

# Relatório de Atividades 2013



Ilustração de Susana Carvalhinhos

**Associação Zoófila Portuguesa,**

**março 2014**

## Conteúdo

Conteúdo .....	1
1. Enquadramento.....	2
2. Evolução da atividade.....	4
2.1 Consultas .....	5
2.2 Esterilizações e Castrações.....	6
2.3 Animais apoiados .....	6
2.4 Sócios.....	7
3. Parcerias .....	8
3.1 Colaboração com a União Zoófila.....	9
3.2 Colaboração com o Cantinho da Milú .....	10
4. Melhoria da qualidade de serviços e gestão interna	11
5. Aumento de níveis de eficiência de gestão .....	12
6. Abrangência e divulgação.....	14
7. A concluir .....	15

## 1. Enquadramento

2013 traduziu-se num ano *sui generis* na medida em que a AZP foi confrontada com uma diminuição de famílias adotantes – mais notória entre o mês de abril e o de outubro – associada aos inúmeros pedidos de ajuda de pessoas com carências económicas que se repercutiam na prestação dos cuidados mínimos aos seus animais de estimação, e associada ainda a um elevado número de animais a necessitar de socorro.

Nestas circunstâncias, a exiguidade de espaço das instalações da Associação tornou-se uma limitação à missão da AZP em prol da proteção aos animais abandonados, sinistrados ou doentes, na medida em que foi esta confrontada com um elevado número de animais internados para os quais não se perspetivava uma possibilidade de adoção a curto prazo, com recurso a internamentos frequentes em hospitais veterinários e hotéis.

Mais do que nunca, tornou-se premente a mudança para um local com condições mais adequadas à atividade, até porque a avaliação efetuada apontava para benefícios económico-financeiros a curto e médio prazo.

O segundo semestre de 2013 foi assim marcado por diligências várias para a concretização do referido objetivo, exigindo um esforço acrescido da parte de todos.

Salienta-se que o crescimento da atividade, a concretização dos objetivos delineados e as alterações logísticas e organizacionais em curso não teriam sido possíveis sem a dedicação e empenho de toda a equipa, voluntários e colaboradores regulares da AZP.

À semelhança dos anos anteriores, o relatório está estruturado em cinco grandes pontos:

- **Evolução da atividade:** incluindo o aumento da abrangência, a proteção, bem-estar e direitos dos animais;
- **Parcerias:** focado nas ações que decorrem do cumprimento do Acordo entre a AZP e parcerias, nomeadamente, com outras Associações;
- **Melhoria da qualidade dos serviços e gestão interna:** em que se considera a melhoria da qualidade de serviços, a promoção e divulgação da AZP, a melhoria da gestão administrativa/financeira do consultório, a melhoria das condições físicas de trabalho e o reforço da capacidade de recursos humanos através de ações que visam a estabilização do quadro de recursos;
- **Aumento de níveis de eficiência de gestão:** em que estão sistematizadas as medidas de racionalização de custos e otimização de procedimentos internos;
- **Abrangência e divulgação:** onde estão sistematizadas as várias iniciativas desenvolvidas para permitir uma maior visibilidade ao trabalho desenvolvido pela AZP.

Alguns dos animais protegidos pela AZP ao longo de 2013:



Esta família foi resgatada da rua em julho de 2013. A mãe e os 2 filhos cachorros já foram adotados. O macho, Sam, continua para adoção. Tem leishmaniose.



O Fozzie é um gato sénior com fiv que esteve aos cuidados da AZP durante algum tempo. É um daqueles gatos inesquecíveis... Já foi adotado.



O Niagara foi encontrado abandonado na rua, procurando comida. Exceccionalmente meigo, parecia pedir uma família. Está agora bem feliz, na sua nova casa.

## 2. Evolução da atividade

Ao nível de atividade veterinária verificou-se em 2013 a concretização dos objetivos propostos tendo sido, em alguns casos, superados. Destaca-se a este respeito o especial cuidado prévio no planeamento de toda a atividade, tendo sido previsto, em termos gerais, um abrandamento face aos anos anteriores.

Releva-se o facto de a maioria das metas - com especial ênfase para o número consultas, pagamento de quotas e captação de novos sócios- ter sido suplantada, o que constitui um resultado particularmente relevante num ano fortemente atingido pela conjuntura de crise económico-financeira.

Foi considerável o número de animais abandonados nas instalações da AZP, várias vezes com apenas alguma informação escrita, ou nem isso, e quase sempre com a justificação de dificuldades financeiras. Muitos dos casos que a AZP socorreu necessitavam de cuidados médicos, alguns bastante prementes e complexos.

Indicadores	2009	2010	2011	2012	2013			
					Meta	Exec	Tx exec	Tx Cresc
Quotas pagas por sócios antigos (vários anos)	1.032	1.100	1.180	1.247	1.200	1.488	124%	19%
Sócios antigos com a quota do ano paga	661	715	775	853	800	898	112%	5%
Novos sócios	821	856	1.019	904	900	946	105%	5%
Consultas	6.087	6.720	7.873	7.901	7.500	8.186	109%	4%
Microchips	167	268	321	357	300	427	142%	20%
Animais esterilizados/castrados	1.307	1.704	2.123	2.669	2.600	2.460	95%	-8%
No consultório da AZP	1.307	1.704	1.900	2.023	2.000	2.029	101%	0%
Apoiados pela AZP	-	16	223	646	600	431	72%	-33%
Animais abandonados esterilizados/castrados	631	918	1.322	1.992	1.700	1.755	294%	-11%
Nas instalações da AZP	631	918	1.099	1.346	-	1.334	-	-1%
Apoiados pela AZP	-	16	223	646	-	431	-	-35%
Animais abandonados apoiados	697	1.064	1.785	2.847	3.000	3.486	116%	22%
Volume financeiro apoio animais abandonados	15.000	23.519	40.631	54.185	45.000	75.012	167%	38%

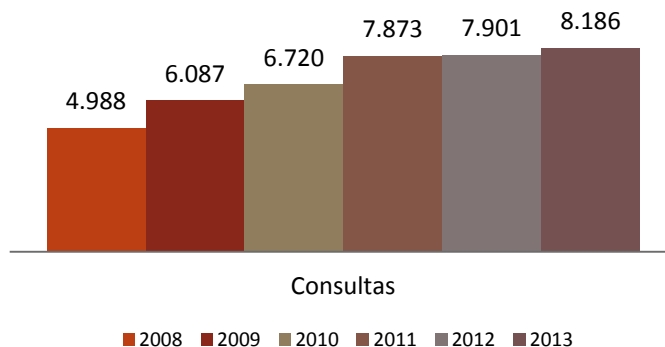
Como se pode constatar no quadro apresentado, o número de animais apoiados aumentou significativamente (22%), acompanhado de um alargamento ainda mais relevante do volume financeiro associado. Situação justificada, em parte, pelos custos elevados que a AZP teve que suportar com o internamento de muitos dos animais que socorreu.

As situações de ajuda aumentaram e muitas delas exigiram intervenções complexas, o que obrigou a tratamentos prolongado ou particularmente dispendiosos, como é o caso das situações de ortopedia.

Relativamente às esterilizações/castrações de animais observamos que não foram cumpridos os objetivos relativamente ao total das esterilizações ( taxa de execução=95%), facto que se justifica por uma redução dos apoios a terceiros por parte da AZP. Tal deveu-se a uma contenção nesta atividade e ainda em virtude de ter a AZP decidido terminar o acordo que tinha com um dos parceiros.

## 2.1 Consultas

Realizaram-se 8186 consultas no decorrer do ano de 2013, tendo este valor superado o objetivo definido, em mais 685 consultas.



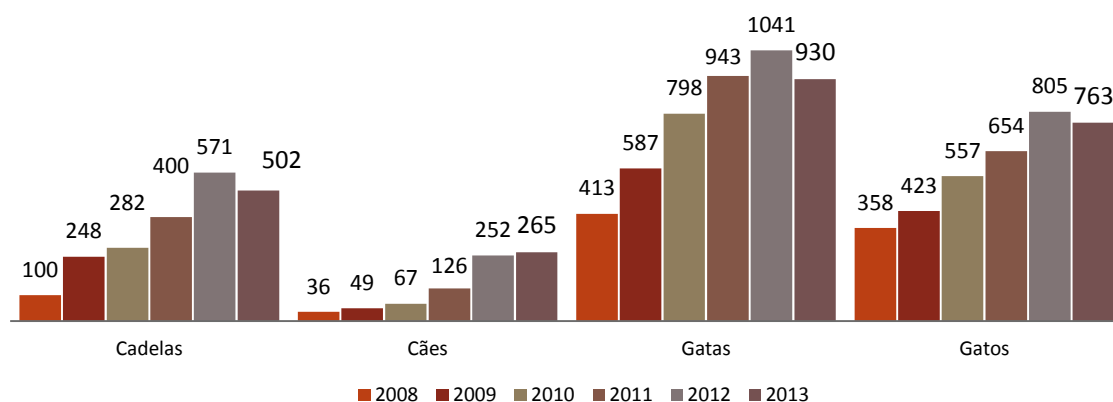
É possível constatar que este setor de atividade ultrapassou os resultados obtidos em cada

um dos últimos 6 anos. Várias causas podem ser apresentadas, pode indiciar por um lado, uma crescente procura de serviços médico-veterinários a preços competitivos e, por outro, um aumento do grau de confiança nos mesmos, efeito de um mais significativo investimento na melhoria da qualidade. Poderá ainda ser resultado de uma divulgação mais consistente da missão da associação, originando a consciência de que o recurso a estes serviços constitui um contributo para a defesa do bem-estar e direitos dos animais.

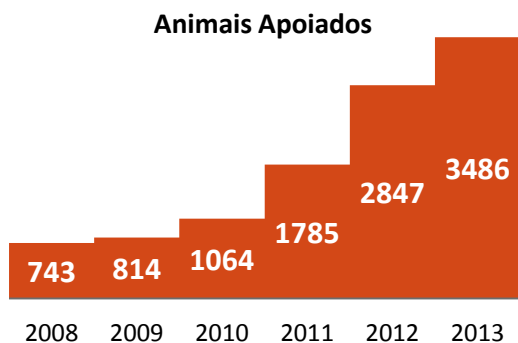
## 2.2 Esterilizações e Castrações

Durante o ano de 2013 a AZP contribuiu para a realização de 2460 esterilizações, das quais 2029 foram efetuadas no Consultório, tendo cumprido 95% da meta estabelecida. O volume de esterilizações nas instalações foi praticamente idêntico ao do ano anterior tendo-se verificado um decréscimo das esterilizações e castrações realizadas em protocolo, por não ter sido dada continuidade à parceria com o consultório Amigos de 4 Patas.

Esterilizações/castrações por espécie e género



## 2.3 Animais apoiados



O gráfico é bem claro: o número de animais abandonados apoiados pela AZP tem aumentado de ano para ano, tendo disparado a partir de 2011. Como explicação apontam-se quer a atual conjuntura económico-financeira do país, quer a crescente divulgação da missão da Associação originando a intensificação de solicitações. Evidencia-se a política adotada no domínio da comunicação com o público em geral,

caracterizada pela facilidade no estabelecimento de contacto (*Facebook* / site) e celeridade de resposta (*Facebook* / correio eletrónico) - na medida do possível.

## 2.4 Sócios

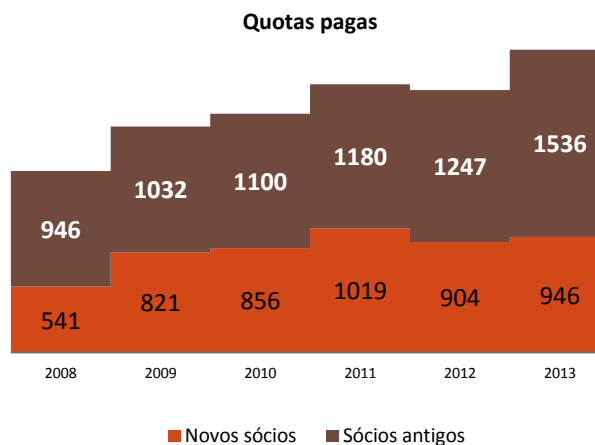
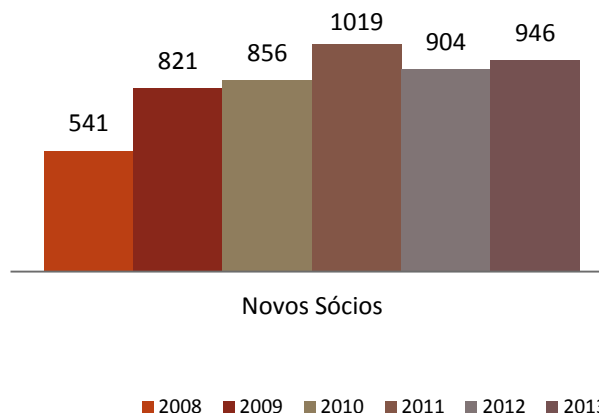
Em 2013 verificou-se um aumento no pagamento de quotas por parte de Sócios já antigos, como também o aumento de mais 42 novos Sócios face a 2012.

A AZP conseguiu ultrapassar os valores inicialmente estabelecidos, consolidando a tendência dos últimos 6 anos, e constituindo-se 2013 como o segundo ano (entre 2008 e 2013) com a maior capacidade de captação de novos sócios. Ainda numa análise retrospectiva, salienta-se a oscilação verificada entre 2011-2012, caracterizada por um crescimento acentuado (2011) seguido de quebra (2012). Os valores de 2013 indiciam assim um regresso à tendência de subida.

No que toca a Sócios antigos que regularizaram anos anteriores, e aos que pagaram o ano 2013, constata-se a consolidação da tendência favorável dos últimos 6 anos. Os valores apresentados são claros: 1488 quotas pagas por sócios antigos (vários anos) em 2013 versus 1247 pagas em 2012. Realça-se a este respeito a atuação da Associação no sentido de os seus associados manterem as quotas em

dia, bem como o esforço de divulgação da AZP através de variados meios. De igual forma, será necessário estabelecer um paralelismo com a atual conjuntura financeira, podendo retirar-se a ilação de que são reconhecidas vantagens em termos de custos económicos no acesso aos vários serviços disponibilizados aos nossos associados.

Face ao cenário económico que o país atravessa, concluímos verificar-se uma maior fidelização dos nossos Sócios aos nossos serviços, o que é um indicador muito positivo e deixa a Associação confortável relativamente ao serviço prestado.





### 3. Parcerias

Tal como previsto, em 2013 manteve-se a política de cooperação com outras associações de proteção animal, política essa que tem potenciado a atuação da AZP ao nível das esterilizações / castrações.

Foi dada continuidade às parcerias estabelecidas tendo-se iniciado a parceria com dois novos parceiros: Associação Onde Há Gato Não Há Rato e a Associação Sobreviver.

Uma análise mais pormenorizada permite verificar algumas oscilações quanto ao número de animais apoiados<sup>1</sup>, sendo que enquanto algumas associações aumentaram tal atividade (UZ, Cantinho da Milú, Associação da Chamusca e Associação O Abrigo dos Animais de Almada) outras reduziram significativamente (Associação Miar de Évora, Associação Albergue da Toxa, Associação Esperança Animal, Associação Focinhos de Alcácer).

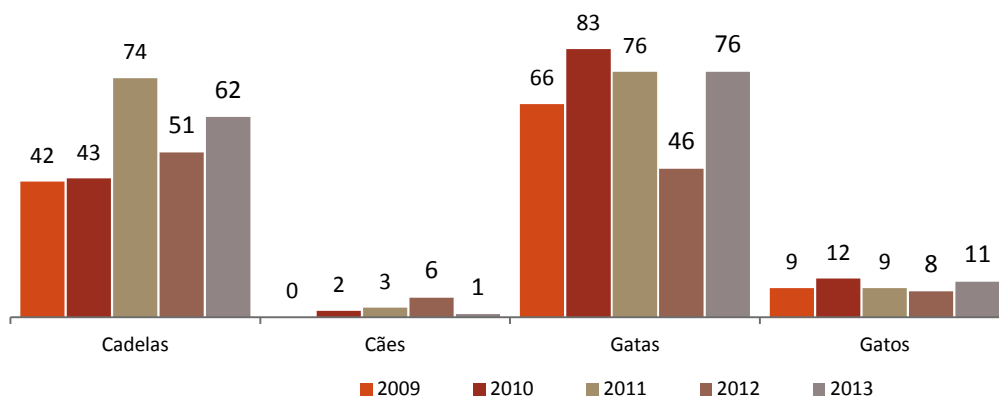
Origem	2012	2013					Tx crescimento
	Total	Cadelas	Cães	Gatas	Gatos		
Amigos de 4 patas	379	4	1	1	1	1	-99%
Associação A."Os Canitos"	13	14	2		5	7	8%
Associação Albergue da Toxa	78	38	5	1	12	20	-51%
Associação Amigos de Rua-Rafeiros Leais	26	21	7	1	7	6	-19%
Associação APDAA	4	3			2	1	-25%
Associação Cantinho da Milu	232	376	146	150	32	15	62%
Associação da Chamusca	35	59	21	4	28	6	69%
Associação Esperança animal	110	87	32	11	22	22	-21%
Associação focinhos de Alcacer	125	94	15	4	50	25	-25%
Associação o Abrigo dos Animais de Almada	7	63			30	33	800%
Cantinho Animais Évora	10	8	1	1	3	3	-20%
Miar de Évora (extinta em 2013)	56						-
Pravi	13	11	7		3	1	-15%
UZ	111	150	62	1	76	11	35%
Associação onde há gato não há rato	-	117	1		60	56	-
Associação Sobreviver	-	2			2		-
<b>Total Geral</b>	<b>1199</b>	<b>1047</b>	<b>300</b>	<b>174</b>	<b>333</b>	<b>207</b>	<b>-13%</b>

<sup>1</sup> É de referir que o protocolo que existia com o Consultório Veterinário Amigos de 4 Patas foi extinto por iniciativa da AZP, pois considerou-se que os objetivos estavam cumpridos não devendo prolongar-se o acordo.

### 3.1 Colaboração com a União Zoófila

Relativamente à União Zoófila foram superados os objetivos traçados, à exceção do volume financeiro no âmbito das esterilizações / castrações, que ficou aquém do previsto, por dificuldades logísticas da mesma.

**Esterilizações/castrações por espécie e género : animais da UZ**



Tal como definido em 2012, a AZP garantiu o pagamento dos serviços de canil e efetuou a gestão administrativa da UZ, nos termos acordados. Proporcionou cuidados de saúde aos animais por esta encaminhados, num total de 1,146 euros, contrariamente ao que estava previsto - atendendo ao atual quadro de abandono e socorro de animais com que esta e todas as associações se debatem.

Tipo de apoio	2008	2009	2010	2011	2012	2013		
						Planeado	Executado	Tx execução
<b>Prestação Canil</b>	18.000	18.000	7.000	6.000	18.000	18.000	19.006	106%
<b>Outras Canil (obras, etc)</b>	2.000	-	-	10.000	-	-	-	-
<b>Acordo Dívida (2009 a 2012)</b>	-	14.000	24.000	24.000	13.000	-	-	-
<b>Serviços Clínica</b>	3.024	7.453	5.174	2.314	3.537	-	1.146	-
<b>Apoio Administrativo</b>	14.000	14.140	7.105	3.000	3.000	1.500	1.500	100%
<b>Esterilizações Acordo</b>	3.520	4.290	5.132	5.940	4.510	7.040	6.095	87%
<b>TOTAL</b>	<b>40.544</b>	<b>57.883</b>	<b>48.411</b>	<b>51.254</b>	<b>37.077</b>	<b>26.540</b>	<b>27.747</b>	<b>105%</b>
<i>Tx de crescimento</i>	-	<b>43%</b>	<b>-16%</b>	<b>6%</b>	<b>-28%</b>	<b>-25%</b>	<b>-25%</b>	<b>+5%</b>

Não obstante a transferência de funções administrativas realizada, continua a AZP a garantir os esclarecimentos necessários relativamente à UZ aos cidadãos que os solicitam, e a envidar esforços para uma intervenção concertada entre ambas instituições.

A taxa de execução do apoio prestado à UZ em 2013 situa-se nos 105%.

### 3.2 Colaboração com o Cantinho da Milú

A nova estrutura de apoio aos animais acolhidos na Associação *O Cantinho da Milú* tem possibilitado uma intervenção clínica mais adequada junto dos mesmos, desde logo esterilizações e castrações, consultas de diagnóstico e administração de vacinas, entre outros. Paralelamente, manteve-se em 2013 o apoio clínico a animais em risco da zona, com preços controlados.

Tem esta atividade sido desenvolvida três dias por semana por um médico-veterinário assegurado pela AZP em parceria com a Associação Holandesa *Werwldasieler*.

Esta parceria tem permitido o acolhimento de vários canídeos sob responsabilidade da AZP – já que esta não dispõe de canil -, salientando-se a colaboração prestada no processo de adoção dos animais protegidos pela AZP.

#### 4. Melhoria da qualidade de serviços e gestão interna

Em 2013 tornou-se incontornável a necessidade de ampliação e melhoria das instalações da Associação em resultado de um acréscimo do número de consultas e de animais internados, por um lado, da necessidade de contenção dos custos financeiros com animais encaminhados para hospitais médico-veterinários, por outro, e ainda da deterioração do atual espaço físico da AZP.

Assim, na perspetiva de uma resposta mais adequada às solicitações dos sócios e em conformidade com a missão da Associação, a atual direção desencadeou em agosto de 2013 a mudança de instalações para um local mais amplo e com melhores condições físicas, alteração essa que se encontra atualmente em curso.

Após uma cuidada prospeção de oferta imobiliária, foi arrendado o espaço sito na Av. Luís Bívar, n. 85, no qual tiveram início no mês de outubro obras de remodelação total – antecedidas da elaboração do respetivo projeto, a cargo de um arquiteto.

A mudança mencionada não se limita às instalações. Estende-se à tipologia de serviços a disponibilizar pela AZP que será desenvolvida no âmbito de atuação de um hospital médico-veterinário. Em consonância com esta alteração foi elaborado um regulamento de funcionamento do mesmo e iniciada a aquisição do equipamento necessário.

Relativamente aos recursos humanos, foram dispensados os serviços da veterinária Sílvia Lima e contratualizados os do Dr. Diogo Palma – com desempenho de funções no consultório veterinário e no Cantinho da Milú.

Uma das funcionárias a contrato no consultório – Sara Nobre - foi admitida no quadro da AZP.

## 5. Aumento de níveis de eficiência de gestão

O ano de 2013 caracterizou-se pela aposta no aumento de eficiência nas várias áreas de atuação da AZP. Desta forma, foram revistos procedimentos por parte dos profissionais e voluntários da mesma, com vista à sua normalização e uniformidade, desde logo com recurso a uma reunião geral (profissionais e Direção), seguida (e antecedida) de várias outras parcelares com a Presidente, e entre a Direção. Pretendeu-se com esta via analisar e detetar fragilidades, para uma subsequente melhoria de atuação.

Foram igualmente reforçados os mecanismos de acompanhamento por parte da Direção dos animais sob responsabilidade da AZP, delineadas novas normas de acolhimento e acompanhamento clínico dos mesmos, bem como redefinidas formas de atuação no momento de adoção (colocação obrigatória de chips, dados de identificação pessoal a solicitar, entre outros).

Ainda no que concerne aos animais sob responsabilidade da AZP, e para a prossecução de uma maior eficácia no seu acompanhamento, foi criada uma base de dados.

A nível financeiro destaca-se uma preocupação acrescida com o controle de gastos, nomeadamente os chamados gastos intermédios, especialmente relevante no atual fase de transição da Associação.

De forma a minimizar despesas com as transferências bancárias remeteu-se a maioria dos pagamentos para uma nova entidade bancária.

Em conformidade com o Plano de Atividades – que salvaguardava a possibilidade de implementação de reajustamentos – foram revistos em baixa os valores auferidos pelos veterinários em regime de prestação de serviços na AZP.

A associação holandesa *Werwldasieler* divulgou na sua *newsletter* o projeto de mudança de instalações em execução, tendo recebido donativos que nos foram remetidos e empregues na aquisição de equipamento para o novo hospital. De igual forma foi divulgada informação – via *site* e correio eletrónico – aos Sócios da AZP (e não sócios) para recolha de fundos ( ver Relatório de Gestão)

A referida associação cedeu ainda à AZP nove boxes para internamento de animais.

O aumento dos pedidos de ajuda impediu uma diminuição significativa das dívidas contraídas à AZP. Como tal, mantém-se uma monitorização especial desta área, para evitar um cenário de derrapagem, permanecendo como critério determinante na concessão de parecer favorável aos pedidos formulados, a urgência clínica dos animais em questão.

Subsistiu a adesão a campanhas promocionais de vários produtos, de forma a obter maiores margens financeiras e a captar novos clientes.

Mantiveram-se os instrumentos de monitorização de vários indicadores da atividade física e financeira, essenciais para uma gestão eficaz.

## 6. Abrangência e divulgação

Tendo em conta que o ano de 2013 se traduziu para a AZP, tal como era expeável, num número crescente de casos de abandono e de pedidos de ajuda de maior complexidade, e tendo como desígnio proporcionar todo o apoio ao seu alcance, direta ou indiretamente, procurou-se diversificar o leque de parcerias. Como tal, foi estabelecido protocolo com a *Animalife*, tornando possível o encaminhamento de famílias carenciadas, para obtenção de auxílio financeiro na aquisição de ração, evitando-se prováveis situações de abandono.

Dimensão não menos relevante é a das Famílias de Acolhimento Temporário e Voluntários, que a AZP procurou potenciar quer através de uma maior capacidade de mobilização, quer através de um apoio mais eficaz à sua atividade. Trata-se no entanto, de uma área deficitária, que deverá ser alvo de aperfeiçoamento.

No domínio da divulgação foram concretizados os objetivos previstos no Plano de Atividades:

- Adesão a campanhas promocionais e negociação permanente com os fornecedores para obtenção de maiores margens nos descontos financeiros.
- Foi ampliada a comunicação com os sócios através da aquisição de uma *plataforma* digital que possibilita o envio de emails para um maior número de sócios, bem como a obtenção de dados relacionados com a eficácia da mesma (quantidade de emails rececionados, lidos, rejeitados ...), permitindo uma monitorização mais adequada do processo.
- Apesar de não ter ainda sido atingido o nível desejado, realizou-se frequentemente a atualização do *site*, nomeadamente no referente à divulgação de animais para adoção.
- No que concerne ao *Facebook* da AZP, otimizou-se este recurso, tornando-o um instrumento privilegiado de divulgação de apelos, anúncios, informações relativas à associação e respeitantes à causa animal.
- Todos os animais sob responsabilidade da AZP, e que necessitavam de uma Família de Acolhimento Temporário e/ou reuniam condições para serem adotados, foram devidamente divulgados através do site da associação, do Facebook, da Newsletter e via correio eletrónico. Recorreu-se ainda a *sites*

específicos, procedimento já há algum tempo implementado, sendo que se procurou ampliar a rede de difusão dos apelos.

- Subsistiu a publicação da Newsletter, em suporte de papel e em formato digital, privilegiando-se a divulgação de apelos de animais e de notícia relacionadas com a atividade da associação ou com temas relacionados com a causa animal.

## 7. A concluir

Em síntese, podemos considerar que 2013 foi um ano em que a AZP conseguiu passar pela difícil conjuntura de crise sem que os seus efeitos potencialmente negativos a tenham afetado particularmente. A AZP continua a conseguir níveis de desempenho que podemos considerar bons mas que queremos ver como excelentes.

E acima de tudo 2013 foi o ano em que se iniciou o processo de alargamento das instalações, um passo indispensável para o crescimento que pretendemos para a associação.

Naturalmente que os bons resultados obtidos foram conseguidos com o trabalho e dedicação de muitos, não sendo demais agradecer por todo o apoio dos nossos sócios, da equipa veterinária, auxiliar, administrativa, voluntários e restantes colaboradores, sem os quais este projeto não teria condições para se afirmar.