**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 pacientes no sistema | Solicitar documento pessoal, preencher dados no sistema, conferir e salvar. Nome, sobrenome, data de nascimento, contatos telefônicos, e-mail e CPF, são dados obrigatórios no cadastro. |
| Inserção de exames | Questionar o paciente sobre exames anteriores, e caso o paciente tenha trazido, inseri-los no sistema (anexando na ficha do paciente). |
| Autorização de guias convênios | Realizar verificação e validação da guia do convênio do paciente. |
| Fechamento de lote de convênios | Conferir, lançar, encerrar e enviar fechamento para escritório do convênio. |
| Agendamento de consultas | Realizar agendamento de consultas, registrando em agenda ou sistema. |
| Agendamento de ultrassom | Realizar agendamento de ultrassons, registrando em agenda ou sistema. |
| Entrega de resultados de exames | Pesquisar, conferir, protocolar e entregar resultados de exames aos pacientes. |
| Criação de planilhas de controle | Criar planilhas de controles básicos, como material utilizado em estoque, informações financeiras entre outras. |
| Criação de documentos internos | Criar documentos com instruções, avisos, anotações importantes, entre outros. |
| Atender telefone | Atender telefone, anotar recados, informar e dar suporte aos pacientes. |
| Responder WhatsApp | Responder WhatsApp com atenção, cordialidade, informando e auxiliando o paciente. |
| Organização de arquivos | Manter arquivos organizados, etiquetados e disponíveis. |
| Recebimento de valores | Receber valores e realizar seus registros. |
| Responder e-mails | Ler, responder e repassar e-mails, conforme necessidade. |
| Cadastrar material\* | Realizar cadastros de materiais (quando necessário), utilizando sistema adequado para registro. |
| Orientar pacientes dentro da clínica | Orientar e guiar os pacientes que estiverem dentro da clínica, quando necessário. |
|  |  |

**REQUISITOS DESEJÁVEIS:**

* Conhecimento de informática (Windows, Internet, Word, Excel, PowerPoint);
* Experiência na área (atendimento e serviços administrativos);
* Ensino médio completo;
* Cursos referentes à área.

**HABILIDADES E COMPETÊNCIAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TÉCNICAS** | **FUNCIONAIS** | **INDIVIDUAIS** |
| Boa digitação | Boa comunicação (isso inclui saber ouvir) | Paciência |
| Habilidade com computadores | Atenção aos detalhes | Diplomacia |
| Habilidade com sistemas | Gerência de tempo e rotina | Automotivação |
|  | Bom relacionamento interpessoal | Trabalho em equipe e independente |
|  | Controle emocional | Honrar compromissos |
|  | Saber mediar conflitos | Proatividade |
|  |  | Foco |
|  |  | Organização |

**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), 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.