

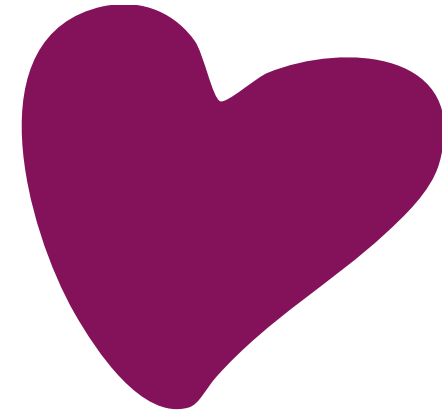


---

Associação Zoófila Portuguesa



# Plano de Atividades 2016



## ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA .....	3
2. FUNCIONAMENTO.....	4
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS .....	6
4. INDICADORES E METAS.....	11

## 1.NOTA INTRODUTÓRIA

Enquanto Associação, a AZP procura o bem-estar dos animais seja através de uma intervenção direta nas suas condições de saúde seja indiretamente procurando condições de vida mais favoráveis, junto dos seus tutores, de famílias de acolhimento ou de outras associações nossas parceiras.

Assim, a intervenção da AZP é feita em função de três importantes eixos sendo eles o “**associativismo**”, a “**promoção, divulgação e fomento da rede de parceiros**” e a “**otimização do modelo de funcionamento do Hospital Veterinário**”. Consideramos que os três eixos estão interligados e portanto quanto melhor for o desempenho de um deles, mais e melhores meios a AZP terá para promover os outros e desempenhar a sua principal missão.

A AZP procura, antes de mais, ser uma Associação de referência pela promoção da proteção, bem-estar e direitos dos animais, em concreto através da promoção de cuidados de saúde médico-veterinários e através de promoção da esterilização. Este principal objetivo, que norteia todo o percurso da AZP desde a sua fundação em 2001, obriga a uma constante modernização dos seus serviços e apoios, tornando-os mais eficazes ou eficientes e com elevados níveis de qualidade. O plano de atividades para 2016 reflete, portanto, esses três grandes eixos de intervenção e em cada um deles, e na relação entre eles, as necessidades referidas.

Assim, a sua **missão e objetivos** passam pela:

- ✓ Prestação de serviços veterinários de qualidade orientados para a promoção do bem-estar e direitos dos animais, com especial preocupação pelos animais que se encontrem em situação de maior risco;
- ✓ Promoção da esterilização, nomeadamente de animais abandonados, como meio para combater o abandono e proteger a saúde dos animais;
- ✓ Qualidade do atendimento e pela prática de uma cultura de proximidade entre a AZP, os animais a quem presta serviços veterinários, os sócios e todos os seus parceiros;
- ✓ Apoio aos animais em sofrimento, nomeadamente os abandonados;
- ✓ Sensibilização e informação da opinião pública para os maus-tratos, abandono e necessidade de maior respeito pelos direitos dos animais.

## 2.FUNIONAMENTO

### 2.1 Associação

#### ESTRUTURA

A AZP tem uma estrutura constituída por Órgãos Sociais compostos por uma Mesa da Assembleia Geral, um Conselho Fiscal e uma Direção e tem cerca de 12.000 associados.

#### VOLUNTÁRIOS

Conta também com a ajuda de um grupo de voluntários que asseguram funções em diversas áreas de intervenção da associação, desde uma intervenção mais próxima e direta com os animais apoiados pela AZP (passeios, entrega de animais para adoção, etc.) a uma intervenção indireta, mas igualmente extremamente importante para o desempenho global, através de apoio jurídico, de design, entre outros.

#### PARCERIAS

Pela importância que revestem na concretização da missão da AZP, salienta-se a articulação com cerca de 20 associações de defesa da causa animal, com as quais a AZP estabeleceu protocolos de cooperação visando cimentar um trabalho de parceria e desta forma aumentar a capacidade de ação.

## 2.2 Hospital Veterinário

### SERVIÇOS PRESTADOS

No âmbito do hospital veterinário, a AZP presta serviços em quatro grandes áreas:

- ✓ Medicina Preventiva: Consultas gerais, de ginecologia/obstetrícia, de ortopedia, de oftalmologia, de dermatologia, a animais exóticos, checkup, vacinação, desparasitação e destartarização;
- ✓ Cirurgia e Anestesia: no âmbito da ginecologia/obstetrícia, dos tecidos moles e da ortopedia;
- ✓ Outros Serviços: Urgências, Internamentos (incluindo os de animais com doenças infecto-contagiosas), quimioterapia, endoscopia e acupunctura;
- ✓ Meios de Diagnóstico: Análises Clínicas, Radiografia Digital, Ecografia, Eletrocardiograma, Ecocardiografia.

### RECURSOS HUMANOS

No âmbito da sua atividade hospitalar, a AZP tem uma vasta equipa composta por 16 Médicos Veterinários, 9 Auxiliares Clínicos, 5 Administrativos e duas pessoas na área da limpeza. Esta equipa multidisciplinar é indispensável para suportar a atividade desenvolvida, quer na sua componente mais comercial quer na sua componente associativa.

### 3.OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

Os Objetivos Estratégicos (OE) da AZP foram definidos tendo em conta os dois eixos de intervenção fixados.

- Objetivo Estratégico 1**      **Associativismo**
- Objetivo Estratégico 2**      **Promoção, divulgação e fomento da rede de parceiros**
- Objetivo Estratégico 3**      **Otimização do modelo de funcionamento do hospital veterinário**

Os Objetivo Operacionais (OO) da AZP foram definidos, de forma a permitir executar e medir a capacidade da Associação para cumprir a estratégia proposta.

#### **Objetivo Operacional 1**      **Combater o abandono e promover o controlo populacional dos animais errantes**

O combate ao abandono é uma das prioridades da AZP enquanto associação que assume como missão central a procura de melhores condições de vida dos animais. Este combate deve ser realizado de uma forma direta, consciencializando, quem adota, sobre as responsabilidades de uma adoção (por exemplo através de sessões de informação/formação) e promovendo essas mesmas adoções responsáveis, mas também, de forma mais indireta, utilizando a esterilização como método de controlo populacional e elucidando a população sobre os seus benefícios a vários níveis. A promoção de mais e melhores parcerias com outros organismos (associações, autarquias, etc.) será um forte veículo, direto e indireto, para atingir este objetivo.

Em 2016 pretende-se rever o modelo de parceria implementado com as Associações e com os sócios em nome individual. Irão ser revistas as práticas e procedimentos instituídos, procurando aumentar a sua eficiência e eficácia.



### **Objetivo Operacional 2      Responder aos pedidos de ajuda**

Para a AZP poder dar uma resposta rápida e eficaz aos muitos pedidos de apoio que lhe são formulados, precisa de efetuar uma triagem dos mesmos, tipificando o tipo de apoio solicitado e a sua urgência, e definir critérios claros para a concessão desses apoios. Este controlo da concessão é muito relevante, quer por razões financeiras, quer também por razões de princípio, devendo evitar-se a utilização abusiva dos meios da associação.

Paralelamente à implementação de uma política objetiva e eficaz, é necessário garantir uma capacidade de resposta da AZP que passará por aumentar o número de sócios através de campanhas de recrutamento, aumentar o número de Voluntários e as suas áreas de atuação, aumentar a rede de Famílias de Acolhimento Temporário e implementar um sistema de apadrinhamento de animais abandonados.

### **Objetivo Operacional 3      Melhorar a gestão da AZP**

Ao nível da gestão do hospital e face ao aumento da atividade será necessário definir e implementar uma nova estrutura orgânica, onde sejam estruturadas as atuais funções e de seguida sejam criadas as condições para que essas estruturas tenham os recursos necessários a um cabal funcionamento.

Face ao grande e contínuo crescimento da AZP, também no respeitante à procura dos serviços prestados no hospital, é necessário continuar a adaptar a sua estrutura e capacidade de resposta, a esta nova dimensão. Este ajustamento terá de ser efetuado quer na vertente técnico administrativa quer na vertente médica. Em particular, é necessário implementar um novo sistema informático, mais eficaz e moderno, que permita efetuar a gestão de consultas (incluindo marcações), a gestão de internamentos, a gestão de cirurgias, a gestão financeira (que permita um acompanhamento constante e um controlo de custos), a gestão de dívidas (e metodologias eficazes para a sua cobrança) e a gestão e controlo de stocks.

É também fundamental melhorar o atendimento da AZP, quer ao nível da frequência quer na sua qualidade. A AZP deve estar próxima e disponível para todas as questões que são colocadas, quer por todos aqueles que procuram uma resposta dos serviços do hospital quer, e principalmente, no âmbito da missão da AZP. A resposta deve efetuar-se no menor espaço de tempo possível, com um correto encaminhamento de todas as situações e sempre com uma grande proximidade e total envolvimento/comprometimento de toda a equipa com a causa da AZP.

Ao nível do atendimento telefónico prevê-se a instalação de um novo sistema telefónico, com mudança de operador de telecomunicações e instalação de uma nova central telefónica.

Deverá ser melhorada a gestão de todos os aspetos transversais e de backoffice (como instalações, limpeza, desinfeção, organização dos espaços, organização da informação e da sua comunicação, entre outros).

Será implementado novo sistema de comunicação com os sócios nomeadamente para confirmação das consultas e cirurgias marcadas.

**Objetivo Operacional 4      Melhorar o funcionamento dos aspetos clínicos do hospital veterinário**

A AZP tem uma especial preocupação em melhorar o funcionamento dos aspetos clínicos do hospital procurando definir e implementar protocolos clínicos tendo em vista a normalização e adequado funcionamento de todas as valências.

É necessário rever os procedimentos de comunicação interna e externa, implementando mecanismos que conduzam à excelência nas comunicações entre corpo clínico, auxiliar, administrativo e na ligação com o sócio/cliente. Por exemplo, a comunicação de diagnósticos ou resultados (análises ou outros) deve ser transmitida oportunamente e de forma clara e completa. Esta comunicação deve existir também numa vertente de seguimento após os serviços prestados, em particular após intervenções cirúrgicas, e de recolha de feedback sobre o serviço prestado, mas também numa perspetiva de acompanhamento do animal ao longo da sua vida, por exemplo relembrando a toma de uma vacina ou uma consulta de check-up geral.

É fundamental continuar o processo de definição de protocolos clínicos, tendo em vista a normalização da resposta para casos idênticos e, também, a implementação generalizada dos valores que a AZP defende enquanto associação.

Na vertente clínica espera-se continuar a atualização e modernização a todos os níveis, nomeadamente em termos de práticas cirúrgicas, procurando implementar novos métodos de intervenção.





**Objetivo Operacional 5      Garantir maior proximidade com clientes, sócios e público em geral**

Após o investimento feito no site da AZP de forma a construir um site mais dinâmico e próximo dos sócios, clientes ou do público em geral, é agora necessário dar continuidade a este trabalho de aproximação, garantindo também a disponibilização de informação via email, nomeadamente através da Newsletter, via facebook, com atualização regular da página com especial destaque para a missão AZP, através de algumas campanhas específicas dirigidas a sócios (por exemplo, mês do animal obeso, mês do animal sénior, dia do animal, entre outras) e fazendo uso de todas as funcionalidades do novo sistema informático previsto no OE 3.

**Objetivo Operacional 6      Valorizar os recursos humanos**

A AZP entende que quanto maior for o envolvimento e participação ativa das pessoas que para ela trabalham, mais fácil será o seu ajustamento à mudança e melhor o seu desempenho profissional.

Assim, a gestão da equipa, a formação e a sua motivação estão também refletidos como objetivos do plano de atividades, tendo por meta a sua valorização.

Para que este ajustamento possa ser efetuado de modo a contar com a participação de todos os envolvidos, será primeiramente efetuada uma avaliação de desempenho da AZP, para a qual todos os trabalhadores contribuem de forma coletiva, devendo ser concebido, nos anos seguintes, um sistema de avaliação individual.

O Quadro seguinte reflete e sistematiza as relações existentes entre os dois tipos de objetivos.

MATRIZ DE RELACIONAMENTO DOS OBJETIVOS		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		
		Associativismo	Promoção, divulgação e fomento da rede de parceiros	Otimização do modelo de funcionamento da AZP
OBJETIVOS OPERACIONAIS	Combater o abandono e promover o controlo populacional dos animais errantes	X	X	
	Responder aos pedidos de ajuda	X	X	X
	Melhorar a gestão do hospital veterinário		X	X
	Melhorar o funcionamento dos aspetos clínicos do hospital veterinário			X
	Garantir maior proximidade com clientes, sócios ou público em geral	X	X	X
	Valorizar os recursos humanos			X

## 4.INDICADORES E METAS

Para 2016 efetua-se uma reformulação dos indicadores relativamente aos quais se fixam objetivos e se pretende garantir monitorização permanente da atividade.

OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	METAS	
		2015	2016
Combater o abandono e promover o controlo populacional dos animais errantes	Número de animais esterilizados/castrados (inclui protocolos)	2 027	2100
	Número total de parcerias com associações e autarquias	20	25
Responder aos pedidos de ajuda	Publicação de uma Política de Concessão de Apoios	-	S/N
	Volume financeiro de apoio a animais socorridos com utilização dos serviços do hospital	95.015,46 €	7 % receita
Melhorar a gestão do Hospital	Número de consultas realizadas	10 959	11 000
	% de consultas por marcação antecipada (média mês)	-	40%
	Informatização do internamento e do bloco operatório	-	S/N
	Redução do número de reclamações, livro de reclamações		redução em 25%
	Implementação de um sistema de registo de ocorrência não conformes	-	S/N
	Classificação obtida no questionário de avaliação do atendimento (recepção) presencial e telefónico (escala de mau a muito bom)	-	bom
	Classificação obtida no questionário de avaliação dos serviços do hospital (escala de mau a muito bom)	-	bom
	Redução do número de desistências e faltas de cirurgias	17%	10%
	Implementação de uma Sistema de gestão e controlo de stocks	-	S/N
	Percentagem de cobrança de dívidas através Débito Direto	72%	80%
Elaboração de novos estatutos da AZP	-	S/N	
Melhorar o funcionamento dos aspetos clínicos do hospital	Número de novos protocolos clínicos implementados	-	5
	Classificação global obtida no questionário de avaliação da comunicação (relevância, proximidade, oportunidade, etc.) entre corpo clínico e clientes. (escala de mau a muito bom)	-	bom
	Classificação obtida no questionário de avaliação da comunicação de diagnósticos, resultados (por exemplo, análises) e procedimentos médicos (escala de mau a muito bom)	-	bom
	Classificação obtida no questionário de avaliação do serviço de seguimento/ acompanhamento de intervenções cirúrgicas (escala de mau a muito bom)	-	bom

OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES	METAS	
		2015	2016
Garantir maior proximidade com clientes, sócios ou público em geral	Número de novos sócios	1 501	1 600
	Porcentagem de fidelização de sócios (% de quotas pagas dos anos anteriores face ao total de quotas pagas)	20%	25%
	Número de newsletter enviadas	6	6
	Número de campanhas específicas dirigidas aos sócios (exemplo, mês do animal obeso, mês do animal sénior, entre outras)	-	3
	Aumento do número de likes no Facebook AZP	24 000	30 000
Valorizar os recursos humanos	Organização de encontro para debater bem-estar animal em ambiente hospitalar (organização interna ou externa)	0	10 a 20 colaboradores
	Número de formandos em ação orientada para cuidados paliativos em animais	0	10 colaboradores
	Partilha de informação sobre atividade da Associação, encontros anuais	3	3 reuniões
	Número de formandos em técnicas de atendimento presencial e telefónico	0	3 a 4 colaboradores