



Associação Zoófila Portuguesa



PLANO DE ATIVIDADES

2017

ÍNDICE

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

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 continua a ser 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**”. 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. 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. À semelhança do plano de atividades (PA) de 2016, o PA para 2017 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, ainda que 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 15.000 associados.

VOLUNTÁRIOS

Conta 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 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 26 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

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 acupuntura.
- ✓ 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/Enfermeiros e 5 Administrativos e 2 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 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

Os Objetivos Operacionais (OO) da AZP abaixo propostos foram elaborados de forma a permitir executar e medir a capacidade da Associação para cumprir a estratégia pretendida.

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 foi possível promover um encontro entre Associações parceiras donde resultaram um conjunto de sugestões e foram elencadas algumas necessidades. Seguindo assim a linha de trabalho iniciada, em 2017 dar-se-á continuidade à revisão do modelo de parceria implementado com as Associações e com os sócios em nome individual e às práticas e procedimentos instituídos.

Objetivo Operacional 2 Responder aos pedidos de ajuda

Prevê-se que 2017 continue a ser um ano desafiante para a componente associativa da AZP pelo que se mantém o objetivo de rápida e eficazmente se conseguir responder aos pedidos de apoio que surjam. Neste contexto, será conveniente 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 de custos da AZP, quer também para ajudar a evitar uma utilização abusiva dos meios da associação.

Paralelamente à implementação de uma política objetiva e eficaz, mantem-se a necessidade de 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, iniciou-se em 2016 a implementação de uma nova estrutura orgânica mas mantem-se ainda a necessidade de melhor estruturar todas as funções para, em seguida, serem criadas as condições de que essas estruturas tenham os recursos necessários a um cabal funcionamento.

Este ajustamento terá de ser efetuado quer na vertente técnico administrativa quer na vertente médica. Em particular, depois da implementação do novo sistema informático, mais eficaz e moderno, onde foi possível melhorar toda a componente de gestão de consultas (incluindo marcações), é necessário ainda rentabilizá-lo, nomeadamente no âmbito da gestão de internamentos, de cirurgias, financeira (que permita um acompanhamento constante e um controlo de custos), de dívidas (e metodologias eficazes para a sua cobrança) e de controlo de stocks.

Mantem-se como fundamental o melhoramento do 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 por todos aqueles que procuram uma resposta quer ao nível dos serviços do hospital quer, e principalmente, no âmbito da missão da AZP. O atendimento 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. Para tal, em particular no atendimento telefónico, prevê-se o reforço da equipa de forma a melhorar os procedimentos.

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).

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 lembrando 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 ou público em geral

Após os desenvolvimentos concretizados no passado, em particular com o novo site da AZP, a sua atualização regular com especial destaque para a missão AZP, a disponibilização de informação via email, nomeadamente através da Newsletter, via facebook, etc., mantem-se a necessidade de dar continuidade a este trabalho de aproximação através da concretização 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 já existente (OE 3).

Objetivo Operacional 6 Valorizar os recursos humanos

Dando continuidade ao iniciado em 2016, depois de implementado o sistema de avaliação global da AZP, em parte através da recolha de questionários sobre a avaliação global dos serviços, em 2017 dar-se-á prioridade à implementação, embora numa fase experimental, de um

sistema de avaliação individual aos trabalhadores. Pretende-se que este seja um sistema claro e objetivo, que se pautar pelo envolvimento e participação ativa das pessoas que tenha sempre como meta a sua valorização pessoal.

O Quadro seguinte reflete 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

| OBJETIVOS OPERACIONAIS | INDICADORES | METAS |
|---|--|-----------------------|
| | | 2017 |
| Combater o abandono e promover o controlo populacional dos animais errantes | Número de animais esterilizados/castrados (inclui protocolos) | 2 150 |
| | Número total de parcerias com associações e autarquias | 30 |
| 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 | 10% receita |
| Melhorar a gestão do hospital | Número de consultas realizadas | 11 100 |
| | Percentagem de consultas por marcação antecipada (média/mês) | 45% |
| | Informatização do internamento e do bloco operatório | S/N |
| | Redução do número de reclamações no livro de reclamações | Redução 25% |
| | Implementação de um sistema de registo de ocorrências não conformes | S/N |
| | Classificação obtida no questionário de avaliação do atendimento (receção) 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) | Muito Bom |
| | Redução do número de desistências e faltas a cirurgias | 10% |
| | Implementação de um sistema de gestão e controlo de stocks | S/N |
| | Percentagem de cobrança de dívidas através de débito direto | 76% |
| Melhorar o funcionamento dos aspetos clínicos do hospital | Publicação de novos estatutos da AZP | S/N |
| | 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) | Muito Bom |
| | Classificação obtida no questionário de avaliação da comunicação de diagnósticos, resultados (por exemplo, análises) e procedimentos médicos (escala de mau a muito bom) | Muito Bom |
| Garantir maior proximidade com clientes, sócios ou público em geral | Classificação obtida no questionário de avaliação do serviço de seguimento/ acompanhamento de intervenções cirúrgicas (escala de mau a muito bom) | Muito Bom |
| | Número de novos sócios | 1 500 |
| | Percentagem de fidelização de sócios (percentagem de quotas pagas dos anos anteriores face ao total de quotas pagas) | 20% |
| | Número de newsletter enviadas | 4 |
| | Número de campanhas específicas dirigidas aos sócios (exemplo, mês do animal obeso, mês do animal sénior, entre outras) | 3 |
| Valorizar os recursos humanos | Aumento do número de likes no Facebook AZP | 35 000 |
| | Organização de encontro para debater bem-estar animal em ambiente hospitalar (organização interna ou externa) | 10 a 20 colaboradores |
| | Número de formandos em ação orientada para cuidados paliativos em animais | 10 colaboradores |
| | Partilha de informação sobre atividade da associação, encontros anuais | 2 reuniões |
| | Número de formandos em formação específica na área veterinária | 2 a 3 colaboradores |