



**APRIMORE OS CUIDADOS  
NA MEDICINA VETERINÁRIA**

A ABHV acredita hospitais, clínicas e centros diagnósticos veterinários em todo Brasil. Nosso programa é de adoção voluntária e pode ser implementado em qualquer estabelecimento veterinário independente de seu tamanho. Pautada em critérios rigorosos que abrangem diversos aspectos da medicina veterinária, a Acreditação ABHV visa evidenciar a competência técnica, capacidade de gestão e confiabilidade na prestação de serviços veterinários, abordando diversas dimensões, como exigências legais, liderança, gestão estratégica, pessoas, clientes, fornecedores, infraestrutura, serviços, informação e conhecimento, e resultados. Por meio da melhoria contínua, os estabelecimentos veterinários acreditados mantêm-se sempre atualizados, fazendo uso as melhores práticas e na vanguarda da medicina veterinária.

## **QUAL A PRINCIPAL VANTAGEM?**

A Acreditação ABHV proporciona à sua clínica, hospital ou centro de diagnóstico um enorme diferencial, fazendo com que a sociedade perceba essa diferença.

Os clientes de estabelecimentos veterinários acreditados pela ABHV sentem-se mais seguros, acolhidos e têm uma experiência diferenciada em sua jornada ao lado de seus pets. Tudo isso se estende a equipe desses estabelecimentos e outras partes interessadas, tornando esses empreendimentos mais saudável em todos os sentidos.

## **MAIS INFORMAÇÕES**

Veja quais são os primeiros passos, quais são as etapas do processo, como funcionam as avaliações, quanto tempo leva o processo e muito mais.

## QUAIS OS PRINCIPAIS PASSOS?

1. Adquira o Regulamento do Programa;
2. Implemente o Programa de Acreditação ABHV;
3. Quando estiver pronto, formalize o pleito da acreditação para a ABHV, preenchendo e submetendo o “Formulário de Solicitação”;
4. Aguarde o contato da ABHV com orientações para as próximas etapas do processo.

## QUAIS SÃO AS ETAPAS DO PROCESSO?

1. Na primeira fase do processo, a ABHV irá avaliar se o estabelecimento veterinário candidato à acreditação atende aos requisitos legais obrigatórios e se qualifica para as próximas fases;
2. Uma vez qualificado, a ABHV aciona o Organismo de Avaliação da Conformidade credenciado mais próximo de sua região para planejamento de uma auditoria de 3ª parte;
3. Realizada a auditoria de 3ª parte, a ABHV recebe um parecer deste Organismo de Avaliação da Conformidade;
4. O processo é submetido para avaliação de uma Comissão Independente de Imparcialidade que irá assegurar a ausência de conflito de interesses e a imparcialidade na condução do processo;
5. Sendo todos os pareceres favoráveis, a ABHV concede a acreditação ao estabelecimento veterinário, emitindo um “Certificado de Acreditação” mediante a assinatura de um “Termo de Compromisso de Acreditação”.

## COMO FUNCIONAM AS AVALIAÇÕES?

São realizados 3 tipos de avaliação durante o processo de acreditação:

1. Avaliação qualificatória – é realizada pela ABHV na primeira fase do processo, quando é verificada a validade das informações enviadas pelo

solicitante e que evidenciam a conformidade do estabelecimento veterinário com requisitos legais para o exercício de suas atividades;

2. Avaliação de 3ª parte – é realizada por Organismos de Avaliação da Conformidade acreditados pelo Inmetro para realizar auditorias em Sistemas de Gestão e credenciados na ABHV. Estes organismos avaliam, de maneira imparcial, a conformidade dos estabelecimentos veterinários com os requisitos do Programa;
3. Avaliação de Imparcialidade – é realizada por uma comissão formada por representantes de entidades de classe, academia e sociedade civil que analisa se houve qualquer evidência de conflito de interesse ou quebra da imparcialidade durante o processo de acreditação.

## QUANTO TEMPO LEVA PARA CONCLUIR O PROCESSO?

O tempo que leva um processo de acreditação é influenciado por diversas variáveis, sendo que a ABHV não tem controle sobre algumas delas. Porém, sem levar em consideração o tempo necessário para a implantação do programa em um hospital, clínica ou centro de diagnósticos, o qual pode variar consideravelmente, a ABHV faz o seu melhor para concluir todas as etapas do processo, a partir do momento da solicitação da acreditação até a concessão da acreditação, no menor tempo possível. Logo na primeira fase do processo, um cronograma contemplando todas as etapas do processo é acordado com o estabelecimento veterinário, levando em consideração seu porte, complexidade, localização e disponibilidade de datas para a auditoria de 3ª parte.

## O QUE É AVALIADO?

São avaliados requisitos que específicos das seguintes dimensões:

1. **Conformidade Legal** – requisitos que evidenciam que o estabelecimento veterinário atende às exigências legais que incidem sobre os serviços veterinários prestados;

2. **Liderança:** como o estabelecimento veterinário estabelece seu propósito e direção, de forma ética e comprometida com a qualidade da prestação dos serviços veterinários;
3. **Gestão Estratégica** - como o estabelecimento veterinário estabelece e mantém um sistema de gestão, capaz de suportar e demonstrar o atendimento aos requisitos do Programa e suas próprias estratégias;
4. **Clientes:** como o estabelecimento veterinário se relaciona com seus clientes, promovendo uma experiência acolhedora;
5. **Fornecedores:** como o estabelecimento veterinário adquire insumos, produtos e serviços que não comprometem a qualidade de seus serviços e tornam seus processos mais confiáveis;
6. **Pessoas:** como o estabelecimento veterinário gerencia suas competências, proporcionando um ambiente seguro, agradável e condições favoráveis para o desenvolvimento das pessoas que compõem a sua equipe;
7. **Infraestrutura:** como as instalações e equipamentos do estabelecimento veterinário são adequados às atividades realizadas, proporcionando conforto e segurança aos animais, tutores e à equipe, sem que afetem a validade dos serviços prestados;
8. **Prestação de Serviços Veterinários:** nesta dimensão são consideradas as inter-relações com requisitos das demais dimensões do Programa, para garantir o bem-estar dos pacientes, o acolhimento aos clientes, e, principalmente, a competência técnica da equipe médica, dos serviços de apoio e de terceiros, com o objetivo de garantir a validade técnica e confiabilidade dos serviços prestados;
9. **Informação e Conhecimento:** como o estabelecimento faz a gestão da informação e do conhecimento, especificamente, no que se refere à rastreabilidade da informação e a gestão de documentos;
10. **Resultados:** analisa os resultados relativos à eficácia das outras dimensões e o impacto delas no seu negócio.

## **COMO A ACREDITAÇÃO TRAZ MELHORIAS PARA SEU ESTABELECIMENTO?**

Com o Programa de Acreditação ABHV, é possível ter foco no paciente, diminuindo riscos e proporcionando conforto, ao mesmo tempo que proporciona segurança e confiança para seu cliente, sua equipe e seu negócio. A acreditação, além de evidenciar a competência técnica, estimula seu hospital, clínica ou centros de diagnósticos, dentro de um processo de melhoria contínua, a manterem-se atualizados no que se refere as melhores práticas da medicina veterinária e na gestão de seus negócios, incluindo o incremento da segurança jurídica no exercer de suas atividades.

## **COMO É A ESTRUTURA DO PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO ABHV?**

O Programa é composto por três modalidades de acreditação:

- Acreditação de Hospitais Veterinários;
- Acreditação de Clínicas Veterinárias;
- Acreditação de Centros de Diagnósticos Veterinários (em breve)

Para cada uma destas modalidades o estabelecimento veterinário pode ser categorizado em três níveis de acordo com seu grau de atendimento aos requisitos do programa que é mesurado por meio de um sistema de pontos, sendo eles:

- Nível I – pontuação mínima de atendimento aos requisitos para ser acreditado;
- Nível II – pontuação intermediária de atendimento aos requisitos;
- Nível III – pontuação máxima demonstrando atendimento pleno aos requisitos.

Esta abordagem, pioneira na Medicina Veterinária no Brasil, exige uma mudança de cultura nos hospitais, clínicas e centros de diagnósticos veterinários. Portanto, o

Programa de Acreditação ABHV respeita o tempo de cada estabelecimento veterinário, levando em consideração o que pode ser melhorado com o intuito de motivá-lo a prosperar cada vez mais. Dessa forma, esta estrutura dá ao estabelecimento veterinário a oportunidade de evoluir, gradativamente, a partir do nível mais básico até chegar ao nível desejado, de acordo com sua estratégia, seja ele mais simples ou mais complexo.

Todos os detalhes do Programa e do Sistema de Avaliação da Conformidade, os requisitos e pontos, de acordo com cada modalidade de acreditação, incluindo a metodologia para categorização dos níveis, estão definidos no *Regulamento do Programa*, adquira já o seu!

Para solicitar entre contato no e-mail [contato@abhv.com.br](mailto:contato@abhv.com.br) com o assunto: Solicitação do Regulamento – Acreditação.

## **QUAL O OBJETIVO DA ABHV COM ESTE PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO?**

O objetivo da ABHV com a acreditação de estabelecimentos veterinários é promover uma mudança, urgentemente necessária, no cenário da Medicina Veterinária no Brasil. Por meio do reconhecimento e apresentação para a sociedade daqueles estabelecimentos veterinários que são capazes de demonstrar sua competência técnica, incorporam e desenvolvem melhores profissionais e que fazem uso das melhores práticas no mercado, com ética, respeito e amor pelos animais.

## **ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE**

Se você representa um Organismo de Avaliação da Conformidade, acreditado pela Cgcre/Inmetro com um OCS, e gostaria de credenciá-lo para executar atividades de avaliação da conformidade no Programa de Acreditação ABHV, veja quais são os passos:

1. Solicite pelo e-mail [contato@abhv.com.br](mailto:contato@abhv.com.br) o “Regulamento para Credenciamento de OAC” e o “Formulário de Credenciamento de OAC”, preencha e submeta ao mesmo e-mail.
2. Aguarde o contato da ABHV para o processo de credenciamento;
3. Uma vez qualificado, o OAC assina o “Termo de Compromisso de Credenciamento” e está habilitado para participar do Programa nas atividades de avaliações da conformidade de 3ª parte.

## CADASTRO DE AUDITORES

Se você gostaria de atuar como auditor do Programa de Acreditação da ABHV, basta solicitar o “Cadastro de auditores” no email [contato@abhv.com.br](mailto:contato@abhv.com.br), preencher e submeter seu cadastro. Alguns pré-requisitos são exigidos para sua habilitação como auditor do Programa:

1. Possuir certificado do curso de auditoria em sistemas de gestão segundo a ANBT NBR ISO 19011:2018; **e**
2. Possuir certificado do curso de Lead Implementer do Programa de Acreditação da ABHV **ou** certificado do curso de Interpretação dos Requisitos de Acreditação da ABHV; **ou**
3. Possuir certificado do curso de Lead Assessor do Programa de Acreditação ABHV.

Para mais informações entre em contato pelo email: [contato@abhv.com.br](mailto:contato@abhv.com.br)