**FICHA DE DESCRIÇÃO DE CARGO**

**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 proativo, organizado 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 referentes ao trabalho 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, solicitar documento pessoal do paciente e guia do convênio (caso o paciente queira fazer pelo convênio). Nome e sobrenome, idade, data de nascimento, telefone, e-mail (opcional), CPF e a descrição correta do material, são campos obrigatórios neste processo.  **Obs.: Sempre entregar protocolo impresso.** |
| 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, além de dar-lhes as devidas nomenclaturas para corretas identificação de 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, **conferir material que será enviado** juntamente com pedido (quando houver), lacrar e entregar ao motoboy. |
| Emissão de notas fiscais para clientes | Entrar em site da prefeitura, preencher dados da empresa e do cliente de forma adequada, além das 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 ~~tachar~~ 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.**