



# Associação Zoófila Portuguesa

## Plano de Actividades

**2010**





# Índice

	Página
I - Enquadramento	5
II - Melhoria da qualidade dos serviços e gestão interna	7
III - Aumento da abrangência da actuação em especial no âmbito da protecção dos animais em risco e divulgação	11
IV - Desenvolvimento da parceria entre a AZP e UZ bem como com outras Associações	15





# 1. Enquadramento

A actividade da Associação Zoófila Portuguesa será orientada para o cumprimento de sua Missão, tendo sempre como referencial os **objectivos de contribuir para a promoção da protecção, bem-estar e direitos dos animais, com prioridade para cinco principais linhas orientadoras de toda a actividade desenvolvida, a saber:**

- 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 activamente no controlo populacional de animais errantes;
- d) Prestar serviços médico veterinários de qualidade;
- e) Cooperar com a União Zoófila no apoio aos animais que acolhe.

O excelente desempenho que se alcançou no ano de 2009 influencia e condiciona o quadro das actividades e dos objectivos que nos propomos atingir em 2010, na medida em que o crescimento muito significativo das execuções registadas num conjunto de indicadores de actividade, torna cada vez mais difícil uma progressão acentuada no mesmo sentido positivo.

Naturalmente que não podemos deixar de nos propor fazer cada vez mais e melhor, com a consciência de que parte das condições que determinam o sucesso ou insucesso das nossas actuações nos são externas e se podemos tentar influenciá-las, não as podemos determinar.

A forte instabilidade económica que o País atravessa introduz um factor acrescido de incerteza que dificulta a tarefa da gestão. Tal como tem sido prática desta Direcção, o Plano de Actividades é criado numa perspectiva de instrumento de referência, mas como um instrumento ajustável ao que possam ser as necessidades que decorram da evolução da actividade ao longo do ano e alvo de monitorização permanente.

Os resultados apurados ao longo dos anos evidenciam que a AZP tem crescido significativamente e de uma forma que consideramos estar sustentada na sua



afirmação como uma Associação que presta um serviço de qualidade aos sócios, nomeadamente no serviço médico-veterinário, mas também como uma Associação que procura apoiar animais abandonados e em risco.

A gestão de 2010 terá como orientações estruturantes:

- A manutenção dos níveis de qualidade alcançados e a realização de melhorias que permitam o seu reforço permanente;
- A monitorização, avaliação e permanente ajuste dos métodos de trabalho, na procura sistemática de aumento dos níveis de eficiência;
- A promoção e consolidação da imagem da AZP como uma Associação de defesa da causa animal;
- A aposta na estabilidade e reforço das competências da equipa, reconhecendo e valorizando o papel central que desempenham para o funcionamento da Associação;
- A reorganização dos espaços físicos, racionalizando e potenciando a sua utilização, tendo em vista maior qualidade nos serviços prestados, nomeadamente no atendimento aos sócios;
- A criação/reformulação e implementação de normas e procedimentos internos e instrumentos de gestão que permitam realizar uma gestão permanentemente mais organizada e coerente das tarefas, como benefícios para a eficácia e eficiência na relação com os clientes, sócios e público em geral;
- A manutenção (ou eventual aumento) dos níveis de actividade de apoio aos animais abandonados.

Não esquecemos que 2010 continuará a ser fortemente marcado por um contexto social e económico de grande instabilidade, pelo que as perspectivas de crescimento que se efectuam são cautelosas, face à incerteza que daí decorre. A AZP acredita que ainda assim existe margem para um crescimento não muito elevado (5%), suportado pelo conjunto de iniciativas que se pretende realizar ao longo do ano.<sup>1</sup>

O Plano de Actividades que este documento sistematiza tem associado um orçamento construído com base em critérios de rigor e de contenção de despesa, garantindo o cumprimento dos compromissos financeiros assumidos, nomeadamente decorrentes da cooperação institucional e a indispensabilidade de continuar a permitir que a AZP não tenha uma porta fechada para animais que não têm a sorte de ter um dono e que se encontrem em sofrimento por motivo de doença, maus-tratos ou outro tipo de violência.

---

<sup>1</sup> O facto deste Plano de Actividades ser submetido a votação apenas em finais de Março conduz a que algumas das acções nele inseridas já foram entretanto desenvolvidas.

---

## 2. Melhoria da qualidade dos serviços e gestão interna

---

Dando continuidade ao processo de melhoria contínua dos serviços e atendimento prestado, estão previstas várias acções de âmbito diversificado mas que têm como indicador comum o de contribuir para aumentar a qualidade dos serviços, na componente dos serviços veterinários e nos cuidados prestados a animais abandonados.

Para 2010, são objectivos da Direcção:

- a. Instalações: a exiguidade das instalações é um dos factores críticos ao funcionamento e limitador do crescimento da actividade. Em 2009 foram equacionados vários cenários de alteração de afectação de espaços, tendo por objectivo a sua máxima rentabilização. Embora as alterações tenham sido aprovadas no final de 2009, apenas em 2010 ocorre a sua concretização, que passa por:
  - o Alteração do posto de atendimento aos sócios, colocando-o na sala de espera, facilitando a interacção e controlo;
  - o Reajustamento do espaço de secretaria;
  - o Mudança do espaço de internamento, procurando a melhoria de condições em termos de luminosidade e arejamento;
  - o Criação de um espaço de quarentena para situações mais críticas e com risco de potencial contágio;
  - o Criação de um novo gabinete para a realização de ecografias, radiografias e outras intervenções (ver proposta de novos serviços no ponto 3);
  - o Concentração do sector de tratamento de roupa no espaço de marquise de forma a proteger as máquinas da chuva;
  - o Reajustamento nos espaços de arrumação da ração e farmácia.
  - o Realização de pequenas obras/pinturas de manutenção, garantindo que possa

permanecer uma imagem cuidada das instalações.

- b. **Mudança de instalações:** considerando que as actuais instalações da AZP são um factor que limita e condiciona as possibilidades de desenvolvimento e de crescimento da AZP, no fim do 3º trimestre de 2010 e em função da evolução da actividade / receita que se verifique ao longo do ano, será ponderada a mudança ou o alargamento para outras instalações. Esse cenário terá que prever sempre possibilidade de retorno à actual sede, no caso de não ser financeiramente suportável o encargo financeiro (por quebra da actividade). Caso a Direcção venha a considerar que existem condições para avançar com uma alternativa desta natureza, será especificamente convocada uma Assembleia-geral para apresentar a proposta aos sócios e submetê-la a votação.
- c. **Aquisição de equipamento:** a qualidade dos serviços prestados passa, inequivocamente, também pela aquisição regular de algum equipamento. Está orçamentada uma verba para fazer face a despesas imprevistas que decorram de avarias inesperadas de equipamento existente, assim como se prevê a aquisição de 1 box grande para permitir o recobro de cães.
- d. **Colocação de extintores, detectores de incêndio e sinalização adequada:** para o cumprimento das normas em matéria de segurança e protecção contra incêndios, no início do ano serão colocados os diversos equipamentos em falta (já sinalizados numa inspecção realizada pelos Bombeiros Voluntários)
- e. **Investimento em novo material:** em 2011 será obrigatório passar a ter a revelação de Raio X em formato digital sendo necessário fazer essa aquisição ao longo de 2010.
- f. **Diminuição dos tempos de espera:** factor crítico no atendimento e que, com alguns sinais de melhoria, não tem sido possível controlar com eficácia desejada, não obstante se ter passado a dispor de funcionamento de 2 consultórios em simultâneo (também porque a actividade da AZP teve um crescimento extraordinário no ano em que essa medida foi adoptada). Tal como em 2009, continuará a ser efectuada a monitorização dos tempos de espera, procurando detectar tendências de maior concentração de clientes, para que possa ser incentivada uma maior redistribuição pelo horário de trabalho, caso tal venha a ser possível. Na realidade, a análise realizada ao longo de 2009 foi inconclusiva e não se pode dizer que, de uma forma linear, o alargamento do horário de verão tenha tido efeitos positivos na redução dos tempos de espera.
- g. **Recursos humanos:** a AZP dispõe de uma equipa fortemente empenhada, disponível e motivada, alinhada com o espírito da missão da Associação: cuidar e proteger animais, em particular os abandonados. Reconhecendo que os recursos humanos são da maior importância para que a Associação possa continuar a assumir-se como uma associação de referência no apoio e tratamento dos animais, em 2010 continuará a política que tem vindo a ser seguida de garantir a estabilidade deste quadro de recursos humanos, pelo que se efectuará a



integração da assistente (administrativa / veterinária) Joana Carvalho, para o quadro.

Os recursos humanos da AZP em 2010 serão assim constituídos por:

Categoria Profissional	Quadro	Extra-Quadro	Total
Veterinárias	1	3	4
Auxiliares Veterinárias	1	1	2
Assistentes	2	2 (*)	4
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

(\*) 2 com horário a tempo parcial, equivalendo a 1 trabalhador

Ainda no que refere aos recursos humanos, está orçamentada uma verba para permitir a **frequência de formação** que será oportunamente identificada, tendo em vista a actualização e reforço de conhecimentos/competências que se considerem de priorizar.

A Direcção procurará que o espírito de equipa que caracteriza os recursos humanos da Associação possa continuar a ser um factor de diferenciação.

- h. Estatuto de utilidade pública:** será analisada a possibilidade (ou não) de se obter o estatuto de utilidade pública, sendo objectivo que em 2010, ainda que não se conclua o processo, se dê início à organização do dossiê necessário para solicitar este estatuto, que pode beneficiar a Associação.
- i. Instrumentos de gestão e interna:** A normalização e clarificação de procedimentos passará a ser efectuada através de normas internas, criando-se para o efeito um modelo com base no qual serão escalpelizados os procedimentos em vigor, analisados criticamente e melhorados/simplificados. Com este procedimento serão certamente obtidos ganhos significativos de eficácia e eficiência em áreas como a gestão de rações, de medicamentos, de gestão do agendamento de esterilizações a abandonados, de gestão dos sócios, entre outras.
- j. Sistemas informáticos:** a actividade diversificada (sócios, FAT, consultório, venda de rações, acompanhamento da dívida, acompanhamento de abandonados, gestão de esterilizações) obriga a utilização de bases de dados que até ao momento estiveram sobretudo em utilização autónoma. Numa lógica de minimizar procedimentos sem perda de informação, serão efectuados progressivos esforços de integração dos diferentes sistemas utilizados de modo a facilitar todo o trabalho administrativo.



### 3. Aumento da abrangência e divulgação

A promoção da protecção do bem-estar e saúde dos animais mais desprotegidos permanece como um dos grandes objectivos da actual Direcção da AZP.

Muitas das actividades que seria desejável desenvolver implicam uma disponibilização de trabalho voluntário, cuja insuficiência, como é sabido, é um dos problemas com que se debatem as associações de defesa animal e que acabam por condicionar o trabalho feito, uma vez que obriga a concentração dos escassos recursos no que se revela ser mais imprescindível.

Também por isso uma das áreas que se pretende dinamizar é a de captação e retenção (tarefa ainda mais difícil) de voluntários que possam ajudar a concretizar acções como a manutenção do site, elaboração de folhetos entre outras.

Uma vez que 2010 permanece um ano de crise económica aumenta o grau de imprevisibilidade, a AZP sem perder de vista a vontade de aumentar a actividade, fixa com alguma cautela os seus objectivos.

Neste contexto, as actividades a desenvolver ao longo do ano de 2010, visam, no essencial:

- otimizar a actual forma de acção;
- reduzir custos de funcionamento;
- incrementar acções de informação/divulgação;
- melhorar contacto com os sócios;
- aumentar a capacidade de resposta a animais abandonados.

Sem prejuízo de outras acções que se venham a revelar importantes e oportunas, estão identificadas as seguintes:

- a. Continuar a aproveitar campanhas promocionais que, naturalmente, são benéficas em termos financeiros e manter uma linha negocial permanente com os



fornecedores para negociação de maiores margens nos descontos financeiros.

- b. Apostando em prestar serviços mais diversificados e aproveitando a formação específica de uma das veterinárias da AZP, está previsto que em 2010 iniciarse a **realização de ecografias** e iniciar a realização de sessões de **acupunctura**. Avançando-se com a perspectiva de diversificação da oferta de serviços para que no curto prazo se possa ganhar factor de concorrência favoráveis aos níveis de actividade desejáveis.
- c. **Sócios:** A disponibilização de informação aos sócios via email passará a ter carácter regular, com a divulgação de informação útil.

Ainda no que refere aos sócios e ainda que se reconheça que este é um objectivo particularmente ambicioso, uma vez que o número regular de novos sócios anos se situa na casa dos 550/600, pretende-se que, pelo maior conhecimento do que é a AZP, a sua missão e o que faz, seja possível aumentar em 10% o número de sócios em 2010, tendo por base o número de 2009 (que, como o relatório de actividades evidencia, foi extraordinariamente elevado).

Também pelos mesmos motivos que nos levam a considerar possível captar mais sócios, procuraremos fidelizar os sócios actuais, aumento o número de quotas pagas.

- d. O site da AZP, não obstante os baixos níveis actualização de informação que se têm conseguido realizar, continua a ser visitado por um número muito elevado de pessoas. Pela importância que este meio tem para dar a conhecer a AZP, os animais que acolhe e as actividades que desenvolve, procurar-se-á que possa ter um uma actualização mais frequente.
- e. **Divulgação dos animais acolhidos:** todos os animais que estejam em condições de ser adoptado ou que necessitam de uma Família de Acolhimento Temporário serão divulgados em apelos específicos em sites e nas listas de contactos.
- f. **News Letter:** passará a ser editada, regularmente, em suporte papel e formato digital, uma News Letter com um conjunto de notícias breves sobre a associação, animais acolhidos ou outros temas de interesse relacionados com a missão da AZP.
- g. Nos últimos anos a AZP tem feito um esforço para aumentar a sua actuação em **acções de protecção junto de animais em risco**, quer por situações urgentes tais como situações de animais acidentados, quer em casos de resolução integrada e de salvamento de animais que se encontram em perigo.

Tem sido também possível aumentar gradual e sustentadamente a actividade de esterilizações /castrações, efectuadas a preços de custo, de animais errantes e de animais abandonados.



Em 2010 a Associação pretende que os níveis de apoio possam desejavelmente aumentar, para que seja possível continuar a dar resposta positiva aos pedidos de apoio colocados pelos sócios e activistas da defesa animal. Apenas uma situação financeira completamente inesperada poderá colocar em causa este tipo de apoio, que a AZP assume como prioritário.

Em paralelo, serão desenvolvidos esforços para minimizar o tempo que cada animal permanece na AZP após ter concluído o seu processo de recuperação, tendo em vista a sua adopção e, sempre que possível, em particular em situações em que a recuperação é um processo longo, serão efectuados esforços redobrados no sentido de possibilitar a recuperação numa Família de Acolhimento.

- h. Famílias de Acolhimento Temporário:** a AZP possuiu um número reduzido de FAT, que muitas vezes não são suficientes para acolher a todos os pedidos recebidos. Será elaborado um regulamento para as FAT, com os direitos e deveres, e procuraremos angariar FAT que possam, ainda que pontualmente, acolher os cães e gatos em situação de risco ou sem alojamento.

Indicadores	Exec 2009	Objectivo 2010	
		Absol	%
Sócios antigos com a quota do ano paga	661	760	15,0
Novos sócios	821	903	10,0
Consultas	6.087	6.391	5,0
Microchips	167	209	25,0
Animais esterilizados/castrados	1.307	1.438	10,0
Animais abandonados esterilizados/castrados	631	663	5,0
Animais abandonados apoiados	697	802	15,0
Volume financeiro apoio animais abandonados	15.000	17.250	15,0



## **4. Parcerias: AZP/ UZ AZP /outras Associações**



As parcerias, formais ou informais, com Associações ou com sócios ou grupos de sócios, são um meio por excelência para obter resultados mais eficazes na defesa dos animais mais desfavorecidos e em risco, que a AZP continuará a entender como um meio a privilegiar, com destaque para a cooperação que a une à União Zoófila.

Desde 2003 que existe um acordo de cooperação entre as AZP e a UZ, que tem vindo a ser integralmente cumprido por ambas as Associações. Em Novembro de 2009 e no espírito de cooperação e de entreatajuda que tem pautada a actuação das duas Direcções em prol da defesa dos animais que visam proteger, foi celebrado um novo acordo, tripartido, para resolução de uma dívida antiga da UZ.

Assim e para 2010, no âmbito da cooperação AZP/UZ, a AZP propõe-se:

- Garantir o pagamento dos serviços de canil, nos termos previstos no acordo de Novembro de 2009;
- Efectuar a gestão administrativa da UZ, nomeadamente a gestão de pagamento de quotas, a gestão dos apadrinhamento e a gestão do expediente;
- O pagamento da prestação mensal prevista no acordo de resolução de dívida;
- Manter a actuação dos cuidados de saúde aos animais que estão no albergue da UZ;
- Realizar um número médio de 16 esterilizações de cadelas e gatas, por mês (11 meses, tendo em conta um mês de férias das veterinárias);
- A prestação de serviços de clínica, a titulo de donativo no valor mensal de 1,5% da receita mensal.

Em síntese, para 2010 prevê-se que a AZP aumente o nível de apoio financeiro (directo e indirecto) à



UZ, no âmbito da cooperação existente entre as duas Associações, em 2009 a AZP aumentou em 43% a contribuição financeira à União Zoófila, para 2010 prevê-se que se mantenha o mesmo volume de apoio, materializado em esterizações/castrações de animais (crescimento de 50% previsto para 2010), prestação de serviços veterinários a animais da UZ, aluguer do espaço e pagamento da dívida.

### Apoio à UZ

	2008	2009	2010
Prestação Canil (a)	18.000	18.000	6.000
Segurança Canil	2.000		
Acordo Dívida	0	14.000	24.000
Serviços Clínica	3.024	7.453	6.700
Apoio Administrativo	14.000	14.140	14.210
Esterilizações Acordo	3.520	4.290	7.040

Total	<b>40.544</b>	<b>57.883</b>	<b>57.950</b>
		<b>43%</b>	<b>0%</b>

**43%**

### número de animais esterilizados

	2008	2009	2010	
		44	88	Cadelas
		67	88	Gatas
		8		Machos
	<b>96</b>	<b>117</b>	<b>176</b>	
Variação - %		22%	50%	
Variação - nº animais		21	59	

(a) Em função da receita, a AZP poderá aumentar a prestação do canil

Também em 2010 e porque a AZP considera que a esterilização é fundamental no quadro de uma política global de combate ao abandono e de promoção do bem-estar animal, cria-se um programa específico em articulação com a UZ, ao abrigo do qual os animais adoptados na União Zoófila (bebés, jovens, ou, de forma mais residual, adultos que não tenha, ainda sido esterilizados e que tenham tido candidatos a adopção) poderão ser esterilizados na AZP a preço de sócio.

Esta iniciativa visa incentivar este método de controlo reprodutivo e permitirá, também, algum acompanhamento aos animais adoptados.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> A título meramente informativo, na UZ são adoptados todos os anos cerca de 300 gatinhos bebés, parte dos quais pode ser potencial beneficiário desta iniciativa, uma vez que nem todos os adoptantes são sócios da UZ ou AZP.



Complementarmente e sempre que a situação financeira ou os meios humanos e materiais de que dispõe o possibilitem, a AZP estará disponível para cooperar com outras associações, sócios ou voluntários da causa animal para o desenvolvimento de iniciativas conjuntas que tenham por fim apoiar animais em risco, seja para salvar animais de situações de abuso ou negligência, seja para iniciativas que visam dar visibilidade à defesa dos seus direitos.