

Plano de Atividades 2014

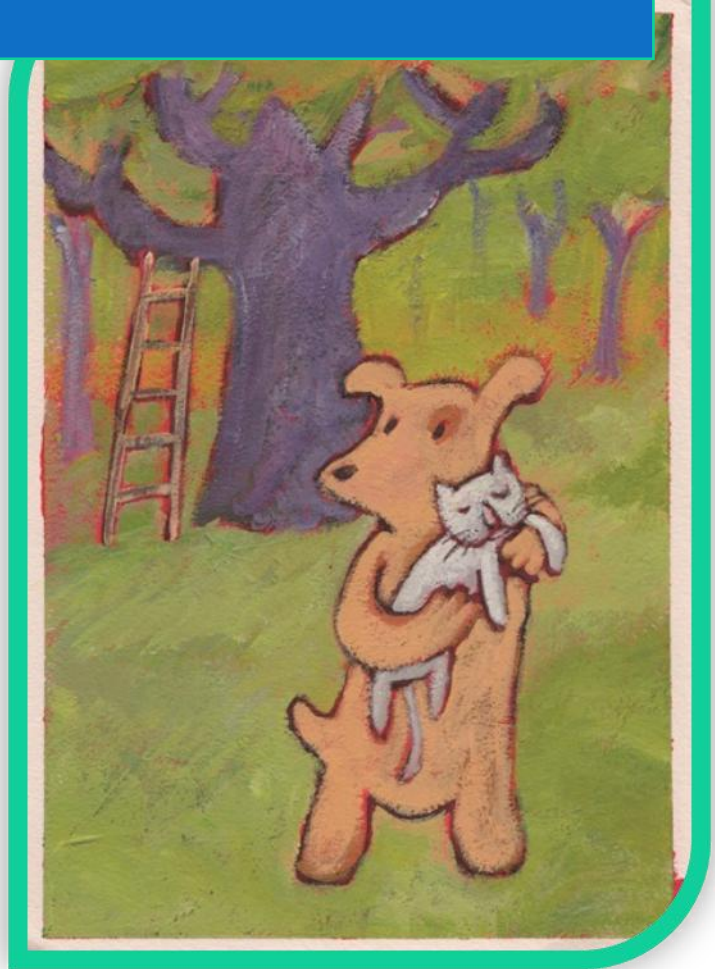


Ilustração de Antónia Tinturé

Associação Zoófila Portuguesa,

março de 2014

Índice

Enquadramento.....	2
Qualidade dos Serviços e gestão interna	Erro! Marcador não definido.
Abrangência e divulgação.....	7
Parcerias	9

Enquadramento

O ano de 2014 irá ser marcado por alterações profundas na atividade da Associação Zoófila Portuguesa considerando o processo em curso de mudança de instalações e de mudança da abrangência, isto é, irá ser o ano de abertura do Hospital Veterinário.

Evidentemente que com a mudança referida a AZP irá continuar a manter a sua missão, pretendendo-se a médio prazo aumentar a abrangência das principais valências:



Ilustração de Inês Cária

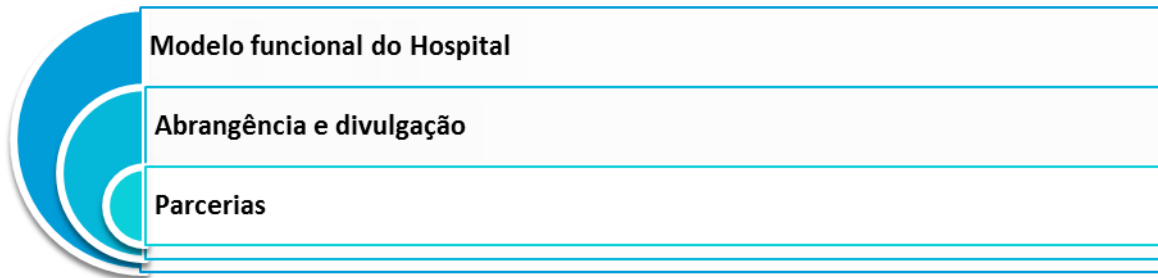
- a) Contribuir para a defesa dos direitos dos animais, promovendo o seu bem-estar;
- b) Combater o abandono, promovendo a esterilização dos animais;
- c) Colaborar ativamente no controlo populacional de animais;
- d) Prestar serviços médico veterinários de qualidade;
- e) Cooperar com parceiros no apoio aos animais que acolhem.

O desafio da mudança é significativo e irá marcar por completo a atividade, pois implicará muitas alterações, nomeadamente na organização das equipas e no modelo funcional. Iremos organizar a ação nos seguintes eixos estruturais.

- 1) Definição do modelo funcional do Hospital, apresentado aqui em sentido lato por inclui todas as dimensões do funcionamento da AZP, desde a gestão de topo à manutenção das instalações;
- 2) Criação de novas dinâmicas junto das sociedade em geral, com destaque para os futuros parceiros que podem vir a maximizar a utilização do Hospital;
- 3) Manutenção de protocolos juntos de outras Associações;
- 4) Aumento dos níveis de atividade e de apoio aos animais abandonados.

Este Plano tem associado um orçamento construído com base em critérios de rigor, garantindo o cumprimento dos objetivos que nos propomos alcançar.

O Plano está organizado em três eixos:



Modelo funcional

O Hospital da AZP pretende ser um exemplo a seguir no que diz respeito à defesa da centralidade do bem-estar animal. Pretendendo ser um local aberto a qualquer animal que precise de cuidados médicos, sendo expectável um trabalho árduo em relação ao acompanhamento de muitos dos pedidos de ajuda que a AZP irá receber.

Mantendo a missão da AZP e prevendo-se que no curto prazo aumente significativamente a atividade nos âmbitos da prestação de serviços (atividade comercial) e no âmbito do apoio a animais abandonados, os desafios são muitos.



Ilustração de Maria Imaginário

A forma de minimizarmos os eventuais riscos, dos quais poderemos destacar o risco de desequilíbrio financeiro como sendo o mais importante, será definir com todo o rigor um modelo de funcionamento que permita uma elevada qualidade na prestação de serviços e socorro de animais e, em simultâneo, minimizar os custos de funcionamento, em especial os custos de estrutura. Para isso, é fundamental que sejam definidos procedimentos e protocolos de trabalho e implementados os mecanismos de efetivação, acompanhamento e controlo dos mesmos.

A passagem do funcionamento de uma Clínica para um Hospital exigirá o aumento significativo de competências, de forma a dar resposta ao que é expectável no atendimento geral e, em simultâneo, garantir efetivamente um cabal internamento de animais, dimensão que para a AZP é prioritária face às atuais necessidades de apoio a animais.

Por exigências legais o Hospital funcionará 24 horas por dia, sete dias por semana. Esta obrigação implicará uma gestão de equipas complexa, um reforço da equipa e naturalmente um esforço financeiro, preocupações que nos remetem, nomeadamente para a preocupação da abrangência e divulgação que iremos abordar no ponto seguinte.

Teremos que nos concentrar na organização do hospital de maneira a criarmos um modo de funcionamento eficiente e com níveis elevados de produtividade.

Para além das questões de organização clínica, teremos também a questão do acompanhamento dos animais, na fase de internamento médico na fase de procura de famílias adotantes e na fase de pós-adoção. O acompanhamento dos animais internados exigirá a mobilização de pessoas para passearem os cães, caso não exista nenhuma contra-indicação médica. Para as restantes fases teremos que manter o atual método já em funcionamento mas que eventualmente também exigirá reforço de equipa (voluntária).

A concentração nos processos de adoção será relevante pois temos que evitar a permanência de animais no Hospital caso já tenham tido alta.

Como se pode facilmente constatar, os desafios serão grandes para a gestão e a Associação (Direção), para a Direção Clínica e naturalmente para a equipa que tem vindo a trabalhar com a AZP. Para a Direção aumentará a exigência, para a Direção Clínica existirá um esforço grande, numa fase inicial, de negociação tendo em vista a implementação dos procedimentos e protocolos e para a equipa será necessário que efetue o alinhamento com a nova estrutura, novos procedimentos e nova equipa (necessidade de reforço).

Para se atingirem estes objetivos propomos que durante 2014 sejam desenvolvidas as seguintes dimensões:

- a) **Definição e implementação de protocolos clínicos** tendo em vistas a normalização e um cabal funcionamento de todas as valências previstas no Programa Funcional já remetido para a DGVA;
- b) **Redefinição da equipa e funções associadas** com recurso a contratação de novos elementos, sempre em função das necessidades, existindo desde já a intenção da AZP utilizar algumas medidas de Emprego (por exemplo Estágios Emprego) que possam vir a facilitar o reforço da equipa;
- c) **Definição e implementação de novas estratégias de vendas**, em especial no que diz respeito à dimensão farmácia, perspetivando-se uma nova fonte de receita;
- d) **Estabelecimento de parcerias diversas**, de modo a maximizar a ação da Associação no âmbito em que atua e, em simultâneo, obter ganhos de eventuais efeitos de escala;
- e) **Revisão das parcerias existentes**, com eventual ajustamento ao novo contexto;
- f) **Dinamização de uma rede de voluntários** de auxílio em diversas dimensões: passeios de cães, promoção adoções, acompanhamento adoções, famílias de acolhimento temporário;
- g) Ponderação e revisão de **toda a estrutura de informação** existente, tendo em conta que neste momento já está obsoleta e não poderá vir a responder a uma maior exigência; por exemplo, deverá ser ponderado a possibilidade de virmos a ter um sistema de contabilidade analítica e maior apoio da empresa de contabilidade;
- h) **Redefinição da política de formalização de dívidas e de cobrança;**
- i) Outras iniciativas que venham a ser identificadas.

Abrangência e divulgação

Como já referimos o Hospital da AZP pretende ser um exemplo a seguir no que diz respeito à defesa da centralidade do bem-estar animal. Pretende também vir a ser um elemento facilitador na construção de parcerias, promovendo o trabalho conjunto e em complementaridade entre os diversos agentes que atuam no âmbito da defesa e saúde animal.



Ilustração de Sílvia Rodrigues

Assim, perspetivamos o aumento de abrangência que passará com certeza pelo estabelecimento de parcerias diversas, quer ao nível institucional (por exemplo com a Câmara de Lisboa) quer ao nível associativo.

2014 será um ano de transição, não sendo possível ainda definir exatamente a data de abertura do Hospital, porque não depende da Associação, situação que introduz muita incerteza no que se conseguirá fazer já na nova filosofia de atuação. Sendo certo que quanto mais cedo se abrir o Hospital, maior será a capacidade de execução das intenções para o futuro próximo.

Neste contexto de incerteza, as metas que nos propomos alcançar ainda estão muito vinculadas ao modelo de funcionamento anterior, tendo em conta que ainda não temos capacidade para perceber qual virá a ser a capacidade no novo modelo e, conseqüentemente, qual será o nível de aceitação da população em geral e dos nossos sócios em particular. Apresentamos o quadro síntese com as metas para 2014:

Indicadores	2009	2010	2011	2012	2013	2014 meta	Tx crescimento
Quotas pagas por sócios antigos (vários anos)	1.032	1.100	1.180	1.247	1.488	1.500	1%
Sócios antigos com a quota do ano paga	661	715	775	853	898	900	0%
Novos sócios	821	856	1.019	904	946	950	0%
Consultas	6.087	6.720	7.873	7.901	8.186	9.000	10%
Animais esterilizados/castrados	1.307	1.704	2.123	2.669	2.460	3.000	22%
Na AZP	1.307	1.704	1.900	2.023	2.029	2.500	23%
Apoiados pela AZP	-	16	223	646	431	500	16%
Animais abandonados esterilizados/castrados	631	918	1.322	1.992	1.765	2.000	13%
Animais abandonados apoiados	697	1.064	1.785	2.847	3.486	3.500	0%

Volume financeiro apoio animais abandonados	15.000	23.519	40.631	54.185	75.012	45.000	-40%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	------

No âmbito da divulgação, estão identificadas as seguintes iniciativas:

- a. **Sócios:** Continuar a garantir a disponibilização de informação aos sócios via email, nomeadamente através da Newsletter;
- b. **Site da AZP:** fazer revisão integral adaptando ao novo contexto da AZP, continuar dinamização e atualização frequente;
- c. **Facebook da AZP,** rever política de utilização, imagem e melhorar dinamização;
- d. **Divulgação dos animais acolhidos:** todos os animais que estejam em condições de ser adotados ou que necessitam de uma Família de Acolhimento Temporário serão divulgados em apelos específicos em sites e nas listas de contactos.
- e. **Newsletter:** continuar a ser editada, trimestralmente, em suporte papel e formato digital;
- f. **Mobilização e fidelização de voluntários** no apoio de algumas das atividades da AZP, apoio em funções administrativas, auxiliar de veterinária e de promoção da dimensão Associativa, tais como divulgação dos animais que estão para adoção;
- g. **Mobilização e fidelização de Famílias de Acolhimento Temporário,** dimensão muito relevante para a AZP, por se considerar a melhor maneira de manter os animais enquanto esperam pela adoção.

Parcerias

Os resultados alcançados pela AZP têm sido fortemente impulsionados pelo trabalho com outros parceiros, quer sejam pessoas em nome individual quer sejam Associações.

O trabalho em parceria tem potenciado a atuação da AZP e tem feito com que um número cada vez maior de animais beneficiem de apoio.

Para 2014 prevemos rever as parcerias existentes, com a perspetiva de aumentar o volume de trabalho em função da capacidade instalada.



Ilustração de Cristina Falcão

Ao nível da parceria com a **União Zoófila**, a AZP propõe-se continuar a pagar a Prestação de Canil. Com a abertura do Hospital e com as necessidades do animais da UZ começaremos em 2014 a pagar essa prestação de serviços com a esterilização de animais, como tem acontecido até ao momento, e com cuidados de saúde a animais que precisem de cuidados médicos, por exemplo que precisem de ser internados. O modelo agora proposto permite juntar os esforços das duas Associações centrando-se na prestação de cuidados médicos a animais.

O volume financeiro total previsto para esta parceria será de 30000 euros, calculados em função da utilização dos serviços do Consultório e do Hospital. Os preços que serão utilizados serão os preços que denominamos de preços de Protocolo, ou seja margens de lucro mínimas para a AZP.

A AZP irá continuar a prestar apoio administrativo à UZ, isto é, irá continuar a prestar informação a muitas das pessoas que telefonam ou enviam mail a colocar questões sobre a UZ.

Ao nível das outras parcerias:

1. Com a **Associação da Chamusca** a AZP irá continuar a esterilizar os animais protegidos a preço de Protocolo e irá oferecer material para a esterilização realizada localmente de alguns animais, num valor de apoio que é fixado anualmente;
2. Com a **Associação Cantinho da Milu**, onde a AZP irá continuar a assegurar o funcionamento do consultório instalado no espaço da Associação nos moldes definidos no protocolo existente;
3. Com as outras Associações e pessoas com quem se tem vindo a trabalhar, a AZP irá continuar a praticar preços de Protocolo.