



Relatório de *Sustentabilidade*



MAIO 2025

Índice

[Pág.3 || Introdução](#)

[Pág.4 e 5 || Mensagem do CEO](#)

[Pág.6 || Como nos posicionamos](#)

[Pág.7 || Pioneiros](#)

[Pág.8 || A Sustentabilidade](#)

[Pág.9, 10 e 11 || A RHmais e a Economia](#)

[Pág.12 || Modelo de Governance](#)

[Pág.13 e 14 || A Nossa relação com o Ambiente](#)

[Pág.15 e 16 || A Nossa Economia Circular](#)

[Pág.17 || Os Nossos Fornecedores](#)

[Pág.18 e 19 || Diversidade & Inclusão](#)

[Pág.20 || Direitos Humanos](#)

[Pág.21, 22, 23, 24 || O Reconhecimento](#)

[Pág.25 || Certificações e Normas](#)

[Pág.26 || A RHmais e os Colaboradores](#)

[Pág.27, 28 || RHmais e a Saúde e Segurança](#)

[Pág.29, 30 || Formação Profissional e](#)

[Desenvolvimento de Competências 2024](#)

[Pág.31 || Compromisso Solidário](#)

[Pág.32 || Indicadores de Desempenho \(KPIs\) e](#)

[Alinhamento com os ODS](#)

[Pág.33 || Conclusão](#)



Introdução

Este relatório apresenta as práticas, o desempenho e o impacto da RHmais nas dimensões ambiental, social e económica.

Constitui um meio privilegiado de comunicação das nossas iniciativas e resultados, com o objetivo de evidenciar o desempenho da Organização, tanto a nível interno quanto externo, no âmbito da Sustentabilidade.

Temos vindo a fortalecer os laços com as comunidades locais, apoiando as populações mais vulneráveis e reforçando o nosso compromisso com os Colaboradores.

Pretendemos contribuir ativamente para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), com especial foco naqueles em que a RHmais detém maior capacidade de influência, em função da sua área de atuação.



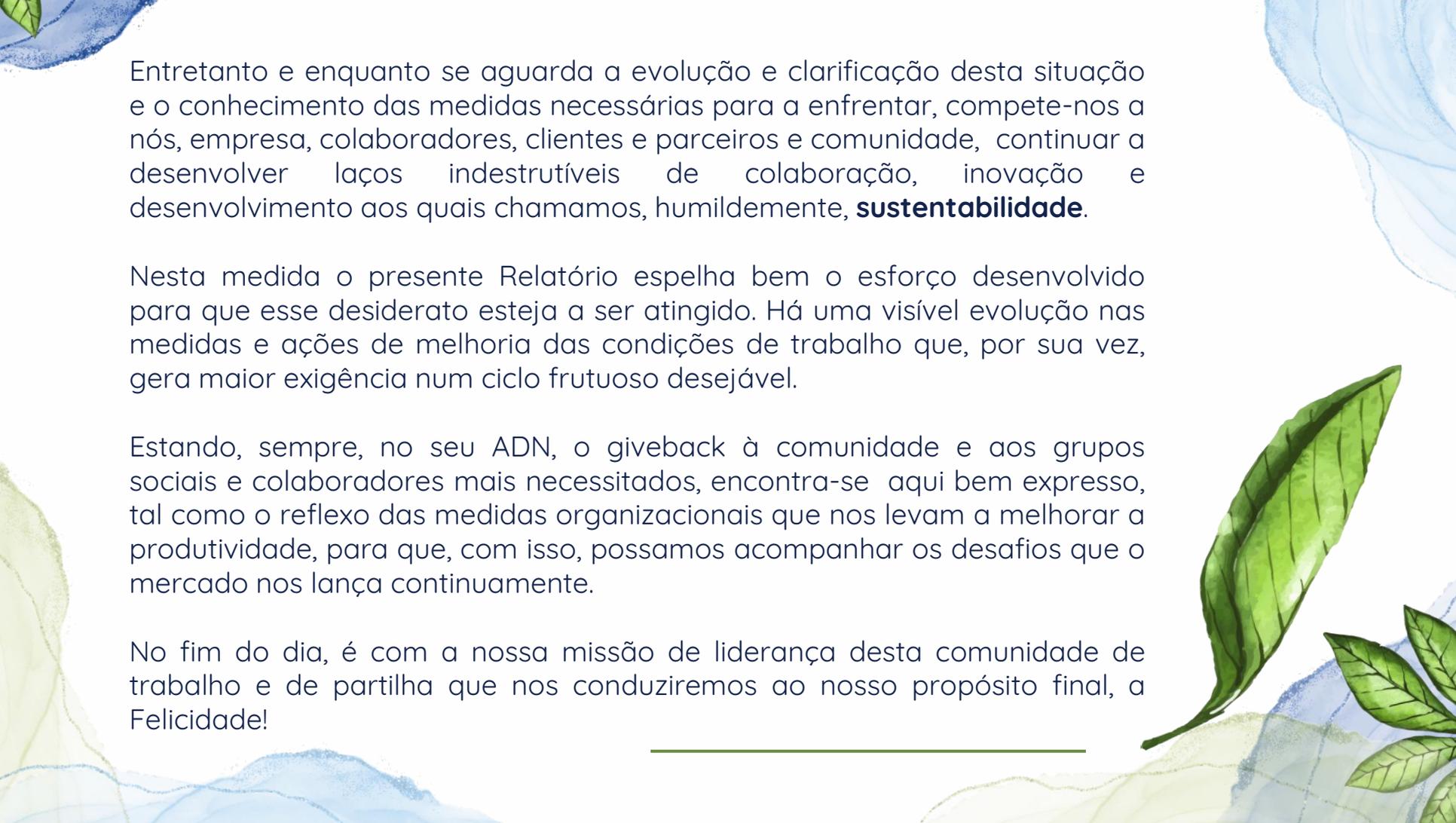
Mensagem do CEO

No momento em que publicamos este Relatório de Sustentabilidade, o mundo assiste perplexo ao lançamento à escala global de um set de tarifas (muito) agravadas para as transações comerciais com os EUA.

Não se trata apenas de implementar meras barreiras ou de medidas protecionistas da sua economia. Estamos perante uma nova era na geopolítica mundial, um novo e imenso desafio a todos os blocos político-económicos, aos países, às empresas e aos cidadãos.

Uma nova era que obriga todos os players a reequacionar os seus conceitos de sustentabilidade, não a que aprendemos nos tempos recentes, assente em valores sociais, competitividade saudável, cooperação nacional e internacional, controlo equilibrado de custos face aos compromissos sociais e ambientais, mas a que, a fazer jus às declarações e ações de importantes líderes mundiais, poderá vir a radicar em medidas de ultra eficácia num contexto de auto suficiência imersa em ambiente de economia de guerra.





Entretanto e enquanto se aguarda a evolução e clarificação desta situação e o conhecimento das medidas necessárias para a enfrentar, compete-nos a nós, empresa, colaboradores, clientes e parceiros e comunidade, continuar a desenvolver laços indestrutíveis de colaboração, inovação e desenvolvimento aos quais chamamos, humildemente, **sustentabilidade**.

Nesta medida o presente Relatório espelha bem o esforço desenvolvido para que esse desiderato esteja a ser atingido. Há uma visível evolução nas medidas e ações de melhoria das condições de trabalho que, por sua vez, gera maior exigência num ciclo frutuoso desejável.

Estando, sempre, no seu ADN, o giveback à comunidade e aos grupos sociais e colaboradores mais necessitados, encontra-se aqui bem expresso, tal como o reflexo das medidas organizacionais que nos levam a melhorar a produtividade, para que, com isso, possamos acompanhar os desafios que o mercado nos lança continuamente.

No fim do dia, é com a nossa missão de liderança desta comunidade de trabalho e de partilha que nos conduziremos ao nosso propósito final, a Felicidade!

COMO NOS POSICIONAMOS

Acreditamos que o nosso desenvolvimento só é possível se for sustentado numa relação sólida, duradoura e de interesse mútuo entre todos os elos da cadeia de valor, constituída pelos nossos Clientes, Colaboradores e Fornecedores.

PROPÓSITO	Apostar na capacidade transformacional dos nossos Colaboradores na criação do melhor ambiente nos negócios dos nossos Clientes e nas melhores relações de trabalho e Felicidade nas nossas Equipas.
VISÃO	Ser líder de mercado na criação de Conforto, Confiança e Valor aos nossos Clientes.
MISSÃO	A nossa missão é ajudar os nossos Clientes a melhorar o seu diferencial competitivo através de um conjunto de competências e de serviços de elevada qualidade. Somos uma empresa integradora de Serviços de Consultoria e Formação, nas áreas de Recursos Humanos, Sistemas de Gestão e Implementação de Sistemas da Qualidade e Prestação de Serviços de Assistência a Clientes, Contact Centers e Outsourcing.
VALORES	<p>Humanismo: Estando próxima das nossas Pessoas e assumindo sempre uma dimensão humana nas nossas decisões;</p> <p>Responsabilidade: Sempre consciente do impacto social e ambiental de todas as ações por nós praticadas;</p> <p>Ética: Promovendo a sustentabilidade das relações com os nossos Clientes e Fornecedores e, entre nós, desenvolvendo a equidade e os direitos;</p> <p>Transparência: Nas relações internas e em toda a cadeia de valor, promovendo a sinceridade e o rigor para melhorar o desempenho profissional e a tomada de decisão.</p>

COMO NOS IDENTIFICAMOS

01

PIONEIROS

Somos uma Empresa integradora de Serviços de Gestão de Pessoas e de Consultoria, 100% portuguesa, fundada a 28 de maio de 1987.

02

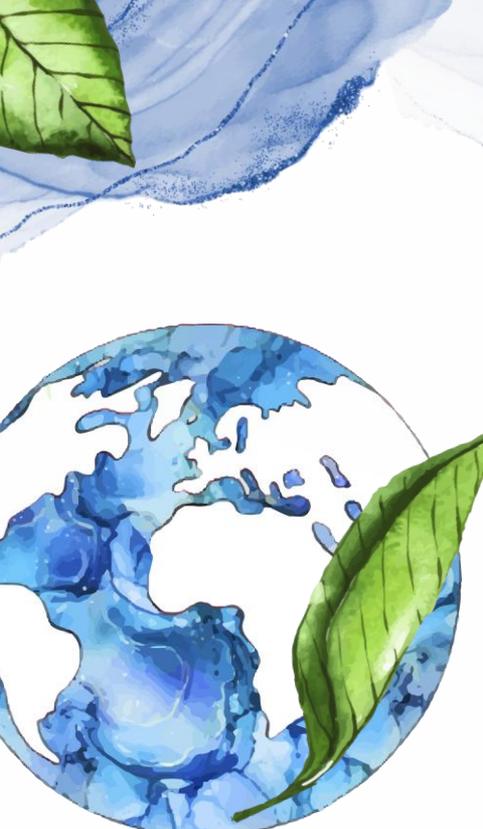
LÍDERES

Somos a maior Empresa nacional prestadora de serviços e Soluções de Contact Centers, atuando ainda nas áreas de Business Process Outsourcing, Serviços Aeroportuários, Soluções de Recrutamento, Consultoria, Customer Experience e Formação.

03

MULTISECTORIAIS

Orgulhamo-nos de ter uma equipa de cerca de 2.000 colaboradores e, como clientes, as maiores empresas públicas e privadas de vários setores de atividade, tais como: Telecomunicações, Media e IT; Serviços; Financeiras; Indústria, Comércio e Turismo; Utilities, Saúde, Transportes e Logística; Administração Pública e Associações Empresariais.

A watercolor illustration of a globe in shades of blue and green, with several large green leaves scattered around it. The background is white with light blue and green watercolor washes.

A nossa estratégia de sustentabilidade baseia-se no compromisso da RHmais em adotar práticas e ações concretas e responsáveis para reduzir o impacto ambiental, promover a igualdade social e procurar soluções economicamente viáveis a longo prazo.

Implementamos práticas de gestão ambiental, apoio a comunidades locais e promoção da igualdade de género.

Temos políticas internas estabelecidas, como o Código de Conduta, o Manual do Colaborador e uma Política de Diversidade e Inclusão. Somos certificados pela NP EN ISO 9001 desde 2002 e pela NP EN ISO 14001 desde 2014. Mantemos parcerias com ONGs e associações de carácter social. O nosso objetivo é contribuir para impulsionar mudanças positivas e construir um futuro mais sustentável para todos.

A SUSTENTABILIDADE

A RHMAIS E A ECONOMIA

A Economia portuguesa, pelo segundo ano consecutivo, apresentou um excedente orçamental público, não obstante menor que o de 2023, de 1,2%, mas, seguramente, superior às diversas projeções publicadas, atingindo 0,7% do PIB, ou seja, 1.994,2 milhões de euros.

Concomitantemente, o PIB de Portugal (Produto Interno Bruto) também registou um crescimento real de 1,9% em 2024 (dobro do observado na União Europeia: 0,8%), face ao ano anterior, de acordo com os resultados divulgados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), alcançando 284,9 mil milhões de euros. Este crescimento foi sustentado, principalmente, pela variável consumo.

Igualmente muito relevante para a economia portuguesa, foi o facto de o peso da dívida pública bruta "ter diminuído para 94,9% do PIB (97,7% no ano anterior)". Este valor é o mais baixo em 15 anos.

Esta tendência do rácio da dívida pública, embora a um ritmo menor, dever-se-á manter atingindo os 90,5% do PIB em 2026.

A inflação média, em 2024, prosseguiu a sua trajetória descendente, fixando-se, no final de 2024, o Índice de Preços no Consumidor (IPC) em 2,4%, aproximando-se, desta forma, das metas definidas pelo BCE (Banco Central Europeu).

Foi notável esta redução, relembrando que, no final de 2023, o IPC registava uma variação média anual de 4,3%.

Mercado de Trabalho: Emprego / Desemprego

Em referência ao “mercado de trabalho”, 2024 registou, também, um crescimento concomitante com o aumento médio do salário real.

No final do ano, estavam empregadas 5.148,8 mil pessoas, ou seja, mais 1,3% (65,1 mil) relativamente ao trimestre homólogo em 2023. O salário médio real, face a 2023, atualizado o efeito da inflação, cresceu 182 euros. O salário mínimo nacional, como é do conhecimento, cresceu de 760 euros para 820 euros.

Quanto ao desemprego, a taxa, no final de 2024, situou-se nos 6,4% mantendo-se, praticamente, inalterada face ao período homólogo de 2023, estimando-se em 351,1 mil pessoas.

Perspetivas macroeconómicas

A economia portuguesa, ainda que resiliente, tal como as outras economias, está fortemente condicionada por um conjunto, drástico e relevante, de variáveis exógenas.

Citando o Conselho de Finanças Públicas (CFP) na sua projeção de abril/2025: *PERSPETIVAS ECONÓMICAS E ORÇAMENTAIS 2025-2029*, a definição de quaisquer cenários será afetada, incontornavelmente, por:

<< (...) momento em que o enquadramento económico está fortemente condicionado pelo contexto de elevada incerteza e pelos fatores de risco que circundam as políticas económicas e a geopolítica a nível mundial. Para além das tensões geopolíticas, ressurgiu a incerteza associada à política comercial, essencialmente resultante dos anúncios de medidas de cariz protecionista por parte da atual Administração dos EUA. (...)>>

Na RHmais

Não obstante as vicissitudes de ser um “player” de mercado na atual conjuntura, (con)vivendo com os estímulos/interações proporcionados pelo mercado em que se insere, a RHmais, com 38 anos de existência, apresentou um, interessante, crescimento do seu volume de negócios em 2024: 5,1% face a 2023, significando cerca de 2,1M de euros.

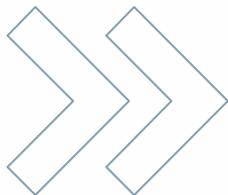
No que concerne ao volume global de emprego, nas diferentes valências de contratação, a empresa terminou o exercício com o número superior a 2.000 colaboradores.

O aprofundamento de soluções digitais e remotas no recrutamento, seleção e formação online, no âmbito do sourcing dos projetos, tem permitido a empregabilidade em todos os Distritos do País, incluindo Regiões Autónomas. Facto que nos apraz.

À semelhança de exercícios anteriores, indiscutivelmente imperativo para a sustentabilidade da empresa, a carteira de encomendas, a 31 de dezembro de 2024, apresenta um total de 125,3 milhões de euros para os próximos três anos: 41,7 em 2025, 41,4 em 2026 e 42,2 em 2027), relevando, assim, uma história de forte interação com os seus parceiros de longa data.

MODELO DE GOVERNANCE

Estamos comprometidos em proporcionar, além de um ambiente de trabalho produtivo e participativo, a conciliação entre os stakeholders e a comunidade, numa abordagem de desenvolvimento sustentável.



Implementámos uma política de sustentabilidade que promove um clima organizacional baseado num ambiente de trabalho saudável e seguro, cumprindo a legislação em vigor que regula as relações individuais e coletivas de trabalho e combate a corrupção em todas as suas formas.



Respeitamos a livre associação profissional e sindical dos colaboradores e mantemos uma política de benefícios e incentivos que proporciona uma maior qualidade de vida. Recusamos o trabalho infantil e qualquer tipo de trabalho forçado, bem como a discriminação de qualquer natureza: raça, sexo, religião, opinião política, orientação sexual, origens, estatuto social, idade ou nacionalidade.



Contribuímos com ações sociais em parceria com os clientes e a comunidade, promovendo programas e ações de consciencialização ambiental, de envolvimento da família e da sociedade com a empresa, e de valorização dos colaboradores.

A NOSSA RELAÇÃO COM O AMBIENTE



Como empresa prestadora de serviços a RHmais tem um impacto muito reduzido no ambiente, no entanto e por ter consciência de que todos, de alguma forma temos uma pegada ambiental, a RHmais adota práticas e estratégias para minimizar o seu impacto ambiental e promover a sustentabilidade.



O uso eficiente de recursos, a redução do consumo de energia, a implementação de sistemas de gestão de resíduos, a utilização de tecnologias limpas e a adoção de políticas de compra sustentável, têm como objetivo minimizar a utilização de recursos naturais e otimizar o desempenho ambiental da empresa.



Em 2023 procedemos à substituição de todo o nosso sistema de iluminação, considerando o Decreto-Lei n.º 60/2022, de 14 setembro e reduzindo o consumo anual em menos 7.624Watts.



A empresa procede à submissão no SILIAMB – Sistema integrado de licenciamento do Ambiente, do Mapa Integrado de Registo de Resíduos (MIRR) da sua Sede e do Contact Center RHmais Lionesa. É também comunicado através do SILIAMB a quantidade de gases fluorados com efeito de estufa dos equipamentos de AVAC do Contact Center RHmais – Lionesa.



O cumprimento da norma NP EN ISO 14001:2015, ajuda a empresa a manter a conformidade com a legislação ambiental, indo ao encontro das expectativas dos clientes, cada vez mais atentos às questões ambientais e de sustentabilidade e mais preocupados em procurar produtos e serviços que respeitem o ambiente.

A NOSSA ECONOMIA CIRCULAR

Na área de negócio onde atuamos, no âmbito da economia circular, incentivamos a adoção de práticas sustentáveis que visem, nomeadamente, promover a eficiência energética (ex.º: através da digitalização de processos internos, digitalização de processos de recrutamento, tendente à redução da mobilidade), a redução do desperdício, a redução do uso recorrente de embalagens de plástico (ex.º: o fornecimento de fruta nos diferentes “sites”, em base semanal, é operado utilizando tara retornável).

O material em fim de vida, mas ainda utilizável, é doado para ser reutilizado, particularmente através da doação de equipamento informático a escolas, IPSS e Associações de Bombeiros, entre outras.

Adotamos uma estratégia que engloba o redesenho de tarefas e serviços que promovem a eficiência no uso de recursos e a redução de desperdícios. Fazendo uso do correio eletrônico e a digitalização que permitem a entrega de serviços e o desenvolvimento de tarefas de forma mais eficiente sem necessidade de consumo de papel. O recurso a videoconferências em vez de reuniões presenciais ajudam a reduzir o consumo de recursos e as emissões de carbono.

Os nossos espaços de lazer e refeições, proporcionam aos nossos Colaboradores confortáveis espaços de encontro com luz natural.



A NOSSA ECONOMIA CIRCULAR

OS NOSSOS FORNECEDORES



RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Damos preferência a fornecedores que adotam práticas e políticas ambientalmente responsáveis nas suas operações e cadeias de produção, comprometidos com a sustentabilidade e que procuram minimizar o impacto ambiental ao longo de toda a sua cadeia de valor. Trabalhar com fornecedores sustentáveis permite reduzir o impacto ambiental e social da cadeia de produção e entrega de um produto ou serviço, promovendo práticas responsáveis em todas as etapas do processo.



CERTIFICAÇÕES

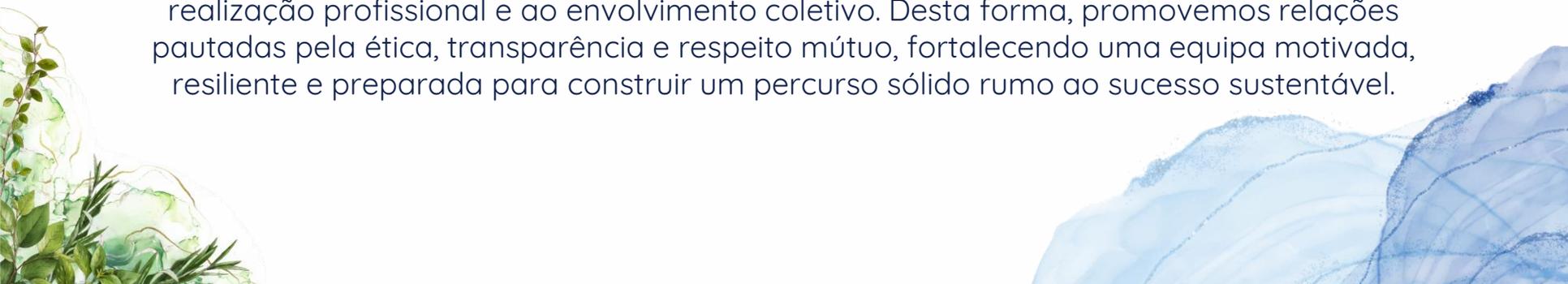
Realizamos anualmente a avaliação dos nossos fornecedores, considerando critérios de sustentabilidade, principalmente a conformidade com normas ambientais, e privilegiando fornecedores que possuam certificações ou selos reconhecidos de ambiente e/ou sustentabilidade.

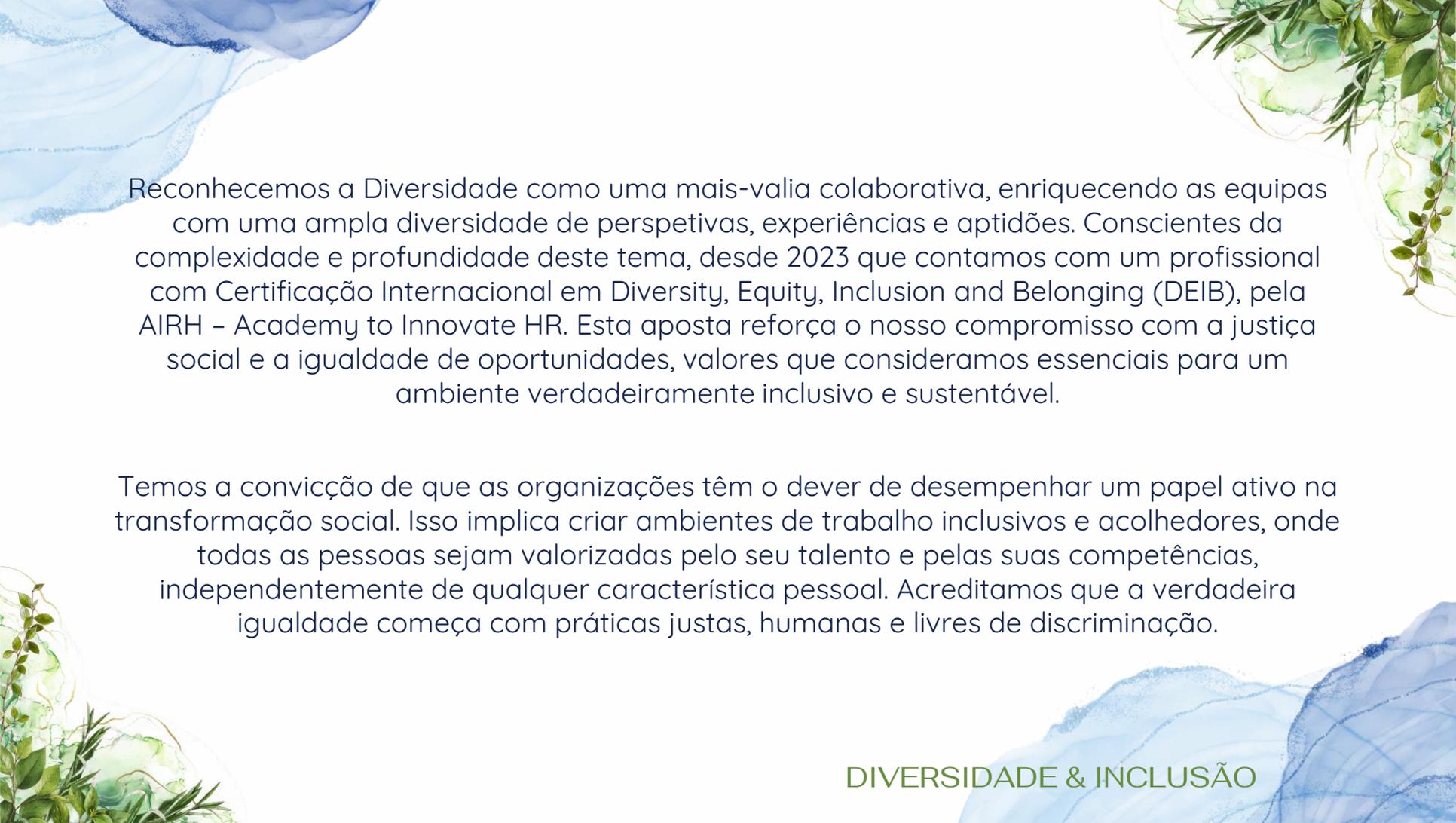


DIVERSIDADE & INCLUSÃO

Valorizamos e promovemos a Diversidade, reconhecendo que a união de diferentes perspectivas, experiências e competências fortalece as equipes, impulsiona a inovação e cria um ambiente onde todas as pessoas podem prosperar e contribuir plenamente.

O investimento no Bem-Estar dos Colaboradores é um alicerce da RH mais e uma expressão do nosso compromisso com o humanismo e a responsabilidade. Ao privilegiarmos o cuidado com a saúde física, emocional e mental, criamos um ambiente propício ao crescimento individual, à realização profissional e ao envolvimento coletivo. Desta forma, promovemos relações pautadas pela ética, transparência e respeito mútuo, fortalecendo uma equipe motivada, resiliente e preparada para construir um percurso sólido rumo ao sucesso sustentável.





Reconhecemos a Diversidade como uma mais-valia colaborativa, enriquecendo as equipas com uma ampla diversidade de perspetivas, experiências e aptidões. Conscientes da complexidade e profundidade deste tema, desde 2023 que contamos com um profissional com Certificação Internacional em Diversity, Equity, Inclusion and Belonging (DEIB), pela AIRH – Academy to Innovate HR. Esta aposta reforça o nosso compromisso com a justiça social e a igualdade de oportunidades, valores que consideramos essenciais para um ambiente verdadeiramente inclusivo e sustentável.

Temos a convicção de que as organizações têm o dever de desempenhar um papel ativo na transformação social. Isso implica criar ambientes de trabalho inclusivos e acolhedores, onde todas as pessoas sejam valorizadas pelo seu talento e pelas suas competências, independentemente de qualquer característica pessoal. Acreditamos que a verdadeira igualdade começa com práticas justas, humanas e livres de discriminação.

DIVERSIDADE & INCLUSÃO



DIREITOS HUMANOS

A RH mais atua em alinhamento com os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre os Direitos Humanos, assumindo o compromisso de respeitar estes direitos em todas as suas atividades e operações. Garantimos que não praticamos, nem compactuamos com qualquer forma de violação dos Direitos Humanos, estendendo esta exigência a todos os nossos parceiros, fornecedores e demais partes interessadas.

Promovemos a observância, o respeito e a proteção dos Direitos Humanos, da dignidade das pessoas e da privacidade de cada indivíduo e das comunidades. Todas as nossas ações são conduzidas de forma ética, sem recurso à violência, ao abuso ou à discriminação, refletindo os nossos valores de responsabilidade, ética e humanismo.

O RECONHECIMENTO

Prêmios Fortius Portugal 2024

Em 2024, fomos distinguidos como uma das empresas com melhor atendimento no setor dos Contact Centers ao conquistarmos seis prêmios nos Fortius Portugal, organizados pela APCC e pela AproCS. Com oito finalistas em cinco categorias, alcançamos três primeiros lugares, dois segundos e um terceiro, entre 132 candidaturas de mais de 35 empresas. A nossa participação contou com 23 candidatos em sete parâmetros de avaliação.

Os primeiros lugares foram atribuídos a Yngrid Freire, Andreia Assis e Marta Ribeiro, enquanto os segundos lugares ficaram com Joana Costa e Tatiana Cardoso. Elisabete Botelho garantiu um terceiro lugar e, adicionalmente, Augusto Adriano e Filipe Soares receberam Prêmios de Reconhecimento.



Estes prêmios reforçam o compromisso da nossa equipa com a excelência no atendimento ao cliente e valorizam o empenho dos nossos profissionais.

Selo Empresa Feliz 2024

Em 2024, pelo segundo ano consecutivo, conquistámos o Selo de Empresa Feliz no Ranking Exame | Happiness Works®, alcançando o Top 20 entre mais de 100 empresas. Este reconhecimento resulta do nosso compromisso com práticas que promovem a felicidade organizacional, refletido numa taxa de resposta superior a 50%, acima da do ano anterior.

Esta distinção reforça que estamos no caminho certo na gestão das nossas pessoas, promovendo bem-estar, saúde e um percurso profissional memorável. Continuaremos a construir, todos os dias, uma Organização Feliz com impacto positivo nas nossas equipas.



O RECONHECIMENTO



Semana Internacional dos Contact Centers 2024

Pelo 6.º ano consecutivo, estivemos no pódio da Semana Internacional dos Contact Centers 2024 da APCC, com o vídeo da equipa RHmais Vodafone Lionesa a conquistar o 3.º lugar na cerimónia realizada em janeiro de 2025, em Lisboa.

Participámos com três vídeos – RHmais Projeto NOS, Vodafone Lionesa e Vodafone Lisboa – que refletem o envolvimento das nossas equipas em atividades de integração e solidariedade. Mais do que a competição, celebramos o espírito de equipa, a união e o compromisso com os nossos valores.

Presentes de Antiguidade 2024

Nos Jantares de Natal de 2024, entregámos presentes de antiguidade aos Colaboradores que fizeram 10, 15 e 20 anos de casa. Nesta edição, oferecemos presentes físicos e personalizados, para serem entregues em mão e trazer maior sentido de pertença e de reconhecimento.



O RECONHECIMENTO

Troféus Profissional Feliz RHmais 2024

Pela primeira vez, entregámos os Troféus Profissional Feliz RHmais, reconhecendo quem faz a diferença no dia a dia das nossas equipas. Acreditamos que pessoas felizes são mais produtivas e inspiradoras — por isso, este será um reconhecimento anual! Parabéns aos mais nomeados desta edição: Ana Raquel Miranda, Carolina Calado, Cláudia Liliana Alves, José Ventura Sousa, Paula Constantino, Raquel Canoa e Vânia Fonseca. O vosso contributo é essencial para a nossa cultura!



Este prémio insere-se no Questionário Empresas Felizes, da Happiness Works®, que avalia a felicidade no trabalho em Portugal. Orgulhamo-nos de ser uma Empresa Feliz, com Selo conquistado em 2023 e 2024, e de integrarmos o TOP 20 do Ranking Exame / Happiness Works® 2024.

O RECONHECIMENTO

CERTIFICAÇÕES E NORMAS

A RHmais encontra-se certificada e licenciada em diversas áreas, demonstrando que a empresa atende a padrões e requisitos reconhecidos por entidades acreditadas para o efeito, comprovando desta forma o compromisso da empresa com a excelência e conformidade com normas e regulamentos específicos.

Certificação da Qualidade – De acordo com o referencial NP EN ISO 9001:2015 no âmbito da prestação de Serviços de Recrutamento e Seleção, Consultoria e Formação nas Áreas de Recursos Humanos e Sistemas de Gestão, Implementação de Sistemas da Qualidade, Outsourcing, Handling e Gestão de Serviços de Assistência a Clientes e Contact Centers.

A RHmais está certificada pela NP EN ISO 9001 desde 2002.

Certificação Ambiental - Segundo o referencial NP EN ISO 14001:2015, inicialmente na Sede, em Lisboa, e mais tarde, em 2016, no Contact Center – RHmais – Lionesa e em 2024 no Contact Center RHmais Lisboa – *Xperience Center*.

Licenciamento para serviços de Handling - No âmbito da sua atividade de Handling, a RHmais encontra-se licenciada pela ANAC - Autoridade Nacional da Aviação Civil para as categorias 1 e 2, serviços administrativos e assistência a passageiros respetivamente, para os aeroportos de Lisboa, Porto e Madeira.

Certificação como Entidade Formadora - desde 1998 a RHmais está certificada pela DGERT - Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho como Entidade Formadora em 17 áreas de formação e educação.

A RHmais e os Colaboradores

Em 2024 a RHmais empregou uma média de 2093 colaboradores dos quais, 26 com grau de incapacidade igual ou superior a 60%, 573 estrangeiros e uma média de 161 trabalhadores temporários.

É importante destacar que a igualdade de oportunidades e a promoção da diversidade de género são questões relevantes para a RHmais. No ano de 2024 a percentagem de Colaboradores do género feminino foi de 67,6% em comparação com 32,4% do género masculino.

A diversidade etária na empresa é fundamental, trazendo uma variedade de perspetivas, experiências e conhecimentos de diferentes gerações. Apesar da idade média dos colaboradores ser de 37,7 anos, a RHmais tem uma população de Colaboradores multigeracional o que proporciona oportunidades de aprendizagem e partilha de boas práticas, entre os Colaboradores de diferentes faixas etárias.

Promovemos a igualdade de oportunidades descentralizando o recrutamento e temos já 31,5% de trabalhadores fora dos grandes centros urbanos, Lisboa e Porto.

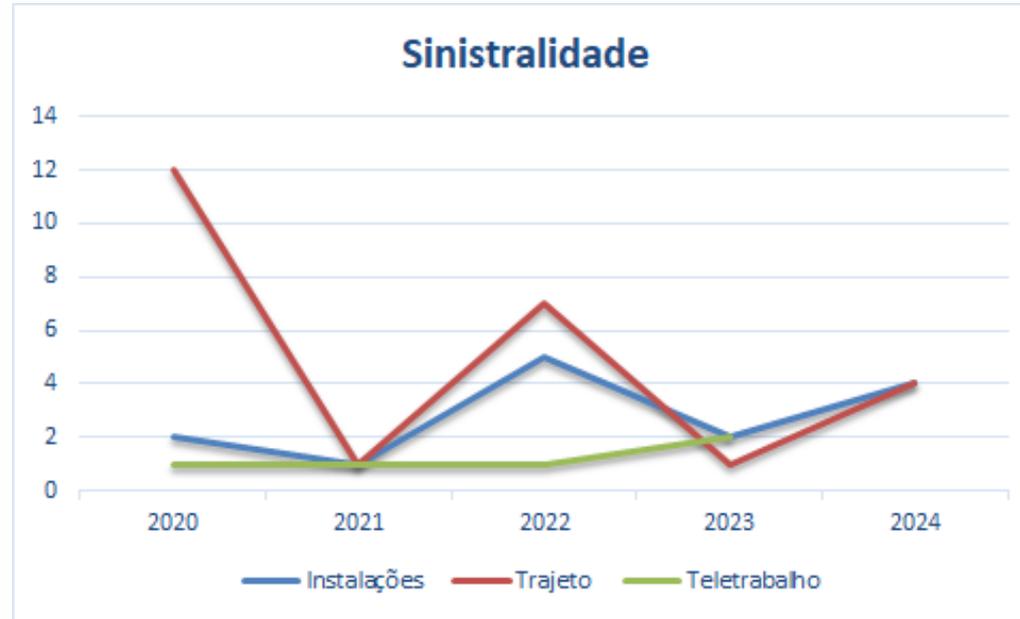
RH mais e a Saúde e Segurança

A segurança e a saúde no trabalho são compromissos essenciais da nossa estratégia de sustentabilidade e gestão responsável. Reconhecemos que a proteção da integridade física e mental dos nossos colaboradores é uma condição indispensável para o desempenho sustentável da organização.

Implementamos uma política de prevenção de riscos laborais centrada na antecipação e mitigação de situações de perigo, com base em avaliações regulares dos locais de trabalho e na adoção de medidas de controlo eficazes.

Paralelamente, promovemos o bem-estar global dos nossos profissionais, através da disseminação de boas práticas de saúde física e mental, ações de sensibilização e comunicação interna, bem como o envio mensal de boletins informativos com dicas e recomendações de prevenção.

Monitorizamos indicadores de sinistralidade e atuamos proactivamente sobre qualquer desvio identificado. Registamos uma baixa taxa de sinistralidade sendo a maior prevalência de acidentes ocorridos no trajeto.



Estamos conscientes de que um ambiente laboral seguro e saudável é essencial para a motivação, produtividade e retenção do talento, e continuaremos a investir de forma sustentada nesta área, com o objetivo de proteger os nossos colaboradores e fortalecer a nossa cultura organizacional.

Formação Profissional e Desenvolvimento de Competências 2024

A valorização das pessoas é um dos eixos centrais da nossa atuação. Investimos continuamente na formação profissional dos colaboradores, reconhecendo que o desenvolvimento de competências é fundamental para a motivação individual, a inovação organizacional e a resposta eficaz aos desafios do mercado.

A nossa política de formação assenta em programas estruturados, alinhados com as necessidades operacionais e estratégicas da empresa. Apostamos em ações de capacitação técnica, comportamental e digital, promovendo a aprendizagem ao longo da vida, a mobilidade interna e a preparação para funções de maior responsabilidade.

Em 2024, foram realizadas várias ações de formação — internas e externas — que abrangeram diversas áreas como segurança no trabalho, ferramentas digitais, atendimento ao cliente, gestão e liderança. Foram ainda disponibilizados conteúdos de e-learning, facilitando o acesso à formação a partir de diferentes locais e horários, com uma forte adesão por parte das equipas.

Formação 2024

Número de ações	Número de horas	Número de participantes
15.996	69.304	77.666



A monitorização do volume de horas de formação e da taxa de participação permite-nos aferir o impacto destas ações e ajustar os planos anuais às reais necessidades dos colaboradores e das direções.

Acreditamos que uma força de trabalho qualificada, informada e motivada é essencial para a sustentabilidade do nosso negócio e para a criação de valor partilhado com todas as partes interessadas.

Formação Profissional e Desenvolvimento de Competências 2024

COMPROMISSO SOLIDÁRIO

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

Na RHmais, acreditamos que a responsabilidade social é uma extensão natural dos nossos valores de ética, humanismo, responsabilidade e transparência. Ao longo de 2024, contribuímos com cerca de 39K para diversas causas sociais, culturais e humanitárias. Destacamos de seguida as principais iniciativas apoiadas:

Cabaz MAIS	19 000,00 €	Ajuda monetária mensal em cartão para colaboradores em situação económica vulnerável
Natal MAIS	7 000,00 €	Oferta de presentes de Natal aos filhos dos colaboradores (vales brinquedos e sessões de cinema)
CPBC (Cultura)	3 000,00 €	Apoio monetário à Companhia Portuguesa de Bailado Contemporâneo
Donativos Especiais de Natal	2 990,00 €	Apoio a Associações (“Rotary Clube Lisboa”, “KASTELO - Associação No Meio do Nada”, “Vida Norte”, “Operação Nariz Vermelho” e “AMI - Assistência Médica Internacional”)
ACNUR (catástrofes naturais) - donativos pontuais	2 296,00 €	Ajuda Humanitárias cheias Rio Grande do Sul
Rotary (Cestas Básicas)	2 000,00 €	Ajuda alimentar para famílias em condição de vulnerabilidade social
Helpo (apadrinhamento de crianças)	1 112,00 €	Apadrinhamento de crianças e desenvolvimento educacional
Fruta MAIS	800,00 €	Fruta fresca nas instalações
Sessões de Cinema Solidárias	700,00 €	Oferta de Sessões de cinema a crianças de Instituições de Solidariedade Social.
Apoio a Corridas Solidárias (APAMCM)	300,00 €	Apoio a corrida feita por colaboradores como donativo à Associação Portuguesa de Apoio a Mulheres com Cancro da Mama

Indicadores de Desempenho (KPIs) e Alinhamento com os ODS

Eixo	Indicador (KPI)	Resultado 2024	Meta 2025	ODS Relacionado
Direitos Humanos	% de fornecedores alinhados com os Princípios da ONU	100%	100%	ODS 8 / ODS 16
Diversidade e Inclusão	Nº de colaboradores com Incapacidade superior a 60%	23	30	ODS 5 / ODS 10
Responsabilidade Social	Investimento solidário anual (€)	39K	40K	ODS 1 / ODS 4 / ODS 17
Bem-Estar dos Colaboradores	Nº de colaboradores beneficiários de apoio	30	400	ODS 3 / ODS 8

Conclusão

A sustentabilidade é vivida na RH mais de forma transversal e integrada. Em 2024, consolidámos a nossa atuação em pilares fundamentais como os Direitos Humanos, a inclusão, o bem-estar e a Responsabilidade Social Corporativa.

Continuaremos a investir em práticas sustentáveis e em relações éticas com os nossos colaboradores, clientes, parceiros e a sociedade em geral, contribuindo para um futuro mais justo, inclusivo e sustentável.



Relatório de
Sustentabilidade

MAIO 2025

