

Relatório Integrado de Gestão

2020

CRPG
Centro de Reabilitação
Profissional de Gaia



Sempre ao seu lado

Índice

1. O ano de 2020 em síntese	4
2. Atividades desenvolvidas e resultados alcançados	6
2.1. I - Seremos ainda mais úteis e relevantes	6
2.2. II - Reforçaremos o trabalho com e na comunidade	7
2.3. III - Caminharemos ao lado dos clientes, apoiando projetos de vida ativa e profissional bem-sucedida	9
2.4. IV - Investiremos na aprendizagem, assegurando competência distintiva	14
2.5. V - Manteremos a excelência como estrela polar do sistema de gestão	15
2.6. VI - Apoiaremos o desenvolvimento das políticas e dos sistemas de resposta	17
3. Desempenho económico e financeiro	19
4. Evolução do desempenho organizacional	20
5. Órgãos Sociais	21
6. Perspetivas para 2021	22
Agradecimento	24

1. O ano de 2020 em síntese

O Relatório Integrado de Gestão materializa o compromisso do CRPG - Centro de Reabilitação Profissional de Gaia em dar público conhecimento do trabalho desenvolvido ao longo do ano de 2020, evidenciando os resultados alcançados e os recursos afetos.

O Centro submete-se, assim, ao escrutínio das suas partes interessadas - entidades fundadoras do Centro, cidadãos, organizações e entidades a quem presta serviços, entidades parceiras e sociedade em geral - assegurando a transparência devida pela ética de serviço público que orienta o Centro.

A consideração das Intenções e Objetivos estratégicos do QER, da análise das tendências e a leitura da experiência, e das condicionantes internas, gerou um conjunto de orientações de enquadramento na definição das atividades, iniciativas e metas que integraram o Plano de Atividades do Centro para o ano de 2020:

- Investir nos colaboradores, na estruturação de uma capacidade de trabalho adequada, competente e motivada, enquanto alavanca fundamental e imprescindível para a implementação da estratégia renovada do CRPG, como prioridade estratégica e de liderança;
- Identificar medidas de promoção de intervenções e articulação com destinatários e/ou atores institucionais envolvidos, quando se trate de lançamento ou expansão de respostas em desenvolvimento;
- Estabilizar estrutura orçamental alinhada com as orientações e prioridades institucionais;
- Não manter pressão com intervenções e volumes que se têm mantido renitentes em termos da sua concretização bem-sucedida (exceto se de natureza obrigatória), pela alteração na estrutura de procura;
- Identificar intervenções, iniciativas e metas a alcançar, tendo em conta as condicionantes anteriormente referidas;
- Considerar de forma concreta e operacional toda a gama de iniciativas e atividades associadas às atividades de suporte técnico e de gestão.

O ano de 2020 ficou inevitavelmente marcado pela crise pandémica provocada pelo COVID-19. Esse acontecimento condicionou de forma clara e muito significativa as atividades desenvolvidas pelo Centro. Obrigou a repensar completamente a organização do seu trabalho e a estratégia de prestação dos seus serviços.

Essa estratégia e as dinâmicas de serviço foram sendo ajustadas em função da nova realidade e das restrições resultantes das normas das autoridades de saúde. De realçar as reservas e as recusas mesmo na adesão aos serviços por parte de pessoas que deles necessitavam.

Foram ainda significativas as dificuldades com que o Centro se deparou na reorganização de alguns dos serviços para o formato à distância, dadas as características do grupo social que o Centro serve, em termos de condições socioeconómicas e de recursos técnicos de que dispõem. Houve necessidade de resolver limitações de equipamentos necessários para a formação à distância, tendo o Centro de os fornecer pelo tempo necessário.

Os resultados do ano foram assim fortemente condicionados por essas circunstâncias, com significativa expressão em alguns indicadores. O esforço foi muito expressivo no sentido de garantir a todos os clientes o melhor apoio que as circunstâncias permitiam.

No ano de 2020 destacam-se os seguintes resultados:

- Diminuição do número total de clientes apoiados face a 2019 (-6%);
- Taxa de execução dos objetivos operacionais de 84% (-7 p.p. do que em 2019);
- O decréscimo do volume de formação em todos os eixos de intervenção (-41% do que em 2019);
- Acréscimo nos índices de satisfação dos clientes (+3 p.p. do que em 2019)
- Acréscimo dos impactos das intervenções percebidos pelos clientes na sua qualidade de vida (+4 p.p. do que em 2019);
- Taxa de inclusão ativa de 72% (-2 p.p. do que em 2019) e uma taxa de reintegração na vida ativa e profissional de 89% (+37 p.p. do que em 2019);
- Taxa de autofinanciamento de 14% (-6 p.p. do que em 2019);
- Número médio de horas de formação por colaborador - 41 horas (mais 24 horas do que em 2019).

2. Atividades desenvolvidas e resultados alcançados

A atividade do CRPG em 2020 guiou-se pela concretização de um conjunto amplo de compromissos e metas, assumidos como responsabilidades mobilizadoras de toda a equipa de trabalho, orientada pelas intenções do Quadro Estratégico de Referência.

Apresentam-se de seguida as atividades e resultados alcançados no ano por cada uma das 6 intenções estratégicas previstas no QER.

2.1. I - Seremos ainda mais úteis e relevantes

No âmbito desta intenção estratégica, em 2020 observaram-se as seguintes concretizações:

- Implementação de experiências-piloto:
 - ✓ No âmbito da integração corpo-mente de ativação biopsicossocial das pessoas com diversidade funcional decorrente de doenças e acidentes;
 - ✓ Implementação do referencial de formação Cidadania Digital e Trabalho;
- Consolidação:
 - ✓ Do modelo de desenvolvimento de competências de empregabilidade;
 - ✓ Da implementação dos referenciais dos percursos individualizados de Formação para a vida ativa e profissional e de Profissional de apoio administrativo;
- Implementação:
 - ✓ Do referencial de percurso individualizado, focado nas competências pessoais e sociais, em alternância entre formação em Centro e formação prática em contexto de trabalho;
 - ✓ Do projeto internacional Train the Competent, apoiando a promoção da empregabilidade das pessoas com diversidade funcional, atuando como co-formadores dos seus pares;
- Revisão da estratégia de promoção do pensamento crítico e da reabilitação funcional para a vida ativa e profissional;
- Implementada estratégia de aumento e diversificação das respostas do Centro na área do apoio à reabilitação, qualificação e emprego;
- Implementação do projeto Academia de Líderes Ubuntu no CRPG, em parceria com o IPAV - Instituto Padre António Vieira, que visa desenvolver competências pessoais, sociais e cívicas por parte dos colaboradores e clientes;
- Reorganização da equipa prescritora - prescrição de Produtos de Apoio (ISS, IP e

IEFP, IP), de modo a incrementar a capacidade de resposta do Centro;

- Implementado o Plano de Intervenção para Promover a Resiliência face a um Contexto Pandémico, com vista a apoiar os clientes do Centro na gestão psicossocial dos impactos da pandemia.

2.2. II - Reforçaremos o trabalho com e na comunidade

As parcerias e a cooperação com outras entidades e organizações assumem um papel fundamental na estratégia do CRPG, na perspetiva da complementaridade no apoio à prestação de serviços aos clientes. Também são relevantes de um ponto de vista mais estratégico, visando o desenvolvimento organizacional e o apoio ao desenvolvimento do contexto.

Em 2020 foi concebida nova estratégia de Referenciação e Acolhimento de Clientes, com vista a: tornar conhecidos e reconhecidos os serviços do Centro; estabelecer e manter relações de parceria com entidades de referenciação, que sinalizem potenciais clientes; acolher os potenciais clientes, percebendo as suas necessidades e orientando-os para os serviços do Centro.

Ao nível operacional destaca-se a relação com os serviços locais do IEF, IP, parceiros privilegiados no âmbito da atividade do Centro.

771 pedidos de intervenção dos serviços locais do IEF no âmbito das medidas de apoio ao emprego e à qualificação

Foi desenvolvido um trabalho contínuo em parceria com uma ampla gama de entidades, compreendendo:

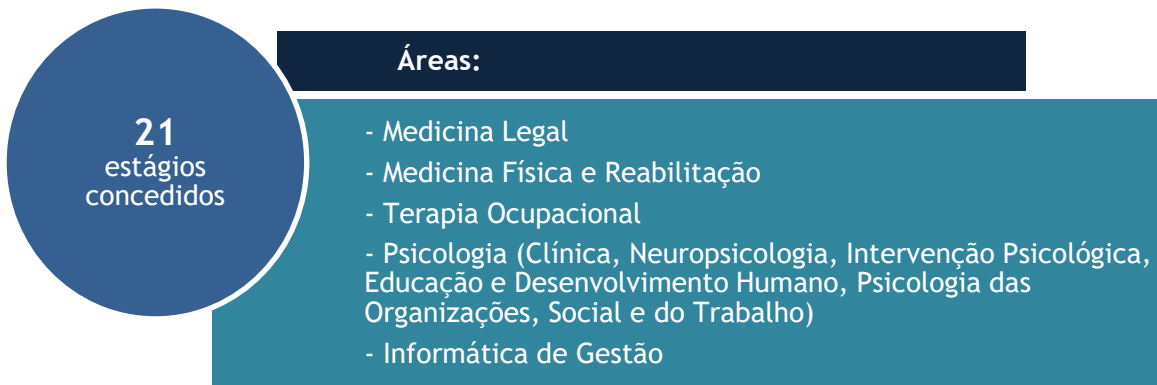
- entidades empregadoras, no âmbito da formação prática em contexto de trabalho e de soluções de trabalho e emprego para os clientes;
- hospitais e centros de medicina física e de reabilitação;
- escolas;
- autarquias locais;
- serviços da Segurança Social;
- organizações de e para pessoas com deficiências e incapacidades.

153
empresas/
instituições
concederam
estágios ou
integraram
profissionalmente
clientes do Centro

Na vertente estratégica, o CRPG conta como parceiros:

- ACREDITAR - Associação de Pais e Amigos de Crianças com Cancro;
- Associação Empresarial de Portugal (AEP);
- Associação para a Valorização e Promoção de Excepcionais (AVAPE) - Brasil,
- Associação Portuguesa de Doentes Neuromusculares (APN);
- Associação Portuguesa de Familiares, Amigos e Pessoas com Epilepsia;
- Câmara Municipal de V. N. de Gaia / Rede Social de Vila Nova de Gaia;
- Centro de Reabilitação do Norte Dr. Joaquim Ferreira Alves (CRN);
- Confederación Galega de Persoas con Discapacidade - Galiza/ Espanha,
- European Brain Injury Society (EBIS);
- Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP);
- Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto;
- Federação Portuguesa de Centros de Formação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência (FORMEM);
- Fraunhofer Portugal Research;
- Fundação dos Armazenistas de Mercearia;
- Instituto de Engenharia Biomédica (INEB);
- Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses (INMLCF, IP);
- Liga Portuguesa Contra o Cancro - Núcleo Regional do Norte;
- Universidade Fernando Pessoa;
- Vocational Rehabilitation Association (VRA).

A colaboração do Centro com instituições do ensino superior e de outra natureza na especialização dos seus profissionais e na formação dos seus estudantes ocupa um lugar de destaque no quadro das atividades em parceria.



As instituições de proveniência dos estagiários foram:

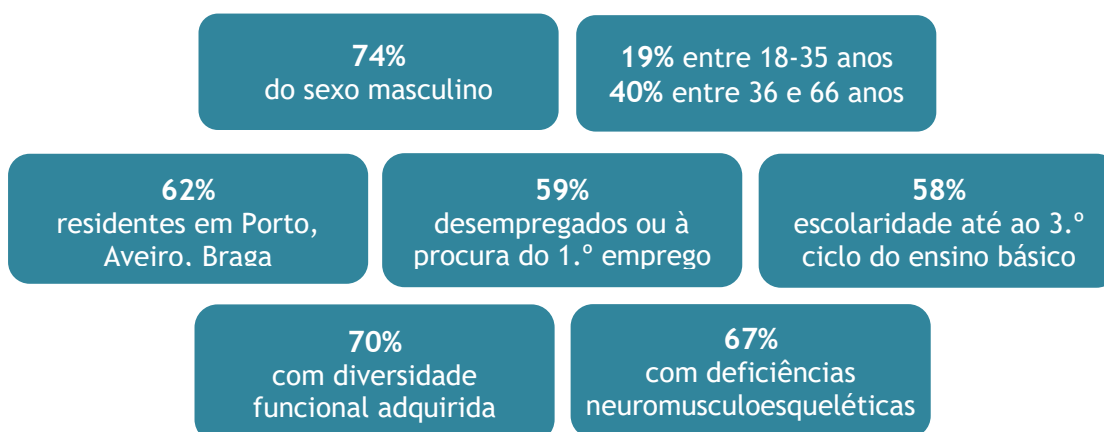
- Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, em Vila Real
- Centro Hospitalar e Universitário de São João - Porto
- CESPU - Cooperativa de Ensino Superior Politécnico e Universitário - Instituto Superior de Ciências da Saúde - Norte
- Colégio Internato dos Carvalhos
- CRN - Centro de Reabilitação do Norte
- Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação - Universidade do Porto (FPCEUP)
- INML - Delegação do Norte
- Instituto Politécnico do Porto - Escola Superior de Saúde (ESTSP/IPP)
- ISMAI - Instituto Universitário da Maia
- OPP - Ordem dos Psicólogos Portugueses
- Universidade Católica Portuguesa - Instituto de Ciências da Saúde

Foi efetuada a avaliação da satisfação dos parceiros e outras partes interessadas do Centro (empregadores, parceiros de projetos, etc.) com a relação de parceria.

87
grau de satisfação dos
parceiros

2.3. III - Caminharemos ao lado dos clientes, apoiando projetos de vida ativa e profissional bem-sucedida

Em 2020 o CRPG apoiou 2.450 clientes, maioritariamente pessoas com diversidade funcional associada a deficiências e incapacidades. O número médio de serviços prestados por cliente foi de 1,2. As pessoas apoiadas no ano apresentaram o seguinte perfil:



Ao nível dos diferentes eixos de intervenção e serviços do Centro, foram concretizados os seguintes resultados:

- **Reabilitação e reintegração profissional de pessoas com diversidade funcional associada a deficiências e incapacidades adquiridas na sequência de acidentes ou doenças**

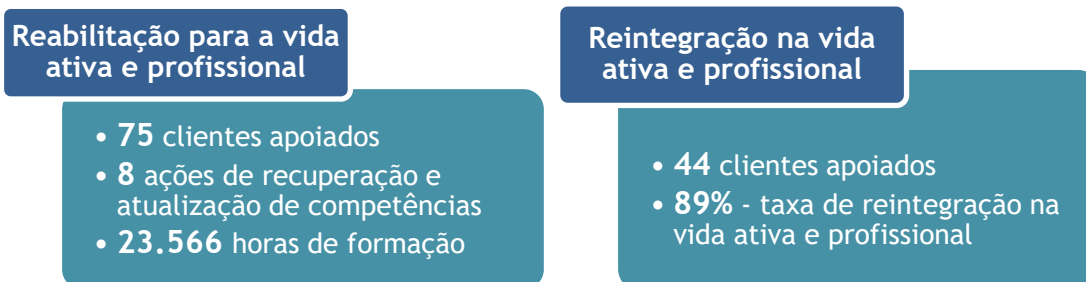
Foram apoiados 150 clientes na elaboração dos seus planos de reabilitação/reintegração na vida ativa e profissional. Os planos concluídos no ano (cerca de 90) tiveram encaminhamentos e soluções diversas:

- 72% - ações de recuperação e atualização de competências,
- 16% - reintegração profissional,
- 8% - reconversão profissional,
- 4% - outras soluções (RVCC, Formação contínua).

Foram elaborados 123 pareceres especializados no âmbito da reparação do dano pessoal por acidente ou doença. A origem dos pedidos de emissão dos pareceres foi a seguinte:

- 50% - Tribunais,
- 17% - INMLCF, IP
- 27% - IEFP, IP
- 6% - Outros

Ao nível da reabilitação e reintegração na vida ativa e profissional, as principais atividades e resultados obtidos foram:



Foi implementado no ano um referencial de recuperação e atualização de competências pessoais e sociais - acidentes e doenças e lesão cerebral adquirida, com caráter de complementaridade às ações já frequentadas pelos clientes, temporariamente suspensas.

Os principais encaminhamentos após a fase de reabilitação para a vida ativa e profissional foram a reconversão profissional (51% dos encaminhamentos) e o apoio à reintegração profissional (9% dos encaminhamentos).

- **Inclusão ativa de pessoas com diversidade funcional associada a deficiências e incapacidades congénitas, ou adquiridas em fase precoce de vida, entretanto já consolidadas**

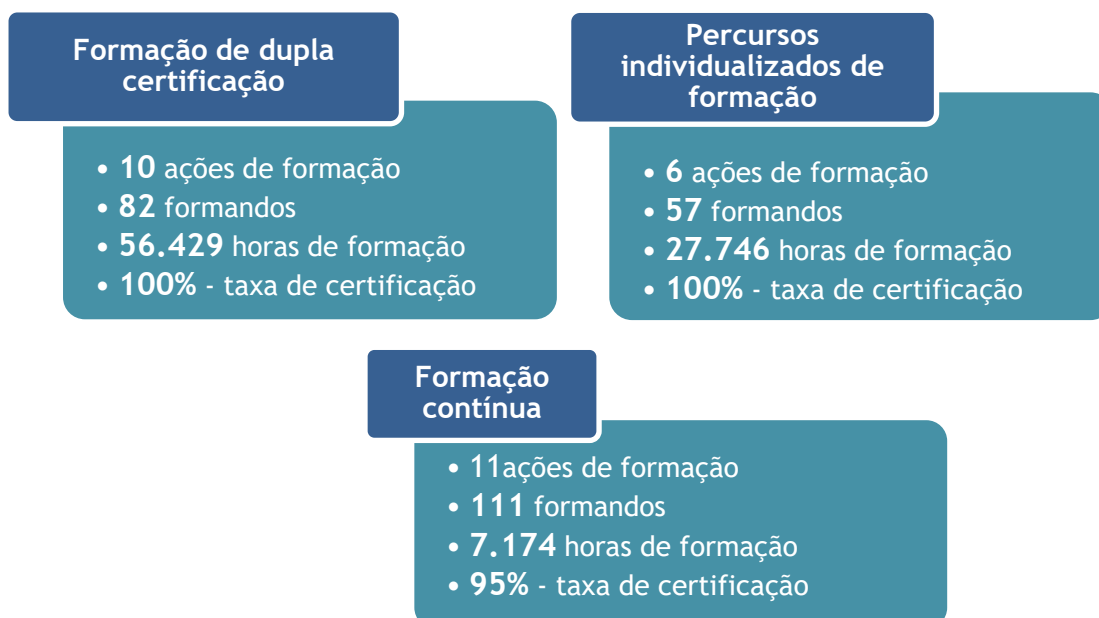
Em 2020 foram iniciados ou concluídos 172 processos de avaliação e orientação para a qualificação e emprego. Os principais encaminhamentos desses processos foram:

- 59% - apoios ao emprego,
- 41% - formação profissional.

Foram realizadas 52 avaliações da capacidade de trabalho e 39 verificações de elegibilidade de pessoas com diversidade funcional para acesso às medidas de apoio público ao emprego e à qualificação.

Na área do acesso, retoma e manutenção do emprego, foram apoiadas 231 pessoas. A taxa de integração profissional situou-se nos 59%. A inclusão através de outras soluções situou-se nos 13%. Estiveram envolvidas nestes processos cerca de 95 empregadores, que proporcionaram experiências de trabalho, integraram clientes ou mantiveram os postos de trabalho.

Foram apoiados 258 clientes, em 28 ações de formação, com um volume global de formação de 92.365 horas. Os resultados chave ao nível da formação profissional foram:



Em 2020 foi concluída uma ação dirigida a pessoas com diversidade funcional no âmbito da Educação e Formação de Adultos (EFA) que contou com 8 formandos e envolveu 1.016 horas de formação.

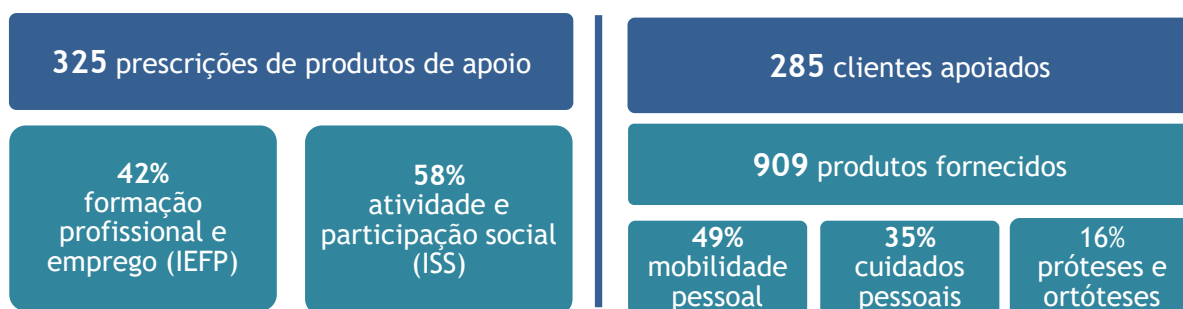
• Qualificação de adultos

No apoio à qualificação de adultos, no âmbito do Centro Qualifica, foram concretizados os seguintes resultados:

- 56 inscritos,
- 59 encaminhamentos para RVC, formação ou emprego,
- 11 certificações,
- 1.062 horas de formação, inserida em processos RVC.

• Produtos de apoio

No domínio dos produtos de apoio (prescrição e fornecimento) foi registada a seguinte atividade no ano:



• Plano de Ação para Apoio aos Deficientes Militares

O Plano de Ação para Apoio aos Deficientes Militares - PADM é uma iniciativa do Ministério da Defesa Nacional, da responsabilidade da Direção-Geral de Recursos da Defesa Nacional (DGRDN). A implementação do Plano foi protocolada com o CRPG, que assume a responsabilidade pela sua operacionalização.

O PADM resulta do reconhecimento da necessidade de apoiar os deficientes militares no acesso às medidas de reabilitação e assistência, previstas na legislação que se lhes aplica, na fase de envelhecimento. Pretende promover a saúde, a qualidade de vida, a autonomia e o envelhecimento bem-sucedido, prevenindo a dependência, a precaridade, o isolamento e a exclusão.

Em 2020 foi registado o seguinte volume de atividade:

Intervenções	N.º
Sinalizações/casos iniciados	165
Casos em processo de apoio	643
Casos concluídos/ em seguimento	160

• Execução das metas do ano

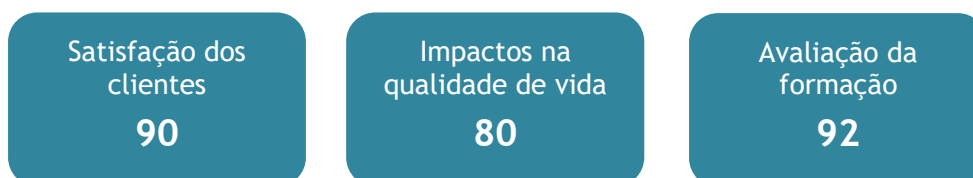
A taxa de execução das metas operacionais previstas no Plano Anual de Atividades para 2020 foi de 84%. A tabela seguinte evidencia a execução das metas no ano.

Indicadores operacionais	Métrica	Meta	Resultado	Taxa de execução
Reabilitação e reintegração profissional de pessoas com diversidade funcional associada a deficiências e incapacidades adquiridas na sequência de acidentes ou doenças				
• Avaliação dos impactos dos acidentes e doenças na funcionalidade e necessidades de reabilitação	Nº clientes	255	273	107%
• Reabilitação para a vida ativa e profissional	Nº clientes	87	75	86%
	N.º horas	38.354	23.566	61%
• Reintegração na vida ativa e profissional	Nº clientes	61	44	72%
• Volume de faturação	Euros	30.000€	29.699€	99%
Inclusão ativa de pessoas com diversidade funcional associada a deficiências e incapacidades congénitas, ou adquiridas em fase precoce de vida, entretanto já consolidadas				
• Orientação para a qualificação e emprego	Nº clientes	280	263	94%
• Apoio ao acesso, retoma e manutenção do emprego	Nº clientes	275	231	84%
• Formação profissional	Nº clientes	216	258	119%
	N.º horas	148.220	92.365	62%
Qualificação de adultos				
• Inscrições no Centro Qualifica	Nº clientes	400	56	14%
• Encaminhamentos para formação, emprego e RVC	Nº clientes	360	59	16%
• Certificações escolares e profissionais	Nº clientes	86	11	13%
Produtos de apoio				
• Prescrição de produtos de apoio	Nº clientes	320	325	102%
• Volume de faturação	Euros	320.000€	292.078€	91%

• Participação dos clientes

Em 2020 procedeu-se, como habitual, à auscultação dos clientes quanto à sua satisfação como os resultados obtidos com as intervenções do Centro. Foram ainda auscultados quanto aos impactos das intervenções na sua qualidade de vida. Neste ano foi introduzida a avaliação da formação, pretendendo aferir da qualidade das intervenções do Centro no

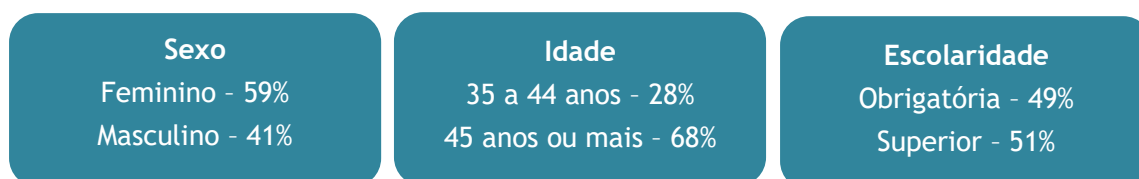
domínio específico da formação profissional. Os resultados, medidos numa escala de 0 a 100, são apresentados na figura abaixo.



Em 2020 foram apresentadas pelos clientes 8 sugestões e 9 reclamações. Dessas, 24% estavam relacionadas com espaços e instalações, 40% com a prestação de serviços/ desempenho dos colaboradores, 18% com os serviços de restaurante social e bar e 18% com outros aspetos.

2.4. IV - Investiremos na aprendizagem, assegurando competência distintiva

No final de 2020 o CRPG contava com 111 colaboradores no seu quadro de pessoal, que apresentavam as seguintes características:



Manteve-se o esforço de investimento no desenvolvimento das competências dos colaboradores, bem como no seu envolvimento em parcerias e projetos, tendo como principais resultados:

- 91% dos colaboradores abrangidos pelas atividades de formação e desenvolvimento,
- 4.576 horas de formação e desenvolvimento,
- 41 horas de formação por colaborador.

Cerca de 13% dos colaboradores estiveram envolvidos em projetos em parceria nacional ou transnacional.

A formação dos colaboradores no ano incidiu nas seguintes áreas:

- Biblioteconomia, arquivo e documentação,
- Ciências sociais e do comportamento;
- Contabilidade e fiscalidade;
- Desenvolvimento pessoal;
- Direito;

- Eletricidade e energia;
- Enquadramento na organização/ empresa;
- Formação de professores/ formadores e ciências da educação;
- Gestão e administração;
- Informática / informática na ótica do utilizador;
- Marketing e publicidade;
- Psicologia;
- Saúde e segurança no trabalho;
- Serviços de segurança;
- Terapia e reabilitação;
- Trabalho social e orientação.

2.5. V - Manteremos a excelência como estrela polar do sistema de gestão

No âmbito desta intenção estratégica, em 2020 registaram-se as seguintes concretizações:

- **Colaboradores**

Em 2020 foi reajustada a estrutura de recursos, com a criação de uma nova equipa de projeto (Referenciação e Acolhimento de Clientes) e reafectação funcional de colaboradores em função das necessidades identificadas. Foi ainda reforçado o quadro de pessoal do Centro com a concretização de algumas das contratações previstas para o ano.

As preocupações da organização no que respeita à conciliação da vida profissional, familiar e pessoal mantiveram-se, mostrando-se especialmente relevantes para os colaboradores em contexto de pandemia como a que se viveu, com expressão em várias medidas de apoio. Para além das medidas contempladas na legislação, foram mantidas as medidas que pretendem atender a necessidades específicas, entre as quais se destacam:

- a possibilidade de flexibilidade de horário e do local de trabalho (quando compatível com as funções);
- a possibilidade de alteração pontual do horário de trabalho;
- a possibilidade de compensação de ausências por realização de trabalho em outros dias a acordar;
- a consideração como ausência justificada o acompanhamento e a assistência a cônjuge ou equiparado, ascendentes e ascendentes em situações de tratamento ambulatorio e realização de consultas ou exames médicos, quando o colaborador

seja a pessoa mais adequada para o fazer;

- as ausências para deslocação ao estabelecimento de ensino, de menor de 12 anos, no primeiro dia do ano letivo.
- a consideração como ausência justificada, as ausências decorrentes de circunstâncias pessoais e ou familiares de carácter imperioso e excepcional e não previstas na lei como tal ou por impossibilidade de obtenção da evidência documental;
- a dispensa ao trabalho no dia da celebração do aniversário natalício;
- o pagamento de ausências por motivo de doença, que não sejam objeto de compensação por parte da segurança social, até 3 dias em cada ano;
- o pagamento de ausências por motivo de tratamento ambulatorio, consultas ou exames médicos do próprio, cônjuge, ascendente ou descendente, até 14 horas por ano.

No contexto de crise provocada pelo COVID 19 foi ainda possibilitado o reagendamento de férias para períodos considerados mais convenientes pelos colaboradores, faces aos constrangimentos ocorridos e conhecidos;

- **Sistema de gestão e desempenho organizacional**

Foi desenvolvido e implementado o sistema de Qualidade, Compliance e Melhoria, com o objetivo de simplificar, desmaterializar e atualizar as disposições existentes em matéria das avaliações da satisfação de clientes e outras partes interessadas, da observação da conformidade das práticas do Centro com os requisitos internos e externos aplicáveis, e da dinamização da melhoria e do benchmarking na organização.

- **Pessoas e competências**

Em 2020 assistiu-se ao reforço expressivo do investimento na dinamização e apoio à formação e desenvolvimento profissional dos colaboradores, assegurando desde logo o cumprimento das obrigações legais nesse âmbito. O n.º médio de horas de formação por colaborar cresceu de 17 h em 2019 para 41 horas em 2020, com 91% dos colaboradores envolvidos em ações de formação.

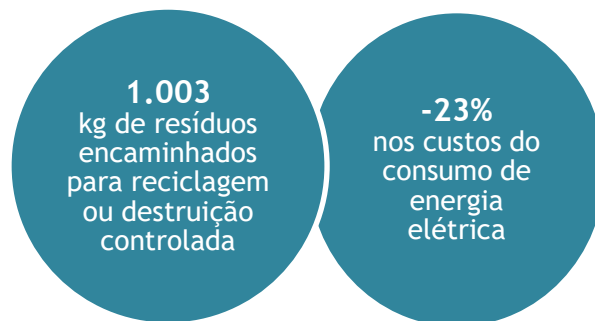
- **Comunicação e Imagem**

Em 2020 consolidou-se a implementação da estratégia de comunicação e imagem, contribuindo para um maior (re)conhecimento do Centro por parte de todos os interessados:

- Publicação de Newsletters CRPG;

- Concluída e operacionalizada a renovação do sítio na Internet;
- Reforçada a presença nas redes sociais, através da publicação mais frequentes sobre os serviços do CRPG.
- **Sustentabilidade ambiental**

O CRPG assume uma cultura de responsabilidade na utilização dos recursos, no quadro das preocupações sociais, ambientais e de sustentabilidade que a organização advoga. Neste contexto, em 2020 foram conseguidos alguns resultados que traduzem esse esforço.



2.6. VI - Apoiaremos o desenvolvimento das políticas e dos sistemas de resposta

Em termos da dinamização e/ou participação em projetos de inovação ou de transferência de conhecimento e boas práticas, registou-se a participação do Centro em grupos de trabalho, estudos, e dinâmicas de natureza similar, bem como o apoio a pedidos de colaboração recebidos. Salientam-se em 2020:

- 5 projetos de inovação em parceria nacional ou transnacional;
- 14 colaboradores envolvidos nos projetos;
- 11 pedidos de colaboração em estudos e atividades de investigação e inovação.

Os projetos em parceria implementados no ano foram:

- Academia de Líderes UBUNTU;
- Rastreio e intervenção em ansiedade, depressão e suicídio em contexto de reabilitação;
- Inclusive Finances;
- Train the Competent;
- QOLIVET.

As áreas temáticas/ âmbito das colaborações ocorridas no ano foram:

- A utilização das novas tecnologias digitais na reabilitação neuro cognitiva durante a pandemia COVID-19: perspetivas dos pacientes;
 - Acessibilidade de software;
 - Desenvolvimento de App;
 - Desenvolvimento, sociedades e territórios;
 - Engenharia informática;
 - Neuropsicologia;
 - Reconhecimento de expressões emocionais/faciais em tempos de pandemia em indivíduos com lesão cerebral adquirida;
 - Recursos humanos e as mulheres com cancro da mama;
 - Serviço social;
 - Turismo Inclusivo/acessível;
 - Usabilidade de portal web.
- **European Platform for Rehabilitation (EPR)**

A participação na EPR - European Platform for Rehabilitation visa acompanhar os desenvolvimentos de política internacional e o benchmarking de práticas internacionais de referência. Constitui um contributo importante para a atualização e desenvolvimento da estratégia organizacional e da prestação de serviços do CRPG. Em 2020 destacam-se as seguintes atividades no âmbito da participação na EPR:

- Annual conference: Embracing Digital Transformation;
- Benchlearning event on Employment - Disability Management;
- EPR EU funds webinar series: The new ESF+ programme;
- EPR Innovation taskforce - Digital skills;
- Labour market inclusion: Inclusive job design;
- Leading Sustainable Digital Transformation;
- Microsoft Teams - a demo session;
- Public Affairs Event - From Care to Employment; Practices and Policies.

3. Desempenho económico e financeiro

A natureza da captação e utilização de recursos manteve em 2020 uma configuração idêntica à de anos anteriores, como resulta da própria natureza da atividade do Centro.

Os proveitos totalizaram 4.982.296€ e os custos 4.814.040€. Apresentam variação pouco substantiva em relação a 2019, com um decréscimo de 1% nos proveitos e um decréscimo de 0,05% nos custos.

O peso total dos custos com pessoal nos dos custos foi de 62% (+ 9 p.p. do que em 2019).

O nível de autofinanciamento situou-se nos 14% (-6 p.p. abaixo do que em 2019) e as transferências para a sociedade (e.g.: salários, apoios sociais a clientes) atingiram 70% (+6 p.p. do que em 2019).

Demonstração de resultados do ano

Rendimentos e Gastos	Valor €
Vendas	312 522
Prestações de serviços e concessões	35 227
Transferências e subsídios correntes obtidos	4 476 646
Variação nos inventários da produção	32 477
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	- 239 182
Fornecimentos e serviços externos	- 906 338
Gastos com o pessoal	- 2 979 265
Transferências e subsídios concedidos	- 374 905
Imparidade de inventários (perdas/reversões)	- 7 595
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	- 2 611
Outros rendimentos	125 424
Outros gastos	- 19 111
Resultado antes de depreciações e gastos de financiamento	453.288
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	- 285.032
Resultado líquido do período	168.256

Balanço do ano

Ativo	
Ativo não corrente:	1.418.091 €
Ativo corrente:	2.150.978 €
Total:	3.569.068 €

Património Líquido e Passivo	
Património líquido:	3.060.577 €
Passivo:	508.491 €
Total:	3.569.068 €

4. Evolução do desempenho organizacional

Ao longo dos últimos anos, o Centro tem conhecido um nível de desempenho nos resultados com/para os clientes, colaboradores, sociedade e resultados de negócio expresso no quadro seguinte.

Indicadores	2018	2019	2020
Cientes			
N.º de clientes apoiados	2.804	2.619	2.450
N.º médio de intervenções por cliente	1,32	1,09	1,2
Índice de satisfação dos clientes	88	87	90
Impactos das intervenções	77	76	80
Volume de horas de formação	244.835	201.125	118.157
Colaboradores			
N.º de colaboradores dos quadros (31 dez.)	106	100	111
Pessoal em regime de prestação de serviços (31 dez.)	46	56	33
N.º de horas de formação por colaborador	24	17	41
Colaboradores abrangidos pela formação	85%	97%	91%
% Colaboradores envolvidos em projetos em parceria	9%	16%	13%
Sociedade			
Índice de satisfação dos parceiros	91	92	87
Taxa de inclusão ativa	62%	74%	72%
Transferências para a sociedade	60%	64%	70%
N.º de novos protocolos de colaboração celebrados	2	1	0
Projetos em parceria	7	12	5
Estágios concedidos	24	26	21
Negócio			
Orçamento anual	5.148.327€	5.188.661€	5.012.128€
Taxa de execução orçamental	98%	97%	97%
Taxa de execução dos objetivos operacionais	96%	91%	84%
Investimentos	253.591€	442.191€	365.310€
Autofinanciamento	17%	20%	14%
Peso dos custos totais nos proveitos totais	96%	96%	97%
Peso dos custos com pessoal nos custos totais	48%	53%	62%
Peso dos fornecimentos e serviços externos nos custos totais	27%	25%	19%

5. Órgãos Sociais

Conselho de Administração

Presidente

Luísa Mónica Bourbon Salazar Moura (IEFP, IP)

Vogais

Carla Sofia Teixeira Pimenta (IEFP, IP)

Guilherme do Nascimento Macedo Vilaverde (ADFA)

Afonso Alberto Dias Pereira (CERCIGAIA)

Diretor

Jerónimo Dias Moreira de Sousa

Conselho de Fiscalização e Verificação de Contas

Presidente

João Pedro Lopes Fernandes (IEFP, IP)

Vogais

Elsa Maria Dinis dos Santos (IEFP, IP)


Edite Maria Dinis Pedrosa Pinto (CERCIGAIA, CRL)

Afonso da Silva Almeida (ADFA)

6. Perspetivas para 2021

No quadro dos objetivos estratégicos do Quadro Estratégico de Referência do Centro, o ano de 2021 será enquadrado pelo seguinte conjunto de orientações:

- **Assumir os novos desafios que um tempo novo nos coloca**
 - Consideração do risco de agravamento da desigualdade socioeconómica do grupo-alvo do Centro, face às novas circunstâncias.
 - Emergência de novas formas de desigualdade associadas às competências digitais e aos recursos para aceder às oportunidades de formação e desenvolvimento digital, com risco de infoexclusão em níveis nunca antes experimentados.
 - Agravamento do desemprego, com maiores dificuldades no acesso ao emprego e consequente aumento dos que ficam privados de atividade.
- **Estratégia integrada de ação**
 - Necessidade de trabalhar e desenvolver ações no sentido de gerar sinergias que favoreçam uma abordagem em simultâneo do emprego, da defesa dos rendimentos e da concretização dos direitos sociais dos seus clientes.
- **Valorização da qualificação enquanto eixo fundamental para promover a inclusão ativa**
 - Disponibilizar oportunidades adequadas para aquisição de competências escolar e profissionalmente certificadas.
 - Promover oportunidades para suprir défices das qualificações necessárias para responder às novas e reforçadas exigências para a inclusão na vida ativa e profissional, com destaque para as competências digitais.
 - Apostar na dinamização da aprendizagem formal ao longo da vida, como fator decisivo para a qualificação e para a inclusão.
 - Continuar o esforço para promover o sucesso e prevenir o abandono precoce dos percursos formativos.
- **Reforçar as respostas que promovam a inclusão ativa**
 - Reforçar respostas de ativação, dinamização de atitude proativa, de empenhamento na busca de soluções.
 - Promover planos de inclusão articulados com a reciclagem profissional que melhore as oportunidades de empregabilidade.
 - Investir no recurso às soluções de trabalho socialmente útil, quando não for possível o emprego.

- 
- Estudar e dinamizar atividades que respondam de forma inovadora, de forma original a necessidades sociais.
 - Apoiar o desenvolvimento do mercado de trabalho inclusivo.

O modelo de financiamento estabelecido, a natureza da missão do Centro - mais do que nunca necessária - bem como o histórico relevante de atividade em parceria, permitem, estamos convictos, encarar com otimismo a manutenção da atividade e financiamento futuros do CRPG.

Agradecimento

O CRPG expressa o seu reconhecimento à **Fundação dos Armazenistas de Mercearia** pela cedência da utilização das suas instalações da Aguda.

A utilização das referidas instalações tem assegurado um contributo essencial para a realização das atividades do Centro, dos serviços prestados aos clientes, ao proporcionar condições para:

- Assegurar o alojamento de clientes que dele necessitam durante a frequência dos respetivos percursos de reabilitação, por residirem em áreas geográficas distantes do Centro;
- Implementar ações de formação;
- Organizar sessões de trabalho coletivas, envolvendo colaboradores, no âmbito da formação permanente dos seus recursos humanos;
- Organizar sessões de trabalho no âmbito de projetos em parceria.



O Diretor



(Jerónimo Sousa)

O Conselho de Administração



(Luísa Mónica Bourbon Salazar Moura)



(Carla Sofia Teixeira Pimenta)



(Guilherme do Nascimento
de Macedo Vilaverde)

Em 29 de abril de 2021.



Av. João Paulo II • 4410-406 Arcozelo VNG • Portugal
T.+351 227 537 700 • F.+351 227 629 065 • www.crbg.pt

