

2024

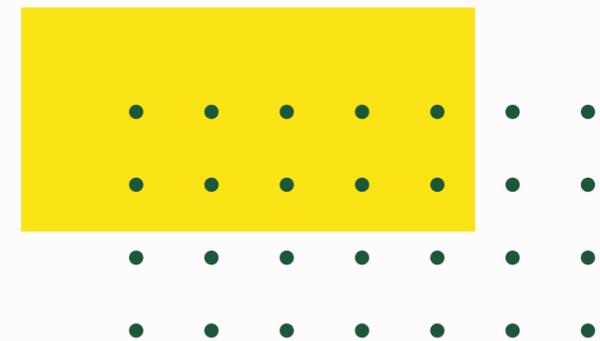
# RELATÓRIO ESG

[www.cerma.pt](http://www.cerma.pt)



# Índice

- 01** Mensagem Conselho Gerência
- 02** A CERMA
- 03** Estratégia Sustentabilidade
- 04** Os Nossos Compromissos
- 05** Mapa Stakeholders
- 06** Planeamento Atividades
- 07** Conclusão



# Mensagem

Conselho Gerência



A CERMA está a celebrar 30 anos de existência pautados por um profundo sentido de compromisso com a qualidade dos serviços de saúde prestados aos seus utentes. É hoje uma marca de referência, com um impacto muito relevante na saúde da população.

O futuro é desafiante, vai obrigar as empresas e as instituições a uma resposta rápida e eficiente às transformações que ocorrem na sociedade e no planeta onde todos habitamos. As responsabilidades e os compromissos assumidos representam hoje um pilar basilar no mundo empresarial e a sustentabilidade financeira deixou de ser independente da sustentabilidade ambiental e social.

E é no dever de transparência que apresentamos este relatório de sustentabilidade, com compromissos concretos e palpáveis que nos possam ajudar a caminhar na direção certa.



Qualidade

## Valores

Compromisso

Transparência

## Missão

A missão da CERMA é fornecer cuidados de saúde holísticos, focados na prevenção de doenças e em tratamentos especializados, para promover a qualidade de vida e a plena satisfação dos utentes.

## Visão

Respondendo aos compromissos definidos e assumidos no estabelecimento da sua Missão, a Gerência da CERMA, estabelece como principais vetores da sua Visão:

- Consolidar a sustentabilidade operacional da Empresa;
- Ser uma entidade de referência a nível regional, pela qualidade dos serviços prestados e pela sua capacidade e credibilidade técnica e organizacional;
- Melhorar a sua produtividade operacional, optando pela manutenção de custos e mitigando os desperdícios.

# A CERMA em Números



**7**  
Fisioterapeutas



**4**  
Fisiatras



**13**  
Especialidades  
Médicas



**+20**  
Parceiros  
Institucionais



Santo Tirso



Ermesinde

# Estratégia Sustentabilidade

## MELHORAR DESEMPENHO ORGANIZACIONAL E OPERACIONAL

Equilibrar o crescimento sustentável e a rentabilidade financeira com o desempenho organizacional e operacional, com uma gestão rigorosa dos recursos e controlo de custos.



## SERVIÇOS DE QUALIDADE PERCEBIDA PELOS SEUS CLIENTES

Providenciar serviços de alta qualidade para os clientes, tanto na comunicação, informação, atendimento e suporte administrativo.



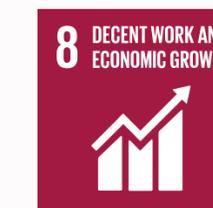
## EXCELÊNCIA NOS TRATAMENTOS E COMUNICAÇÃO EFICAZ

Uso de canais de comunicação eficazes durante todo o ciclo de prestação de serviços, garantindo transparência nas relações e a eficácia dos processos de tratamento terapêuticos.



## VALORIZAR AS COMPETÊNCIAS E INICIATIVAS DE COLABORADORES

Fornecer as condições de trabalho adequadas aos colaboradores, convidando-os a participar nas análises sistemáticas de desempenho da CERMA.



# Os Nossos Compromissos

## Ambiente



*Foco na gestão adequada dos recursos e uso energia verde.*

## Social



*Saúde de qualidade e impacto social através da colaboração.*

## Governance



*Transparência e conformidade com normas e procedimentos.*



Ambiente

## Consumos

2031,25 m2 papel escritório;  
Consumo Eletricidade 75.000 kWh  
Resíduos Grupo III 0,002 t (ano 2022)  
Resíduos Grupo IV 0,00231 t (ano 2022)

## Compromisso

Redução 20% Uso Papel nos Processos Administrativos;  
Redução 5% Consumo Energético;  
Criação de Score de Fornecedores com Base Critérios Impacto Ambiental;  
Instalação Painéis Fotovoltaicos e Posto Carregamento Carros Elétricos;  
Parcerias Institucionais e Envolvimento com Projetos de Proteção Ambiental;



**Social**

## Dados

- 175 Inquéritos de Satisfação;
- Parcerias com 4 Instituições Desportivas/Associações;
- Partilha de 5% Lucros da Empresa com Colaboradores;
- Partilha +200 Publicações Promoção Saúde através das Redes Sociais;

## Compromisso

- Aumento 20% Nr Inquéritos Satisfação Realizados;
- Celebração de Dias da Inclusão ao Longo Ano;
- Realização Palestras Semestrais para Aumentar a Literacia em Saúde;
- Parceria com IPST para Recolha de Sangue;



Governance

## Auditoria Externa

Nenhuma Não Conformidade - Certificação SGQ;  
10 Não Conformidades - Saúde e Segurança no Trabalho;  
Auditoria Prémio 5 Estrelas, Scoring Top 5;  
Medalha Mérito Municipal Área Saúde;

## Compromisso

Manter Resultados Certificação SGQ;  
Redução 50% Não Conformidades Âmbito Saúde e Segurança no Trabalho;  
Introdução Critérios ESG no Sistema de Gestão de Risco;  
Elaboração Relatório ESG Anual e partilha publica com Stakeholders;  
Fazer Benchmarking e Avaliar Práticos com Outras Realidades Semelhantes;

# Mapa Stakeholders

## Compromisso com Objetivos Propostos



### Conselho Gerência

Promoção dos critérios ESG dentro do sistema de gestão, definindo objetivos claros, dando apoio e recursos, avaliando de forma contínua as metas a atingir.



### Colaboradores

Implementação de práticas ESG no dia a dia da empresa, contribuindo com ideias e iniciativas para promover comportamentos sustentáveis no local de trabalho.



### Fornecedores

Colaborar no processo de seleção de serviços e produtos, usando critérios de transparência para obter um equilíbrio entre impacto financeiro e ambiental, social.

### Utentes

### Parceiros Institucionais

Colaboração em projetos e iniciativas de sustentabilidade, fazendo um escrutínio das metas propostas, oferecendo feedback construtivo sobre a performance ESG da empresa

# Dias Inclusão

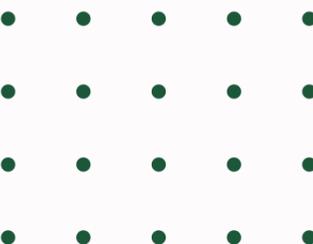


# Conclusão

Este relatório não é apenas o compromisso escrito em questões ambientais, sociais e de governance é também uma reflexão sobre o futuro, uma declaração de intenções que reflete a nossa determinação em trabalhar de forma responsável e transparente.

Os utentes e os nossos parceiros institucionais estão à procura de serviços de qualidade, mas também de responsabilidade empresarial e impacto social positivo. Os compromisso ESG é assim vital para construir e manter relações de confiança e duradouras.

Acreditamos que o sucesso empresarial e a sustentabilidade são indissociáveis. Este é o caminho que escolhemos para avançar, com transparência, responsabilidade e colaboração, rumo a um futuro mais sustentável e justo para todos.





**CERMA**  
Serviços Médicos e de Reabilitação



# OBRIGADO

**José Torres**  
**Sócio Gerente**



✉ [jtorres@cerma.pt](mailto:jtorres@cerma.pt)

🌐 [www.cerma.pt](http://www.cerma.pt)

📍 Rua Nova Telheira, 235  
4780-510 Santo Tirso

