**FICHA DE DESCRIÇÃO DE CARGO**

**SETOR:**

**CARGO:**

**MISSÃO DO CARGO:**

**DESAFIOS DO CARGO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESSO 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 e pastas referentes ao trabalho de modo que qualquer pessoa possa manuseá-los. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**REQUISITOS BÁSICOS:**

* Alguma experiência na área;
* Ensino médio completo ou incompleto.

**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.