



Associação Zoófila Portuguesa

Plano de Actividades

2009



Índice

	Página
I - Enquadramento	3
II – Melhoria da qualidade dos serviços	5
III – Aumento da abrangência da actuação em especial no âmbito da protecção dos animais em risco	7
IV – Desenvolvimento da parceria entre a AZP e UZ bem como com outras Associações	9



I- *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 três 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.

Com o sentido de criar condições para um melhor desempenho nas áreas referidas, a estratégia de actuação da AZP, para 2009, será pautada pelo grande objectivo de consolidar a actual capacidade de actuação, não se prevendo aumento de abrangência.

A opção para 2009 está fortemente condicionada por dois principais factores:

- Face ao actual contexto social e económico de grande instabilidade onde se perspectivam condições de crescimento económico negativas com reflexos em toda a economia e, nomeadamente, nos orçamentos das famílias, não pode a AZP apostar em previsões de crescimento da sua actividade, sob pena de que as mesmas sejam irrealistas e provoquem um agravamento da situação financeira da associação;
- O facto de 2008 ter sido um ano em que a associação apostou num conjunto de iniciativas que visaram a melhoria dos níveis dos serviços prestados e em que, efectivamente, se atingiram resultados muito satisfatórios, não deixa muita margem de manobra para crescimento e alargamento da abrangência, sobretudo quando qualquer planificação tem que ser efectuada tendo por base o contexto negativo previamente enunciado.

Assim, para 2009, defende-se que mais do que alargar e apostar em novas acções ou projectos, é fundamental



concentrar esforços e recursos para o desenvolvimento de acções que consolidem o actual nível de abrangência, apostando na introdução de medidas que possibilitem aumentos de eficiência, em particular, de eficiência de custos de funcionamento.

Assim, como objectivos específicos de gestão interna potenciadores de uma actuação mais eficaz, a Direcção da AZP propõe:

- 1. Implementar mecanismos de maior acompanhamento e controlo de custos;**
- 2. Negociar com os parceiros no sentido de reduzir custos;**
- 3. Estudar hipóteses de reorganização dos serviços para aumento da qualidade dos serviços.**

O Plano de Actividades que se sumariza está associado a um orçamento de contenção de despesa e em que a previsão da receita, face ao clima de incerteza económica, aponta para um decréscimo de 7% face à receita de 2008.

O nível de actividade, que se pretende manter, terá que ser alcançado pela introdução de mecanismos que permitam uma gestão ainda mais eficiente dos recursos financeiros.

Em síntese, trata-se de um Plano de contenção e de focalização no que são os objectivos nucleares da AZP, enquanto associação de defesa da causa animal e em que os meios disponíveis serão canalizados para garantir a autonomia e sustentabilidade da Associação, procurando a melhoria do serviço que presta e a sua afirmação e reconhecimento público.



II – Melhoria da qualidade dos serviços

A AZP pretende durante o ano de 2009 continuar a desenvolver esforços no sentido de **aumentar a qualidade dos serviços, em especial na prestação de serviços veterinários.**

Em 2008 foi criada a ficha sobre a satisfação com o serviço da AZP, como uma forma de aferir junto dos clientes dos serviços dos aspectos mais e menos positivos, conhecimento que é indispensável para que se possam introduzir as medidas correctivas ajustadas e necessárias.

O preenchimento da ficha de satisfação tem sido diminuto, não sendo suficiente para um conhecimento sustentado dos factores de potencial insatisfação do cliente dos serviços, pelo que se pretende que ao longo do mês de Março seja **feito um levantamento exaustivo da opinião dos sócios que se dirijam à AZP**, para que possa ser identificados quais os aspectos mais críticos neste momento.

Em função dos resultados a Direcção da AZP tomará as medidas que considerar necessárias e adequadas para tentar colmatar os aspectos críticos que venham a ser identificados, na medida em que se considera fundamental a melhoria sistemática do serviço prestado e este deve ser um processo “em contínuo”.

Ainda para 2009 são objectivos da Direcção:

- **A implementação de medidas que visam uma maior redistribuição do atendimento pelo horário de trabalho**, tendo em conta a actual evidência de grande concentração ao final do dia. Esta medida deverá permitir que os tempos de espera, que em determinados picos de afluência de clientes, são muito elevados, diminuam.
- Adoptar procedimentos internos que possibilitem um atendimento mais eficaz, quer presencial, que telefónico, visando aumentar o grau de satisfação dos clientes.
- Continuar a fomentar o contacto com os sócios em especial via e-mail, face ao facto de ter custos muito reduzidos. Este contacto, tal como até aqui, é um meio



para manter os sócios informados sobre as actividades, dificuldades ou desafios da associação.

- Procurar uma maior dinamização do site, não obstante as reconhecidas dificuldades de tempo dos colaboradores voluntários. O site foi em 2008 um instrumento que permitiu reforçar a imagem pública da associação, tendo sido visitado por largos milhares de utilizadores e é um meio indispensável para dar a conhecer a AZP, divulgar as suas causas e os apelos pontuais a favor de animais que necessitam de ajuda extraordinária, sendo também um meio para sensibilizar e alertar para a defesa dos direitos dos animais.

Por outro lado, a AZP pretende criar condições e preparar toda a informação necessária para **pedir o estatuto de utilidade pública**.

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 e em particular dos animais abandonados, no final do primeiro semestre será efectuado um balanço financeiro tendo por objectivo avaliar a possibilidade de passar para o quadro a veterinária que mantém uma relação de prestação de serviços com a AZP já há alguns anos.

III – Aumento da abrangência

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

Neste contexto, 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.

Pelos motivos já expostos na introdução deste Plano, **em 2009 não se espera que seja possível aumentar a capacidade de intervenção da AZP. Espera-se sim que tenha que ser necessário fazer um esforço de grande controlo orçamental para manter a actual capacidade de intervenção. Tudo será feito para permitir que pelo menos, os actuais níveis de actividade nesta linha específica de apoio, se mantenham.**

Neste contexto, as actividades a desenvolver ao longo do ano de 2009, serão fundamentalmente no sentido de otimizar a actual forma de acção e, em consequência, reduzir custos de funcionamento.

Por um lado, **serão implementados mecanismos de maior acompanhamento e controlo de custos. Um maior acompanhamento de muitas campanhas promocionais que serão benéficas em termos financeiros** e que nem sempre têm sido utilizados pela Associação, quer por limitações de espaço, quer por dificuldade de disponibilidade financeira imediata, mas que pretendemos potenciar, pela mais-valia que representa.

Em 2009 a AZP estará atenta a todas as campanhas e decidirá, caso a caso, se tem condições para avançar nesse sentido.



Por outro lado, serão **desencadeados contactos com os fornecedores para negociação de maiores margens nos descontos financeiros.**



IV –

Desenvolvimento da parceria AZP com UZ e AZP com outras Associações

O trabalho em parceria da AZP com outras Associações, sócios ou grupos de sócios, potencia a acção junto dos animais mais desfavorecidos e em risco.

O protocolo de cooperação que existe entre a AZP e a União Zoófila (UZ) tem vindo a ser integralmente respeitado por ambas as Associações.

Para 2009 a AZP propõe-se manter os actuais termos de cooperação e em simultâneo manter a actuação dos cuidados de saúde aos animais que estão no albergue da UZ.

A cooperação entre as duas Associações prosseguirá no sentido da AZP continuar a garantir o pagamento dos serviços de canil, a gestão administrativa da UZ, nomeadamente a gestão de pagamento de quotas, a gestão do site e a gestão do expediente.

Para que as duas Associações consigam maximizar o seu desempenho em termos de cuidados de saúde é necessário **continuar a promover a interacção entre os veterinários das duas Associações, aumentando os níveis de articulação.**

A constituição de parcerias com outras Associações, com sócios ou grupos de sócios, que é uma preocupação da AZP, porque a parceria é por nós entendida como uma meio de unir e concentrar esforços e recursos que tendencialmente conduz a resultados mais eficazes, não será uma linha que possamos aprofundar como desejaríamos em 2009, atendendo à já referida necessidade de não aumentar os custos da AZP.