

CERTIFICADO DE EXCELÊNCIA

- REGULAMENTO -

O que é o Certificado de Excelência da VetBizz Consulting?

Criado pela VetBizz Consulting em 2015, o Certificado de Excelência premeia e reconhece os Centros de Atendimento Médico-Veterinários (CAMV) que prestam um serviço global de excelência aos seus clientes e a sua atribuição depende única e exclusivamente em função das avaliações realizadas pelos seus clientes no inquérito *online* (VetBizz Survey) disponibilizado pela VetBizz Consulting.

O que é o VetBizz Survey?

O VetBizz Survey, propriedade da VetBizz Consulting, é um inquérito *online* ministrado através de um dispositivo móvel (tradicionalmente um *tablet*), que permite aos CAMV aferir o nível de satisfação dos seus clientes nos mais variados domínios. Este inquérito é ministrado aos clientes numa lógica de *event driven feedback*, ou seja, o cliente avalia os serviços prestados logo após a sua experiência no CAMV. O inquérito é confidencial e anónimo, podendo o cliente, se assim o desejar, identificar-se no final.

Quem pode receber um Certificado de Excelência?

Apenas os CAMV que são clientes da VetBizz Consulting e que utilizam o serviço VetBizz Survey. Deverão ser cumpridos os critérios de atribuição que são apresentados na questão seguinte.

Como são seleccionados os vencedores do Certificado de Excelência?

O VetBizz Survey contempla questões que permitem aos clientes avaliar a qualidade de serviço prestada pelo CAMV em vários aspectos relacionados com Instalações, Atendimento na Recepção e Atendimento do Médico Veterinário. Para além destas questões, os clientes são questionados sobre o nível de satisfação ao nível da relação preço-qualidade, do nível de relacionamento futuro (se tencionam manter-se como clientes) e grau de recomendação dos serviços do CAMV (*Net Promoter Score*). O nível de satisfação global do cliente, apresentado numa escala de 1 a 10, é calculado em função de um algoritmo que pondera todas as questões do inquérito.

Os critérios de atribuição do Certificado de Excelência aos CAMV são os seguintes:

- Ter o VetBizz Survey activo por um período mínimo de 12 meses;
- Ter um nível de satisfação global médio dos clientes no mínimo de 9,25 (escala de 1 a 10);
- Ter um nível de recomendação dos serviços acima dos 85 (escala do *Net Promoter Score* que varia de 0 a 100);

- Ter um número mínimo de inquéritos preenchidos, num período até 12 meses, de acordo com a tipologia dos CAMV:
 - Hospital: 600 inquéritos;
 - Clínica: 450 inquéritos;
 - Consultório: 250 inquéritos.

Face ao número médio de clientes activos por CAMV (de acordo com a sua tipologia), e considerando que os inquéritos são *ongoing* (diários) e não ministrados num regime de vagas (periódicos), esta amostra tem representatividade estatística.

- A renovação do Certificado tem uma periodicidade anual, a partir do momento em que é atribuído ao CAMV, e tem por base uma revisão dos critérios supracitados.

A VetBizz Consulting é uma entidade certificadora?

Não. A VetBizz Consulting é uma empresa privada que presta serviços de consultoria de gestão estratégica e que, entre outras áreas, ajuda os CAMV a potenciar o negócio, visando o aumento do nível de satisfação dos seus clientes. Este certificado não corresponde a nenhuma exigência das normas ISO ou dos Sistemas de Gestão da Qualidade.

As relações comerciais estabelecidas com o VetBizz Consulting afectam os resultados do Certificado de Excelência?

Não. A atribuição do Certificado de Excelência tem por base critérios objectivos e a avaliação dos serviços do CAMV é única e exclusivamente efectuada pelos seus clientes, não tendo a VetBizz Consulting qualquer intervenção no processo de avaliação. A única condição consiste em ter o serviço VetBizz Survey activo, uma vez que é a base das avaliações *online* dos clientes.

Quais são as vantagens para os estabelecimentos com um Certificado de Excelência?

Os CAMV eleitos recebem uma carta a felicitar pela excelência nos serviços prestados aos seus clientes e um Certificado impresso. Será também enviado um selo (em formato digital) do Certificado de Excelência que poderá ser utilizado nos canais de promoção que o CAMV julgar convenientes. A VetBizz Consulting anunciará os CAMV eleitos nos seus canais de promoção digital, designadamente *website*, redes sociais e *e-newsletter*.