TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DE GOIÁS

Secretaria Administrativa (SEC-ADM)

MANUAL DE FUNÇÕES DE TERCEIRIZADOS

Versão nº: 004

05/11/2026

SUMÁRIO

1. OBJETIVO 3
2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA 3
3. DETALHAMENTO DE FUNÇÕES 3
3.1 Portaria, Recepção e Copa 4
3.1.1 Porteiro 4
3.1.2 Tele-atendente / Recepcionista 4
3.1.3 Copa e Garçom 5
3.1.4 Zelador 6
3.1.5 Encarregado de Equipe (Portaria/Recepção/Copa) 7
3.2 Limpeza, Higienização e Conservação 8
3.2.1 Auxiliar de Limpeza 8
3.2.2 Auxiliar de Manutenção Predial 9
3.2.3 Auxiliar de Manutenção Predial – Almoxarife 11
3.2.4 Operador de Maquinários de Limpeza 11
3.2.5 Encarregado de Equipe de Limpeza 12
3.2.6 Encarregado de Equipe de Manutenção Predial 13
3.3 Manutenção Elétrica 14
3.3.1 Engenheiro Eletricista 14
3.3.2 Encarregado (Manutenção Elétrica) 15
3.3.3 Eletricista 16
3.4 Manutenção de Refrigeração 16
3.4.1 Técnico Eletromecânico de Refrigeração 16
3.4.2 Encarregado Eletromecânico de Refrigeração 17
3.5 Jardinagem 18
3.5.1 Encarregado de Jardinagem 18
3.5.2 Jardineiro 19
4. CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA 20

1. OBJETIVO

O objetivo do Manual de Funções de Terceirizados é apresentar uma descrição pormenorizada dos requisitos técnicos e comportamentais básicos necessários para o exercício de cada função das empresas terceirizadas dentro do Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO), em consonância com os requisitos legais vigentes e normas reguladoras, garantindo a devida qualificação e conscientização dos colaboradores perante seu papel na instituição.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Norma Regulamentadora Nº 01 (NR 01) — Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais
- Norma Regulamentadora Nº 04 (NR 04) — Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT)
- Norma Regulamentadora Nº 06 (NR 06) — Equipamento de Proteção Individual (EPI)
- Norma Regulamentadora Nº 10 (NR 10) — Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade
- Norma Regulamentadora Nº 12 (NR 12) — Segurança no Trabalho em Máquinas e Equipamentos
- Norma Regulamentadora Nº 35 (NR 35) — Trabalho em Altura
- Norma Regulamentadora Nº 17 (NR 17) — Ergonomia
- Norma Regulamentadora Nº 18 (NR 18) — Segurança e Saúde no Trabalho na Indústria da Construção
- Norma Regulamentadora Nº 24 (NR 24) — Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho
- Norma Regulamentadora Nº 33 (NR 33) — Segurança e Saúde nos Trabalhos em Espaços Confinados
- RDC ANVISA nº 216/2004 — Boas Práticas para Serviços de Alimentação

3. DETALHAMENTO DE FUNÇÕES

Este capítulo apresenta o detalhamento das funções que compõem as equipes das empresas terceirizadas responsáveis pela prestação de serviços continuados ao Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO). Para cada função foram mapeados a escolaridade mínima e desejável, o descritivo das atividades operacionais, as exigências técnicas específicas e as habilidades comportamentais (soft skills) esperadas, tomando como base o escopo definido nos respectivos Termos de Referência e Editais de cada contratação.

As funções estão organizadas por tipo de serviço terceirizado — Portaria/Recepção/Copa, Limpeza e Conservação, Manutenção Elétrica, Manutenção de Refrigeração e Lanchonete/Restaurante — e os quadros a seguir servem de referência técnica para os processos de contratação, gestão e fiscalização contratual, bem como para a avaliação de desempenho dos profissionais alocados.

3.1 Portaria, Recepção e Copa

3.1.1 Porteiro

Função	**Porteiro (Portaria)**
Escolaridade mínima	Alfabetizado
Descritivo operacional	• *Controlar acesso de veículos e pessoas na guarita principal* • *Observar e controlar acesso à garagem privativa* • *Comunicar anormalidades e ocorrências à Diretoria de Administração/Assistência de Segurança Policial Militar* • *Executar outras tarefas afins*
Exigência técnica específica	Não se aplica.
Jornada	Segunda a sexta-feira, 44h semanais.
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Atenção e vigilância constante* • *Discrição e sigilo* • *Comunicação clara com a chefia* • *Boa apresentação e postura*

3.1.2 Tele-atendente / Recepcionista

Função	**Tele-atendente / Recepcionista**
Escolaridade mínima	Alfabetizado.

Função	**Tele-atendente / Recepcionista**
Descritivo operacional	• *Recepcionar e encaminhar visitantes* • *Operar scanner de raio-X e detector de metais da recepção* • *Comunicar anormalidades e ocorrências à Diretoria de Administração/Assistência de Segurança Policial Militar* • *Atender telefone e prestar informações* • *Operar mesa/central telefônica (chamadas internas e externas)* • *Manter o local em ordem e sem aglomeração* • *Zelar pela organização e aparência do posto*
Exigência técnica específica	Não se aplica.
Jornada	Segunda a sexta-feira, 44h semanais
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Boa comunicação verbal e escrita* • *Cordialidade e paciência no atendimento ao público* • *Organização* • *Discrição no trato de informações*

3.1.3 Copa e Garçom

Função	**Copa e Garçom**
Escolaridade mínima	Alfabetizado.

Função	**Copa e Garçom**
Descritivo operacional	• *Preparar café* • *Organização da copa* • *Lavar e higienizar utensílios* • *Preparar e servir água, chá, café e alimentos* • *Preparar bandejas, pratos e mesas* • *Auxiliar na limpeza de geladeiras e limpar armários da copa*
Exigência técnica específica	• *Noções de higiene alimentar e manuseio de utensílios de copa*
Jornada	Segunda a sexta-feira, 44h semanais
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Cordialidade no atendimento a servidores/visitantes* • *Higiene pessoal - boa apresentação e asseio.* • *Agilidade no atendimento* • *Trabalho em equipe*

3.1.4 Zelador

Função	**Zelador**
Escolaridade mínima	Alfabetizado.
Descritivo operacional	• *Realizar vistorias periódicas nas áreas internas e externas do prédio, verificando a organização e identificando objetos ou materiais fora do lugar;* • *Verificar e manter a organização das áreas comuns, comunicando eventuais irregularidades ou necessidades de manutenção;* • *Realizar a rega e os cuidados básicos com as plantas e áreas verdes, conforme a necessidade;*

	• *Auxiliar na limpeza e conservação geral das áreas comuns do prédio;* • *Apoiar na conservação, organização e manutenção das condições adequadas de uso das instalações;* • *Informar ao responsável qualquer avaria, irregularidade ou necessidade de reparo identificada durante as vistorias.*
Exigência técnica específica	Não se aplica.
Jornada	44 horas semanais.
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Responsabilidade e autonomia* • *Discrição* • *Postura profissional* • *Capacidade de atuar sozinho em horário noturno*

3.1.5 Encarregado de Equipe (Portaria/Recepção/Copa)

Função	**Encarregado de Equipe (Portaria/Recepção/Copa)**
Escolaridade mínima	Ensino Médio Completo
Descritivo operacional	• *Acompanhar a frequência dos empregados* • *Orientar e acompanhar o uso de uniforme completo e crachá* • *Orientar e acompanhar o uso obrigatório de EPIs conforme a função* • *Coordenar os trabalhos garantindo atendimento adequado* • *Coordenar e executar a rotina de atendimentos* • *Verificar cumprimento das tarefas dos subordinados e apresentar propostas de melhoria*
Exigência técnica específica	• *Curso de atendimento ao público* • *Informática básica/intermediária* • *Desejável: Gestão de pessoas/RH ou similar*

Função	**Encarregado de Equipe (Portaria/Recepção/Copa)**
Jornada	Segunda a sexta-feira, 44h semanais
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Liderança de equipe* • *Capacidade de orientação e instrução de subordinados* • *Gestão de pessoas* • *Proposição de melhorias* • *Comunicação assertiva* • *Resolução de conflitos*

3.2 Limpeza, Higienização e Conservação

3.2.1 Auxiliar de Limpeza

Função	**Auxiliar de Limpeza**
Escolaridade mínima	Não se aplica.
Descritivo operacional	• *Higienizar sanitários, copas, mesas, pisos, vidros, mobiliários, forros, elevadores, áreas ajardinadas e estacionamento* • *Aspirar carpetes/tapetes; lavar capachos, lixeiras e contêineres* • *Recolher e transportar resíduos* • *Sinalizar áreas em manutenção*
Exigência técnica específica	Não se aplica.
Jornada	44h semanais

Função	**Auxiliar de Limpeza**
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Organização* • *Atenção aos detalhes* • *Zelo e cuidado com o patrimônio* • *Uso consciente de materiais e produtos* • *Trabalho em equipe* • *Relacionamento interpessoal respeitoso*

3.2.2 Auxiliar de Manutenção Predial

Função	**Auxiliar de Manutenção Predial**
Escolaridade mínima	Alfabetizado. Desejável: Ensino Fundamental Completo

Função	**Auxiliar de Manutenção Predial**
Descritivo operacional	• *Atender aos chamados gerais de manutenção preventiva e corretiva;* • *Auxiliar na manutenção de eletro calhas e dos suportes das instalações complementares;* • *Substituir peças de pisos danificadas ou trincadas;* • *Auxiliar na limpeza de instalações elétricas de baixa tensão e de equipamentos, desde que estejam desenergizados;* • *Auxiliar em serviços manuais que envolvam esforço físico;* • *Conservar pinturas, divisórias, esquadrias e mobiliários de madeira;* • *Conservar e reparar rejuntes de pisos;* • *Conservar forros de gesso comum, placas de forro mineral e gesso acartonado;* • *Utilizar, conservar e organizar ferramentas e utensílios de manutenção;* • *Auxiliar na manutenção preventiva e corretiva de vedações e impermeabilizações;* • *Substituir torneiras, válvulas de descarga, rabichos, boias, buchas de torneiras e componentes de vasos sanitários;* • *Executar outras tarefas afins e compatíveis com a função.*
Exigência técnica específica	• *Noções básicas de hidráulica e conservação predial*
Jornada	44h semanais.
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Proatividade* • *Atenção às normas de segurança* • *Capacidade básica de resolução de problemas* • *Postura profissional* • *Zelo ao Patrimônio Público* • *Consciência Ambiental*

3.2.3 Auxiliar de Manutenção Predial – Almoxarife

Função	**Auxiliar de Manutenção Predial – Almoxarife**
Escolaridade mínima	Alfabetizado. Desejável: Ensino Médio Completo.
Descritivo operacional	Controle de estoque de materiais e insumos de manutenção predial
Exigência técnica específica	Desejável: Experiência mínima de 3 anos em almoxarifado e/ou controle de estoque de materiais e manutenção predial
Jornada	44h semanais.
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Organização* • *Atenção a detalhes* • *Confiabilidade no controle de estoque* • *Responsabilidade*

3.2.4 Operador de Maquinários de Limpeza

Função	**Operador de Maquinários de Limpeza**
Escolaridade mínima	Alfabetizado. Desejável: Ensino Médio Completo
Descritivo operacional	• *Operar lavadoras, varredeiras, enceradeiras, aspiradores de pó e água e demais maquinários previstos para os serviços;* • *Realizar limpeza mecanizada de pisos;*

Função	**Operador de Maquinários de Limpeza**
Exigência técnica específica	• *Treinamento de operação de maquinário de limpeza*
Jornada	44h semanais
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Atenção e concentração durante a operação;* • *Responsabilidade no uso dos equipamentos;* • *Cuidado com pedestres, veículos e patrimônio público;*

3.2.5 Encarregado de Equipe de Limpeza

Função	**Encarregado de Equipe de Limpeza**
Escolaridade mínima	Ensino Médio Completo
Descritivo operacional	• *Acompanhar a frequência dos empregados* • *Orientar o uso de uniforme e crachá; garantir o uso de EPIs* • *Controlar estoque de materiais fornecidos* • *Coordenar trabalhos de limpeza/conservação* • *Supervisionar detalhadamente janelas, banheiros, cozinhas, garagens, carpetes etc.* • *Coordenar a rotina de conservação e higienização* • *Verificar o cumprimento de tarefas dos subordinados*
Exigência técnica específica	• *Curso de manuseio de produtos químicos concentrados de limpeza e tratamento de pisos* • *Desejável: Informática básica/intermediária* • *Desejável: Gestão de pessoas/RH ou similar* • *Desejável: Experiência mínima de 2 anos em higienização, conservação e/ou limpeza de empreendimentos*

Função	**Encarregado de Equipe de Limpeza**
Jornada	44h semanais
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Liderança de equipe* • *Capacidade de orientação e supervisão de subordinados* • *Gestão de pessoas*

3.2.6 Encarregado de Equipe de Manutenção Predial

Função	**Encarregado de Equipe de Manutenção Predial**
Escolaridade mínima	Ensino Médio Completo
Descritivo operacional	• *Coordenar e acompanhar as atividades de manutenção preventiva, corretiva e, quando aplicável, preditiva das instalações prediais;* • *Realizar vistorias periódicas nas instalações, identificando necessidades de manutenção, reparos, conservação e melhorias;* • *Distribuir e acompanhar as atividades da equipe de manutenção, conforme as prioridades e demandas identificadas;* • *Controlar e acompanhar os chamados e solicitações de manutenção* • *Orientar e fiscalizar o uso adequado de Equipamentos de Proteção Individual – EPI durante a execução das atividades de manutenção;*
Exigência técnica específica	Experiência mínima de 3 anos em construção, reforma ou manutenção de empreendimentos, sendo pelo menos 1 ano como encarregado de equipe.

Função	**Encarregado de Equipe de Manutenção Predial**
Jornada	44h semanais
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Liderança e gestão de equipe* • *Comunicação técnica clara* • *Resolução de problemas*

3.3 Manutenção Elétrica

3.3.1 Engenheiro Eletricista

Função	**Engenheiro Eletricista**
Escolaridade mínima	Ensino Superior Completo (Engenharia Elétrica)
Descritivo operacional	• *Realizar vistorias e inspeções técnicas em obras, instalações e serviços de engenharia elétrica, verificando sua conformidade com os projetos e especificações;* • *Coordenar e acompanhar a execução dos serviços de manutenção das instalações elétricas;* • *Garantir o bom andamento dos serviços realizados pela equipe;* • *Analisar projetos, documentos e demais informações técnicas relacionadas às obras e serviços de engenharia elétrica;* • *Executar outras atividades correlatas à área de engenharia elétrica.*
Exigência técnica específica	• *Registro no CREA*
Jornada	44h semanais

Função	**Engenheiro Eletricista**
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Comunicação técnica clara* • *Liderança e responsabilidade técnica* • *Capacidade de planejamento, organização e resolução de problemas* • *Postura preventiva* • *Ética profissional*

3.3.2 Encarregado (Manutenção Elétrica)

Função	**Encarregado (Manutenção Elétrica)**
Escolaridade mínima	Ensino Médio Completo
Descritivo operacional	• *Distribuir e orientar a equipe quanto às atividades a serem realizadas;* • *Fiscalizar a execução dos serviços, verificando o cumprimento das orientações e procedimentos estabelecidos;* • *Acompanhar os serviços de manutenção preventiva, corretiva e limpeza das instalações elétricas;*
Exigência técnica específica	• *Curso de Segurança em Instalações Elétricas conforme NR-10* • *Desejável: Experiência mínima de 5 anos como eletricista ou encarregado*
Jornada	44h semanais
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Liderança e supervisão de equipe em campo* • *Capacidade de orientar tecnicamente os eletricistas* • *Zelo ao Patrimônio Público* • *Ética Profissional*

3.3.3 Eletricista

Função	**Eletricista**
Escolaridade mínima	Ensino Médio Completo
Descritivo operacional	• *Executar serviços de manutenção elétrica preventiva e corretiva nas instalações do TCE-GO;* • *Realizar inspeções nos equipamentos e instalações elétricas, identificando e realizando os reparos, ajustes e substituições de componentes necessários, comunicando eventuais falhas ou irregularidades.* • *Utilizar corretamente ferramentas, equipamentos e dispositivos elétricos disponibilizados para a execução dos serviços;*
Exigência técnica específica	• *Curso de Segurança em Instalações Elétricas conforme NR-10* • *Desejável: Experiência mínima de 3 anos em construção, reforma ou manutenção de instalações elétricas*
Jornada	44h semanais
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Responsabilidade* • *Trabalho em equipe* • *Ética Profissional*

3.4 Manutenção de Refrigeração

3.4.1 Técnico Eletromecânico de Refrigeração

Função	**Técnico Eletromecânico de Refrigeração**
Escolaridade mínima	Ensino Fundamental

Função	**Técnico Eletromecânico de Refrigeração**
Descritivo operacional	• *Executar limpeza técnica especializada em todos os componentes do sistema de ar-condicionado central e splits* • *Limpeza e manutenção de dutos, tubulações, filtros e demais componentes* • *Execução de manutenções preventivas, preditivas e corretivas* • *Instalação, remoção ou deslocamento de peças/equipamentos sob orientação* • *Atendimento a chamados técnicos*
Exigência técnica específica	• *Desejável: Capacidade técnica comprovada para limpeza e manutenção de dutos, tubulações e filtros*
Jornada	44h semanais
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Atenção a riscos* • *Responsabilidade* • *Ética Profissional*

3.4.2 Encarregado Eletromecânico de Refrigeração

Função	**Encarregado Eletromecânico de Refrigeração**
Escolaridade mínima	Ensino Médio Completo

Função	**Encarregado Eletromecânico de Refrigeração**
Descritivo operacional	• *Coordenar e acompanhar a execução dos serviços de manutenção dos sistemas de refrigeração, ventilação e exaustão;* • *Distribuir e orientar a equipe nas atividades de manutenção, limpeza e conservação dos equipamentos;* • *Executar e acompanhar manutenções preventivas, preditivas e corretivas;* • *Identificar falhas, defeitos e alterações de desempenho dos equipamentos;*
Exigência técnica específica	• *Qualificação formal em refrigeração e climatização aplicada*
Jornada	44h semanais
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Comunicação e proatividade na resolução de pendências* • *Liderança técnica* • *Ética Profissional*

3.5 JARDINAGEM

3.5.1 Encarregado de Jardinagem

Função	**Encarregado de Jardinagem**
Escolaridade mínima	Alfabetizado Desejável: Ensino Médio Completo

Função	**Encarregado de Jardinagem**
Descritivo operacional	• *Coordenar, acompanhar e executar os serviços de jardinagem e conservação das áreas verdes;* • *Orientar e acompanhar a equipe quanto ao uso de uniformes, crachás e EPIs;* • *Acompanhar a frequência dos empregados;* • *Controlar o estoque de materiais e identificar necessidades de reposição;* • *Supervisionar a conservação das áreas verdes, jardins, vasos e demais espaços ajardinados;* • *Comunicar a necessidade de reparos ou substituição de materiais e equipamentos;* • *Executar outras atividades correlatas à função.*
Exigência técnica específica	• *3 anos em jardinagem, sendo pelo menos 1 ano como encarregado.*
Jornada	44h semanais
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Comunicação e proatividade na resolução de pendências* • *Liderança técnica* • *Ética Profissional*

3.5.2 Jardineiro

Função	**Jardineiro**
Escolaridade mínima	Não se aplica.

Função	**Jardineiro**
Descritivo operacional	• *Executar serviços de jardinagem, conservação e manutenção das áreas verdes;* • *Manter e conservar o sistema de irrigação, comunicando falhas ou necessidades de reparo;*
Exigência técnica específica	Não se aplica.
Jornada	44h semanais
Habilidade comportamental (soft skills)	• *Organização* • *Trabalho em equipe* • *Ética Profissional*

4. CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

Armazenamento e Preservação	**Distribuição e Acesso***	**Recuperação****	**Retenção e Disposição**
Pasta de Rede (Repositório da Informação Documentada)	Intranet do TCE-GO	Backup	Permanente
Elaboração, Revisão e Aprovação			
Responsável por	**Nome**	**Área/Função**	
Elaboração/Atualização	Kamila Leandro Costa	Chefe do Serviço de Administração Geral	
Revisão/Aprovação	Suellen Carina Lopes de Queiroz	Diretoria de Administração	
Controle de Qualidade	Fabrício Borges dos Santos	Diretoria de Melhoria Contínua	
Controle de Versionamento			
Versão anterior: 003 de 12/09/2024	Versão atual: n. 004 de 05/11/2026	Próxima revisão programada: 05/11/2029	