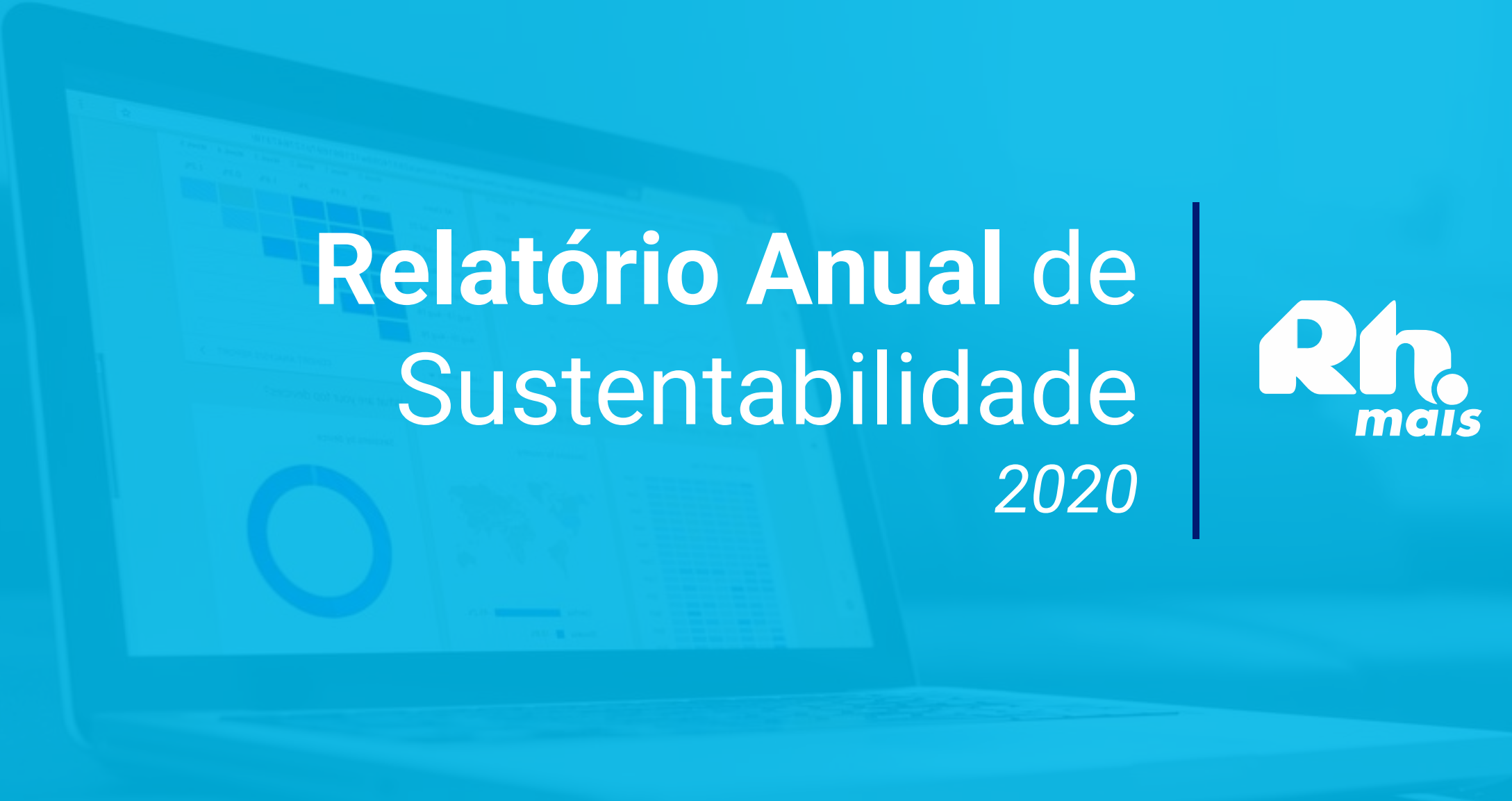




# Relatório Anual de Sustentabilidade *2020*



# ○ Índice

**Mensagem do CEO** | Pág. 1

**A Empresa** | Pág. 2

**Quem Somos** | Pág. 3

**Estratégia de Sustentabilidade** | Pág. 4

**Economia** | Pág. 5

**Comunidades** | Pág. 6

**Colaboradores, Diversidade e Inclusão** | Pág. 7 – 10

**Reconhecimento** | Pág. 11 - 12

**Prêmios** | Pág. 13

**A nossa resposta à pandemia global da Covid-19** | Pág. 14

**O nosso Trabalho – Governance** | Pág. 15

**Código de Conduta** | Pág. 16

**Direitos Humanos** | Pág. 17

**Saúde e Segurança** | Pág. 18 - 19

**Gestão Ambiental** | Pág. 20

**Economia Circular** | Pág. 21

**Fornecedores** | Pág. 22

**Comunicação** | Pág. 23 - 25

 **Mensagem do CEO**

Nunca um Relatório de Sustentabilidade teve tanta oportunidade e relevância como os que já existem e se farão sobre uma qualquer atividade desenvolvida em 2020, o Ano da Pandemia do Coronavírus. Na realidade, a Humanidade foi posta à prova em todas as suas dimensões: sanitária, em primeiro lugar; política; económica e social.

Neste turbilhão de mortes, doenças, desemprego, pobreza agravada e endividamento, em particular das famílias, as sociedades e as empresas sofreram as consequências mais diretas da pandemia, tendo-se que reinventar, iniciar ou acelerar processos de digitalização, criar novas formas de organização, principalmente de teletrabalho, entre outras.

Neste contexto global, a RHmais não foi exceção e, naturalmente, teve que apelar a todas as suas capacidades organizacionais, de liderança da situação e financeiras, contando com o tremendo empenho e dedicação de todos os seus Colaboradores, e, sem nunca nos esquecermos, do respeito e responsabilidade dos seus Clientes, para atravessar, com inquestionável sucesso, este período mais negro das nossas atuais gerações.

Efetivamente, é com imenso orgulho que terminámos o ano fiscal cumprindo todas as nossas obrigações legais, fiscais e laborais, sem recurso a qualquer um dos sistemas de apoio criados pelo Governo: *layoff*, moratórias e novos prazos de pagamento de obrigações fiscais, tendo mesmo registado um crescimento de 11% do volume global de emprego da empresa.

Assumimos todos os compromissos internos estabelecidos com os nossos Colaboradores em matéria salarial, incluindo as atualizações legais e outras de natureza variável, colocando, em primeiro lugar, a sua segurança e das suas famílias, através de uma rapidíssima operação de transferência de local de trabalho para as suas casas.

Por último, e não menos importante, a RHmais incrementou o seu *giveback* social, reforçando o apoio a várias instituições sociais particularmente vocacionadas para o cuidado aos mais frágeis da sociedade neste período: os mais idosos e sem-abrigo.

*E isto é Sustentabilidade!*

**Rui de Brito Henriques**  
Administrador Delegado | CEO



## A Empresa

Fundada em 28 de maio de 1987, a **RHmais - Organização e Gestão de Recursos Humanos, SA** iniciou a sua atividade de consultoria quer no domínio dos Recursos Humanos - oferecendo produtos na área da Formação e do Recrutamento e Seleção -, quer nas áreas de Sondagens e Estudos de Opinião e da Consultoria em Organização Industrial e Administrativa, Informática e Desenvolvimento Empresarial.

Após várias reestruturações, tem vindo a reforçar as suas competências específicas nas diversas áreas de negócio da sua atividade, identificando e estabelecendo metas e objetivos para o futuro, desenvolvendo áreas de negócio de acordo com uma estratégia de especialização, como é o caso da formação, dos Contact Centers, do Handling, do Cliente Mistério e do E-Learning. Tem feito ainda uma aposta no desenvolvimento de mercados, nomeadamente na procura da internacionalização dos seus serviços.

Pela qualidade e especialização dos serviços que presta, a RHmais tem vindo a ganhar reputação junto dos seus Clientes, consolidando a confiança de instituições públicas, privadas, associativas e bancárias.





## Quem Somos



### Visão

Afirmar-se nas áreas de competência específica em que se integra, como líder de mercado na criação de conforto e de valor nos Clientes que confiam nos seus serviços, pelo seu rigor e confiabilidade, assumindo, em todas as circunstâncias, um elevado sentido de responsabilidade social.



### Missão

Ser uma empresa integradora de Serviços de Recrutamento e Seleção, Consultoria e Formação, nas áreas de Recursos Humanos e Sistemas de Gestão, Apoio à Gestão de Fundos Comunitários, Implementação de Sistemas da Qualidade, Outsourcing, Handling e Gestão de Serviços de Assistência a Clientes e Contact Centers, capaz de proporcionar às empresas um conjunto de competências e de serviços de elevada qualidade que as ajudem a melhorar o seu diferencial competitivo.



### Valores

Como empresa construída segundo uma assumida dimensão humana, a RHmais acredita que o seu 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, assente em valores de responsabilização, ética e transparência



HUMANISMO - RESPONSABILIDADE - ÉTICA - TRANSPARÊNCIA



## ○ Estratégia de Sustentabilidade

A RHmais desenvolve a sua atividade na área dos serviços e a sua estratégia de Sustentabilidade assenta em três pilares fundamentais: desenvolvimento social, proteção ambiental e política de gestão dos seus Recursos Humanos.

Para desenvolver cada um destes pilares, a RHmais empenha-se em:

- Cultivar a excelência no clima organizacional, enfatizando um ambiente de trabalho saudável e seguro;
- Cumprir a legislação em vigor que regula as relações individuais e coletivas de trabalho;
- Combater a corrupção em todas as suas formas, contribuindo com ações sociais em parceria com Clientes e comunidade;
- Promover programas e ações de consciencialização ambiental, envolvimento da família e da sociedade com a empresa, e a valorização dos Colaboradores;
- Respeitar a livre associação profissional e sindical dos Colaboradores; mantém uma política de benefícios/incentivos com o objetivo de promover mais qualidade de vida aos Colaboradores;
- Combater o trabalho infantil e qualquer tipo de trabalho forçado; combate a discriminação de qualquer natureza: raça, sexo, religião, opinião política, orientação sexual, origens, estatuto social, idade ou nacionalidade;  
  
Combater o assédio moral, sexual, profissional ou físico, através de procedimentos internos de denúncia, investigação e ações disciplinares;
- integrar na sua política estratégias alinhadas e consistentes com as necessidades e exigências, não só do mercado, mas do sistema económico, social e da comunidade em geral; garante a confidencialidade sobre qualquer informação e dados fornecidos ou obtidos pelas intervenções na Organização Cliente, parceiros de negócio, bem como de Colaboradores.



## Economia

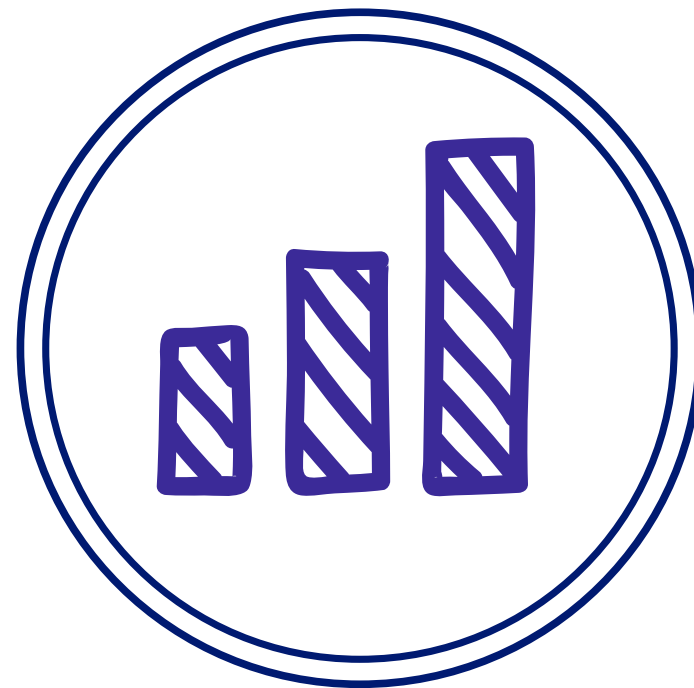
O ano de 2020 ficou indelévelmente marcado pelo advento da pandemia da COVID-19 em todo o Mundo.

Com o confinamento das populações, o fim das deslocações aéreas e terrestres, o encerramento de vastos setores da economia, muitos dos hábitos de consumo e de produção se alteraram, com consequências desastrosas para as famílias, as empresas e a economia, para não falar, especialmente, do gravíssimo problema emergente para a saúde e a vida dos cidadãos.

Pelo terceiro ano consecutivo, a empresa registou um aumento do volume de vendas anual acima dos 10%, principalmente devido ao crescimento em Clientes atuais. Dada a forte retração do mercado, em confinamento total ou parcial, algumas áreas de negócio da empresa foram fortemente condicionadas, principalmente as assentes em intervenções presenciais.

Consequentemente, em linha com o aumento das vendas e num ano particularmente atingido pelo desemprego e subemprego (*layoff*), registou-se um crescimento do volume global de emprego da empresa na ordem dos 11%.

De assinalar, como extremamente relevante na reinvenção da vida da empresa, o aprofundamento das soluções digitais e remotas no recrutamento, seleção e formação online no âmbito do *sourcing* dos projetos e, também, no âmbito do mercado, a evolução tremenda no recurso ao remoto na formação, consultoria e eventos da empresa.





## Comunidades

A RHmais adota uma atitude socialmente responsável na Comunidade e no mercado, assumindo uma postura de diálogo próximo e assegurando o cumprimento das suas políticas de responsabilidade social consciente. Pretendemos contribuir para o desenvolvimento e bem-estar das comunidades envolventes, proactivamente, ou em resposta a solicitações pontuais.

Em 2020, para além das ações previstas inicialmente, que foram mantidas, a empresa mobilizou-se para ajudar, através de donativos monetários, diversas instituições de solidariedade social de norte a sul, cujo trabalho incide no apoio a famílias em elevado estado de vulnerabilidade, pessoas em situação de sem-abrigo, apoio à terceira idade e crianças desprotegidas. Este ano, e por força da pandemia, a RHmais apoiou estabelecimentos escolares e famílias - através de instituições como a Entrajuda e a Re-food, entre outras de menor dimensão -, na disponibilização de material informático, de forma a fazerem frente às dificuldades acrescidas geradas pela pandemia da COVID-19.

Através da iniciativa das várias operações espalhadas pelo país e, ainda, integradas na Semana Internacional dos Contact Centers, foram desenvolvidas inúmeras ações de voluntariado em parceria com o Banco Alimentar contra a Fome. Na época Natalícia, a RHmais reforçou os seus habituais apoios a instituições e organizações sociais, eleitas pelos seus Colaboradores, e, em parceria com o Rotary Club de Lisboa, contribuiu para aquisição de cestas básicas, compostas por bens de primeira necessidade, entregues a famílias vulneráveis.

A nível internacional, continuámos o nosso programa de apadrinhamento através da Associação Helpo - Organização Não Governamental para o Desenvolvimento das crianças e jovens de Moçambique e São Tomé e Príncipe. Este programa tem como missão ajudar nos principais problemas das comunidades, transformando a vida de centenas de pessoas, e têm um impacto direto nas crianças apadrinhadas e em todos os seus familiares e amigos.

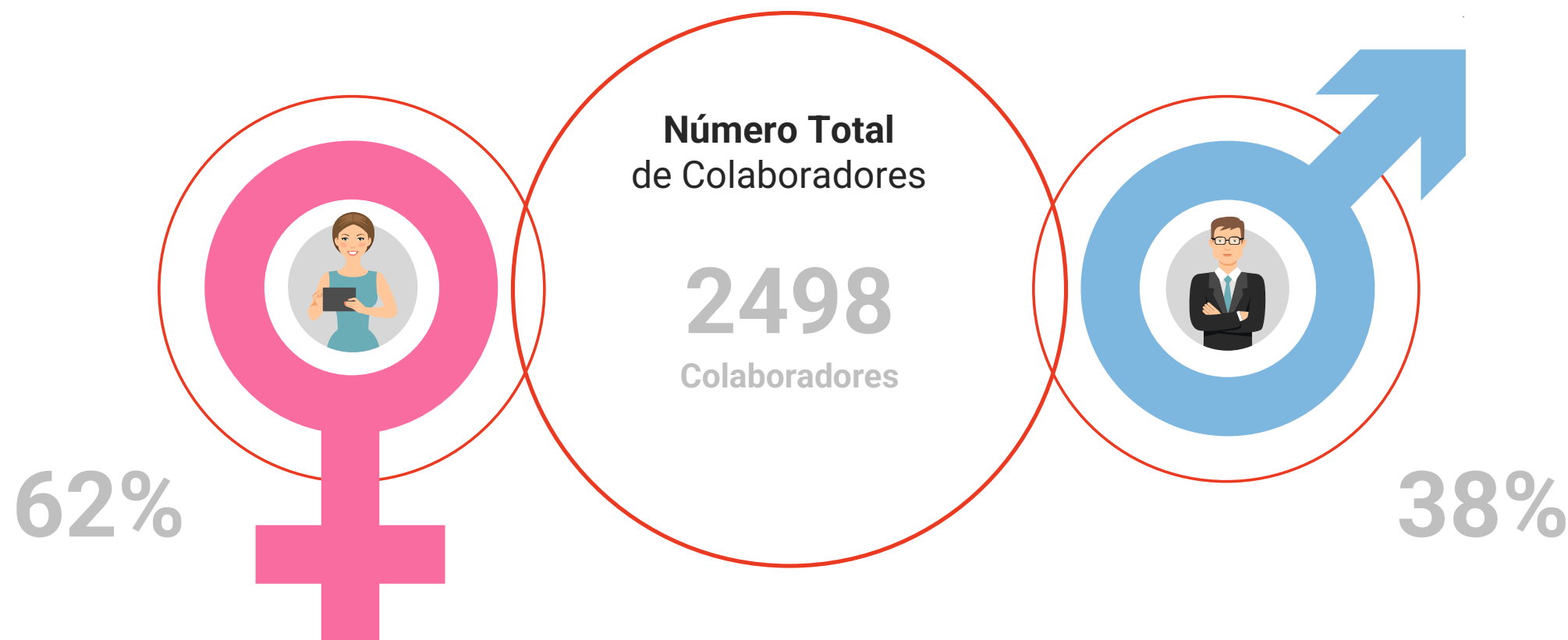






## ○ Colaboradores, diversidade e inclusão

Promover uma cultura de *engagement*, desenvolver continuamente as competências dos nossos Colaboradores, reconhecer e recompensar o seu desempenho são os pilares que conduzem a RHmais na retenção de talentos.



 Colaboradores, diversidade e inclusão

# Formação

DO  
MORE.

A RHmais integra no seu Plano Anual de Formação o programa evolutivo “Academia AGOSTO - Academia de Gestores Operacionais, Supervisores, Trainers e Operadores”, o qual liga as exigências profissionais das diversas funções aos percursos formativos dos trabalhadores. Por força da pandemia, toda a formação prevista em regime presencial foi rapidamente adaptada para a modalidade online, tendo sido realizadas 45287 horas de formação abrangendo 2650 formandos.



## ○ Colaboradores, diversidade e inclusão

A RHmais desenvolve esforços no sentido de promover a diversidade dos seus recursos humanos. Reunir pessoas com perfis, conhecimentos e áreas curriculares diversas, com culturas, género e idades diferentes, enriquece a organização, estimula a criatividade e a inovação, contribui para o fortalecimento do potencial humano e para uma maior qualidade nos processos de tomada de decisão, potenciando a criação de valor para todas as partes interessadas.

Com base nos princípios de não discriminação e inclusão, a RHmais assume o compromisso, já previsto, nos seus Códigos de Conduta, de:

- Implementar medidas de discriminação positiva e proibição de quaisquer formas de discriminação ou assédio, nomeadamente em função de género, idade, nacionalidade e residência, cumprindo os direitos universais consignados na Constituição da República Portuguesa, na Organização Internacional do Trabalho e na Global Compact;
- Promover o respeito mútuo e a igualdade de oportunidades para homens e mulheres nos processos de recrutamento e seleção, progressão na carreira, formação e remuneração;
- Tomar medidas que permitam a integração de pessoas portadoras de necessidades especiais e que promovam a adaptação dos postos de trabalho, sempre que necessário e possível;
- Promover a diversidade académica e experiência profissional dos Colaboradores com vista a assegurar uma melhor resposta às necessidades de um mercado exigente e em constante evolução.



## Colaboradores, diversidade e inclusão



A RHmais estimula um ambiente de trabalho que revele e valorize o melhor de cada um, pautando-se pelo tratamento respeitoso e profissional onde as diferenças individuais são respeitadas.

Como empresa geradora de empregabilidade, tem vindo a estabelecer protocolos de cooperação com instituições de solidariedade social que atuam na área da deficiência motora, de forma a mitigar a taxa de desemprego existente nesta faixa da população, nomeadamente a Associação Salvador e ASBIHP - Associação Spina Bífida e Hidrocefalia de Portugal.

Em colaboração com o CPR - Centro Português para os Refugiados, procura facilitar a integração no mercado de trabalho de refugiados através da inclusão destas pessoas na sua bolsa de candidatos a emprego.



## Reconhecimento

Ao longo dos anos, a RHmais tem vindo a alcançar e a manter a sua certificação em diversas áreas:



### Gestão da Qualidade

A RHmais encontra-se certificada no 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.



### 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.

Implementação de Sistemas da Qualidade, Outsourcing, Handling e Gestão de Serviços de Assistência a Clientes e Contact Centers. A RHmais está certificada com a NP EN ISO 9001 desde 2002.



### 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.

## Reconhecimento



### **Certificação como Entidade Formadora**

A RHmais encontra-se, desde 1998, certificada pela DGERT - Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho como Entidade Formadora (Processo C3102) em 17 áreas de formação e educação, nomeadamente:

**090** – Desenvolvimento Pessoal

**146** – Formação de professores e formadores de áreas tecnológicas

**222** – Línguas e Literaturas Estrangeiras

**341** – Comércio

**342** – Marketing e Publicidade

**344** – Contabilidade e Fiscalidade

**345** – Gestão e Administração

**346** – Secretariado e Trabalho Administrativo

**347** – Enquadramento na organização/empresa

**380** – Direito

**481** – Ciências Informáticas

**482** – Informática na ótica do utilizador

**729** – Saúde – programas não classificados noutra área de formação

**762** – Trabalho Social e Orientação

**811** – Hotelaria e Restauração

**812** – Turismo e Lazer

**862** – Segurança e Higiene no Trabalho

## Prémios



A RHmais tem vindo a receber prémios no que diz respeito ao reconhecimento da excelência dos seus projetos na área dos Contact Centers, tendo recebido, na “reta final” deste ano, mais dois prémios em iniciativas promovidas pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC), para além de diversos prémios atribuídos por clientes, designadamente de “Melhor Fornecedor”.

Na Semana Internacional dos Contact Centers 2020, a RHmais foi a grande vencedora, tendo conseguido, pelo segundo ano consecutivo, o primeiro prémio de melhor vídeo para o Projeto RHmais Vodafone Lisboa.

Nos Best Awards 2020 recebemos, também, o prémio Silver da categoria “Telecomunicações”, conseguido pelo Projeto RHmais NOS Linha 1699.





## ○ A nossa resposta à pandemia global da COVID-19

Desde o início da pandemia que a RHmais possuía um Plano de Contingência robusto com medidas que foram adotadas desde cedo face à evolução da COVID-19.

Numa visão geral sobre a atividade da empresa, ressalta um enorme, rápido e bem-sucedido esforço, de transformação digital dos processos e serviços e uma dedicada epopeia de colocar a trabalhar, a partir de casa e logo numa fase inicial da pandemia, mais de 90% dos Colaboradores, preservando, desta forma, os próprios e as suas famílias de contacto com possíveis focos da doença.

Todo o trabalho realizado até então em regime presencial foi reorganizado de forma a ser executado em regime remoto. Foram criados mecanismos de apoio aos Colaboradores com o foco de manter a proximidade e a motivação dos mesmos.

Os *meetings* e *briefings* diários passaram a ser por vídeo, assim como as interações entre os Colaboradores, conseguindo-se, desta forma, manter o *engagement*.



*“Foi das primeiras empresas no país a dispor de um robusto Plano de Contingência, com 49 páginas de medidas e procedimentos que muito cedo começou a adotar. Em menos de uma semana, a RHmais operacionalizou toda a transformação necessária para se adaptar aos novos tempos.”*

Entrevista a Rui Henriques in “Líder Magazine”





## O nosso Trabalho - Governance

A empresa tem como principal missão a completa satisfação dos seus Clientes, atingindo ou superando as suas expectativas. Através da permanente análise ao seu sistema, garante a sua constante adequação e encoraja a melhoria contínua dos seus processos e atividades, recorrendo a uma prática consistente de gestão da inovação.

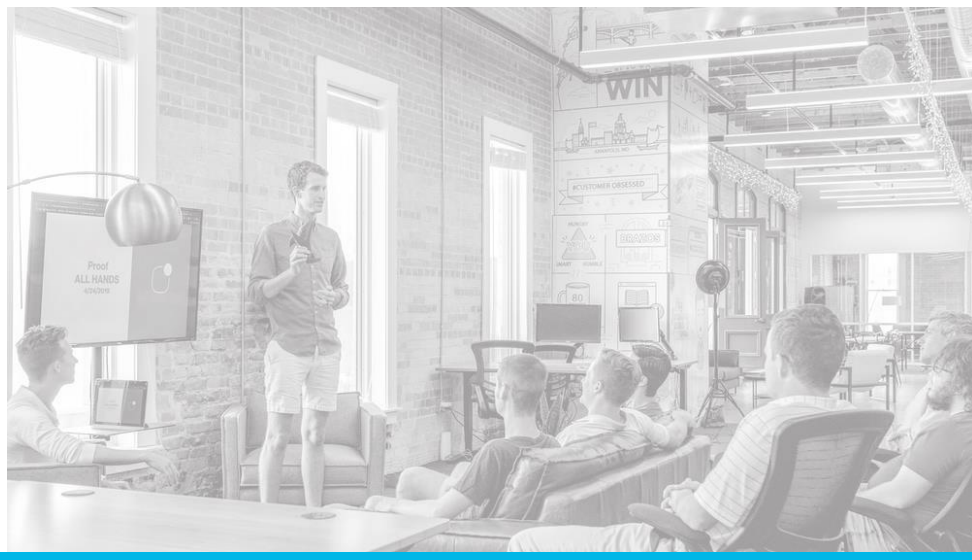
A RHmais assegura o cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente e empenha-se em melhorar a sua eficácia. Promovendo o estabelecimento de parcerias e de redes de cooperação, a RHmais potencia a complementaridade de competências para, assim, aumentar a eficiência e acrescentar mais valor aos serviços que presta.

A RHmais aposta na valorização dos Colaboradores através da atualização permanente das suas competências, da promoção do trabalho em equipa e do reforço do seu compromisso com a qualidade.

A RHmais assume-se como uma empresa social e ambientalmente responsável, com uma equipa de Colaboradores motivada e mobilizada para gerar valor para os Clientes e acionistas e contribuir para o bem-estar da comunidade. A RHmais assume o compromisso do estabelecimento de boas práticas ambientais, baseadas na proteção do ambiente, incluindo a prevenção da poluição no âmbito das atividades que desenvolve.

A RHmais assegura o cumprimento dos requisitos legais que são aplicáveis aos aspetos ambientais que decorrem da sua atividade. Comprometemo-nos a aplicar estes princípios a todas as suas prestações de serviço.

## Código de Conduta



O Código de Conduta da empresa estabelece o conjunto de princípios, valores e regras de ética e de conduta profissional a observar por todos os Colaboradores da RHmais, sem prejuízo de outras normas de conduta aplicáveis aos mesmos, em virtude do desempenho das suas funções. É, ainda, aplicável aos prestadores de serviço (consultores, formadores e auditores) que estejam de alguma forma titulados para agir em nome e/ou representação da RHmais.

O Código de Conduta da RHmais pretende constituir uma referência no que respeita aos padrões de conduta no relacionamento entre Colaboradores e no relacionamento com terceiros.

O Código de Conduta constitui um elemento enquadrador da atuação relacional dos seus Colaboradores, reflete a sua cultura empresarial, sendo uma referência valorativa para a orientação do comportamento dos Colaboradores e de todos os que com ele se relacionam, garantindo o cumprimento dos padrões de ética pelos quais a RHmais se rege, garantindo as relações de confiança e transparência com todas as partes interessadas.



## Direitos Humanos

A RHmais assume o compromisso de renunciar ao trabalho infantil ou forçado, promovendo o respeito pelos direitos humanos, pelo trabalho e liberdade de associação e participando ativamente em iniciativas de cariz social e cultural, promovendo uma cidadania mais ativa e responsável.

Os Colaboradores da empresa são incentivados a não adotar comportamentos discriminatórios, nomeadamente com base na raça, género, idade, incapacidade física, orientação sexual, opiniões políticas ou convicções religiosas, privilegiando antes o princípio da igualdade de oportunidades, da diversidade e o mérito individual.

A RHmais regula a sua atuação pelos mais elevados padrões de integridade e dignidade individual, por forma a ser evitada ou corrigida qualquer prática que contrarie os princípios referidos anteriormente, atribuindo a todos os Colaboradores iguais oportunidades para o desenvolvimento da sua carreira profissional.

Estão implementadas na empresa parte das diretrizes estabelecidas pelos Princípios para o Empoderamento das Mulheres, regendo-se por princípios de igualdade de tratamento, diversidade e não discriminação. Todos os Colaboradores têm direito à igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere à formação e promoção ou carreira profissional e às condições de saúde e segurança no trabalho.





## Saúde e Segurança

Garantir a segurança, saúde e o bem-estar dos Colaboradores no trabalho é uma das principais preocupações da empresa. Ciente dos riscos relacionados com a segurança no trabalho, a RHmais promove e incentiva uma cultura de segurança entre todos os seus Colaboradores, garantindo um ambiente de trabalho seguro e incentivando ainda um estilo de vida saudável.

### Sinistralidade

A generalidade dos riscos associados à atividade desenvolvida pela RHmais é de origem ergonómica e eventuais quedas ao mesmo nível. A sinistralidade da empresa em 2020 foi nula, com zero acidentes ocorridos no local de trabalho ou mesmo em teletrabalho.

| Ano  | Nº de Acidentes ocorridos no local de trabalho | Nº dias de Trabalho Perdidos resultantes do AT (*) | Taxas de frequência dos acidentes de trabalho não mortais (**) | Taxas de gravidade dos acidentes de trabalho não mortais (***) | Taxa de Incidência Total AT (****) | Taxa de incidência AT Mortais (*****) | Exames Médicos realizados |
|------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| 2018 | 7                                              | 147                                                | 2,71                                                           | 56,95                                                          | 3,99                               | 0                                     | 1326                      |
| 2019 | 5                                              | 91,6                                               | 2,39                                                           | 62,13                                                          | 3,83                               | 0                                     | 1069                      |
| 2020 | 0                                              | 0                                                  | 0,00                                                           | 0,00                                                           | 0,00                               | 0                                     | 390                       |

(\*) ocorridos no ano de referência do Relatório

(\*\*) Taxa de frequência:  $Tf = (N^{\circ} \text{ de acidentes de trab. com baixa} / N^{\circ} \text{ horas efetivamente trabalhadas}) \times 1.000.000$

(\*\*\*) Taxa de gravidade:  $Tg = (N^{\circ} \text{ de dias perdidos} / N^{\circ} \text{ horas efetivamente trabalhadas}) \times 1.000.000$

(\*\*\*\*) Taxa de incidência (Total AT)  $TiT = (N^{\circ} \text{ de AT Totais} / N^{\circ} \text{ total de trab. em I - 3.1.1 e I - 3.2}) \times 1000$

(\*\*\*\*\* Taxa de incidência (AT Mortais)  $TiM = (N^{\circ} \text{ de AT mortais} / N^{\circ} \text{ total de trab. em I - 3.1.1 e I - 3.2}) \times 1000$

No boletim trimestral de saúde e segurança são divulgados informações e conselhos sobre ergonomia, alimentação, entre outros temas, principalmente ligadas a patologias sazonais. Concomitantemente são organizadas, regularmente, sessões de exercício laboral com o objetivo de prevenir lesões musculoesqueléticas.



## Saúde e Segurança

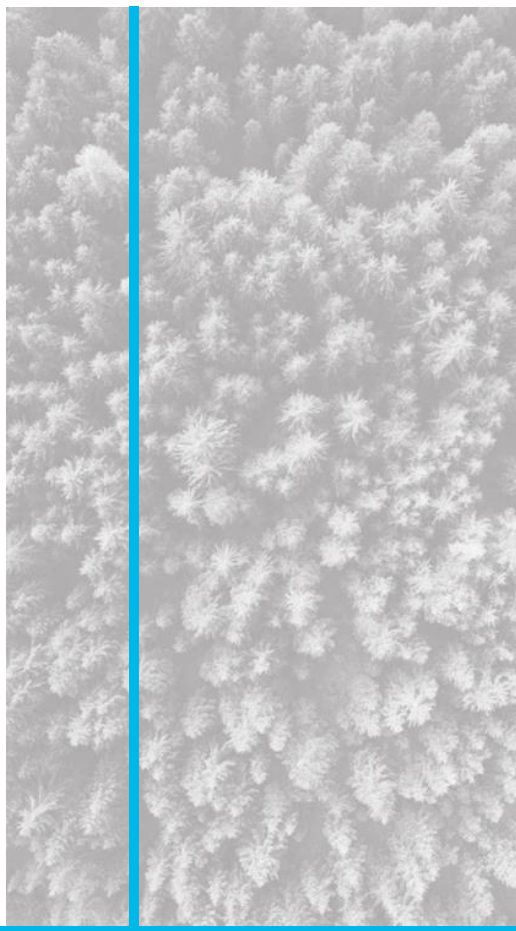
Num ano atípico em todos os sentidos, a saúde e segurança dos Colaboradores assumiu uma maior relevância. Numa fase inicial foram distribuídos equipamentos de proteção individual (máscaras), reforçada a disponibilização de desinfetante, aumentada a limpeza das instalações e colocados em locais estratégicos pôsteres com informação relevante, tendo sido ainda colocados separadores acrílicos em locais onde o distanciamento entre as pessoas não era exequível.

A RHmais cumpriu escrupulosamente todas as orientações da Direção-Geral de Saúde, tendo registado ZERO incidências (suspeitos, infetados ou internamentos) oriundas nos seus locais de trabalho.





## Gestão Ambiental



A RHmais tem uma metodologia para identificação e avaliação dos aspetos e impactos ambientais. Ao aplicar a metodologia é possível identificar os aspetos ambientais relevantes: consumo de energia elétrica, consumo de água e consumo de papel.

Gradualmente, a empresa tem vindo a substituir documentos em papel por documentos digitais. Este ano, devido às circunstâncias da pandemia, todo este processo foi acelerado passando praticamente todos os documentos, faturas, recibos, documentos contratuais a ser digitais.

Anualmente, a empresa procede à submissão no SILIAMB - Sistema integrado de licenciamento do Ambiente, do Mapa Integrado de Registo de Resíduos da sua Sede e Contact Center RHmais Lionesa. Procede também à comunicação à APA - Agência Portuguesa do Ambiente sobre a quantidade de gases fluorados com efeito de estufa dos equipamentos de AVAC no Contact Center RHmais Lionesa.

A par destas ações, a RHmais organiza um Programa Anual de Gestão Ambiental onde são identificadas ações macro a implementar que também têm como objetivo minimizar os aspetos ambientais relevantes.

Em 2016 a RHmais realizou a transição do seu Sistema de Gestão Ambiental para o referencial NP EN ISO 14001:2015, incidindo o âmbito de implementação do mesmo na Sede da empresa, em Lisboa, e no Contact Center RHmais Lionesa.





## Economia Circular

A RHmais está consciente de que o futuro passa por um modelo económico regenerativo e restaurador em que os recursos são geridos de modo a preservar o seu valor e utilidade pelo maior período de tempo possível. Por estas razões, a RHmais implementou e pretende implementar um conjunto de ações que contribuam, ainda que em pequena escala, para a Economia Circular:



Reciclagem de papel. Em 2020, a RHmais evitou o abate de 30 árvores.



Estabelecimento de protocolos com Entidades/Empresas que foram constituídas com o objetivo de potenciar a Economia Circular. Estes protocolos pretendem dar a conhecer estas empresas a todos os Colaboradores da RHmais e potenciar a aquisição dos seus produtos e serviços em detrimento de outras empresas que não contribuem de forma ativa para a Economia Circular.



Inclusão do tema “Economia Circular” na Sensibilização Ambiental (E-Learning) que é facultada a todos os Colaboradores.



Eliminar desperdício e fontes de poluição através do redesenho dos processos.



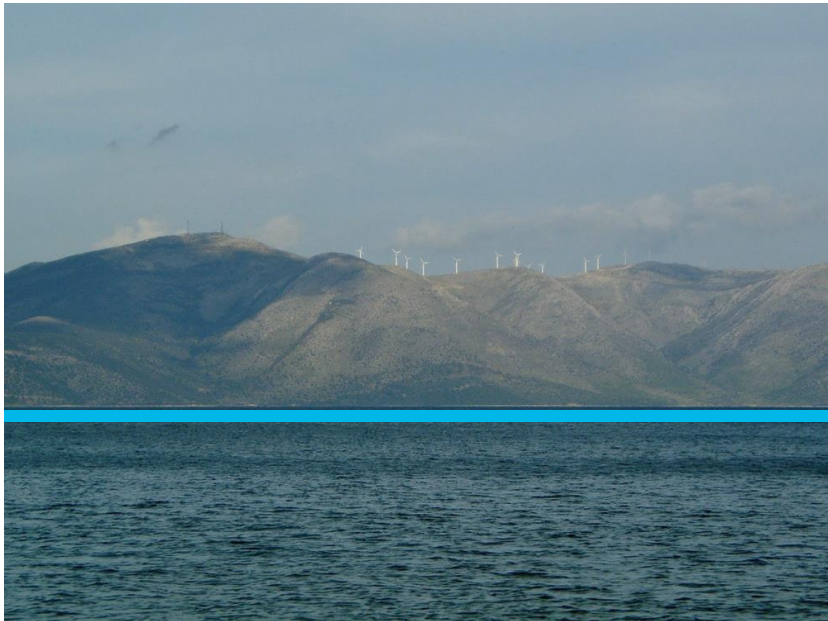
Doação de material informático e mobiliário.



## Fornecedores

A RHmais considera essencial alinhar os seus princípios de responsabilidade social e ambiental com os seus fornecedores. Anualmente é feita a avaliação dos fornecedores na qual se verifica, entre outros critérios, se o fornecedor entrega os produtos em embalagens recicláveis ou reutilizáveis e se o serviço é prestado por um fornecedor que tem uma Política Ambiental implementada.

Com base nesta avaliação, a RHmais privilegia fornecedores que evidenciem boas práticas de sustentabilidade.





## Comunicação

Num ano marcado pela pandemia da COVID-19 que obrigou a população a um confinamento generalizado, a comunicação digital ganhou uma importância notável. Por essa razão, a RHmais intensificou a sua forma de comunicação com todas as partes interessadas, através das suas plataformas e reforçou a sua presença nas redes sociais. Desta vez, em formato webinar, deu continuidade à estratégia de realização de um evento próprio em coorganização com a Universidade Aberta, um colóquio com reconhecidos convidados transversais à sociedade que abordaram o tema “O Futuro das Organizações pós-Covid-19 - O Sistema Educativo prepara as Pessoas com os Skills necessários?”.

A RHmais participou como *sponsor stand* na Conferência Internacional da APCC, sendo ainda representada pelo seu CEO como orador no painel “A gestão de Recursos Humanos em teletrabalho - desafios, riscos e sucessos”.



3.292

Novos Seguidores

44.083

VS 39.064 de 2019



775

Novos Seguidores

775

Total Seguidores



7.707

Novos Seguidores

24.102

Total Seguidores

## Comunicação

Através da sua banda, os HumansR, a empresa marcou presença no Festival Brands Like Bands e no programa televisivo “SIC – Olhó Baião”.





## Comunicação

A RHmais apostou também numa forte presença na Imprensa através da publicação de artigos e notícias diversas.



### Este grupo especializado contratou mais de 11 mil pessoas o ano passado em Portugal

Por Margarida Lopes - 27/08/2020, 16:00h

Em 2020, o grupo de Recursos Humanos RHmais contratou 11 516 candidatos. Num ano em que o aparecimento da pandemia trouxe enormes desafios no mercado de emprego, a empresa portuguesa recebeu aproximadamente 50 mil candidaturas para as suas vagas de emprego.

Relativamente ao perfil dos 11 516 candidatos recrutados em 2020, a maioria tem entre 21 e 30 anos e 29% entre 31 e 40 anos, sendo que cerca de 55% são do género masculino e 45% do feminino.

De acordo com o Gabinete de Mediação e Conciliação da Câmara Municipal de Lisboa, a pandemia de COVID-19, estando relacionada com a pandemia, estão relacionados os portugueses, o qual acrescenta valia alicerçada na reputação e solidez respectivos sectores de actividade; também, um reflexo das dificuldades também demonstra o reconhecimento

24/8



Realizou-se a 24 de setembro mais uma edição do debate "Momentos Singulares - Gerir no século XXI", que este ano foi dedicado ao tema "O Futuro das Organizações pós-Covid-19 - O Sistema Educativo prepara as Pessoas com os Skills necessários?", e, pela primeira vez, aconteceu em formato digital.

### RadAR COVID-19: O esforço hercúleo da RHmais

Por AL, JORNA NOTÍCIAS

Foi das primeiras empresas no país a dispor de um robusto Plano de Contingência, com 49 páginas de medidas e procedimentos que muito cedo começou a adotar. Em menos de uma semana, a RHmais operacionalizou toda a transformação necessária para se adaptar aos novos tempos.

Encontra-se já encerrada a sede da Rhmais e os setores de serviços, estando os colaboradores internos em teletrabalho. Todas as operações que envolvem atendimento presencial de público privilegiam, agora, o contacto digital. Mantendo apenas em funcionamento (poucas) operações que, pela sua natureza de serviço público essencial e suporte a funções essenciais, não podem ser transformadas em trabalho remoto, mas que estão a adaptar horários e condições de trabalho para aumentar o distanciamento social. Também houve urgência em redefinir os processos de recrutamento e formação, privilegiando as soluções digitais que eram aplicadas em menor escala (e-learning, e-recruitment).



Quem nos conta é Rui de Brito Henriques, CEO da RHmais, a empresa de organização e gestão de recursos humanos com 2100 colaboradores. E quem tem, assim, um desafio gigante em mãos. Também por isso a sua gestão é focada na coesão e moral das equipas. E é o caso de uma gestão presente, que apoia e reconhece o esforço hercúleo de todos para concretizar a transformação operada em menos de uma semana.

"Muito brevemente, vamos voltar a viver a vida normal e feliz a que estávamos habituados, compreendendo ainda melhor a importância do afeto, do abraço, do beijo", pontua.

O que é mais assustador nesta crise de saúde pública mundial? Para além, naturalmente, da morte de milhares de seres humanos, o que se nos afilga mais assustador é a possibilidade de desestruturação e colapso da sociedade e da economia, tal como a conhecemos. Quando falamos em sociedade e economia, falamos sempre de economia que a nós não poderá corrigir imediatamente: solução, tal como a transformação energética,

# Excelência com Pessoas

Visite-nos:

