



Relatório de Actividades 2008

Associação Zoófila Portuguesa

Índice

	Página
Introdução	3
Eixo I - Protecção, bem-estar e direitos dos animais	4
Eixo II - Acordo entre a AZP e a União Zoófila e AZP com outras Associações	5
Eixo III – Melhoria da qualidade dos serviços e condições de trabalho	6

Introdução

O Relatório de Actividades que se apresenta tem como objectivo destacar as principais acções da AZP ao longo do ano de 2008, com as quais se procurou dar cumprimento ao Plano de Actividades aprovado em Assembleia-Geral realizada em Março de 2008

Na leitura do presente documento não devemos perder de vista que o Plano de actividade de 2008 foi definido no sentido de dar resposta a um objectivo principal, o de melhorar a qualidade dos serviços prestados. Como objectivos específicos ficaram definidos naquele instrumento de gestão:

1. melhor a prestação de cuidados de saúde dos animais dos associados que recorrem ao consultório;
2. aumentar o nível de fidelização dos sócios;
3. melhorar a imagem da AZP;
4. aumentar o número de sócios;
5. diminuir a percentagem de sócios que não têm o pagamento das quotas em dia.

Neste Plano, a Direcção da AZP considerou da maior relevância dar continuidade ao processo de modernização e inovação das condições de funcionamento da AZP, assim como investir em todo o processo de melhoria das condições de trabalho, reconhecendo que estas são determinantes para uma prestação de serviço de maior qualidade e porque os recursos humanos constituem, efectivamente, uma mais-valia de qualquer entidade que assuma a sua responsabilidade social .

Como se poderá constatar pela leitura do presente Relatório, a actividade da AZP apresentou em 2008 um crescimento significativo, situação que nos merece ainda maior destaque porque os 3 primeiros meses do ano não foram particularmente positivos e conduziram a um conjunto de medidas correctivas com que foi possível inverter essa tendência negativa que se vinha a registar.

Este crescimento, obviamente, foi indispensável para que a Associação tenha podido desenvolver cada vez mais actividades em prol dos animais abandonados e animais errantes e o facto de não ter existido até ao momento um efeito negativo da crise na actividade da AZP, tem que ser reconhecido como francamente positivo. As razões que podem estar na origem desta situação de contra-ciclo no contexto de crise, devem ser encontradas por um lado no conjunto de medidas e acções que a Direcção tomou para contrariar esses potenciais impactos negativos (publicidade, contacto directo com os sócios, melhoria das condições de trabalho e das instalações), mas também admitimos que possa em parte estar sustentada na própria existência da crise, uma vez que os preços praticados são bastante concorrenciais.

A actividade cresceu em todas as vertentes de actuação do Consultório, desde o aumento do número de consultas, aumento do número de cirurgias, aumento do número de animais socorrido e aumento do número de novos sócios.

O relatório de actividades está organizado em três eixos estratégicos de intervenção:

- **Protecção, bem-estar e direitos dos animais:** Aumento da abrangência, promover a protecção, bem-estar e direitos dos animais;
- **Acordo entre a AZP e a União Zoófila e AZP com outras Associações:** Assegurar o acordo entre a AZP e a União Zoófila bem como a parceria com outras Associações;
- **Melhoria da qualidade dos serviços e condições de trabalho:** Melhoria da qualidade de serviços, promover a divulgação da AZP, melhoria da gestão administrativa/financeira do consultório, melhoria das condições físicas de trabalho, reforço da capacidade de recursos humanos através de acções que visam a estabilização do quadro de recursos.

Eixo I – Protecção, bem-estar e direitos dos animais

Toda a actividade da AZP, nomeadamente a do consultório, está orientada no sentido de **contribuir para a promoção do bem-estar e direitos dos animais**, quer por acção directa através dos cuidados aos animais que vão à clínica quer indirectamente, através de campanhas de informação e sensibilização. Portanto, a AZP tem sempre presente os seguintes objectivos:

- 1) **Combater o abandono**, nomeadamente através da promoção da esterilização;
- 2) Proporcionar aos **sócios da AZP e da UZ** um **acesso de qualidade aos serviços veterinários** para os seus animais de estimação;
- 3) Proporcionar **cuidados veterinários aos animais abandonados na AZP ou a animais sinistrados/doentes** entregues na Associação;
- 4) **Colaborar** activamente com **instituições parceiras**;
- 5) Lançar campanhas de **promoção da esterilização** dos animais de companhia e de colocação de **chip electrónico**;
Colaborar activamente no **controlo populacional de colónias de gatos de rua (Feral cats)** através da esterilização das fêmeas e castração dos machos.

Face à situação observada em Portugal no que diz respeito à promoção do bem-estar e direitos dos animais, a AZP estabeleceu como grande objectivo para 2008 aumentar a sua abrangência, nomeadamente:

- **aumentar em 50% do número de animais socorridos e em 25% o aumento do número de esterilizações/castrações de animais abandonados;**
- lançar uma campanha de sensibilização de combate ao abandono;
- elaboração de um folheto e de um cartaz de sensibilização para a importância da esterilização/castração dos animais;
- campanha promocional de angariação de sócios.

O grau de concretização destes objectivos é diferenciado, com objectivos superados e objectivos com resultados aquém das expectativas fixadas.

Relativamente à concretização de uma **campanha sistematizada que visava combater o abandono, a AZP não teve condições para a desenvolver nas condições ideais**, quer por insuficiência de recursos humanos que para o efeito assume regime de voluntariado, quer também porque se revelou necessário uma concentração no aumento da actividade, no investimento na melhoria das condições de trabalho, associadas a um controlo rigoroso de custos. Assim, e apesar da importância que o tema nos merece, não foi possível realizar a campanha nos moldes previstos. Sobre este tema apenas há a registar o facto de **ter sido escrito um artigo de sensibilização para o problema do abandono, que foi disponibilizado em destaque no site da Associação.**

Pelas mesmas razões não foi elaborado um folheto e um cartaz de sensibilização para a importância da esterilização/castração dos animais, pese embora esta componente esteja parcialmente tratada num folheto de distribuição gratuita, que a AZP tem utilizado e divulgado.

Se os dois objectivos acima referidos não foram atingidos, há que destacar que a AZP cumpriu e ultrapassou largamente os objectivos de aumentar o número de animais socorrido e o número de esterilizações/castrações de animais abandonados, como se pode ver pelos indicadores.

1. Realizaram-se **4988 consultas - crescimento de 11% face a 2007**;
2. Realizaram-se **907 castrações/ esterilizações – crescimento de 19% face a 2007**;
3. Das 907 castrações/esterilizações, **546** foram realizadas a **animais abandonados ou errantes o que corresponde a 60% do total – crescimento de 139% face a 2007**;
4. Em 2008 **socorreram-se 647 animais que se encontravam em situação de risco, abandono ou acidentados, dos quais:**
 - a. **190 animais da responsabilidade directa da AZP – crescimento de 179% face a 2007**. Relativamente a estes animais, os custos são integralmente suportados pela AZP;
 - b. **e 457 animais que foram encaminhados para a AZP** por Associações ou grupos de cidadãos que têm uma atitude activa na defesa das condições de vida de animais abandonados ou animais errantes. São situações analisadas caso a caso, onde se cobram valores especiais, também em função da disponibilidade financeira das pessoas/associações que recorrem à AZP.

Ao longo de 2008 foram feitas diversas **acções com o fim de divulgar a Associação**, tendo presente o **objectivo de aumentar a actividade** e de **aumentar o número de sócios activos**, quer já fossem sócios quer através da adesão de novos sócios (ver último ponto do relatório), estas acções consubstanciaram a campanha de angariação de sócios que a Direcção se propôs fazer no Plano para 2008.

O número de novos sócios aumentou em 2008 em 3,6% tendo correspondido a 541 novos sócios.

É de sublinhar que este número de 541 novos sócios em 2008 contraria a tendência de diminuição que se tinha registado entre 2006 e 2007 (em 2007 inscreveram-se na AZP 529 sócios). Por outro lado. Para além do crescimento de novos sócios, observou-se um processo de retorno de sócios que já não utilizavam a AZP desde há bastante tempo e que retomaram a utilização dos serviços da AZP.

Eixo II - Acordo entre a AZP e a União Zoófila e AZP com outras Associações

Durante o ano de 2008 foi assegurado o cumprimento do acordo de prestação mútua de serviços, entre a AZP e a UZ. Efectivamente, a estrutura organizativa da AZP continuou a garantir todo o apoio administrativo à UZ, através da:

1. **gestão dos pagamentos de quotas**, assegurando o recebimento das quotas, actualização da informação e correspondente depósito bancário;
2. **gestão do ficheiro de sócios**, com permanente actualização dos dados sobre os sócios;
3. **gestão da correspondência**, com conseqüente gestão do processo de arquivo;

4. **gestão das contas bancárias**, nomeadamente através do registo de todas as operações de débito/crédito para acompanhamento do saldo contabilístico.

A AZP garantiu, ao longo de 2008, um cabal **encaminhamento de todos os contactos**, telefónicos, fax entre outros tipos de contactos efectuados no escritório da AZP que, para todos os efeitos, é também o escritório da UZ. (ou serviço administrativo / ou secretaria)

A AZP prestou também todos os **esclarecimentos** para os quais está habilitada, nomeadamente a resposta a muitas questões colocadas telefonicamente.

Assegurou-se igualmente a **gestão da informação** recebida por e-mail, por exemplo denúncias de situações de maus-tratos, garantindo-se, analogamente, a gestão dos apadrinhamentos dos animais do canil/gatil da UZ.

Tal como previsto no âmbito do protocolo existente entre a UZ e AZP, foram **assegurados os pagamentos mensais por prestação de serviços de canil**.

A AZP, enquanto parceira da UZ, participou activamente na busca de soluções mais eficientes para o funcionamento do canil/gatil, nomeadamente no que respeita às questões de segurança.

Para 2008 a Direcção da AZP propôs-se promover a articulação entre os veterinários das duas Associações com o sentido de duplicar o número de esterilização/castrações de animais da UZ.

Em 2008 AZP **esterilizou/castrou 96 animais encaminhados pela União Zoófila**, 77 fêmeas e 19 machos.

Por outro lado, e ainda no contexto de trabalho em parceria com a UZ, a AZP **garantiu o acolhimento de várias dezenas de animais (gatos, uma vez que não existe capacidade nas instalações da AZP para acolher cães), por necessidade de internamento, realização de análises e exames complementares para diagnóstico assim como o acolhimento de várias ninhadas, especialmente na Primavera e Verão, altura em que a UZ se vê confrontada com um maior abandono de animais e nascimento de gatos, tanto na rua como em animais de casa, cujos donos não esterilizam a progenitora**. A AZP promoveu também activamente a adopção de alguns desses animais, para evitar o retorno ao gatil da UZ.

Relativamente à intenção de aumentar o número de parceiros, a AZP, ao longo de 2008 não conseguiu desenvolver os contactos necessários e, conseqüentemente, não se desenharam ou implementaram projectos com outras Associações. Situação que se deveu ao aumento da actividade já referida no ponto anterior e também ao contexto de contenção de custos.

Eixo III – Melhoria da qualidade dos serviços e condições de trabalho

No âmbito da melhoria da qualidade dos serviços a AZP propôs-se para 2008 continuar a contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços, com destaque para a prestação de serviços veterinários.

Para o efeito, foram identificados no Plano um conjunto de investimentos: um novo RX; uma box para cão; uma box para gato; uma arca-frigorífica; renovação do material do consultório com o sentido de proporcionar mais condições de atendimento.

Sobre estes objectivos, há a referir o seguinte:

- Tendo sido identificado como estratégico continuar a garantir a realização de RX, **foi feito o investimento num novo RX;**

- Não foi possível adquirir uma box para cão (as boxes existentes apenas podem ser utilizadas por cães de porte pequeno), **relativamente às boxes de gato foi** possível resolver a superlotação com recurso às boxes já existentes e a outras emprestadas;
- **A arca-frigorífica foi assegurada** pelo facto de ter existido um donativo em espécie realizado por um sócio;
- **A renovação do material do consultório foi assegurada**, apesar do investimento ter sido praticamente nulo, apenas despesas de transporte. A AZP beneficiou de um donativo em espécie significativo que permitiu renovar todo o escritório, parte do material da sala do consultório e sala de cirurgias bem como criar novos espaços de arrumação.

Em 2007 a AZP começou um processo de modernização, em especial no que diz respeito às condições de funcionamento do apoio administrativo, tendo esta vertente sido identificada como especialmente carenciada nesse domínio.

A AZP para além da carga administrativa resultante do normal funcionamento do consultório, tem também que garantir o acordo com a UZ que, pela sua natureza, corresponde a muito trabalho de cariz administrativo, significando portanto que um ganho de eficiência no contexto dos serviços administrativos corresponde efectivamente à produção de valor acrescentado para as duas organizações. A aquisição do software WinVet, em 2007, permitiu criar mecanismos de acompanhamento e controlo muito mais rigorosos da actividade, das margens de lucro e do processo de facturação.

No contexto de se continuarem a criar condições de melhoria de eficiência, em 2008 **a AZP continuou a investir nas áreas dos Sistemas de Informação, através da renovação do hardware, servidor e impressora**, sob pena de inviabilizar a continuação do processo de modernização iniciado em 2007.

Ao **nível do atendimento** existiu a intenção de criar melhores condições para a melhoria do atendimento telefónico, dimensão deficiente observada há longa data, e via e-mail. Para este efeito, **foi adquirida uma central telefónica** que facilita a gestão das chamadas.

A AZP em 2008 **continuou a utilizar o recurso aos e-mails**, com a preocupação de sensibilizar os sócios para o pagamento regular de quotas e para a utilização dos serviços do consultório.

Na dimensão da melhoria da imagem da Associação foram desencadeadas diversas acções. Por um lado através da utilização de trabalho voluntário e de diversos donativos em espécie, **a AZP reparou e pintou as instalações**. Tendo como resultado final conseguido apresentar-se perante os sócios com um ar renovado, higiénico e realmente mais funcional.

No contexto da divulgação da AZP, **foi criado e dinamizado o site da AZP**, meio privilegiado para divulgação da Associação junto de um perfil específico de sócios/futuros sócios.

Com o sentido de divulgar a imagem da AZP e de contrariar a tendência de redução de receita que se observa sistematicamente nos últimos meses do ano, **foi feito um anúncio no jornal Metro**.

Por outro lado, este ano a AZP **não participou na comemoração do Dia do Animal** por se ter achado que não se justificaria, fundamentalmente pela fraca divulgação do evento que se observou em 2008. Participou porém no festival ARTIVIST (festival internacional de cinema dedicado a promover a sensibilização para a interdependência entre a Humanidade os Animais e o Ambiente) garantido a sua presença através de um stand informativo e de divulgação no Fórum Lisboa, nos dias 6 e 7 de Dezembro.

No âmbito da divulgação da Associação conciliado com a inovação, em 2008 **a AZP editou pela primeira vez um Postal de Natal cuja imagem foi um donativo da voluntária que realizou as**

ilustrações disponíveis no site e na identificação dos espaços da AZP. Foi também criado e lançado um Cheque Prenda que qualquer pessoa pode adquirir e desta forma oferecer serviços ou produtos da AZP.

Não se concretizou o objectivo de se iniciar o processo de estabilização da equipa de veterinários com a entrada para o quadro da AZP. A necessidade de controlar custos, impediram a concretização de um objectivo que a Direcção continua a assumir como necessário.

No Plano tinha sido também identificado o objectivo de **admitir uma auxiliar veterinária em tempo parcial, o que também não ocorreu**, pelos mesmos motivos orçamentais, mas foi possível aderir ao Programa Estágios Profissionais e em consequência contar com o apoio adicional de uma Auxiliar veterinária.