubo e outros eventos, podendo ser complementado por ronda no caso de áreas extensas.

## **6.5. Serviço de Manutenção.**

**6.5.1.** Compreende aos serviços nas áreas de instalação civil, elétrica, carpintaria, e correlatos, envolvendo serviços profissionais de artífice, eletricista, bombeiro hidráulico, carpinteiro, serralheiro, pintor, pedreiro e outros das instalações onde estão sediados os órgãos e unidades do poder executivo municipal.

## **6.6. Serviços Administrativos.**

**6.6.1.** Compreende executar as tarefas inerentes à recepção, classificação, expedição, distribuição e arquivo de expediente;

**6.6.2.** Realizar os procedimentos administrativos necessários à preparação do expediente a submeter a despacho e à sua execução;

**6.6.3.** Colaborar na organização de procedimentos administrativos para aquisição de bens e serviços e no controle das contas relativas aos serviços de telefonia, energia, água etc;

**6.6.4.** Colaborar no recolhimento, tratamento e manutenção de informações de interesse para divulgação através da página dos serviços na Internet;

**6.6.5.** Organizar e distribuir todas as informações relativas ao serviço;

## **6.7. Da Contratação.**

**6.7.1.** As atividades de apoio, tais como, serviço de copa, telefone, manutenção, vigilância, segurança patrimonial, dentre outras, poderão ser realizadas por servidor público efetivo ou através da contratação de empresa ou cooperativa especializada para a prestação do referido serviço;

**6.7.2.** A solicitação da contratação da prestadora de serviço pode originar-se em qualquer uma das Unidades do Poder Executivo Municipal, através da elaboração do Termo de Referência, conforme **OT – Orientação Técnica nº 001/2015** e legislações pertinentes.

## 7. Considerações Finais:

- 7.1. Os termos contidos nesta Instrução Normativa, não eximem a observância das demais normas pertinentes que deverão ser respeitadas por exigência legal;
- 7.2. Casos omissos deste normativo serão tratados junto ao Departamento de Serviços Gerais e pela Secretaria Municipal de Administração, a quem cabe, também, prestar esclarecimentos adicionais a respeito deste documento com anuência da Controladoria Municipal;
- 7.3. Eventuais impropriedades ocorridas em descumprimento da presente instrução que não puderem ser sanadas pelo Departamento de Serviços Gerais e pela Secretaria Municipal de Administração deverão ser comunicadas formalmente à Controladoria Municipal;
- 7.4. Integram a presente Instrução Normativa os seguintes anexos:
  - 7.4.1. Anexo I – Plano básico de conservação e limpeza.
- 7.5. Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir da data de sua publicação.

## 8. Aprovação:

- 8.1. Aprovamos esta Instrução Normativa em 30/09/2015, divulgue-se:

---

**Jaqueline D' Oliveira Jubini**  
Secretaria Municipal de Administração.


---

**Iranilson Casado Pontes**  
Controlador Geral

De acordo,

---

**Gilson Daniel Batista**  
Prefeito Municipal

	<p><b>Prefeitura Municipal de Viana</b>  <b>Estado do Espírito Santo</b>  Secretaria Municipal de Administração - SEMAD  Departamento de Serviços Gerais - DESEG</p>	<p><b>Instrução Normativa</b></p>	<p><b>Código SSG - 01/2015</b></p>
---	--	-----------------------------------	------------------------------------

## ANEXO I – PLANO BASICO DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA

### 1. Plano básico de conservação e limpeza:

#### 1.1. Conservação e limpeza de áreas internas:

##### 1.1.1. Diariamente:

- a. Remoção, com pano úmido, do pó das mesas, armários, arquivos, prateleiras, persianas, peitoris, caixilhos das janelas, bem como dos demais móveis existentes, inclusive aparelhos elétricos, extintores de incêndio, etc.;
- b. Lavagem de bacias, assentos e pias dos sanitários, inclusive desentupimentos, quando a situação exigir;
- c. Limpeza dos pisos dos sanitários, copas e outras áreas molhadas a cada expediente e sempre que for necessário;
- d. Varrição de pisos em geral, passagem de pano úmido e polimento dos balcões e os pisos vinílicos, de mármore, cerâmicos e emborrachados, remoção de manchas e lustragem dos pisos encerados;
- e. Abastecimento com papel toalha, higiênico e sabonete líquido dos sanitários, quando necessário;
- f. Limpeza e desinfecção dos telefones com flanela e produtos adequados;
- g. Aplicação de pano úmido com álcool nos tampos das mesas e assentos de refeitórios antes e após as refeições;
- h. Coleta do lixo acondicionando-o em sacos plásticos, com a seleção para reciclagem, removendo-o para o local indicado pela Administração;
- i. Limpeza dos corrimãos;
- j. Desenvolvimento de atividades conexas.

##### 1.1.2. Semanalmente:

- a. Limpeza dos móveis, arquivos, equipamentos, divisórias, portas, espelhos e demais objetos, utilizando produtos adequados para melhor desempenho e execução de cada serviço;
- b. Lustre de todo o mobiliário envernizado com produto adequado, e utilizar flanela nos móveis encerados;
- c. Retirada do pó e resíduos, com pano úmido, dos quadros em geral;
- d. Limpeza e enceramento dos pisos não acarpetados;
- e. Desenvolvimento de atividades conexas.

##### 1.1.3. Mensalmente:

- a) Limpeza de todas as luminárias por dentro e por fora;
- b) Limpeza dos forros, paredes e rodapés;

c) Limpeza das cortinas e/ou persianas, com equipamentos, acessórios adequados e produtos adequados;

d) Remoção de manchas de paredes;

e) Limpeza, engraxamento e lubrificação de portas, grades, basculantes, caixilhos, janelas de ferro (de malha, enrolar, pantográfica, correr, etc.);

f) Limpeza de todos os vidros internos e externos (sem exposição a risco), com acessórios e produtos adequados.

#### **1.1.4. Semestralmente:**

a) Lavagem de tapetes, carpetes e cortinas com equipamentos apropriados;

b) Desenvolvimento de atividades conexas.

### **1.2. Conservação e limpeza de áreas externas:**

#### **1.2.1. Diariamente:**

a) Remoção dos capachos e tapetes, procedendo a sua limpeza;

b) Varrição, aplicação de pano úmido e polimento nos pisos vinílicos, de mármore, cerâmicos, de marmorite e emborrachados;

c) Varrição nas áreas pavimentadas;

d) Coleta do lixo, acondicionando-o em sacos plásticos, removendo-os para local indicado pela Administração, procedendo à coleta seletiva do papel para reciclagem;

e) Desenvolvimento de atividades conexas.

#### **1.2.3. Semanalmente:**

a) Limpeza e polimento de todos os metais (torneiras, válvulas, registros, sifões, fechaduras, etc)

b) Lavagem dos pisos vinílicos, de mármore, cerâmicos, de marmorite e emborrachados, com detergente, encerar e lustrar;

c) Remoção de papéis, detritos e folhagens das áreas verdes adjacentes ao prédio;

d) Desenvolvimento de atividades conexas.

#### **1.2.4. Mensalmente:**

a) Lavagem das áreas cobertas destinadas a estacionamento, se e quando houver;

b) Desenvolvimento de atividades conexas.

### **1.3. Serviços de copa e cozinha:**

#### **1.3.1. Serviços de copa:**

a) Operar eletrodomésticos e outros equipamentos e utensílios;

b) Lavar, manualmente ou por meios mecânicos, louças, talheres e utensílios;

c) Servir café, água etc., nas dependências dos órgãos;

- d)** Preparar e servir refeições ligeiras e proceder ao aquecimento de alimentos;
- e)** Receber e examinar o material destinado à preparação de alimentos e de bebidas e acondicioná-los em recipientes adequados;
- f)** Informar previamente da necessidade de material para o desenvolvimento normal dos serviços;
- g)** Manter e zelar pela conservação dos equipamentos e utensílios utilizados;
- h)** Efetuar o controle do material existente no setor, discriminando-o por peças e respectivas quantidades, para manter o estoque e evitar extravios;
- i)** Executar serviços de limpeza e conservação da copa; e
- j)** Zelar pela ordem, higiene e segurança no ambiente de trabalho, observando as normas e instruções, para prevenir acidentes.

### **1.3.2. Serviços de cozinha:**

- a)** Receber e seguir as instruções sobre cuidado no preparo de lanches, efetuando o preparo conforme a orientação recebida;
- b)** Receber e conferir os gêneros alimentícios de acordo com o cardápio a ser utilizado, efetuando o preparo prévio dos alimentos que servirão de base para os demais;
- c)** Preparar molhos, misturando ingredientes e armazenando-os em recipientes bem vedados para possibilitar o preparo dos lanches;
- d)** Distribuir lanches preparados, entregando-os conforme a rotina determinada;
- e)** Preparar sucos e outros;
- f)** Utilizar adequadamente todos os equipamentos e utensílios de cozinha, proceder a sua limpeza de forma a manter a ordem e controle de todo o material e equipamentos existentes na área de trabalho;
- g)** Notificar toda e qualquer ocorrência que dificulte o bom andamento dos trabalhos, visando o conserto ou reparo de aparelhos ou substituição de materiais;
- h)** Manter o ambiente de trabalho limpo e com aparência adequada.