RECEPÇÃO · POP-REC-001

Descrição do Cargo: Recepcionista

A recepcionista é o primeiro contato do paciente com a IMO Odonto. Este documento reúne o que se espera de quem ocupa o cargo: requisitos, atividades, entregas e indicadores.

Versão: 1.1 **Data:** 19/10/2026 **Responsável:** Millena

Identificação do cargo

Cargo	Função	Setor	Superior
Recepcionista	Recepcionista	Recepção	Gerente da unidade

Objetivo do cargo

A recepcionista é o primeiro ponto de contato de pacientes, visitantes e colaboradores com a clínica. Sua principal função é atender ligações, agendar consultas, receber e encaminhar quem chega e dar informações sobre a clínica e seus serviços.

Por ser a primeira pessoa que o paciente encontra, a recepcionista é fundamental para a imagem da IMO Odonto. Por isso, quem ocupa o cargo precisa ter as habilidades, os conhecimentos e as atitudes certas para a função.

Requisitos

- **Idade:** a partir de 18 anos
- **Escolaridade:** ensino médio completo (ensino superior também é aceito)
- **Experiência:** pelo menos 6 meses como recepcionista ou em área parecida

Responsabilidades do cargo

Responsável por	Sim ou não
Material ou produto	Sim
Ferramentas e equipamentos	Sim
Valores	Sim
Contatos	Sim
Dados confidenciais	Sim
Subordinados	Não

Conhecimentos e perfil

Conhecimentos

- Informática básica: editor de texto, planilhas e e-mail
- A empresa e sua estrutura
- Os tratamentos e serviços oferecidos pela clínica
- As políticas e procedimentos da empresa
- Os procedimentos de segurança e emergência

Perfil

- Seguir os valores da empresa: dizer sempre a verdade, ter empatia, responsabilidade e postura ética
- Ser organizada com o ambiente de trabalho
- Ter facilidade para lidar com pacientes e colegas, porque o trabalho em equipe é constante
- Ser proativa para resolver problemas e ter calma para lidar com eles

Atividades

Atendimento

- Atender o público, fornecedores e colaboradores
- Orientar sobre as normas e procedimentos da clínica
- Atender e fazer ligações, encaminhando quando necessário
- Controlar a entrada de visitantes e fornecedores
- Parabenizar os pacientes aniversariantes
- Fazer a pesquisa de satisfação (NPS) por SMS, WhatsApp ou formulário físico
- Coletar indicações

Cadastro e documentos

- Cadastrar e atualizar os dados dos pacientes
- Coletar a assinatura da LGPD no cadastro
- Aplicar a anamnese de marketing
- Digitalizar documentos

Agenda e acompanhamento

- Agendar consultas, exames, retornos e demais procedimentos
- Confirmar as agendas de atendimento
- Fazer o controle de retornos
- Acompanhar o pós-cirúrgico dos pacientes

Financeiro

- Receber pagamentos de consultas e procedimentos ortodônticos

Administrativo e ambiente

- Cuidar das correspondências e dos e-mails
- Controlar a entrega de correspondências e materiais
- Usar os recursos da empresa com economia
- Acompanhar o consumo de materiais e de energia ao longo do mês
- Cuidar da conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos
- Manter a recepção organizada e limpa

Geral

- Participar das reuniões, cursos e treinamentos quando convocada
- Executar outras tarefas parecidas, conforme a necessidade ou a pedido do gerente

Entregas

- Pacientes satisfeitos e expectativas atendidas
- Cadastros completos e corretos
- Agenda confirmada e acompanhada
- Recebimentos feitos
- Recepção abastecida com todos os materiais necessários
- Checklist de marketing em dia (escaneado e anexado ao prontuário)
- Ambiente limpo, organizado e cheiroso
- Contato com os pacientes que fizeram cirurgia, por 3 dias seguidos (seguir o protocolo)
- Contato com os pacientes que instalaram prótese, no dia seguinte e 1 semana depois

Habilidades e atitudes

Habilidades

- Ótima comunicação falada e escrita
- Lidar com estresse e resolver problemas
- Lidar com pessoas de perfis diferentes
- Fazer várias tarefas e organizar o tempo
- Trabalhar em equipe

Atitudes

- Postura positiva e profissional
- Empatia e paciência com pacientes difíceis ou frustrados
- Disposição para ajudar os colegas
- Flexibilidade diante de imprevistos
- Comprometimento com as responsabilidades do cargo

Uma boa recepcionista é cortês, educada, comunicativa e íntegra. Conhece bem os serviços da clínica, dá informações corretas, lida com várias tarefas ao mesmo tempo, trabalha bem sob pressão e é uma pessoa de confiança na equipe.

Indicadores de desempenho

- Relatório de prontuários com dados completos no ControleODONTO
- Relatório de faltas e desmarcações no ControleODONTO
- Pós-cirúrgico e controle de retornos em dia
- Bom relacionamento com a equipe da unidade