



Associação Zoófila Portuguesa



# Plano de Atividades

## 2019



Associação Zoófila Portuguesa



## Índice

Nota Introdutória .....	1
Objetivos .....	2
O.1. Promover o controlo populacional dos animais desprotegidos .....	2
O.2. Responder aos pedidos de ajuda .....	3
O.3. Melhorar a gestão da AZP .....	3
O.4. Melhorar o funcionamento do hospital veterinário .....	4
O.5. Garantir maior proximidade com clientes, sócios e público em geral .....	4
O.6. Valorizar a equipa.....	5
Reflexão Final .....	6

## Nota Introdutória

A Associação Zoófila Portuguesa (AZP) pretende ser uma Associação de referência que zela pela promoção da proteção, bem-estar e dos direitos dos animais. Esta é a principal meta desde a sua fundação em 2001, sendo que para a atingir é necessário uma constante reflexão sobre os resultados obtidos, os serviços disponibilizados e as necessidades de melhoria identificadas. Pretendemos com isto otimizar os procedimentos e aumentar a sua eficácia e eficiência, para melhorar a capacidade de resposta, chegando a mais animais necessitados e não prescindindo nunca da procura de excelência nos serviços prestados.

O ano de 2018 foi de transição de Direções anteriores, com conhecimento profundo do funcionamento da Associação, para uma outra com elementos novos que necessitaram primeiro de conhecer a sua estrutura orgânica, o seu funcionamento (nomeadamente do do Hospital Veterinário, a sua vertente principal), a rede de parceiros, os profissionais e voluntários para poderem definir novos planos para o futuro da AZP.

A intervenção atual da AZP decorre em várias áreas, nomeadamente:

- Hospital Veterinário: prestação de cuidados médico-veterinários a sócios, não sócios e a animais errantes / abandonados, com promoção da importância destes cuidados junto da população. Esta é a vertente principal de atuação da AZP, sendo igualmente a principal fonte de financiamento das atividades desta Associação;
- Direitos dos Animais: participação em iniciativas legislativas; denúncia e acompanhamento de situações de maus-tratos para com os animais, atuando em sua defesa de acordo com a legislação em vigor;
- Divulgação: sensibilização da população para os direitos dos animais e educação para o bem-estar animal, com promoção da esterilização, da adoção responsável e de uma cultura de respeito pela vida animal.
- Parcerias: cooperação com entidades públicas e privadas nas iniciativas que visem a promoção dos interesses dos animais, a proteção ambiental, ou a proteção do bem-estar animal, em particular nos que foram abandonados ou sujeitos a maus tratos.

## Objetivos

Esta Direção prosseguirá uma estratégia de funcionamento para a AZP em 2019, definindo os seguintes **Objetivos**:

### *O.1. Promover o controlo populacional dos animais desprotegidos*

A missão da AZP centra-se na melhoria das condições de vida dos animais, pelo que assume diariamente a luta contra o seu abandono, uma das formas mais habituais de maus-tratos / negligência.

Esta luta materializa-se de várias formas, nomeadamente através de sensibilização direta e indireta:

- esclarecimento dos candidatos a adoção sobre as responsabilidades e encargos dos tutores;
- avaliação dos interessados na adoção de animal a cargo da AZP, com monitorização posterior do bem-estar do animal e acompanhamento da integração familiar;
- realização de sessões de informação ou de formação sobre bem-estar animal.

Para além da intervenção social, a esterilização é outra das intervenções mais relevantes no bem-estar animal, tanto pela prevenção (de problemas de saúde, de fuga ou lutas), como pelo controlo populacional (evitando ninhadas que contribuem para a sobrepopulação de animais, com potencial abandono ou maus-tratos).

Como forma de potenciar ambos os pontos referidos, interessa-nos definir parcerias com outras instituições ou organismos, tanto a nível privado como público, promovendo ações de informação junto das populações locais ou a nível nacional. Em 2019 pretende-se iniciar um novo ciclo de parcerias com câmaras municipais e juntas de freguesia (há uma aproximação com a Junta de Freguesia das Avenidas Novas para intervenção junto de crianças e jovens), por exemplo, com o intuito de realizar campanhas de esterilização como o *World Spay Day*, ou mesmo de ajudar à instalação de uma comissão local de bem-estar animal. Desta forma tentaremos acompanhar a aplicação da Lei 27/2016 e nesse contexto contribuir para o esclarecimento da população sobre a sua realidade circundante, como forma de otimizar os apoios públicos.

## *O.2. Responder aos pedidos de ajuda*

Manter-se-á em 2019 a resposta aos pedidos de apoio que surgem diariamente, principalmente no hospital veterinário. A assistência veterinária urgente continuará a ser prestada a todos os animais que dela necessitem, mas acautelando o princípio da racionalização dos recursos. Terá de existir necessariamente um maior controlo ao nível da concessão de apoio, para evitar uma derrapagem dos custos, nomeadamente pela identificação dos casos de uso abusivo do apoio, mas também na capacitação do apoiado na procura de fundos e soluções que possam garantir o cumprimento da dívida contraída.

Em 2019 será incentivada uma maior participação dos voluntários, tanto nas iniciativas de socorro a animais, como no envolvimento em ações que a AZP venha a fazer junto de entidades com as quais tem parcerias, como são o caso de associações que precisem de ajuda para melhorar as condições de vida dos animais que albergam.

## *O.3. Melhorar a gestão da AZP*

A AZP ambiciona obter o estatuto de utilidade pública e a declaração de interesse municipal, pelo que em 2019 se vão intensificar as diligências nestes sentidos.

Os estatutos da Associação, desatualizados face ao contexto atual, não respondem a diversas questões colocadas, complicando soluções jurídicas pelo que se impõe a iniciação de um trabalho de revisão dos mesmos.

Pretendemos que a AZP, como associação, assuma uma preponderância crescente nas outras áreas de intervenção que não só na vertente hospitalar, não deixando este de ser uma valência fulcral para os seus objetivos.

Numa fase de transição do modelo de delegação de competências, pretende-se que a Direção garanta uma presença diária, assumindo direta e cabalmente algumas das valências, nomeadamente a gestão de recursos, gestão de conflitos, comunicação e posicionamento estratégico.

Pretendemos fazer a revisão dos protocolos vigentes com o intuito de obter uma maior reciprocidade nas vantagens das parcerias atuais, com uma negociação das novas parcerias que acautele este equilíbrio.

Iremos procurar uma maior presença nos órgãos de comunicação social e tentaremos adicionalmente conseguir colaborações *pro bono* nas áreas de *reestruturação da imagem*,



posicionamento estratégico e marketing, com o apoio de figuras públicas, como forma de potenciar a visibilidade, aumentar a notoriedade da AZP e, conseqüentemente, melhorar o financiamento da associação.

Será intensificado o sistema de gestão e controlo de cobrança de dívidas. A necessidade de melhorar a eficiência financeira será um cuidado permanente, com acompanhamento e controlo de todos os custos. A cobrança de dívidas requer um contacto permanente com os devedores, estando em estudo a possibilidade de recorrermos a outsourcing.

#### *O.4. Melhorar o funcionamento do hospital veterinário*

A gestão do hospital veterinário é uma tarefa exigente e incessante, tendo que ser assegurada numa base diária, uma vez que a procura do público pelos serviços da AZP exige respostas múltiplas, imediatas a uma escala empresarial. Por esse motivo continuaremos em 2019 a apostar na melhoria dos procedimentos, no ajuste e possível aumento da oferta de serviços, e na melhoria da comunicação e atendimento dos clientes.

Será dada continuidade ao processo de atualização de protocolos de atuação (clínicos e não clínicos), tendo em vista a normalização da resposta para casos idênticos, com aumento da eficiência e melhores resultados.

Como objetivos concretos para 2019, que dependerão da angariação de fundos, pretendemos adquirir uma banheira para a sala de doenças infectocontagiosas e a aquisição de um aparelho de ecografia para o internamento, permitindo prestar mais e melhores cuidados de saúde.

Neste ano continuaremos a melhorar as condições da AZP, recorrendo a medidas de enriquecimento ambiental para os animais internados, contando com apoio académico na área.

Será implementado progressivamente um sistema de marcação de consultas através de plataforma online, diminuindo o volume de chamadas ou o atendimento presencial para esse efeito. Esta será uma das medidas para reduzir os tempos de espera; será feita uma reflexão sobre os procedimentos atuais a ajustar também nesse sentido.

#### *O.5. Garantir maior proximidade com clientes, sócios e público em geral*

A Direção irá trabalhar na melhoria da comunicação e relação da AZP com os sócios e clientes. A utilização dos vários meios de comunicação com os sócios terá de ser otimizada, recorrendo de forma crescente às redes sociais, sítio de internet, endereço de email como forma de



veiculação de informações relevantes, mantendo o contacto telefónico quando necessário. Será descontinuada de forma progressiva o uso de correspondência física como forma de redução de custos e de resíduos, exceto para os clientes que não tenham meios de contacto alternativos.

Neste sentido, em 2019 há a intenção de reformular o sítio da AZP, transmitindo uma imagem mais dinâmica e em tempo real da nossa atividade, com criação progressiva de maior interatividade.

Neste ano mantém-se a necessidade de garantir a capacidade de resposta da AZP e do seu financiamento, pelo que o estreitamento e continuidade da relação com os sócios e clientes serão essenciais para garantir o pagamento atualizado das quotas de sócio e para o aumento do número de sócios através de campanhas de adesão. Como foi exposto antes, será também essencial aumentar o número de Voluntários, diversificar as áreas de atuação, bem como aumentar a rede de Famílias de Acolhimento Temporário e implementar um sistema de apadrinhamento de animais abandonados.

Com o objetivo de promover a produção de conhecimento e investigação nas áreas de interesse da AZP, espera-se que em 2019 possa ser possível colaborar mais ativamente com o mundo académico e outras entidades relevantes nesta matéria (há contactos em curso com as Universidades Católica e Lusófona).

### *0.6. Valorizar a equipa*

A execução das metas e objetivos da AZP não é possível sem a equipa multiprofissional e rede de parceiros (equipa médica, enfermeiros, auxiliares, administrativos, assistentes, voluntários, estagiários, famílias de acolhimento temporário, padrinhos, amigos, parceiros formais e parceiros informais) que a constitui e que diariamente se empenham para a prossecução dos seus intentos.

Em 2019 será incentivada a realização de ações de valorização profissional e formação, tanto presencialmente no espaço da associação (formação interna), como externamente ou *online* (formação externa).

Pretende-se promover a realização de encontros para debater assuntos de interesse comum – organizacionais, de missão ou de reflexão interna - de forma a permitir que a organização continue a crescer de forma estruturada, abrangente e com a visão de fazer mais e melhor pelos animais que precisam da ação da AZP.





Será ponderada a possibilidade de ofertas materiais de pequeno valor ou a dispensa do pagamento de, por exemplo, uma consulta por ano aos funcionários, sócios que mantenham as quotas atualizadas, ou colaboradores externos ativos, como forma de reconhecimento do trabalho realizado em prol da missão da AZP.

Na concordância dos vários elementos visados, será disponibilizado por via eletrónica (redes sociais, newsletter) uma apresentação personalizada de cada um dos funcionários, como forma de ser dada a conhecer a equipa da associação ou colaboradores com trabalho relevante.

Por fim, consideramos que a satisfação dos profissionais que colabora com a AZP é relevante para a manutenção de um bom ambiente de trabalho que fomente melhores resultados e satisfação pessoal, pelo que será aplicado Questionário de Satisfação no sentido de identificar focos passíveis de ajuste ou melhoria, dentro das possibilidades económicas da associação tendo em conta a sua missão – Promoção do bem-estar animal.

## Reflexão Final

Muito há a fazer para continuar e melhorar o trabalho ininterrupto desta Associação em benefício do bem-estar animal.

Será necessário manter o investimento diário no hospital veterinário, otimizando procedimentos, tornando-o mais eficaz, de forma a ser possível continuar a prestar cuidados de qualidade e *pro bono* nos casos necessitados.

Neste contexto e em iniciativas externas, tentaremos intervir nas medidas de bem-estar animal, quer a nível da legislação, quer a nível autárquico, local, direto, lutando contra o abandono animal; a esterilização terá de ter destaque nesta intervenção.

Queremos os sócios, clientes e simpatizantes da AZP, elementos essenciais para a prossecução dos nossos objetivos, mais próximos e presentes, pelo que iremos melhorar os canais de comunicação.

Em todos estes passos contamos com a nossa equipa, com um envolvimento / comprometimento crescente com a causa da AZP, que ultrapassa largamente a atuação ao nível de prestação de serviços veterinários.