

CHECKLIST DA RECEPCIONISTA

Rotina da recepção em consultórios e clínicas médicas

Use esta checklist como referência para organizar atividades recorrentes da recepção. Adapte os itens à divisão de responsabilidades e aos procedimentos da clínica e marque cada atividade conforme for concluída.

☐ DIÁRIA - ABERTURA

AGENDA

- ☐ Conferir toda a agenda do dia (consultas, retornos, procedimentos, encaixes)
- ☐ Identificar pacientes novos e separar formulários de cadastro necessários
- ☐ Verificar horários bloqueados e disponibilidade real da agenda
- ☐ Checar confirmações pendentes dos pacientes do dia
- ☐ Acionar a fila de adiantamento quando houver horários liberados
- ☐ Verificar mensagens e solicitações de agendamento pendentes (WhatsApp, e-mail, telefone)
- ☐ Revisar recados e pendências deixados pelo expediente anterior

AMBIENTE E ORGANIZAÇÃO

- ☐ Organizar e limpar o balcão de recepção antes da abertura
- ☐ Verificar se a sala de espera está arrumada, limpa e confortável
- ☐ Checar disponibilidade de materiais: canetas, formulários, recibos, etiquetas
- ☐ Ligar e testar computadores, impressora e sistema de gestão
- ☐ Verificar conectividade de internet e funcionamento dos ramais telefônicos
- ☐ Conferir se há material informativo atualizado disponível para os pacientes

☐ DIÁRIA - DURANTE O EXPEDIENTE

ATENDIMENTO AO PACIENTE

- ☐ Recepcionar o paciente de forma cordial e confirmar sua identificação conforme o procedimento da clínica
- ☐ Confirmar e atualizar dados cadastrais na chegada do paciente
- ☐ Orientar o paciente sobre o fluxo da consulta e informar tempo estimado de espera quando disponível
- ☐ Comunicar atrasos conhecidos e, quando possível, informar o tempo estimado e as opções disponíveis
- ☐ Encaminhar o paciente ao profissional no momento adequado
- ☐ Registrar no sistema o status de cada atendimento (aguardando, em consulta, finalizado)
- ☐ Responder ligações e mensagens conforme a prioridade e o fluxo definido pela clínica
- ☐ Registrar imediatamente recados, solicitações e alterações no sistema

CHECKLIST DA RECEPCIONISTA

Rotina da recepção em consultórios e clínicas médicas

☐ DIÁRIA - DURANTE O EXPEDIENTE

ATENDIMENTO AO PACIENTE

- ☐ Oferecer agendamento de retorno na saída do paciente
- ☐ Registrar ocorrências relevantes (reclamações, atrasos, imprevistos)

AGENDA

- ☐ Atualizar o status dos atendimentos em tempo real na agenda
- ☐ Registrar atrasos, encaixes e remarcações no sistema imediatamente
- ☐ Acionar a fila de adiantamento quando um horário for liberado, conforme o protocolo
- ☐ Comunicar alterações de agenda ao médico e à equipe interna
- ☐ Verificar confirmações pendentes e realizar os contatos previstos no protocolo da clínica

FINANCEIRO E CONVÊNIOS (quando aplicável)

- ☐ Verificar elegibilidade e validade do convênio de cada paciente na chegada
- ☐ Solicitar e conferir documentos necessários para atendimento por convênio
- ☐ Conferir e encaminhar guias ou autorizações conforme o procedimento da clínica
- ☐ Registrar e processar pagamentos (dinheiro, cartão, PIX, convênio) para cada atendimento
- ☐ Emitir e entregar recibo ou comprovante de pagamento
- ☐ Registrar coparticipações e cobranças adicionais no sistema
- ☐ Anotar e comunicar pendências financeiras dos pacientes ao gestor

LGPD E SEGURANÇA DE DADOS

- ☐ Utilizar credenciais individuais e não compartilhar senhas
- ☐ Bloquear a tela do computador ao se afastar
- ☐ Evitar deixar telas, fichas ou documentos expostos a terceiros
- ☐ Confirmar a identidade antes de fornecer informações específicas do paciente
- ☐ Utilizar somente canais institucionais autorizados pela clínica
- ☐ Registrar o consentimento quando essa for a base legal definida pela clínica
- ☐ Encaminhar ao responsável situações que gerem dúvida sobre acesso ou compartilhamento de dados

CHECKLIST DA RECEPCIONISTA

Rotina da recepção em consultórios e clínicas médicas

☐ DIÁRIA - ENCERRAMENTO

AGENDA

- ☐ Conferir e revisar a agenda do dia seguinte: pacientes, horários, procedimentos
- ☐ Verificar se há confirmações pendentes para os pacientes do próximo dia
- ☐ Verificar se há encaixes ou bloqueios a ajustar antes do dia seguinte
- ☐ Registrar cancelamentos e no-shows ocorridos no dia

AMBIENTE E ORGANIZAÇÃO

- ☐ Organizar e guardar documentos físicos utilizados durante o dia
- ☐ Descartar documentos com dados pessoais pelo procedimento seguro definido pela clínica
- ☐ Organizar o balcão e a recepção para o próximo expediente
- ☐ Fechar e desligar equipamentos conforme protocolo da clínica
- ☐ Verificar e fechar janelas e portas da área de recepção

FINANCEIRO (quando aplicável)

- ☐ Fechar o caixa do dia e conferir o saldo com o registrado no sistema
- ☐ Registrar e reportar divergências no fechamento ao gestor
- ☐ Separar recibos e comprovantes para arquivamento
- ☐ Verificar pendências de cobrança ou documentação para o dia seguinte

COMUNICAÇÃO E REGISTROS

- ☐ Registrar ocorrências relevantes do dia (reclamações, imprevistos, atrasos significativos)
- ☐ Deixar recados claros para a equipe sobre pendências do dia
- ☐ Responder mensagens e solicitações pendentes nos canais de atendimento
- ☐ Informar o médico ou gestor sobre situações que necessitam de atenção

☐ SEMANAL

AGENDA

- ☐ Revisar a agenda da semana seguinte com antecedência
- ☐ Verificar e ajustar bloqueios, folgas e ausências programadas do médico
- ☐ Revisar as confirmações previstas para os próximos dias e realizar os contatos definidos pelo protocolo da clínica

CHECKLIST DA RECEPCIONISTA

Rotina da recepção em consultórios e clínicas médicas

☐ SEMANAL

AGENDA

- ☐ Revisar e atualizar a fila de adiamento conforme os horários disponíveis
- ☐ Identificar e corrigir inconsistências no cadastro de pacientes

FINANCEIRO E CONVÊNIOS (quando aplicável)

- ☐ Verificar guias de convênio pendentes de envio ou autorização
- ☐ Checar prazo de vencimento de guias e autorizações em andamento
- ☐ Organizar e separar documentos para faturamento semanal ao convênio
- ☐ Verificar cobranças em aberto e acionar pacientes com pagamentos pendentes

COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO

- ☐ Revisar mensagens, reclamações e feedbacks relevantes recebidos na semana
- ☐ Comunicar ao gestor padrões de reclamação ou problemas recorrentes identificados
- ☐ Revisar informações e padrões de atendimento quando houver mudanças nos processos

EQUIPE E PROCESSOS

- ☐ Realizar alinhamento rápido com a equipe sobre ocorrências e ajustes de rotina
- ☐ Verificar conformidade dos novos cadastros realizados na semana
- ☐ Checar e corrigir erros de registro ou cadastro identificados ao longo da semana
- ☐ Avaliar a necessidade de reabastecimento de materiais do balcão

☐ MENSAL

INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs)

- ☐ Calcular e registrar a taxa de ocupação da agenda
- ☐ Apurar o tempo médio de resposta nos canais digitais
- ☐ Calcular a taxa de conversão de agendamentos
- ☐ Calcular a taxa de confirmação
- ☐ Calcular a taxa de *no-show*
- ☐ Apurar o tempo médio de espera dos pacientes
- ☐ Consolidar o NPS pós-atendimento, quando houver pesquisa

CHECKLIST DA RECEPCIONISTA

Rotina da recepção em consultórios e clínicas médicas

☐ MENSAL

INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs)

- ☐ Comparar os resultados com períodos anteriores e identificar variações
- ☐ Compartilhar os resultados com o gestor ou responsável, conforme a rotina da clínica

FINANCEIRO E CONVÊNIOS (quando aplicável)

- ☐ Fechar o faturamento mensal de convênios e encaminhar para o setor responsável
- ☐ Verificar glosas e divergências nas faturas de convênio do mês anterior
- ☐ Conferir o total de atendimentos particulares e por convênio
- ☐ Estimar a receita não realizada associada às faltas sem aviso
- ☐ Verificar inadimplências e cobranças pendentes do mês

AGENDA E CAPACIDADE

- ☐ Analisar a taxa de ocupação da agenda em comparação com o histórico da clínica
- ☐ Identificar dias e horários com maior e menor demanda
- ☐ Avaliar necessidade de ajustes na distribuição dos horários com base nos padrões observados
- ☐ Revisar o protocolo de confirmação quando os indicadores de faltas mostrarem necessidade de ajuste

CADASTROS E LGPD

- ☐ Auditar uma amostra de cadastros para verificar completude e exatidão dos dados
- ☐ Verificar se os registros relacionados à proteção de dados seguem os procedimentos definidos pela clínica, incluindo o consentimento quando aplicável
- ☐ Revisar permissões de acesso ao sistema (usuários ativos e inativos)
- ☐ Verificar o descarte seguro de documentos físicos com dados pessoais

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

- ☐ Fazer autoavaliação de desempenho nas competências-chave da função
- ☐ Identificar ao menos uma área de melhoria e planejar ação concreta
- ☐ Definir uma ação de desenvolvimento para o próximo período, como treinamento, leitura técnica, revisão de procedimentos ou estudo do sistema
- ☐ Revisar conhecimentos relevantes às próprias atribuições, como convênios, valores, procedimentos, sistema ou proteção de dados

CHECKLIST DA RECEPCIONISTA

Rotina da recepção em consultórios e clínicas médicas

INDICADORES PARA ACOMPANHAMENTO DA RECEPÇÃO

Os indicadores devem ser calculados com critérios consistentes e comparados ao histórico da própria clínica. Metas e faixas de referência precisam ser definidas conforme a especialidade, o volume de pacientes, a duração dos atendimentos, os canais utilizados, a estrutura da equipe e os objetivos do serviço.

KPI	Fórmula de cálculo
Taxa de ocupação da agenda	$(\text{Horários agendados} \div \text{horários disponibilizados}) \times 100$
Tempo médio de resposta	Soma dos tempos até a primeira resposta $\div$ total de contatos respondidos
Taxa de conversão de agendamentos	$(\text{Agendamentos concluídos} \div \text{contatos com intenção de agendar}) \times 100$
Taxa de confirmação	$(\text{Consultas confirmadas} \div \text{consultas submetidas ao protocolo de confirmação}) \times 100$
Taxa de no-show	$(\text{Faltas sem aviso} \div \text{consultas previstas elegíveis}) \times 100$
Tempo médio de espera	Soma dos tempos de espera $\div$ total de pacientes atendidos
NPS pós-atendimento	% de promotores – % de detratores na pesquisa de satisfação

Esta checklist é uma referência geral e deve ser adaptada aos procedimentos e à divisão de responsabilidades de cada clínica. Para aprofundar seus conhecimentos sobre atendimento, organização e rotina, acesse gratuitamente o e-book: ["Secretária de consultório: tudo que secretárias e recepcionistas precisam saber"](#).