

## FICHA DE DESCRIÇÃO DE CARGO E FUNÇÕES

**SETOR:** Recepção

**CARGO:** Recepcionista

**MISSÃO DO CARGO:** Recepcionar os pacientes/clientes com atenção e zelo, e realizar pequenas tarefas administrativas com diligência.

**DESAFIOS DO CARGO:** Manter o foco, ser proativa, organizada e prezar pelo bom atendimento sempre.

PROCESSOS DE TRABALHO	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
Recepção de pacientes/clientes	Receber o paciente/cliente com cordialidade, polidez e estar atento a necessidade do mesmo.
Organização do ambiente de trabalho	Realizar e manter a organização e limpeza das gavetas, mesas, armários e demais equipamentos e acessórios que estejam inseridos no local ou setor designado. Isso também é válido para ambientes digitais, como o computador. Assim sendo, deve-se organizar arquivos em pastas nomeadas de acordo com o assunto de modo que qualquer pessoa possa manuseá-los.
Cadastro de materiais no sistema (vindo de parceiros)	Receber material para cadastro, conferindo se os dados do pedido médico estão de acordo com o material entregue e preencher os campos necessários no sistema com total foco. Nome e sobrenome, idade, data de nascimento e a descrição correta do material, são campos obrigatórios no processo.
Cadastro de materiais no sistema (vindo de pacientes)	Receber o material para cadastro, conferindo se as descrições do pedido médico estão de acordo com o material entregue e solicitar documento pessoal do paciente. Nome e sobrenome, idade, data de nascimento, telefone, e-mail (opcional), CPF e a descrição correta do material, são campos obrigatórios neste processo. <b>Obs.: Sempre entregar protocolo impresso.</b>
Cadastro de materiais no sistema de parceiros ou convênios	Registrar as informações de forma correta, conforme se pede no sistema, sempre conferindo os dados inseridos para evitar não-conformidades e transtornos.

Download de laudos de sistema parceiro	Entrar no sistema web do parceiro, verificar disponibilidade de laudos para download, baixar e inseri-los nas pastas especificadas. Nomear os arquivos de forma devida para correta identificação em nosso sistema.
Envio de laudos para parceiros (via e-mail)	Verificar no sistema quais laudos já foram assinados e enviar para o e-mail de cada parceiro.
Envio de laudos para parceiros (via motoboy)	Verificar no sistema quais laudos já foram assinados, imprimir, protocolar e enviar para cada parceiro.
Entrega de laudos para pacientes	Solicitar protocolo/documento pessoal, verificar se o laudo está assinado e realizar impressão.
Envio de materiais pelo correio	Organizar a caixa para envio, identificar, <b>conferir material que será enviado</b> juntamente com pedido (quando houver), lacrar e entregar ao motoboy.
Emissão de notas fiscais para clientes	Entrar no site da prefeitura, preencher dados da empresa e do cliente de forma adequada, inserir as descrições referente ao serviço e realizar emissão e impressão da nota.
Escanear solicitações médicas	Escanear solicitações médicas e anexar ao sistema, para arquivamento e futura conferência
Atender ligações	Atender ligações com cordialidade, polidez e estar atento a necessidade da pessoa que está ligando, realizando anotações e marcações (quando necessário).
Enviar e Responder mensagens via E-mail e WhatsApp	Enviar e Responder mensagens via e-mail e WhatsApp, estando atento a ortografia, saudações, cumprimentos, agradecimentos e cordialidades.
Recebimento de valores	Receber valores dos pacientes e parceiros, sempre observando se há necessidade de troco, conferência de dados (quando o valor vier de parceiros), veracidade e estado das cédulas, valor digitado (em caso de pagamento via cartões) e se o valor informado ao paciente/cliente e/ou parceiro está adequado, além de lançar de forma correta no sistema.
Fechamento de caixa	Verificar no sistema, se valores inseridos e forma de pagamentos estão de acordo com os valores presentes em mãos, conferir montante e entregar ao financeiro ou gestor para finalização e fechamento.

## **METAS COMPORTAMENTAIS**

**O que é?** Metas comportamentais, são formas de medir e acompanhar comportamentos-chave que o funcionário deve desenvolver.

### **Meta nº 1. Organização**

#### **Ações:**

- Organizar e limpar a mesa de trabalho e armários, antes de começar a trabalhar;
- Tirar de cima dos móveis itens que não utiliza ou quase não utiliza;
- Identificar e guardar papéis em locais adequados;
- Anotar em uma agenda ou nota autoadesiva (do Windows) ou post-it, quais atividades devem ser realizadas no dia;
- Dar um Okay ou ~~taçar~~ o item, assim que finalizá-lo;
- Conferir ao final do dia se todas as tarefas foram realizadas.

### **Meta nº 2. Atendimento**

#### **Ações:**

- Sempre se mostrar sorridente e simpática ao lidar com clientes e parceiros;
- Sempre saudar, agradecer e se despedir do cliente;
- Estar sempre com a postura adequada no local de trabalho.

## **METAS SETORIAIS**

**O que é?** Metas setoriais, diz respeito ao trabalho que deve ser executado diariamente para atingir determinado objetivo ao final do dia.

**Meta nº 1. Todos os materiais que entrarem devem ser cadastrados no mesmo dia;**

**Meta nº 2. Todo pedido médico deve ser escaneado diariamente;**

**Meta nº 3. Todas as mensagens do WhatsApp devem ser respondidas o mais rápido possível;**

**Meta nº 4. Cadastros realizados devem ser revisados diariamente;**

**Meta nº 5. Exames liberados pelo patologista, devem ser encaminhados o mais rápido possível;**

**Meta nº 6. Todos os cadastros devem estar corretos;**

**Meta nº 7. Campo “Informação clínica” deve ser preenchido em todos os exames;**

**Meta nº 8. Todas as imunossoro reações devem ser cadastradas no dia em que forem realizadas;**

**Meta nº 9. As informações financeiras devem ser informadas de forma correta.**