

Relatório Tabela de Atividades

Família Ocupacional: 4221 - Recepcionistas

Áreas	Atividades			
A ORGANIZAR INFORMAÇÕES A SEREM PRESTADAS	Consultar catálogo de produtos e serviços da empresa 1 RG	Identificar o espaço físico da empresa 2 RG	Consultar lista de profissionais e departamento da empresa, ramais internos e telefones externos 3 RG	Interagir com os outros departamentos 4 RG
	Consultar lista de horários de funcionamento das diversas atividades na empresa 5 RG			
B OBSERVAR NORMAS INTERNAS DE SEGURANÇA	Conferir documentos com identificação 1 RG	Conferir idoneidade dos clientes 2 RG	Notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas 3 RG	Acionar alarme de segurança em caso de assalto 4 RG
	Requerer o número da funcional do visitado para a entrada do visitante 6 RG	Entregar o crachá de visitante na entrada 7 RG	Controlar a entrada e saída de equipamento dos visitantes 8 RG	Guardar volumes de prestadores de serviços 9 RG
	Cobrir a divulgação de informações sobre pacientes, hóspedes e clientes 10 RG			
C PLANEJAR O COTIDIANO	Organizar materiais de trabalho 1 RG	Averiguar a previsão de chegada e saída individual e de grupo 2 RG	Organizar malotes 3 RG	Distribuir malotes 4 RG
	Imprimir relatórios de controle 5 RG	Providenciar solicitações de reservas especiais 7 RG	Imprimir a listagem dos grupos com saída prevista para o dia 10 RG	Averiguar horário de saída dos grupos 11 RG
	Participar de reuniões na troca de turnos 13 RG			
D AGENDAR SERVIÇOS	Agendar reservas / consultas dos clientes 1 RG	Fazer reserva/alterações/cancelamento de solicitações em geral dos hóspedes/clientes 3 RG		

E RECEPCIONAR CLIENTES, PACIENTES, HÓSPEDES, VISITANTES E PASSAGEIROS	Acolher o cliente e passageiro	Anunciar a chegada do cliente	Encaminhar o cliente para os diversos setores	Cadastrar clientes, pacientes, hóspedes, visitantes, passageiros
	1 RG	2 RG	3 RG	4 RG
F PRESTAR SERVIÇOS DE APOIO A VISITANTES, CLIENTES, HÓSPEDES, PACIENTES E PASSAGEIROS	Verificar cadastro e reserva	Propor associação de programas de fidelidade		
	6 RG	13 RG		
	Auxiliar os clientes com o preenchimento de formulários	Transferir o hóspede, paciente, passageiros para outras acomodações	Dar informações turísticas aos hóspedes/passageiros	Oferecer auxílio para a bagagem
	2 RG	3 RG	4 RG	11 RG
	Anotar telefonemas e recados	Transmitir recados e fax	Enviar para a telefonia o horário de despertar de hóspedes	Fornecer informações meteorológicas
	12 RG	13 RG	14 RG	15 RG
	Auxiliar com aluguéis de autos, celulares, vans etc.	Auxiliar a movimentação de hóspedes, clientes, visitantes, pacientes com dificuldade de locomoção		
	17 RG	18 RG		
G RESPONDER A CHAMADAS TELEFÔNICAS DOS VISITANTES, HÓSPEDES, CLIENTES, PACIENTES E PASSAGEIROS	Atender o cliente com informações precisas	Propiciar informações gerais por telefone interna e externamente	Transferir ligações para ramais e apartamentos solicitados	Retomar ligações em caso de ramais ocupados ou não atendidos
	1 RG	2 RG	3 RG	4 RG
	Pré-cadastrar o cliente			
	5 RG			
H FECHAR CONTAS E ESTADAS DE CLIENTES, HÓSPEDES E PACIENTES	Efetuar acertos em contas	Confirmar se o cliente possui programa de milhagem	Receber pagamentos	Emitir notas fiscais e recibos
	4 RG	5 RG	6 RG	7 RG
Y COMUNICAR-SE	Circular informações internas	Comunicar-se de maneira clara, ágil e objetiva	Ouvir com atenção	Coordenar equipe
	1 RG	2 RG	3 RG	4 RG
Z DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS	Agir com bom senso	Demonstrar capacidade de se antecipar às necessidades dos clientes	Demonstrar iniciativa	Demonstrar empatia
	1 RG	2 RG	3 RG	4 RG
	Demonstrar interesse	Demonstrar eficiência	Demonstrar senso de organização	Demonstrar autonomia
	5 RG	6 RG	7 RG	8 RG

Demonstrar paciência

9 RG

Demonstrar
entusiasmo

10 RG

Demonstrar respeito
mútuo

11 RG

Demonstrar espírito
de equipe

12 RG

Demonstrar
conhecimentos de
informática

13 RG

Demonstrar fluência
verbal e escrita em
idioma estrangeiro

14 RG

Demonstrar pró
atividade

15 RG

Legenda das ocupações da família

RG - RECEPCIONISTA, EM GERAL

Relatório Tabela de Atividades

Família Ocupacional: 4221 - Recepcionistas

Áreas	Atividades			
A ORGANIZAR INFORMAÇÕES A SEREM PRESTADAS	Consultar catálogo de produtos e serviços da empresa	Identificar o espaço físico da empresa	Consultar lista de profissionais e departamento da empresa, ramais internos e telefones externos	Interagir com os outros departamentos
	1 RC	2 RC	3 RC	4 RC
	Consultar lista de horários de funcionamento das diversas atividades na empresa			
	5 RC			
B OBSERVAR NORMAS INTERNAS DE SEGURANÇA	Notificar a segurança sobre a presença de pessoas estranhas	Acionar alarme de segurança em caso de assalto	Registrar acompanhantes	Entregar o crachá de visitante na entrada
	3 RC	4 RC	5 RC	7 RC
	Guardar volumes de prestadores de serviços	Cobrir a divulgação de informações sobre pacientes, hóspedes e clientes	Cobrir informações a respeito da utilização do cofre pelos clientes	Imprimir listagem de pacientes internados
	9 RC	10 RC	11 RC	12 RC
C PLANEJAR O COTIDIANO	Organizar materiais de trabalho	Organizar malotes	Distribuir malotes	Imprimir relatórios de controle
	1 RC	3 RC	4 RC	5 RC
	Bloquear apartamento	Providenciar solicitações de reservas especiais	Distribuir jornais, revistas, flores etc.	Averiguar agenda semanal de eventos
	6 RC	7 RC	8 RC	12 RC
	Participar de reuniões na troca de turnos	Planejar o dia seguinte		
	13 RC	14 RC		
D AGENDAR SERVIÇOS	Agendar reservas / consultas dos clientes	Verificar mapa de internação cirúrgico	Fazer reserva/alterações/cancelamento de solicitações em geral dos hóspedes/clientes	Acionar serviço de higienização
	1 RC	2 RC	3 RC	4 RC
E RECEPCIONAR CLIENTES, PACIENTES, HÓSPEDES, VISITANTES E PASSAGEIROS	Acolher o cliente e passageiro	Anunciar a chegada do cliente	Encaminhar o cliente para os diversos setores	Cadastrar clientes, pacientes, hóspedes, visitantes, passageiros
	1 RC	2 RC	3 RC	4 RC
	Verificar o pedido de internação	Verificar cadastro e reserva	Pedir forma de garantia de pagamento	Verificar disponibilidade de leitos e apartamentos
	5 RC	6 RC	7 RC	8 RC

F PRESTAR SERVIÇOS DE APOIO A VISITANTES, CLIENTES, HÓSPEDES, PACIENTES E PASSAGEIROS

Internar o paciente	Fornecer informativos e regulamentos internos ao hóspede e paciente	Fornecer serviço de cofre	Avisar a enfermagem da chegada do paciente
9 RC	11 RC	12 RC	15 RC
Auxiliar os hóspedes /pacientes com informações técnicas sobre hotel / hospital	Transferir o hóspede, paciente, passageiros para outras acomodações	Fornecer ndicações de locais para câmbio de moedas	Auxiliar o cliente no caixa eletrônico
1 RC	3 RC	6 RC	9 RC
Oferecer auxílio para a bagagem	Anotar telefonemas e recados	Transmitir recados e fax	Auxiliar a movimentação de hóspedes, clientes, visitantes, pacientes com dificuldade de locomoção
11 RC	12 RC	13 RC	18 RC
Intermediar na obtenção de autorizações dos convênios			
19 RC			

G RESPONDER A CHAMADAS TELEFÔNICAS DOS VISITANTES, HÓSPEDES, CLIENTES, PACIENTES E PASSAGEIROS

Atender o cliente com informações precisas	Propiciar informações gerais por telefone interna e externamente	Transferir ligações para ramais e apartamentos solicitados	Retomar ligações em caso de ramais ocupados ou não atendidos
1 RC	2 RC	3 RC	4 RC
Pré-cadastrar o cliente			
5 RC			

H FECHAR CONTAS E ESTADAS DE CLIENTES, HÓSPEDES E PACIENTES

Receber pagamentos	Emitir notas fiscais e recibos	Oferecer transporte ao cliente	Solicitar o serviço de manobrista
6 RC	7 RC	10 RC	11 RC

Y COMUNICAR-SE

Circular informações internas	Comunicar-se de maneira clara, ágil e objetiva	Ouvir com atenção	Coordenar equipe
1 RC	2 RC	3 RC	4 RC

Z DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Agir com bom senso	Demonstrar capacidade de se antecipar às necessidades dos clientes	Demosntrar iniciativa	Demonstrar empatia
1 RC	2 RC	3 RC	4 RC
Demonstrar interesse	Demonstrar eficiência	Demonstrar senso de organização	Demonstrar autonomia
5 RC	6 RC	7 RC	8 RC
Demonstrar paciência	Demonstrar entusiasmo	Demonstrar respeito mútuo	Demonstrar espírito de equipe
9 RC	10 RC	11 RC	12 RC

Demonstrar
conhecimentos de
informática

13 RC

Demonstrar fluência
verbal e escrita em
idioma estrangeiro

14 RC

Demonstrar pró
atividade

15 RC

Legenda das ocupações da família

RC - RECEPCIONISTA DE CONSULTÓRIO MÉDICO OU DENTÁRIO

Relatório Tabela de Atividades

Família Ocupacional: 4201 - Supervisores de atendimento ao público e de pesquisa

Áreas	Atividades			
A SUPERVISIONAR EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	Intermediar relações entre clientes e prestadores de serviços 1 RC	Administrar conflitos entre funcionários e clientes 2 RC	Intermediar conflitos entre áreas internas 4 RC	Relatar necessidades de clientes e não clientes 5 RC
	Definir alternativas de negociação para retenção do cliente 6 RC	Bloquear prestação de serviços por solicitação ou inadimplência do cliente 7 RC	Acompanhar cumprimento de metas e prazos estabelecidos de trabalho 8 RC	Controlar movimentação de questionários 11 RC
	Relatar falhas do processo de trabalho 12 RC	Tabular dados 13 RC	Emitir relatórios de controle e desempenho 14 RC	Informar clientes e informantes sobre providências solicitadas 15 RC
	Divulgar resultados de pesquisa de satisfação dos clientes 16 RC	Administrar banco de dados e listagens 17 RC	Controlar ligações telefônicas 18 RC	
	Definir rotinas de trabalho 1 RC	Identificar prioridades 2 RC	Elaborar cronograma de trabalho 3 RC	Definir recursos de trabalho 4 RC
	Dimensionar equipe de trabalho 5 RC	Distribuir carga de trabalho individual e da equipe 6 RC	Estimar volume de trabalho 7 RC	Definir técnicas de abordagem de clientes e informantes 8 RC
	Definir estratégias para cumprimentos de metas e prazos 9 RC	Suprir materiais e equipamentos para execução dos serviços 10 RC	Verificar necessidades de novos equipamentos 11 RC	Orçar custos 12 RC
	Inventariar móveis, equipamentos e produtos 13 RC			
B PLANEJAR TRABALHO DA EQUIPE	Prestar informações ao público e informantes 1 RC	Identificar necessidades dos clientes e não-clientes 2 RC	Promover atendimento personalizado ao cliente 3 RC	Realizar contatos periódicos com clientes e não-clientes 5 RC
C ATENDER PÚBLICO E INFORMANTES				

D AVALIAR QUALIDADE DOS SERVIÇOS	Propor novos serviços aos clientes	Propor fechamento de contratos	Providenciar deslocamento e hospedagem de clientes em caso de impossibilidade de atendimento	Negociar horários de entradas e saídas, hospedagens e internações
	6 RC	7 RC	9 RC	10 RC
	Buscar alternativas de acomodações para pacientes em caso de falta de leitos			
	11 RC			
	Supervisionar cumprimento de tarefas e metas estabelecidas	Avaliar atendimento pessoal ao cliente e informante	Monitorar atendimento telefônico	Monitorar atendimento via correio eletrônico e postal
E QUALIFICAR EQUIPE DE TRABALHO	1 RC	2 RC	3 RC	4 RC
	Avaliar desempenho dos funcionários	Avaliar desempenho de sistemas e equipamentos	Identificar falhas do processo de trabalho	Rever rotinas de trabalho
	5 RC	6 RC	7 RC	8 RC
	Analisar relatórios	Identificar necessidades de reciclagem de funcionários	Verificar consistência de dados coletados	Analisar resultados de pesquisa de satisfação dos clientes
	9 RC	10 RC	11 RC	12 RC
F ADMINISTRAR PESSOAL	Orientar trabalho dos empregados	Esclarecer dúvidas dos funcionários	Propor reciclagem de funcionários	Treinar empregados em novos serviços e tecnologias
	1 RC	2 RC	3 RC	4 RC
	Promover rodízio de funções	Treinar novos funcionários		
	5 RC	6 RC		
	Definir perfil para cargos	Selecionar pessoal	Propor admissões de funcionários	Elaborar escalas de trabalho
	1 RC	2 RC	3 RC	4 RC
	Controlar horários de entradas, saídas e absenteísmo	Elaborar programação de férias	Manifestar reconhecimento pelo desempenho do funcionário ou da equipe	Administrar conflitos entre funcionários
	5 RC	6 RC	7 RC	8 RC
	Propor concessão de benefícios de incentivos à funcionários	Promover reuniões	Reenquadrar funcionários em outra função	Propor promoções de funcionários
	9 RC	10 RC	11 RC	12 RC
	Solicitar adiantamentos salariais aos funcionários	Propor penalidades aos funcionários	Aplicar penalidades aos funcionários	Propor desligamentos de funcionários
	13 RC	14 RC	15 RC	16 RC

**G CONTROLAR ATIVIDADES
FINANCEIRAS**

Conferir numerário e
produtos do caixa

4 RC

Conferir faturas

5 RC

Estornar valores
indevidos ou de
cancelamento de
serviços

6 RC

Justificar diferenças
de caixa

7 RC

**Z DEMONSTRAR
COMPETÊNCIAS PESSOAIS**

Liderar equipe

1 RC

Agir com ética e
atitude profissional

2 RC

Expressar-se com
fluência verbal

3 RC

Controlar as emoções

4 RC

Agir com empatia

5 RC

Criar relacionamento
interpessoal

6 RC

Reconhecer
diferenças pessoais

7 RC

Demonstrar atitude
pró-ativa

8 RC

Agir com criatividade

9 RC

Atuar com dinamismo

10 RC

Agir com flexibilidade

11 RC

Agir com
desenvoltura

12 RC

Manter-se atualizado

13 RC

Legenda das ocupações da família

RC - SUPERVISOR DE RECEPCIONISTAS