

CERTIFICADO DE EXCELÊNCIA

- REGULAMENTO -

O que é o Certificado de Excelência da DentBizz Consulting?

Criado pela DentBizz Consulting em 2015, o Certificado de Excelência premeia e reconhece as Clínicas de Medicina Dentária (CMD) 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* (DentBizz Survey) disponibilizado pela DentBizz Consulting.

O que é o DentBizz Survey?

O DentBizz Survey, propriedade da DentBizz Consulting, é um inquérito *online* ministrado através de um dispositivo móvel (tradicionalmente um *tablet*), que permite às CMD aferir o nível de satisfação dos seus clientes nos mais variados domínios. Este inquérito é ministrado numa lógica de *event driven feedback*, ou seja, o cliente avalia os serviços prestados logo após a sua experiência na CMD. 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 as CMD que são clientes da DentBizz Consulting e que utilizam o serviço DentBizz Survey. Deverão ser cumpridos os critérios de atribuição que são apresentados na questão seguinte.

Como são seleccionados os vencedores do Certificado de Excelência?

O DentBizz Survey contempla questões que permitem aos clientes avaliar a qualidade de serviço prestada pela CMD em vários aspectos relacionados com Instalações, Atendimento na Recepção e Atendimento do Médico Dentista. 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 da CMD (*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 às CMD são os seguintes:

- Ter o DentBizz 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 das CMD:
 - Clínica: 450 inquéritos;
 - Consultório: 250 inquéritos.

Face ao número médio de clientes activos por CMD (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 à CMD, e tem por base uma revisão dos critérios supracitados.

A DentBizz Consulting é uma entidade certificadora?

Não. A DentBizz Consulting é uma marca privada que presta serviços de consultoria de gestão estratégica e que, entre outras áreas, ajuda as CMD 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 DentBizz 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 da CMD é única e exclusivamente efectuada pelos seus clientes, não tendo a DentBizz Consulting qualquer intervenção no processo de avaliação. A única condição consiste em ter o serviço DentBizz 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?

As CMD eleitas 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 a CMD julgar convenientes. A DentBizz Consulting anunciará as CMD eleitas nos seus canais de promoção digital, designadamente *website*, redes sociais e *e-newsletter*.