



Vetonline

About us

Contact



MANUAL INSTITUCIONAL

YOU WITH THE BEST VETS!!!

[Get started](#)

[Let's Go](#)





INTRODUÇÃO

Bem-vindo ao empolgante mundo da VetOnline Franchise, a revolucionária franquia veterinária que está redefinindo os padrões de saúde animal e conquistando corações em todo o país. Neste manual institucional, você encontrará tudo o que precisa para se tornar parte desta incrível jornada que visa democratizar a medicina veterinária de qualidade e transformar a vida de milhares de animais e seus donos. Prepare-se para mergulhar no universo da VetOnline Franchise, onde inovação, paixão e compromisso se unem para criar uma experiência única, repleta de sucesso e realizações no campo da saúde animal. Seja bem-vindo ao futuro da medicina veterinária!





SUMÁRIO

1. Missão, Visão e Valores
2. Estrutura Organizacional
3. Políticas e Procedimentos
4. Identidade Visual e Marketing
5. Conformidade Legal e Ética
6. Responsabilidade Social e Ambiental
7. Relacionamento com a Franqueadora
8. Monitoramento e Avaliação





MISSÃO, VISÃO E VALORES

Na VetOnline, acreditamos que a divulgação clara de nossa missão, visão e valores é fundamental para garantir que tanto os colaboradores quanto os clientes compreendam e se identifiquem com os princípios que norteiam nossa marca. Uma maneira eficaz de comunicar esses elementos essenciais é por meio da instalação de uma placa bem projetada e de fácil visualização na entrada de cada uma das franquias VetOnline.

1. **Design da Placa** A placa deve refletir a identidade visual da VetOnline, mantendo consistência com o logotipo, a paleta de cores, a tipografia e outros elementos gráficos da marca. Isso garantirá que a placa se integre harmoniosamente ao ambiente e fortaleça a imagem da VetOnline.
2. **Localização** Posicione a placa em um local de destaque e de fácil visualização na entrada da franquia, garantindo que ela seja a primeira coisa que os clientes e colaboradores vejam ao entrar. Isso pode incluir a parede logo atrás do balcão de recepção ou uma área adjacente bem iluminada e de fácil acesso.
3. **Conteúdo** Inclua na placa a missão, visão e valores da VetOnline de forma clara e concisa, utilizando uma linguagem inspiradora e cativante. Certifique-se de que o texto esteja bem organizado, com espaçamento adequado e hierarquia visual clara, facilitando a leitura e compreensão dos elementos.
4. **Material e Durabilidade** escolha materiais de alta qualidade e duráveis para a confecção da placa, como o acrílico branco.





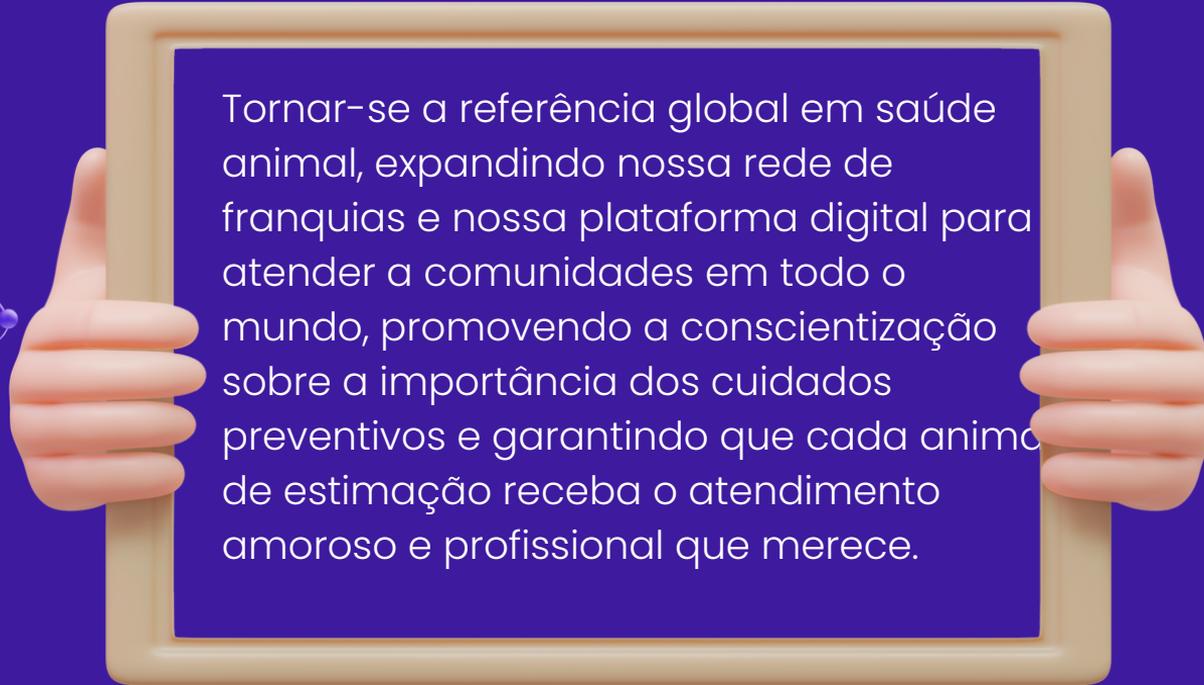
1.1 MISSÃO

A missão da VetOnline é proporcionar acesso universal a cuidados veterinários de alta qualidade, utilizando tecnologia e inovação para melhorar a saúde e o bem-estar de animais de estimação e seus donos, ao mesmo tempo em que apoia e capacita empreendedores no mercado de saúde animal.





1.2 VISÃO



Tornar-se a referência global em saúde animal, expandindo nossa rede de franquias e nossa plataforma digital para atender a comunidades em todo o mundo, promovendo a conscientização sobre a importância dos cuidados preventivos e garantindo que cada animal de estimação receba o atendimento amoroso e profissional que merece.





1.3 VALORES



1. Compromisso com a excelência: Buscamos incansavelmente aprimorar nossos serviços e práticas para oferecer o mais alto padrão de cuidados veterinários a todos os animais de estimação.
2. Inovação e tecnologia: Utilizamos ferramentas e soluções tecnológicas para melhorar a eficiência e o alcance dos nossos serviços, garantindo que mais animais e seus donos se beneficiem do nosso atendimento.
3. Empatia e compaixão: Tratamos todos os animais, donos e colegas com respeito, sensibilidade e compreensão, colocando o bem-estar e a felicidade de nossos pacientes no centro de tudo o que fazemos.
4. Sustentabilidade e responsabilidade social: Reconhecemos nossa responsabilidade para com o meio ambiente, a sociedade e a economia, agindo de maneira ética e sustentável em nossas operações e decisões.
5. Colaboração e crescimento: Fomentamos uma cultura de aprendizado e cooperação, incentivando o desenvolvimento pessoal e profissional de nossa equipe e compartilhando conhecimento e melhores práticas com nossos parceiros e franqueados.





2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Estrutura Organizacional da VetOnline é um elemento essencial para o sucesso da empresa. Como uma plataforma online de saúde animal, a VetOnline depende de uma estrutura organizacional eficiente para garantir que seus serviços sejam entregues com eficácia e eficiência. A estrutura organizacional da VetOnline é composta por diversas partes interconectadas, incluindo a equipe de gerenciamento, os profissionais de saúde animal, os desenvolvedores de software e a equipe de atendimento ao cliente. Neste manual, vamos explorar mais a fundo a estrutura organizacional da VetOnline, suas principais características e como ela pode afetar a experiência do cliente e a saúde animal em geral. Veremos como a VetOnline aborda desafios únicos em seu setor e como sua estrutura organizacional é projetada para fornecer serviços de qualidade e atender às necessidades dos clientes. Além disso, vamos discutir como a VetOnline está constantemente adaptando sua estrutura organizacional para atender às demandas em constante mudança do mercado e fornecer o melhor serviço possível.

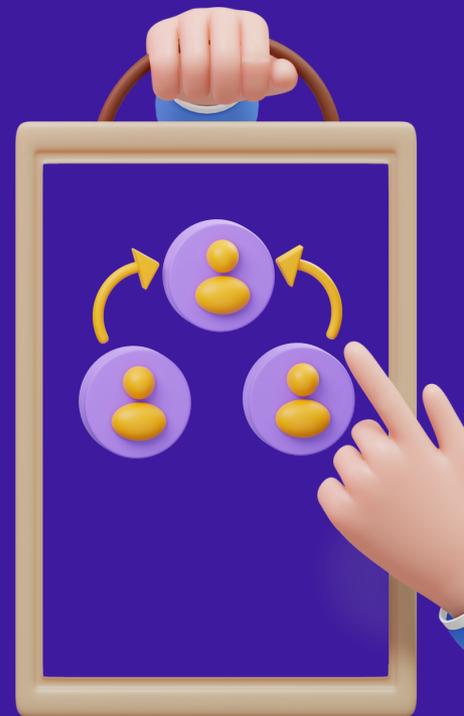




2.1 HIERARQUIA

O quadro de hierarquia da franquia VetOnline deve ser posicionado em um local estratégico e acessível, onde os colaboradores possam consultá-lo facilmente sempre que necessário. Uma boa opção é instalá-lo na área dos funcionários, como uma sala de reuniões, um espaço de convivência ou próximo à área administrativa. Essa localização garantirá que a equipe esteja constantemente ciente da estrutura organizacional, facilitando a comunicação interna e a tomada de decisões.

Ao colocar o quadro de hierarquia em um local visível e de fácil acesso para os colaboradores, você estará promovendo um ambiente de trabalho organizado e eficiente, onde todos compreendem seu papel e responsabilidades dentro da estrutura da franquia VetOnline. Isso contribuirá para a fluidez das operações e o alcance dos objetivos da empresa.





2.1 HIERARQUIA

A hierarquia ideal para um franqueado VetOnline deve garantir que a organização funcione de forma eficiente e eficaz, garantindo a prestação de serviços veterinários de alta qualidade e a gestão bem-sucedida dos negócios. Aqui está uma sugestão de hierarquia:

- Proprietário/Franqueado
Responsável pela gestão geral da franquia e tomada de decisões estratégicas
- Gerente da Clínica
Supervisiona as operações diárias da clínica, incluindo agendamento, atendimento ao cliente, controle de estoque e supervisão da equipe
- Veterinário Chefe
Lidera a equipe de médicos veterinários e é responsável pela qualidade do atendimento médico prestado aos pacientes





2.1 HIERARQUIA

- Médicos Veterinários

Prestam cuidados veterinários de alta qualidade, incluindo consultas, diagnósticos, tratamentos e cirurgias

- Técnico Veterinário / Enfermeiro Veterinário

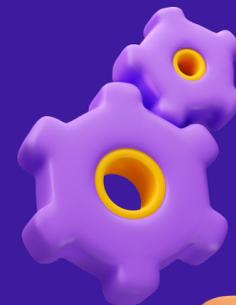
Supervisiona as operações diárias da clínica, incluindo agendamento, atendimento ao cliente, controle de estoque e supervisão da equipe

- Recepcionista / Atendente de Atendimento ao Cliente

Responsável pelo atendimento ao cliente, agendamento de consultas, comunicação com os clientes e organização dos registros dos pacientes

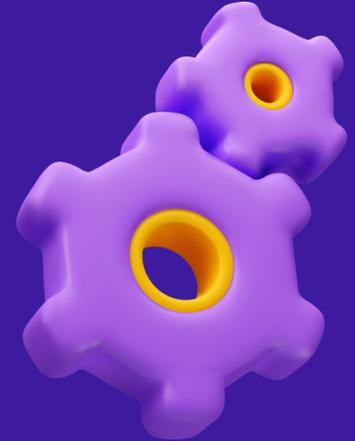
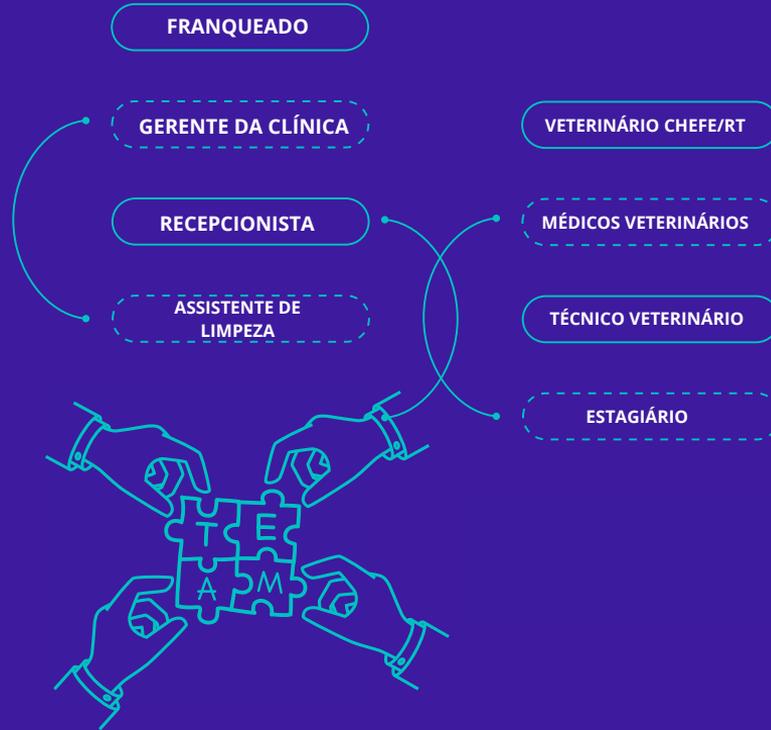
- Assistente de Limpeza e Manutenção

Encarregado da limpeza e manutenção das instalações, garantindo um ambiente seguro e higiênico para pacientes e equipe





2.2 HIERARQUIA





3. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

A adesão às políticas e procedimentos estabelecidos pela VetOnline é crucial para garantir a eficiência operacional, a qualidade dos serviços oferecidos e a manutenção da reputação e imagem da marca. Como parte integrante da rede de franquias VetOnline, é fundamental que cada unidade siga as diretrizes fornecidas pela matriz, as quais abordam aspectos diversos como atendimento ao cliente, práticas de gestão, protocolos de higiene e segurança, marketing e comunicação, entre outros.





3. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

As políticas e procedimentos da VetOnline servem como um guia para a gestão eficiente e padronizada de uma franquia, assegurando que todos os membros da equipe entendam suas responsabilidades e sigam as melhores práticas da empresa. Abaixo estão algumas das principais políticas e procedimentos que a VetOnline deve considerar:

1. Atendimento ao Cliente:

Estabelecer diretrizes claras sobre como tratar os clientes e seus animais de estimação com cortesia, respeito e empatia. Oferecer treinamento em atendimento ao cliente para todos os funcionários.

2. Agendamento de Consultas:

Implementar um sistema eficiente para agendar consultas e gerenciar cancelamentos ou remarcações. Estabelecer procedimentos para acomodar consultas de emergência.





3. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

3. Controle de Infecção e Higiene:

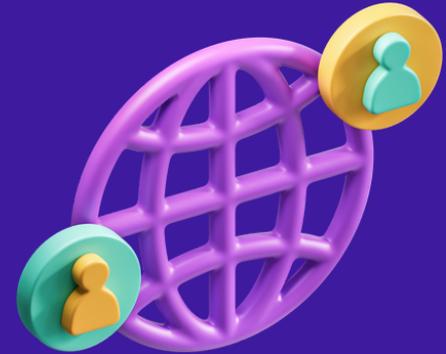
Adotar protocolos rigorosos de limpeza e desinfecção para garantir um ambiente seguro e higiênico.

Estabelecer diretrizes para o manejo adequado de resíduos e materiais perigosos.

4. Gestão de Estoque e Suprimentos:

Implementar sistemas de controle de estoque para garantir a disponibilidade de medicamentos e suprimentos necessários.

Estabelecer políticas para a aquisição e armazenamento adequado de medicamentos e materiais.





3. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

5. Privacidade e Segurança de Dados:

Garantir a proteção das informações pessoais e médicas dos clientes e pacientes.

Estabelecer procedimentos para a coleta, armazenamento e compartilhamento seguro de dados.

6. Comunicação Interna e Externa:

Estabelecer diretrizes para a comunicação eficaz entre os membros da equipe e com os clientes.

Implementar políticas para lidar com reclamações e feedback de clientes.





3. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

7. Desenvolvimento Profissional e Treinamento: Fornecer oportunidades de treinamento e desenvolvimento para os membros da equipe. Estabelecer políticas de avaliação de desempenho e promoção.

8. Saúde e Segurança no Trabalho: Implementar políticas e procedimentos para garantir um ambiente de trabalho seguro para os funcionários. Estabelecer diretrizes para o manuseio seguro de equipamentos e substâncias perigosas.





3. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

9. Conformidade Legal e Ética:

Garantir que todas as atividades da franquia estejam em conformidade com as leis e regulamentações locais e nacionais aplicáveis. Estabelecer políticas para garantir práticas éticas em todos os aspectos do negócio.

10. Relações com a Comunidade

Desenvolver e implementar iniciativas para apoiar a comunidade local e promover a conscientização sobre a saúde e bem-estar animal.

Estabelecer políticas e práticas sustentáveis para minimizar o impacto ambiental da franquia.





IDENTIDADE VISUAL E

4. MARKETING

Na VetOnline, líder em franquias veterinárias, a identidade visual e as estratégias de marketing são componentes-chave para estabelecer e fortalecer nossa presença no mercado e garantir a consistência e reconhecimento da marca. Compreendendo a importância desses elementos, a VetOnline busca criar uma imagem coesa e atraente que reflita nossa missão, valores e compromisso com a excelência no atendimento aos animais de estimação e seus tutores.

Nossa identidade visual engloba o logotipo, a paleta de cores, a tipografia e outros elementos gráficos, que juntos comunicam a personalidade e a proposta de valor da marca. As estratégias de marketing, por sua vez, abrangem ações promocionais e de comunicação, tanto online quanto offline, com o objetivo de aumentar a visibilidade da VetOnline, atrair e reter clientes, e solidificar nossa reputação como referência em cuidados veterinários de alta qualidade.





LOGOTIPO E

4.1 IDENTIDADE VISUAL

Adote consistentemente o logotipo e a identidade visual da marca VetOnline em todas as comunicações, materiais promocionais, instalações e pontos de contato da franquia, garantindo uma imagem coesa e profissional que fortaleça a percepção da marca no mercado. Para isso, siga rigorosamente as diretrizes fornecidas pela matriz, que abordam aspectos como uso de cores, tipografia, proporções, posicionamento e outras especificações. A aderência a essas orientações é crucial para transmitir uma mensagem unificada e estabelecer a VetOnline como sinônimo de excelência e confiabilidade no setor de cuidados veterinários.





AÇÕES DE 4.2 MARKETING

Elabore e execute estratégias de marketing local criteriosamente planejadas, sempre em conformidade com as políticas e diretrizes estabelecidas pela matriz VetOnline, com o objetivo de impulsionar a visibilidade da marca e atrair um público fiel e crescente. Essas ações de marketing devem abranger uma ampla variedade de canais e táticas, incluindo mídias sociais, publicidade local, eventos comunitários, parcerias estratégicas e promoções, sempre com foco em destacar o diferencial da marca e criar uma experiência positiva e memorável para os clientes. Ao aderir às diretrizes da matriz e desenvolver estratégias de marketing local eficazes, você contribuirá para o fortalecimento e o sucesso contínuo da VetOnline no mercado de cuidados veterinários.





CONFORMIDADE LEGAL E

5. ÉTICA

A excelência e a integridade são princípios que norteiam o sucesso da VetOnline, uma marca líder em franquias veterinárias. Neste contexto, a adesão às conformidades legais e éticas é de suma importância, não apenas para proteger a reputação da marca, mas também para assegurar a prestação de serviços de alta qualidade aos animais de estimação e seus tutores. Comprometendo-se com a observância rigorosa de normas e princípios éticos, a VetOnline reforça sua posição como uma referência no mercado, transmitindo aos clientes e colaboradores a confiança e a credibilidade que só uma empresa verdadeiramente comprometida com a responsabilidade e a excelência é capaz de oferecer. É esse comprometimento inabalável com a ética e a conformidade legal que torna a VetOnline uma marca sólida, respeitada e capaz de criar um impacto duradouro no setor veterinário.





CONFORMIDADE LEGAL E

5.1 ÉTICA

Na VetOnline, a adesão rigorosa às leis, regulamentações e normas aplicáveis ao setor veterinário é fundamental para assegurar a conformidade legal da franquia e manter a reputação e a integridade da marca. Ao cumprir todas as exigências legais e regulatórias, as franquias VetOnline garantem a prestação de serviços de alta qualidade, protegem os direitos dos animais de estimação e seus tutores e evitam possíveis problemas legais ou financeiros.

Entender e seguir as legislações e regulamentações aplicáveis é crucial em várias áreas, incluindo:

Licenciamento e Certificações: Mantenha-se em dia com as licenças e certificações necessárias para a operação da franquia, incluindo as específicas para os profissionais veterinários e para o estabelecimento.





RESPONSABILIDADE SOCIAL E 6.AMBIENTAL

Na VetOnline, compreendemos que nossas ações como empresa no setor veterinário têm um impacto significativo tanto na sociedade quanto no meio ambiente. Como líderes nesta indústria, reconhecemos a importância de adotar práticas responsáveis e sustentáveis, que contribuam para o bem-estar dos animais, das pessoas e do planeta. Através do nosso compromisso com a responsabilidade social e ambiental, a VetOnline busca não apenas oferecer serviços e produtos veterinários de excelência, mas também ser um agente transformador, promovendo um futuro mais justo e sustentável para todos.





6.1 SUSTENTABILIDADE

Na VetOnline, acreditamos que a sustentabilidade é um elemento-chave para garantir um futuro promissor e equilibrado no setor veterinário. Com uma visão integrada que combina responsabilidade social, ambiental e econômica, nos comprometemos a adotar práticas empresariais sustentáveis, que promovam o bem-estar dos animais, a saúde do nosso planeta e o crescimento responsável do nosso negócio. A sustentabilidade na VetOnline não é apenas uma palavra de ordem, mas sim um compromisso genuíno com a construção de um legado positivo para as futuras gerações, pautado pela ética e pelo respeito ao meio ambiente e à sociedade.

