

# Relatório Integrado de Gestão

2019

CRPG  
Centro de Reabilitação  
Profissional de Gaia



*Sempre ao seu lado*

## Índice

1. O ano de 2019 em síntese .....	4
2. Clientes .....	5
2.1. Os nossos clientes .....	5
2.2. Atividades desenvolvidas e resultados alcançados .....	5
2.3. Participação e avaliação .....	9
3. Pessoas .....	11
3.1. Os nossos colaboradores .....	11
4. Sociedade .....	13
4.1. Trabalho em rede .....	13
4.2. Participação e avaliação .....	15
4.3. Inovar para o futuro .....	16
4.4. Desempenho ecológico .....	17
4.5. Gestão com integridade .....	17
5. Desempenho e sustentabilidade global .....	19
5.1. Concretização das metas operacionais do Centro .....	19
5.2. Desempenho económico e financeiro .....	20
5.3. Evolução do desempenho organizacional .....	21
6. Reconhecimento EFQM .....	22
7. Órgãos Sociais .....	23
8. Perspetivas para 2020 .....	24
Agradecimento .....	25

## 1. O ano de 2019 em síntese

A elaboração e publicação do Relatório Integrado de Gestão de 2019 consubstancia o compromisso do CRPG - Centro de Reabilitação Profissional de Gaia com as entidades fundadoras do Centro, com os cidadãos, com as organizações e entidades a quem presta serviços, com as entidades parceiras e com a sociedade em geral. Visa dar público conhecimento do trabalho desenvolvido ao longo do ano, evidenciando os resultados alcançados e os recursos afetos. Desta forma submete-se ao escrutínio dos seus públicos, assegurando a transparência devida pela ética de serviço público que orienta o Centro. Destacam-se alguns resultados estruturais:

- A definição do Quadro Estratégico de Referência para os próximos anos;
- A obtenção do reconhecimento pela EFQM - Committed to Excellence - 2 Star;
- Um nível de execução das metas operacionais de 91% (menos 5 pp do que em 2018);
- O decréscimo do volume total de clientes servidos (-6,6% do que em 2018);
- Uma taxa de inclusão ativa de 74% (+12 pp do que em 2018) e uma taxa de reintegração na vida ativa e profissional de 52% (+12 pp do que em 2018);
- O aumento da taxa de certificação global de clientes da formação para 96% (85% em 2018);
- Um acréscimo do número de clientes da área dos produtos de apoio: 19% no fornecimento, e 1% na prescrição;
- Um acréscimo de 6% no número de deficientes militares apoiados pelo PADM (516 contra 487 em 2018);
- O acréscimo do valor das transferências para a sociedade - 64% (+4 pp do que 2018);
- O decréscimo do volume de formação (-17,9% do que em 2018).
- O acréscimo do índice de satisfação dos parceiros para 92 (+1 pp do que em 2018);
- Um decréscimo nos índices de satisfação dos clientes (-1 pp do que em 2018), da qualidade dos serviços prestados (-3 pp do que em 2018) e dos impactos das intervenções na qualidade de vida dos clientes (-1 pp do que em 2018);
- O aumento do nível de autofinanciamento para 20% (+3 pp do que em 2018);
- O reforço do trabalho em parceria, com a participação em 12 projetos (+5 do que em 2018).

O ano viu confirmadas algumas tendências na procura de serviços, expressas nos resultados alcançados. É manifesta uma redução da procura na área da qualificação, mantendo-se o volume da procura nas restantes áreas de intervenção do Centro.

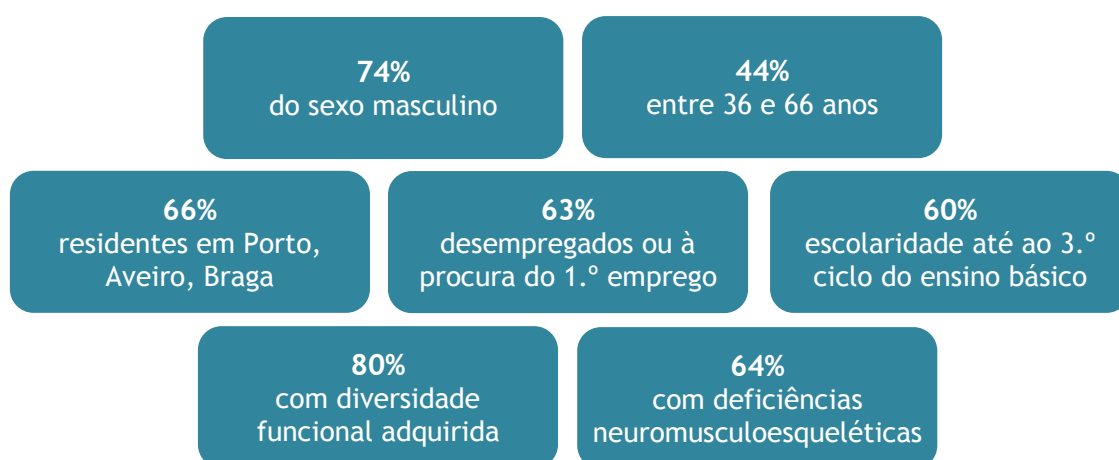
Essa evolução da procura mereceu já a devida consideração nas metas para 2020, sendo pertinente continuar o ajustamento da oferta de serviços às novas necessidades da envolvente.

## 2. Clientes

### 2.1. Os nossos clientes

Em 2019 o CRPG apoiou 2.618 cidadãos, maioritariamente pessoas com diversidade funcional associada a deficiências e incapacidades. O número médio de serviços prestados por cliente foi de 1,09.

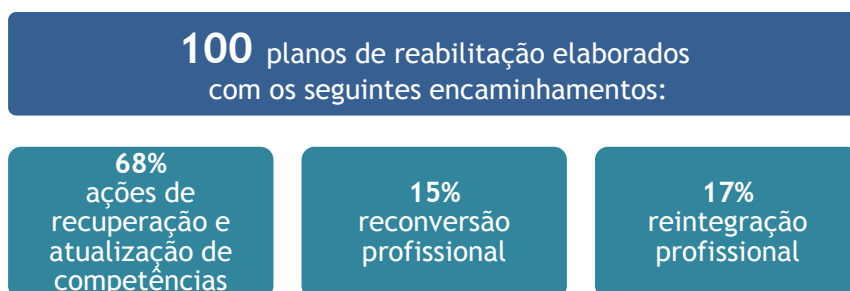
As pessoas apoiadas no ano apresentaram o seguinte perfil:



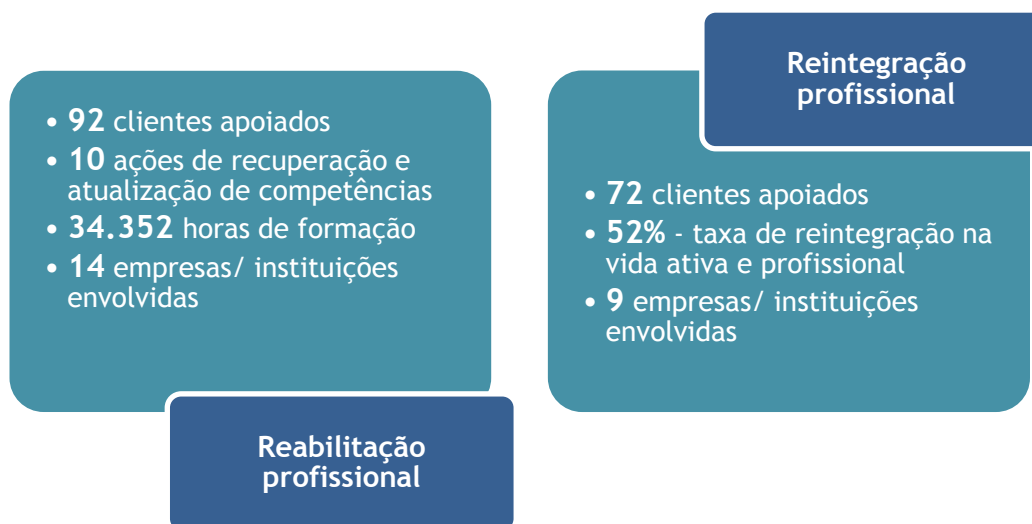
### 2.2. Atividades desenvolvidas e resultados alcançados

#### 2.2.1. Reabilitação e reintegração profissional de pessoas com diversidade funcional associada a deficiências e incapacidades adquiridas na sequência de acidentes ou doenças

Foram executados **182 processos de avaliação dos impactos dos acidentes e doenças na funcionalidade e das necessidades de reabilitação**. Em cerca de 55% dos casos ocorreu a elaboração de planos individuais de reabilitação, concretizados através de encaminhamentos e soluções diversas que se ilustram na figura abaixo.

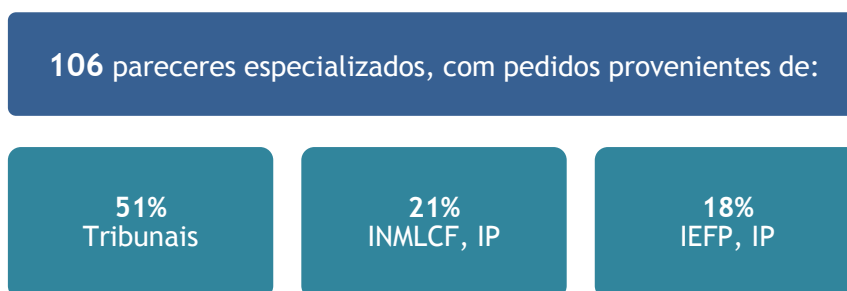


Ao nível da **reabilitação e reintegração na vida ativa e profissional**, as principais atividades e resultados obtidos foram:



Os principais encaminhamentos após a fase de recuperação e atualização de competências foram a reconversão profissional (54% dos encaminhamentos) e o apoio à reintegração profissional (27% dos encaminhamentos).

Na área dos **pareceres especializados** elaborados para os Tribunais do Trabalho, previstos no âmbito da reparação do dano pessoal por acidente de trabalho, incluindo a reabilitação e reintegração profissional, consolidou-se o nível de atividade face a anos anteriores.



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

Em 2019 foram iniciados ou concluídos **235 processos de avaliação e orientação para a qualificação e emprego**, 116 dos quais com elaboração do respetivo plano individual de inclusão. Os principais encaminhamentos previstos nos planos de inclusão foram:



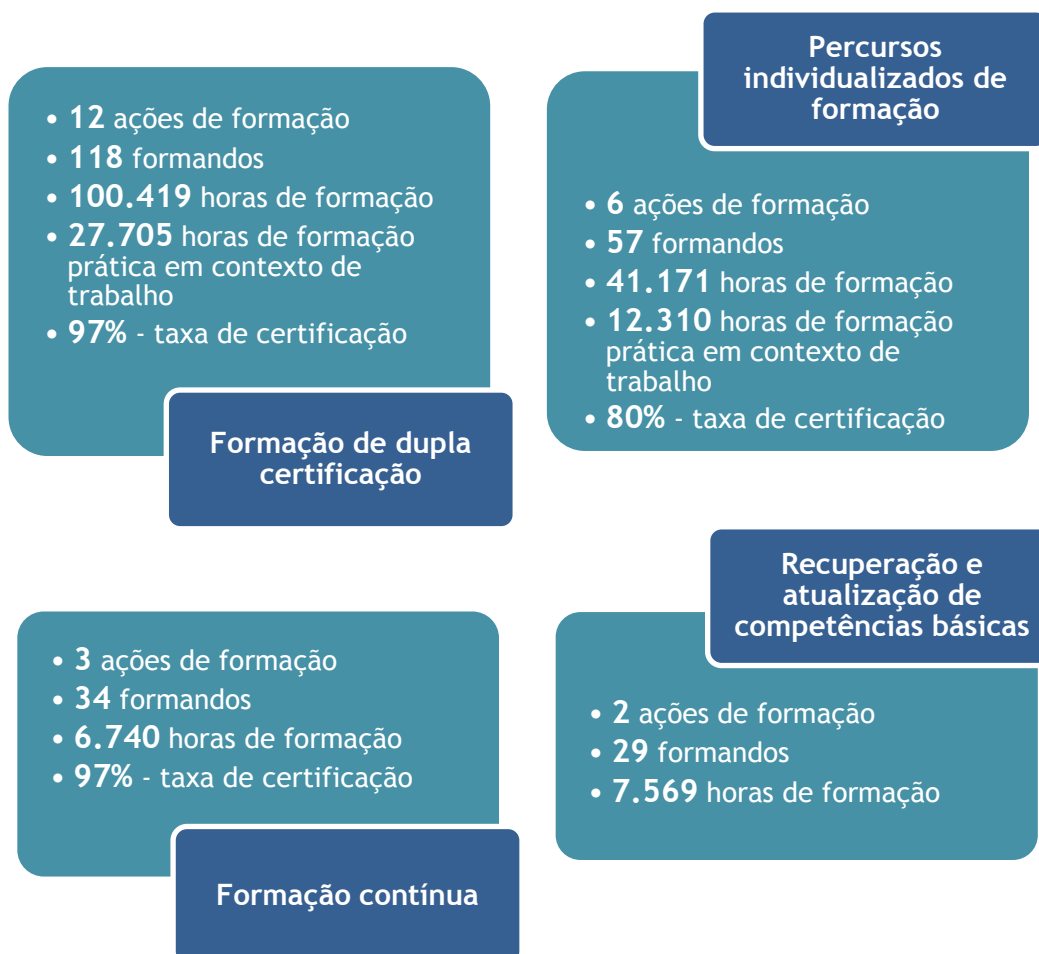
Foram realizadas **79 avaliações da capacidade de trabalho e 70 verificações de elegibilidade** de pessoas com diversidade funcional para acesso às medidas de apoio público ao emprego e à qualificação.

Na área do **acesso, retoma e manutenção do emprego**, foram trabalhados **229** processos de apoio à colocação e acompanhamento pós-colocação. A taxa de inclusão ativa - integração profissional e inclusão através de outras soluções - situou-se nos **74%**. Estiveram envolvidas nestes processos

cerca de **86** empresas/ instituições, que proporcionaram experiências de trabalho, integraram clientes ou mantiveram os postos de trabalho.

**61%**  
taxa de integração  
profissional

Na área da **qualificação de pessoas com diversidade funcional**, foram apoiados **238** clientes, em **23** ações de formação, com um **volume global de formação de 155.899 horas**. Na implementação destes processos estiveram envolvidas **60** empresas/ instituições, que proporcionaram oportunidades de formação prática em contexto de trabalho. Os resultados chave ao nível da formação profissional foram:

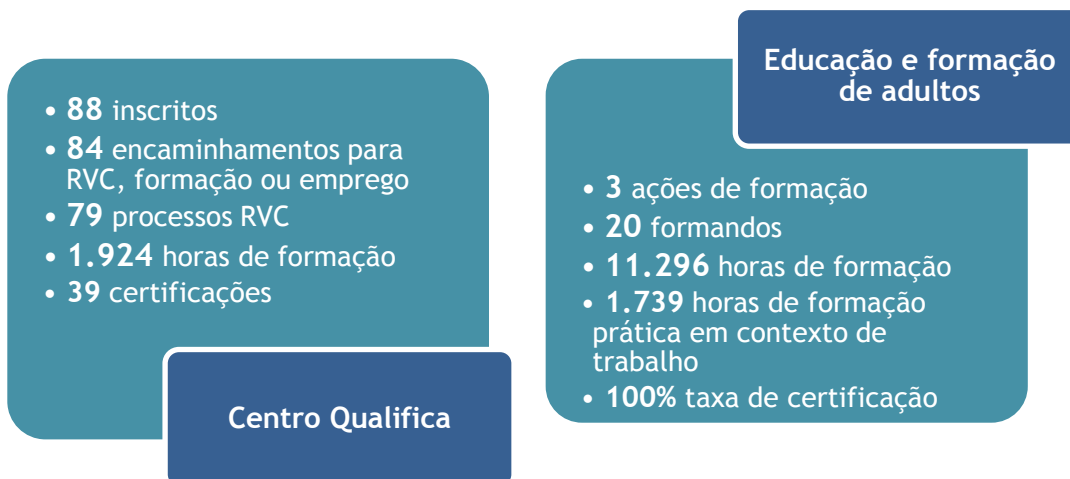


Foram implementados percursos de formação nas seguintes áreas:

- Formação de dupla certificação:
  - Assistente administrativo/a
  - Empregado/a de andares
  - Empregado/a de mesa
  - Operador/a de jardinagem
- Percursos individualizados de formação
  - Formação para a vida ativa e profissional
  - Profissional de apoio na área administrativa
- Formação contínua
  - Ciências Informáticas
  - Desenvolvimento de competências de empregabilidade e empreendedorismo

### 2.2.3. Qualificação de adultos

No apoio à qualificação de adultos, no âmbito do **Centro Qualifica**, foram concretizados os seguintes resultados na educação e formação de adultos.

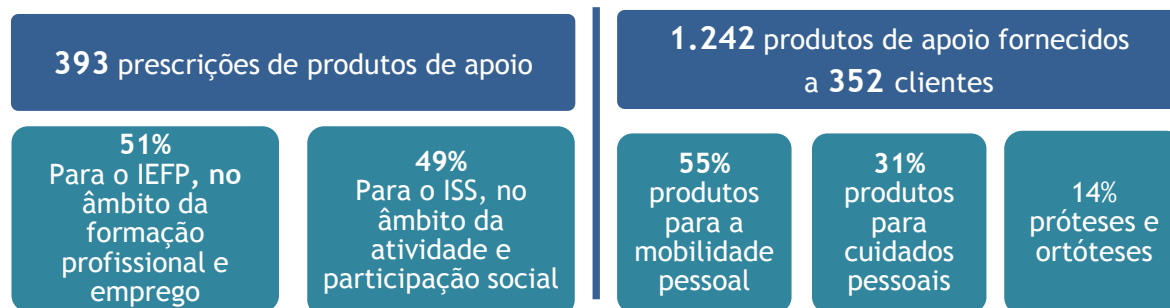


Os cursos de educação e formação de adultos implementados foram:

- Técnico/a de apoio à gestão
- Técnico/a de desenho gráfico
- Técnico/ de informática -sistemas

#### 2.2.4. Produtos de apoio

No domínio dos produtos de apoio, quer ao nível da prescrição, quer da produção e fornecimento de soluções, o Centro manteve em 2019 uma atividade de natureza e volumes idênticos aos de anos anteriores.



#### 2.2.5. Plano de Ação para Apoio aos Deficientes Militares - PADM

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), cuja implementação 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. Pretende promover a saúde, a qualidade de vida, a autonomia e o envelhecimento bem-sucedido dos deficientes militares, prevenindo a dependência, a precaridade, o isolamento e a exclusão.

Em 2019 foi registado o seguinte volume de atividade:

Intervenções	N.º
Sinalizações/casos iniciados	189
Casos em processo de apoio	863
Casos concluídos/ em seguimento	234

### 2.3. Participação e avaliação

Em 2019 procedeu-se, como habitual, à auscultação dos clientes quanto à qualidade dos serviços prestados pelo Centro, bem como quanto à sua satisfação final com as intervenções e resultados obtidos, e ainda quanto aos impactos das intervenções na sua qualidade de vida.

Os resultados, medidos numa escala de 0 a 100, foram apurados com base em 436 respostas aos inquéritos administrados, e são apresentados na figura abaixo.



Qualidade dos  
serviços prestados

**81**

Satisfação dos  
clientes

**87**

Impactos na  
qualidade de vida

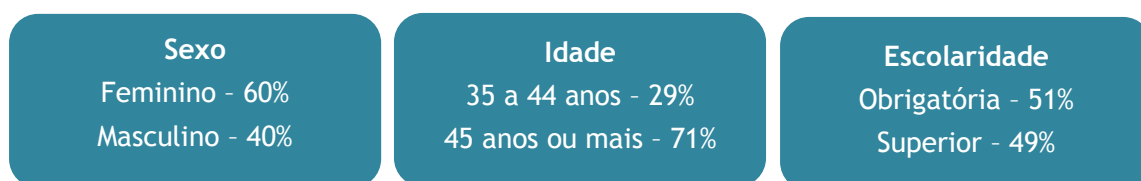
**76**

Em 2019 foram apresentadas pelos clientes 4 sugestões e 15 reclamações. 21% estavam relacionadas com espaços e instalações, 26% com a prestação de serviços/ desempenho dos colaboradores, 48% com os serviços de restaurante social e bar e 5% com outros aspetos.

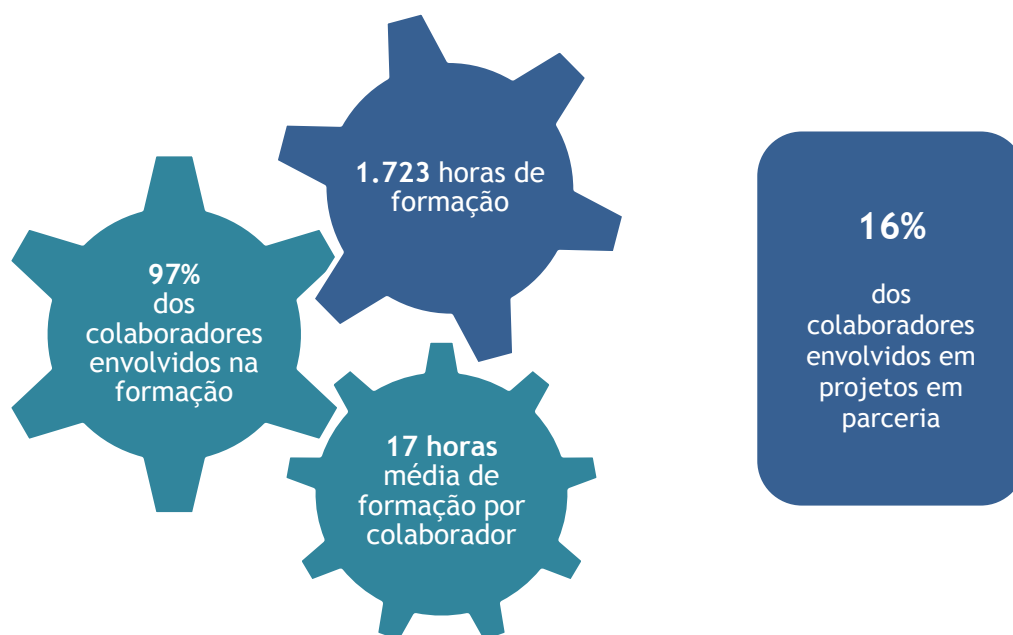
### 3. Pessoas

#### 3.1. Os nossos colaboradores

Em 2019 o CRPG teve 100 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.



A formação dos colaboradores no ano incidiu nas seguintes áreas:

- Desenvolvimento pessoal
- Ciências da Educação
- Formação de professores/ formadores e ciências da educação
- Design
- Psicologia
- Ciências sociais e do comportamento
- Marketing e publicidade
- Contabilidade e fiscalidade

- Gestão e administração
- Enquadramento na organização/ empresa
- Ciências informáticas
- Informática
- Eletricidade e energia
- Arquitetura e urbanismo
- Medicina
- Terapia e reabilitação
- Trabalho social e orientação
- Serviços de transporte
- Proteção do ambiente
- Segurança e higiene no trabalho

As preocupações da organização no que respeita à conciliação da vida profissional e pessoal continuaram a marcar a gestão das pessoas, com expressão em várias medidas de apoio.

Foi realizada a Colónia de férias para filho/as de colaboradores. Foi disponibilizado em seguro de saúde disponibilizado pelo Centro.

## 4. Sociedade

### 4.1. Trabalho em rede

As parcerias e a cooperação com outras entidades e organizações assumem um papel fundamental na estratégia do CRPG, quer do ponto de vista da complementaridade/ apoio à prestação de serviços aos clientes, quer ainda do ponto de vista mais estratégico, visando o desenvolvimento organizacional e o apoio ao desenvolvimento do contexto.

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

**863** pedidos de intervenção dos serviços locais do IEFP no âmbito das medidas de apoio ao emprego e à qualificação

Ainda nesta vertente, foi desenvolvido um trabalho contínuo em parceria com uma ampla gama de entidades, compreendendo:

- empresas e outras 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;
- autarquias locais e escolas;
- serviços da Segurança Social;
- organizações de e para pessoas com deficiências e incapacidades;

**167** empresas/ instituições concederam estágios ou integraram profissionalmente clientes do Centro

Numa vertente mais 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).

Em 2019 foi formalizada 1 nova dinâmica de cooperação com o Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Saúde.

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



As instituições de proveniência dos estagiários foram:

- CESPU - Cooperativa de Ensino Superior Politécnico e Universitário - Instituto Superior de Ciências da Saúde - Norte
- Colégio Internato dos Carvalhos
- Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação - Universidade do Porto (FPCEUP)
- Hospital da Prelada - Misericórdia do Porto
- INML- CF - Delegação do Norte
- Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Saúde
- Instituto Politécnico do Porto - Escola Superior de Saúde (ESTSP/IPP)
- ISMAI - Instituto Superior da Maia
- OPP - Ordem dos Psicólogos Portugueses
- Universidade Católica Portuguesa - Instituto de Ciências da Saúde

- Universidade Lusíada - Norte - Instituto de Psicologia e Ciências da Educação - Fundação Minerva Cultura - Ensino e Investigação Científica

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 2019 o Diretor do

centro assumiu a posição de *Chairperson* no Board of Directors da EPR.



Em 2019 destacam-se as seguintes atividades no âmbito da participação na EPR:

- Participação em projetos em parceria com a EPR: Personalized Learning Pathways; Talentoscope in non-profit organizations.
- Participação em grupos de trabalho no domínio da saúde mental e da medição dos impactos dos serviços na qualidade de vida dos clientes (SIQOL).
- Participação na conferência anual da EPR “Less is more? Rethinking resources for quality services”, com duas comunicações apresentadas por colaboradores do Centro: “Basic, personal and social skills: a leverage to training and employment”; “Psychological wellbeing as a cornerstone of vocational rehabilitation and reintegration”.
- Apresentação de comunicações nas conferências “European conference on socio-professional rehabilitation” e “L’emploi accompagné, un nouveau levier pour l’inclusion professionnelle en France?”
- Acolhimento de visita temática no âmbito do Pilar Europeu dos Direitos Sociais - princípio “Apoio ativo à empregabilidade”.
- Participação em formação “Employment and job coaching skills training”.

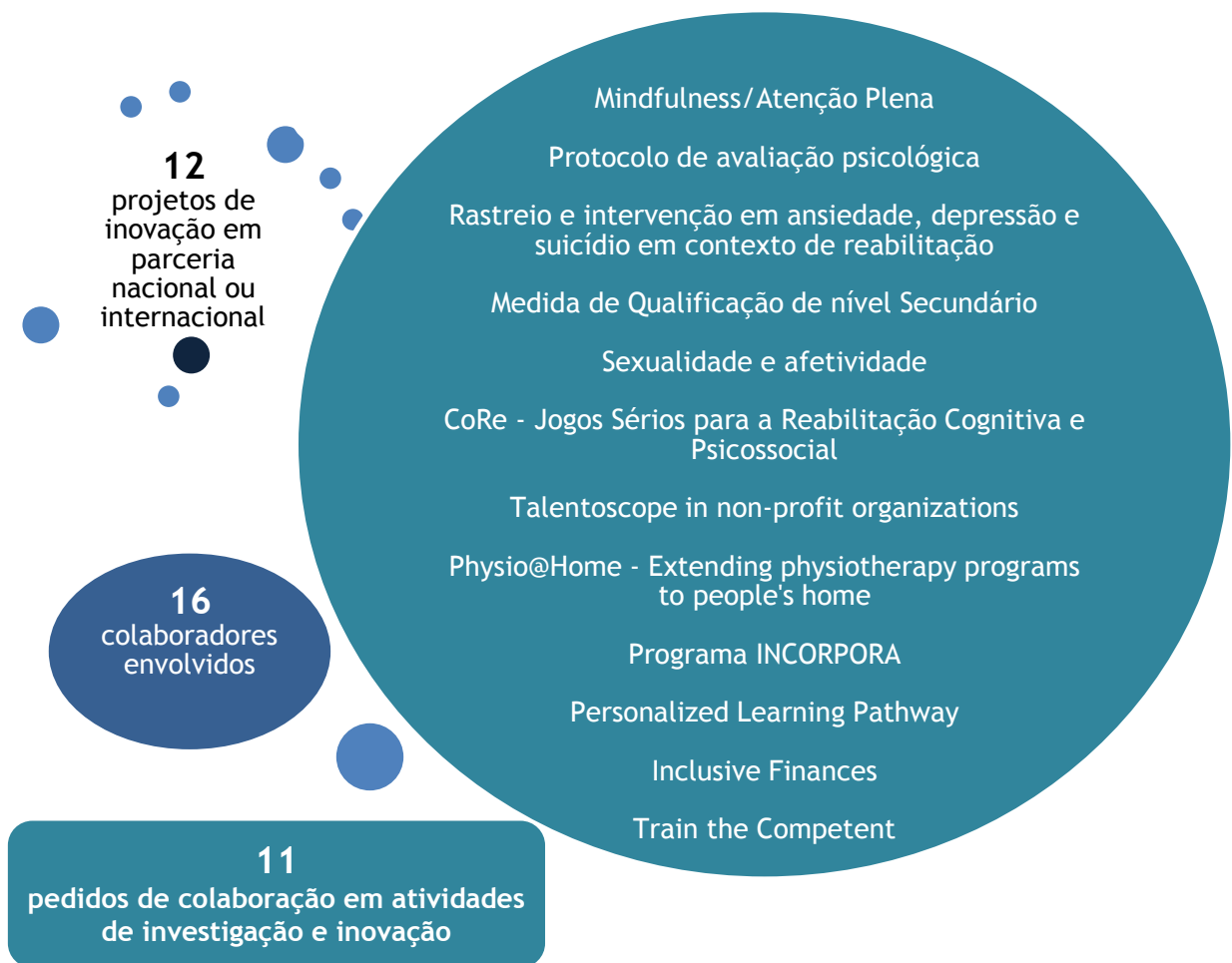
#### 4.2. Participação e avaliação

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

**92**  
grau de satisfação dos parceiros

### 4.3. Inovar para o futuro

Em termos da dinamização e/ou participação em projetos de inovação ou de transferência de conhecimento e boas práticas, registou-se a participação em grupos de trabalho, estudos, e dinâmicas de natureza similar, bem como o apoio a pedidos de colaboração recebidos. Salientam-se em 2019:



As áreas temáticas/ âmbito destas colaborações foram:

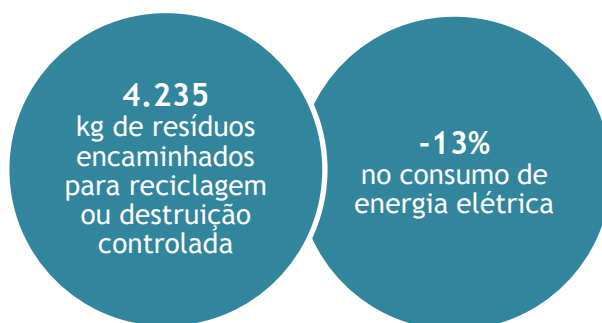
- Relação entre as amplitudes de movimento e a capacidade de alcance e preensão na população vítima de AVC;
- Reatividade emocional e psicofisiológica em pacientes com lesão cerebral adquirida.
- Sexualidade;
- Desenvolvimento Vocacional e Aprendizagem ao Longo da Vida;
- Boas práticas para os operadores desportivos e de serviços do ensino

primário/secundário;

- Reintegração dos Policiais com Deficiência;
- Avaliação das competências no trabalho, da capacitação e da gestão da deficiência;
- Impacto do acidente de trabalho na vida do trabalhador;
- HandbikeBattle - Portugal;
- Design de Interacção, Web e Jogos;
- Parcerias estratégicas.

#### 4.4. Desempenho ecológico

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 2019 foram conseguidos alguns resultados que traduzem esse esforço.



#### 4.5. Gestão com integridade

A conformidade das práticas de trabalho e de gestão com as regulamentações e orientações aplicáveis à atividade constitui um compromisso fortemente assumido no CRPG. Entre os mecanismos implementados para o efeito, destacam-se:

##### Auditoria interna

- Taxa de conformidade apurada: **79%**
- **7** colaboradores envolvidos como auditores internos
- Âmbito:
  - Implementação das recomendações de auditoria interna anterior
  - Implementação das recomendações de auditorias e inspeções externas
  - Gestão dos financiamentos comunitários
  - Movimentação de chaveiros
  - Certificados de formação
  - Procedimentos no âmbito das medidas de apoio ao emprego



**Plano de  
prevenção de  
riscos de  
corrupção e  
infrações conexas**

- Taxa de implementação das medidas de prevenção dos riscos em 2019: **100%**
- Áreas de risco identificadas:
  - Recolha e tratamento de dados pessoais
  - Admissão de clientes/ Processamento de apoios sociais
  - Recrutamento e seleção de colaboradores/ prestadores de serviços
  - Processamento de remunerações e abonos a colaboradores
  - Realização de serviços externos
  - Utilização de viaturas
  - Geração de despesas com horas extraordinárias
  - Avaliação de desempenho dos colaboradores
  - Utilização dos fundos de caixa
  - Pagamentos indevidos a fornecedores
  - Realização de despesas não conformes
  - Aplicação dos normativos, procedimentos e regulamentos de natureza legal na aquisição de bens e serviços
  - Controlo dos bens do imobilizado
  - Condições de venda
  - Controlo interno
  - Implementação das recomendações dos relatórios de auditoria e das ações de verificação

**Acesso a  
documentos  
administrativos  
(Lei n.º 26/2016 de  
22 de agosto )**

- **54** pedidos de acesso a documentos administrativos
  - 89% por iniciativa dos próprios ou seus representantes
  - 11% por iniciativa do Ministério Público

## 5. Desempenho e sustentabilidade global

### 5.1. Concretização das metas operacionais do Centro

A taxa de execução das metas operacionais previstas no Plano Anual de Atividades para 2019 foi de **91%**, 5 pontos percentuais abaixo da taxa de execução de 2018. A tabela seguinte evidencia a execução das metas no ano.

Indicadores operacionais	Métrica	Meta	Resultado	Taxa de execução
<b>Reabilitação e reintegração profissional de pessoas com diversidade funcional associada a deficiências e incapacidades adquiridas na sequência de acidentes ou doenças</b>				
• Avaliação dos impactos dos acidentes e doenças na funcionalidade e necessidades de reabilitação	Nº clientes	265	288	108,7%
• Reabilitação para a vida ativa e profissional	Nº clientes	102	92	90,2%
	N.º horas	30.915	32.006	103,5%
• Reintegração na vida ativa e profissional	Nº clientes	90	72	80,0%
• Volume de faturação	Euros	30.000€	32.620€	108,7%
<b>Inclusão ativa de pessoas com diversidade funcional associada a deficiências e incapacidades congénitas, ou adquiridas em fase precoce de vida, entretanto já consolidadas</b>				
• Orientação para a qualificação e emprego	Nº clientes	340	384	112,9%
• Apoio ao acesso, retoma e manutenção do emprego	Nº clientes	289	229	79,2%
• Formação profissional	Nº clientes	249	238	95,6%
	N.º horas	182.931	155.899	85,3%
<b>Qualificação de adultos</b>				
• Inscrições no Centro Qualifica	Nº clientes	400	88	22,0%
• Encaminhamentos para formação, emprego e RVC	Nº clientes	360	84	23,3%
• Processos RVC	Nº clientes	110	79	71,8%
• Certificações escolares e profissionais	Nº clientes	86	39	45,3%
• Formação profissional de adultos	Nº clientes	40	20	50,0%
	N.º horas	27.743	11.296	40,7%
<b>Produtos de apoio</b>				
• Prescrição de produtos de apoio	Nº clientes	360	393	109,2%
• Volume de faturação	Euros	400.000€	392.680€	98,2%

## 5.2. Desempenho económico e financeiro

A natureza da captação e utilização de recursos manteve em 2019 uma configuração idêntica à de anos anteriores, como resulta da própria natureza da atividade do Centro.

Os **proveitos** totalizaram **5.035.104€** e os **custos** **4.816.399€**. Apresentam variação pouco substantiva em relação a 2018, com um decréscimo de 0,2% nos proveitos e um decréscimo de 0,4% nos custos. O peso total dos custos nos proveitos manteve o valor de 2018 - 96%.

O nível de autofinanciamento situou-se nos 20% (3 pontos percentuais acima do registado em 2018) e as transferências para a sociedade atingiram 64% (mais 4 pontos percentuais do que no ano anterior).

### Demonstração de resultados do ano

Rendimentos e Gastos	Valor €
Vendas	427.145
Prestações de serviços e concessões	43.443
Transferências e subsídios correntes obtidos	4.418.650
Variação nos inventários da produção	-29.037
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-263.663
Fornecimentos e serviços externos	-1.199.019
Gastos com o pessoal	-2.549.512
Transferências e subsídios concedidos	-529.503
Imparidade de inventários (perdas/reversões)	3.598
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	-136
Outros rendimentos	171.305
Outros gastos	-22.034
<b>Resultado antes de depreciações e gastos de financiamento</b>	<b>471.237</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-252.352
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>218.705</b>

### Balanço do ano

Ativo		Património Líquido e Passivo	
Ativo não corrente:	1.337.813€	Património líquido:	2.899.947€
Ativo corrente:	2.107.132€	Passivo corrente:	544.998€
<b>Total:</b>	<b>3.444.945€</b>	<b>Total:</b>	<b>3.444.945€</b>

### 5.3. 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	2017	2018	2019
<b>Cientes</b>			
N.º de clientes apoiados	2.717	2.804	2.619
N.º médio de intervenções por cliente	1,30	1,32	1,09
Índice de satisfação dos clientes	88	88	87
Índice de qualidade dos serviços prestados	83	84	81
Impactos das intervenções	73	77	76
Volume de horas de formação	260.338	244.835	201.125
<b>Colaboradores</b>			
N.º de colaboradores dos quadros (31 dez.)	104	106	100
Pessoal em regime de prestação de serviços (31 dez.)	47	46	56
N.º de horas de formação por colaborador	24	24	17
Colaboradores abrangidos pela formação	96%	85%	97%
% Colaboradores envolvidos em projetos em parceria	2%	9%	16%
<b>Sociedade</b>			
Índice de satisfação dos parceiros	93	91	92
Taxa de inclusão ativa	67%	62%	74%
Transferências para a sociedade	61%	60%	64%
N.º de novos protocolos de colaboração celebrados	5	2	1
Projetos em parceria	2	7	12
Estágios de estudantes do ensino superior	20	24	26
<b>Negócio</b>			
Taxa de execução dos objetivos operacionais	100%	96%	91%
Autofinanciamento	22%	17%	20%
Peso dos custos totais nos proveitos totais	95%	96%	96%
Peso dos custos com pessoal nos custos totais	48%	48%	53%

## 6. Reconhecimento EFQM

Em janeiro de 2019 o CRPG obteve o reconhecimento pela EFQM - Committed to Excellence 2 Star.

Este reconhecimento foi o culminar de um trabalho desenvolvido ao longo dos 2 anos anteriores, com forte mobilização da equipa de colaboradores do Centro.

Do processo de autoavaliação e de avaliação por parte dos assessores da EFQM resultou a identificação de um conjunto de áreas de desenvolvimento a trabalhar pelo Centro nos anos que se seguem.

O reconhecimento é válido por um período de 3 anos.



## 7. 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)

## 8. Perspetivas para 2020

No quadro dos objetivos estratégicos do Quadro Estratégico de Referência do Centro, o ano de 2020 será enquadrado pelo conjunto de orientações que se elencam de seguida:

- Estudo dos ajustamentos a introduzir na oferta de serviços do Centro, em linha com a evolução da procura, com a revisão já de algumas metas operacionais para o ano, não mantendo pressão com intervenções e volumes que se têm mantido renitentes em termos da sua concretização bem-sucedida;
- 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 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;
- Considerar de forma realista toda a gama de iniciativas e atividades associadas às atividades de suporte técnico e de gestão.

O ano de 2020 será completamente determinado pela pandemia provocada pela COVID-19, num grau difícil de determinar no momento da elaboração do presente Relatório Integrado de Gestão. O estado de emergência e o confinamento que lhe está associado, têm um impacto enorme nas atividades planeadas para o ano, não se conhecendo o que vai nele acontecer, nem quando e como se vão retomar as atividades.

A pandemia, ao colocar em causa toda a programação e planeamento efetuado, torna imperativa a revisão da estratégia de serviço do Centro no imediato e da forma de organizar o trabalho dos seus colaboradores. Não se conhecem ainda os seus efeitos nem a duração da situação de pandemia.

São já evidentes alguns impactos económicos, no âmbito da faturação do Centro e na variação de algumas das suas despesas. Poderão ainda ser determinadas no futuro algumas medidas no âmbito do Orçamento de Estado com impacto no funcionamento do Centro.

É entendimento do CRPG que o modelo de financiamento estabelecido, a natureza da sua missão - mais do que nunca necessária - bem como o histórico relevante de atividade em parceria, permitem encarar a manutenção da sua atividade e do seu financiamento no futuro.

## 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)

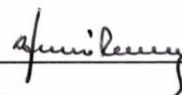
O Conselho de Administração



(Luísa Mónica Bourbon Salazar Moura)



(Carla Sofia Teixeira Pimenta)



(Afonso Alberto Dias Pereira)



(Guilherme do Nascimento  
de Macedo Vilaverde)

23 de junho de 2020.



Av. João Paulo II • 4410-406 Arcozelo VNG • Portugal  
T.+351 227 537 700 • F.+351 227 629 065 • [www.crbg.pt](http://www.crbg.pt)

