**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. |
| 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/administração, para recebimento formalização de valores a receber. |
| Agendamento de consultas | Realizar agendamento de consultas, de acordo com a disponibilidade do paciente, registrando em agenda ou sistema dados básicos como nome completo, idade/data de nascimento, CPF e telefone. |
| Agendamento de ultrassom | Realizar agendamento de consultas, de acordo com a disponibilidade do paciente, registrando em agenda ou sistema dados básicos como nome completo, idade/data de nascimento, CPF e telefone. |
| Confirmação de agenda e envio de preparos | Deve-se entrar em contato com os pacientes diariamente para enviar preparos pré-procedimento/exame e confirmar a presença deste. |
| 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 exames para anexar no sistema | Escanear resultados de exames e anexar no sistema HIDOCTOR para utilização interno da doutora Joizeanne. |
| Entrega de resultados de exames | Conferir dados juntamente ao documento pessoal do paciente, protocolar e entregar resultado em pasta personalizada. |
| Criação de documentos internos | Criar documentos com instruções, controle, avisos, anotações importantes, entre outros. |
| Atender telefone | Atender telefone, anotar recados, informar e dar suporte aos pacientes, de forma empática e cordial. |
| Responder WhatsApp | Responder WhatsApp com atenção, cordialidade, informando e auxiliando o paciente em tempo hábil. |
| Organização de arquivos | Manter arquivos organizados, etiquetados e disponíveis. |
| Recebimento de valores | Receber valores e realizar seus registros de forma adequada. |
| Responder e-mails | Ler, responder e repassar e-mails, conforme necessidade. |
| Cadastrar material | Realizar cadastros de materiais (quando necessário), utilizando sistema indicado para registro. |
| Orientar pacientes dentro da clínica | Orientar e guiar os pacientes que estiverem dentro da clínica, quando necessário. |

**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.

**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. Todas as mensagens do WhatsApp devem ser respondidas o mais rápido possível;  
Meta nº 2. Confirmação de agenda deve ser realizada diariamente;**