



A nossa qualidade é a sua saúde.



2026

RELATÓRIO ESG

www.cerma.pt



Mensagem

Conselho Gerência

Acreditamos numa organização transparente e responsável. Valorizamos os compromissos que assumimos e refletimos tanto sobre os sucessos, como sobre os insucessos. A reputação é dos nossos ativos mais valiosos, devendo ser preservada, reforçada e enaltecida como elemento diferenciador perante os nossos clientes, colaboradores e fornecedores.

Até que ponto assumimos este compromisso internamente? Produzir um documento bonito não corresponde ao que é vivido no dia-a-dia. Existem iniciativas estruturantes e positivas já enraizadas — como a partilha de resultados com colaboradores, a atribuição de folga no dia de aniversário e a promoção de iniciativas abertas à comunidade —, mas subsistem áreas com margem de melhoria, nomeadamente ao nível da progressão de carreira, das matérias remuneratórias e de dinâmicas de comunicação interna, por vezes excessivamente informais e suscetíveis de gerar conflitos.

O tema da sustentabilidade tem vindo a perder alguma força num contexto global marcado por conflitos e profundas mudanças geopolíticas. Ainda assim, o ESG mantém-se como uma importante ferramenta de gestão e um fator de diferenciação num setor da saúde cada vez mais competitivo.



Cuidar com **qualidade** e proximidade.

Missão

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



Ser **referência** regional em cuidados de saúde.



Garantir **sustentabilidade** e **eficiência**.



Oferecer **qualidade** com **credibilidade**.

Valores



Transparência



Compromisso



Qualidade

Assumimos um compromisso contínuo com a sustentabilidade, as pessoas e a ética na gestão.



Ambiente

1. Usar melhor os recursos
2. Reduzir o impacto ambiental
3. Apostar em soluções verdes



Social

1. Foco nas pessoas
2. Cultura de respeito
3. Impacto Comunidade



Governance

1. Ética na gestão
2. Transparência e integridade
3. Rigor e responsabilidade



Ambiente

Compromissos

Conquistas 2025

- Redução significativa do consumo de água (-22%);
- Aposta na manutenção e reparação de equipamentos;
- Iniciativas de sensibilização com impacto comunitário;

Principais Desafios 2025

- Aumento do consumo energético (+29%);
- Aumento do uso de papel (+17%);
- Projetos adiados (mobilidade sustentável);

Metas 2026

- Melhorar eficiência (energia e papel);
- Concretizar projetos adiados;
- Sustentabilidade nas decisões do dia-a-dia;



Ambiente

META	2023	2024	2025	Resultado	Comentário
Redução 10% Uso Papel nos Processos Administrativos;	2.031,25 m ²	1.869,53 m ²	2.182,95 m ²	+17%	
Redução 5% Consumo Energético;	75.000 kWh	62.500 kWh	80.700 kWh	+29%	Concluiu-se a inviabilidade da instalação de painéis fotovoltaicos devido ao sombreamento dos edifícios.
Redução 10% do Consumo de Água;		1.605 L/dia	1.249 L/dia	-22%	
Parcerias Institucionais e Envolvimento com Projetos de Proteção Ambiental;				100% concluído	Criação exposição fotografia para sensibilização da desflorestação da Amazónia
Criação de um Parque de Bicicletas;				adiado	Adiado para 2026
Prolongar Tempo de Vida do Equipamento com Restauração e Manutenção;			4 equip. reparados	100% concluído	Reforço da manutenção preventiva e aposta na reparação em detrimento da substituição



Social

Compromissos

Conquistas 2025

- Aumento dos inquéritos de satisfação (+157%);
- Formação ESG realizada (100%);
- Reforço da participação interna e escuta ativa;

Principais Desafios 2025

- Parceria com IPST não concretizada;
- Execução parcial da comunicação (newsletter);
- Projetos adiados (estacionamento acessível);

Metas 2026

- Reforçar comunicação institucional;
- Concretizar projetos adiados;
- Aumentar parcerias com impacto social;



Social

META	2023	2024	2025	Resultado	Comentário
Parceria com IPST para Recolha de Sangue;				cancelado	O IPST não manifestou interesse em realizar a recolha.
Aumento 10% Nr Inquéritos Satisfação Realizados;	125	154	395	+157%	
Realização Newsletter Semestral para Aumentar a Literacia em Saúde;			1	50%	Apenas foi criado um flyer informativo cardiologia.
Realização Formação ESG por parte dos Colaboradores;				100% concluído	12 horas de formação a 11 colaboradores
Criação de Lugar Estacionamento para Pessoas com Deficiência;				adiado	Adiado para 2026





Social

META	2023	2024	2025	Resultado	Comentário
Realização de Reuniões Trimestrais com os Colaboradores para Recolha e Partilha de Sugestões de Melhoria para a Organização;				100% concluído	Damos voz às sugestões de melhoria, procurando integrá-las no nosso dia-a-dia.
Realização de uma Exposição em Novembro 2025 com Artigos/Peças Providenciados por Clientes/Colaboradores;				100% concluído	Em Ermesinde utentes ofereceram presépio para receção.
Reconhecimento Colaboradores com 25 anos de Tempo Trabalho;				100% concluído	Oferta vale 500€ aos colaboradores





Governance

Compromissos

Conquistas 2025

- Manutenção dos resultados da certificação SGQ (100%);
- Benchmarking ESG realizado;
- Revisão de manuais e política da qualidade;

Principais Desafios 2025

- Redução de não conformidades ainda em avaliação;
- Protocolos com entidades externas não concretizados;

Metas 2026

- Reduzir não conformidades em saúde e segurança;
- Dar continuidade à melhoria contínua do SGQ;



Governance

META	2023	2024	2025	Resultado	Comentário
Manter Resultados Certificação SGQ;	0	2	0	100% concluído	Valores em número de não-conformidades registadas pela auditoria.
Redução 20% Não Conformidades Âmbito Saúde e Segurança no Trabalho;	10	6	a aguardar relatório		Valores em número de não-conformidades registadas pela auditoria.
Fazer Benchmarking e Avaliar Práticas com Outras Realidades Semelhantes;				100% concluído	Relatório SIBS ESG.
Revisão dos Manuais, Regulamentos e Códigos de Conduta da Organização;				100% concluído	Foram realizadas melhorias nos manuais de acolhimento e revista a política da qualidade.
Realização de 2 Novos Protocolos com Universidades ou Centros de Investigação;				cancelado	Não houve interesse na formalização de protocolo, sendo as parcerias analisadas caso a caso.

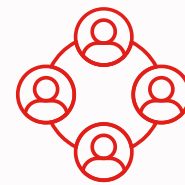
Mapa Stakeholders

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

Conclusão



Estamos no terceiro ano consecutivo deste relatório, o que nos permite fazer um balanço positivo da nossa trajetória. Hoje, somos uma organização mais preparada para o futuro, mantendo o sentido de responsabilidade e compromisso que sempre nos definiu, assente em princípios sólidos, tanto profissionais como humanos.

O presente ano apresenta desafios exigentes, marcados pelo aumento da inflação, do custo de vida e pela pressão económica sobre a nossa atividade. Continuaremos, contudo, a responder com espírito de equipa, entreadajuda e resiliência, conscientes de que decidir e gerir implica exigência e responsabilidade.

Mantemos, acima de tudo, o nosso propósito: cuidar dos nossos utentes com empatia, assegurando qualidade e excelência no serviço prestado.



CERMA

Serviços Médicos e de Reabilitação

A nossa qualidade é a sua saúde.



OBRIGADO

José Miguel Costa
Direção Qualidade

 jncosta@cerma.pt

 www.cerma.pt

 Rua Nova Telheira, 235
4780-510 Santo Tirso

