



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE RHMAIS 2018

ÍNDICE

Mensagem CEO.....	3
Sobre o Relatório.....	4
Caracterização da Empresa.....	5
Estrutura Operacional.....	8
Sustentabilidade.....	9
Ambiente.....	9
Economia.....	12
Sociedade.....	14
Colaboradores.....	16
Promover Saúde e Segurança no Trabalho.....	20
Comunicação.....	22

MENSAGEM DO CEO

A principal preocupação da gestão da RHmais é a compatibilização entre a Felicidade e a produtividade da empresa e dos seus colaboradores.

Nem sempre se consegue manter um balanço justo entre estes dois pratos da balança, mas nunca se deverá perder a noção de que “um não vive sem o outro”.

A Missão, a Cultura e os Valores de Humanismo, Responsabilidade, Ética e Transparência que prosseguimos, conduzem-nos até “aos limites” na procura deste balanço.

Este relatório visa dar a conhecer os nossos esforços e iniciativas. Agora é de todos!



Rui de Brito Henriques
CEO da RHmais

SOBRE O RELATÓRIO

Anualmente a RHmais - Organização e Gestão de Recursos Humanos, SA publica o seu Relatório de Sustentabilidade, retratando este a sua atividade nas áreas financeira, ambiental e social, durante o ano em reporte.

O relatório funciona, também, como uma forma de comunicação com todos os seus *Stakeholders*.

Este é o 9º Relatório de Sustentabilidade e a informação que consta, nas páginas seguintes deste documento, refere-se ao período compreendido entre o dia 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2018.

O relatório foi elaborado pela Direção de Desenvolvimento Organizacional (Núcleo de Sustentabilidade e Responsabilidade Social) e aprovado pela Administração da empresa.



CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A RHmais é a maior empresa nacional prestadora de serviços nas áreas de Gestão de Contact Centers, operando ainda nas áreas de Outsourcing, Handling, Job Solutions, Training, E-Learning, Consulting e Customer Experience.

A RHmais criou novos postos de trabalho principalmente nas zonas urbanas do Porto e Lisboa, contando em 2018 com uma equipa de cerca de 2 000 colaboradores distribuídos pelos diversos Projetos dos nossos clientes que abarcam algumas das maiores empresas públicas e privadas de vários setores de atividade, nomeadamente, Telecomunicações, Media e IT; Serviços; Financeiras; Indústria, Comércio e Turismo; *Utilities*, Saúde, Transportes e Logística; Administração Pública e Associações Empresariais.

A empresa possui uma rede de infraestruturas em Lisboa, Porto, Maia, Trofa e Barreiro, assim como dois Contact Centers: o Contact Center RHmais Lionesa localizado em Leça do Balio e que conta já com 3 anos de existência, e outro em Lisboa, situado na Av. Infante D. Henrique, inaugurado em 2017 e que alberga algumas das operações da empresa em áreas como a saúde, transportes e mobilidade, entre outros.



CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES

A RHmais participa em diversas associações e parcerias multifacetadas, nacionais e internacionais, relacionadas com a sua área de atuação, nomeadamente:

APESPE RH - Assoc. Portuguesa das Empresas de Serviços Privados de Emprego e de Recursos Humanos

ASSOP - Associação para os Shared Services e Outsourcing de Portugal

APCC - Associação Portuguesa dos Contact Centers

AproCS - Associação de Profissionais de Customer Service

APG - Associação Portuguesa dos Gestores e Técnicos de Recursos Humanos

CCILA - Câmara de Comércio Luso-Alemã

APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade

APDC - Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações

Casa de Espanha

AIP - Associação Industrial Portuguesa - Câmara de Comércio e Indústria

Future Manager Alliance

BLC

Universidade Aberta

Universidade Europeia

CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

RECONHECIMENTOS

Com o objetivo de ver reconhecida a qualidade dos seus serviços, a RHmais tem vindo a obter ou renovar a sua certificação em diferentes áreas, onde se destacam:

- Certificação pela APCER - desde 2002 - no domínio da Gestão Operacional de Serviços de Assistência a Clientes pela atual NP EN ISO 9001.2015.



- Certificação Ambiental, segundo o referencial NP EN ISO 14001:2015, inicialmente na Sede, em Lisboa, e desde 2016 no Contact Center RHmais Lionesa.



- Licenciamento concedido pela ANAC para prestar serviços administrativos e de assistência a passageiros em escala.



- Empresa certificada, pela DGERT, como entidade formadora em 16 áreas de formação: Desenvolvimento Pessoal; Formação de Professores e Formadores de áreas tecnológicas; Línguas e Literaturas Estrangeiras; Comércio; Marketing e Publicidade; Contabilidade e Fiscalidade; Gestão e Administração; Secretariado e Trabalho Administrativo; Enquadramento na Organização / Empresa; Direito; Informática na ótica do utilizador; Saúde; Trabalho Social e Orientação; Hotelaria e Restauração; Turismo e Lazer; Segurança e Higiene no Trabalho.



ESTRUTURA OPERACIONAL

A atividade funcional da RHmais assenta numa estrutura orgânica constituída pela Administração, cinco Direções de Coordenação Operacional, quatro Direções de Suporte e diferentes Unidades de Negócio que integram as principais áreas de atuação da empresa.



As Direções de Suporte incluem as áreas: Administrativo-Financeira, Comercial e de Marketing Estratégico e Desenvolvimento Organizacional, onde se inserem as atividades de Recrutamento e Seleção interna, Gestão de Recursos Humanos, a Formação, Segurança e Saúde no Trabalho, Sustentabilidade e Responsabilidade Social e a área de Comunicação e Marketing.

No início de 2018, a RHmais introduziu na sua estrutura organizativa uma nova Direção da Qualidade e Compliance. Esta nova direção tem como principal missão a implementação e gestão de todos os processos e procedimentos necessários para responder às exigências do RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Acompanhando a nova era de transformação digital, a empresa reforçou a sua presença no mundo digital e Redes Sociais, com vista a prosseguir com o crescimento e expansão da sua presença no mercado, intensificando a visibilidade dos seus serviços.

A sua política de transparência, confiança e estreita relação com os seus clientes e parceiros, faz com a empresa veja reconhecida a sua prestação de serviços através da fidelização dos seus principais clientes, o regresso de antigos e a conquista de novos clientes.

SUSTENTABILIDADE

A Sustentabilidade faz parte da missão da RHmais e assenta em três pilares - ambiente, economia e sociedade -, sendo transversal a toda a empresa.



AMBIENTE

A atividade da RHmais, pela sua natureza, não tem uma contribuição profunda em riscos ambientais. No entanto, consciente que de alguma forma pode contribuir para melhorar a saúde do planeta, promove uma cultura de proteção ambiental, ao alertar sobre os valores e princípios ambientais de todos colaboradores e tem, desde 2014, a Certificação do Sistema de Gestão Ambiental pela ISO 14001:2015.

Ainda que com expressão reduzida, empregamos de forma racional os recursos de energia e de água e fazemos uma monitorização do seu consumo como se pode verificar na tabela anexa:

Local	Aspeto Ambiental	Valor 2016	Valor 2017	Valor 2018	Objetivo 2018
Sede	Consumo de energia elétrica (kWh)	6.592	5.127	5.582	5.200
	Consumo de água (m ³)	45	37	36	37
Contact Center	Consumo de energia elétrica (kWh)	31.710	34.527	35.679	34.500
	Consumo de água (m ³)	163	183	224	180

SUSTENTABILIDADE

Na Sede da RHmais é de realçar a tendência da diminuição nos valores de consumo de água e, no consumo de eletricidade, verificou-se um ligeiro aumento face a 2017 mas mantendo-se, ainda assim, muito abaixo dos valores relativos a 2016.



O consumo de energia e água no Contact Center RHmais Lionesa tem vindo a aumentar, fruto do aumento de colaboradores alocados a este centro.

A Gestão de Resíduos é realizada através da separação dos diversos resíduos sólidos com Ecopontos colocados em vários locais da empresa, tanto na Sede como no Contact Center.

A empresa tem vindo a proceder à substituição do plástico leve por alternativas menos ou não poluidoras, tais como nos dispensadores de café e água (copos de papel) e na utilização de vidro no consumo de águas. Progressivamente temos vindo a implementar uma política de *paper less*.

Na vertente de resíduos de material informático temos um sistema de recolha dos equipamentos elétricos e eletrónicos (computadores, teclados, telemóveis, etc.), assim como para o encaminhamento de tinteiros e *toners* usados, sendo esta efetuada por uma Entidade Parceira legalmente habilitada para o efeito, utilizando-se as Guias de Acompanhamento de Resíduos electrónicas (e-GAR's).

Encontram-se ainda disponíveis pilhões para recolha de pilhas usadas, resíduos que são considerados perigosos para o ambiente, no âmbito do Protocolo estabelecido com a Ecopilhas, através do qual é efetuada uma substituição gradual das lâmpadas existentes por lâmpadas mais económicas e amigas do ambiente. Para além disso, são utilizadas garrafas de vidro para as reuniões, em detrimento das habituais garrafas de plástico.

SUSTENTABILIDADE

ECONOMIA

O ano de 2018 foi marcado por uma recuperação face ao ano anterior, tendo-se verificado um aumento do volume de vendas da empresa através do crescimento em clientes atuais e a conquista de novos clientes, em todas as áreas de negócio da empresa. Desta conjuntura resultou um aumento da empregabilidade, essencialmente nas áreas do Outsourcing.

A destacar, o aumento da intervenção comercial, do marketing digital, da revitalização das marcas e da atividade no âmbito da responsabilidade social da empresa e da sua notoriedade, social, ambiental e económica.

Fragmentando por áreas de negócio, na área dos Contact Centers verificou-se a renovação/manutenção dos principais contratos existentes, bem como a conquista de novos clientes de novos setores de atividade, salientando-se as áreas de Training, Customer Experience, Outsourcing e Job Solutions.

Na área de Outsourcing, verificou-se um aumento muito relevante de 27% face ao ano anterior. No setor do Handling, nomeadamente na assistência de apoio a passageiros na escala de Lisboa, ou *self check-in*, uma área que, podemos dizer, ser resultante da transformação digital e da evolução do *check-in* clássico.

A área de Job Solutions (Recrutamento & Seleção) assistiu a um aumento de 70% de novos clientes de vários setores de atividade, mantendo-se, no entanto, os clientes mais antigos. Desenvolveram-se diversas parcerias, sendo de evidenciar a BLC (Espanha) e a rede internacional FMA - Future Managers Alliance, já presente em quase todo o mundo.

No âmbito do Training & Consulting, preservámos os projetos estruturantes e destacamos a conquista de 50% de novos clientes, nas áreas da Qualidade em Gestão, Ambiente e Sistemas de Informação.

SUSTENTABILIDADE

A área do Customer Experience, à semelhança das outras áreas de negócio da empresa, manteve a sua presença nos clientes habituais e conquistou novos em áreas distintas.

No setor social, concluímos um projeto para a FAMI, em parceria com o CPR, na integração de refugiados em diversas autarquias do país e, um outro, com a AEBB - Associação Empresarial da Beira Baixa - Programa de Desenvolvimento do Empreendedorismo.

A RHmais tem a sua situação regularizada e sem moras perante o Estado e Outros Entes Públicos.

A estrutura financeira mantém-se equilibrada, nomeadamente no seu rácio de solvabilidade que excede o valor médio encontrado para as empresas do setor.

SUSTENTABILIDADE

SOCIEDADE

A RHmais tem vindo a consolidar as suas parcerias com entidades públicas e instituições sem fins lucrativos. A empresa e os seus colaboradores prestam o seu contributo para causas sociais com um espírito de ajuda para com os mais desfavorecidos, contribuindo de forma positiva para as comunidades onde estamos inseridos, com o objetivo de ter um impacto real na sociedade e de, alguma forma, melhorar a vida da população mais desfavorecida.

Com este propósito, temos em curso as seguintes parcerias:

- Parceria com a APPDA - Associação Portuguesa para as Perturbações de Desenvolvimento e Autismo. As lembranças de antiguidade dos colaboradores são peças únicas particularmente criadas para o efeito por jovens apoiados por esta instituição.
- Protocolo com o Centro Português para Refugiados - colaboração técnica de apoio à inserção de refugiados no mercado de trabalho, proporcionando a sua aproximação ao meio empresarial a partir de ações de aconselhamento, recrutamento e seleção.
- Apadrinhamento de Crianças através da Associação Helpo, uma ONGD que apoia milhares de crianças e suas famílias em Moçambique, São Tomé e Príncipe, Angola e Nepal, e, para além de afilhados individuais, apadrinhamos também a Escolinha de S. Pedro de Mahunha, frequentada por crianças com idades entre os 3 e os 5 anos, localizada numa comunidade moçambicana com características rurais e marcada pelo isolamento.



SUSTENTABILIDADE

Através da Banda da empresa, “HumansR”, participámos uma vez mais no Brands Like Bands, o único festival de bandas de empresa em que todas as receitas de bilheteira reverteram, integralmente, para a Associação “Corações com Coroa”.



Através da ação “Um Natal mais solidário” envolvemos os nossos colaboradores na identificação de causas sociais a apoiar nesta época em particular. No ano em reporte apoiámos:

- Raríssimas (Porto), instituição de apoio a pessoas portadoras de doenças menos comuns e aos seus familiares, para que possa prestar um serviço de melhoria na sua qualidade de vida.
- Associação  Joãozinho, que tem como finalidade melhorar a proteção da saúde e tratamento das crianças e jovens internados no Hospital de São João no Porto.
- Associação Nuvem Vitória - tem como missão ajudar a melhorar o sono das crianças, que, por motivos de saúde ou outros se encontram temporariamente em hospitais e instituições afastadas, assim, dos seus ambientes familiares.
- Make-A-Wish - trabalha com o intuito de realizar desejos de crianças e jovens que sofrem de doenças graves.

Complementarmente, convidámos crianças das instituições Casa da Criança de Tires (Fundação Champagnat), Ajuda de Berço, Conselho Português para os Refugiados (CPR) e Casa do Caminho para se juntarem à sessão de cinema exclusiva, dedicada aos filhos dos nossos colaboradores, de um filme recém-estreado em Lisboa e no Porto.



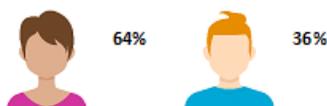
SUSTENTABILIDADE

COLABORADORES

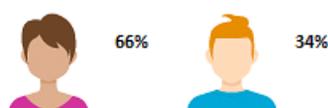
A RHmais mantém um relacionamento saudável com os seus colaboradores proporcionando o desenvolvimento pessoal e profissional, estimulando a flexibilidade e a adaptabilidade e promovendo o mérito, a competência, a participação e o empenho.

A empresa rege-se por princípios de igualdade de tratamento, diversidade e não discriminação, sendo que todos os colaboradores têm direito a igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere à formação e promoção ou carreira profissional e às condições de trabalho.

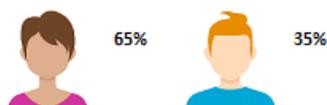
Colaboradores por Género:



Saídas



Entradas



Nível Etário



Num total de 2015 colaboradores em 31 de dezembro de 2018, a RHmais contava com 1 756 colaboradores (sendo o número médio ao longo do ano de 1 714) e com 259 trabalhadores temporários (sendo o número médio durante o ano de 205).

O recrutamento e seleção interno tem como principal missão reforçar as equipas que atuam nos Projetos de Outsourcing. Foram solicitados 1 297 candidatos, tendo sido integrados nas operações 819, dos quais 508 (62%) candidatos na região de Lisboa e 311 (38%) na região do Porto.

Para dar resposta a estas solicitações foram implementadas novas fontes de recrutamento, como a participação em *Job Summits* e a realização de *Open Days*, em conjunto com o aprofundamento das potencialidades das nossas plataformas (HRManager, Inbound Marketing e de Vendas - Hubspot) e reforço da sua presença no mundo digital e Redes Sociais.

SUSTENTABILIDADE

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

A formação é encarada pela RHmais como um investimento de retorno. Colaboradores mais qualificados e motivados contribuem para um maior engajamento com a missão e os valores da empresa. Assim, no decorrer do plano de formação em 2018, foram realizadas 24 335 horas de formação.



O plano de formação tem por base o Programa da “Academia AGOSTO - Academia de Gestores Operacionais, Supervisores, *Trainers* e Operadores” que define os percursos formativos para as diversas funções. Paralelamente, é feito o levantamento de necessidades de formação por cada direção de coordenação.

SUSTENTABILIDADE

BENEFÍCIOS

Clube mais Descontos: Existem diferentes protocolos estabelecidos nas áreas da Saúde e Bem-Estar, Formação e Ensino, Cultura e Lazer, Casa e Serviços, Turismo e Viagem, Auto e Combustível. Durante o ano de 2018, estabeleceram-se novos protocolos, a saber: Glassdrive; Orbitur; Precision, ISTEAC.



Cabaz mais: Em 2018, a RHmais apoiou um novo grupo de colaboradores (com dificuldades reconhecidas), com esta iniciativa, ao proporcionar um apoio mensal durante um ano para a aquisição de bens essenciais.

Happy Mais: No dia do aniversário, os colaboradores voltaram a ser presenteados com um pequeno-almoço saudável.

Fruit Day: Manteve-se a disponibilização de fruta fresca aos colaboradores durante o ano, não só ao nível da Sede como também de alguns Projetos.

Calendário das Ações Sociais: Ações de promoção de bem-estar. Para estimular o exercício físico lançou-se a Campanha "Vá pelas Escadas", disponibilizaram-se bolas de pilates e foram promovidas sessões de massagens laborais.

No Natal, associámos, de novo, os filhos dos colaboradores, mantendo a oferta de cheques-brinquedo (para crianças até aos 3 anos) e para as crianças dos 4 aos 10 anos a oferta de uma sessão de cinema exclusiva com a projeção de um filme de animação recém-estreado.



PROMOVER A SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Ao longo da sua existência, a RHmais tem tido a preocupação de assegurar aos seus colaboradores um conjunto de medidas que garantam o seu bem-estar e segurança. Tendo como premissa da segurança a prevenção, são anualmente efetuadas avaliações dos riscos para a segurança e a saúde dos trabalhadores e realizadas consultas de admissão, periódicas ou ocasionais.

Igualmente, são divulgadas trimestralmente informações de sensibilização nas áreas de prevenção de riscos laborais, saúde e bem-estar, através de boletim emitido pelo Núcleo de Segurança e Saúde no Trabalho.



A RHmais tem definido os seus princípios nesta matéria através da sua Política de Saúde e Segurança no Trabalho:

- Acautelar o cumprimento da legislação em vigor e assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável para os seus colaboradores.
- Promover o envolvimento de todos os colaboradores nas matérias de segurança e saúde no trabalho.
- Disponibilizar informação e formação aos colaboradores sobre os riscos inerentes às diversas atividades, sensibilizando-os para o rigoroso cumprimento das normas de segurança.
- Detetar, anular e prevenir fatores de risco profissionais, de saúde e acidentes de trabalho.

Este documento é revisto periodicamente de forma a assegurar que se mantém pertinente e adequado.

PROMOVER A SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

SINISTRALIDADE

Na generalidade, a atividade da empresa desenrola-se em ambiente de escritório, pelo que os principais fatores de risco laborais são a postura sentada, movimentos repetitivos a nível do rato e teclado (eventuais alterações músculo-esqueléticas), bem como esforço visual (possível diminuição da acuidade e sensação de fadiga ocular) e stress.

Ainda assim, ocorreram alguns acidentes sendo a maior parte quedas ao mesmo nível.

Quadro comparativo de acidentes ocorridos nos últimos 3 anos (2016 / 2017 / 2018) - não inclui os acidentes de trajeto.

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
2016	14	296	6.47	225.25	10.01	0	1.013
2017	7	393	2.44	165.62	4.33	0	999
2018	7	147	2,71	56,95	3,99	0	1326

(*) Ocorridos no ano de referência do Relatório

(**) Taxa de frequência: Tf = (Nº de acidentes de trab. com baixa / Nº horas efetivamente trabalhadas) x 1.000.000

(***) Taxa de gravidade: Tg = (Nº de dias perdidos / Nº horas efetivamente trabalhadas) x 1.000.000

(****) Taxa de incidência (Total AT) TIT = (Nº de AT Totais / Nº total de trab. em I - 3.1.1 e I - 3.2) x 1000

(*****Taxa de incidência (AT Mortais) TiM = (Nº de AT mortais / Nº total de trab. em I - 3.1.1 e I - 3.2) x 1000

O ano de 2018 apresenta um decréscimo em quase todos os indicadores, sendo a exceção o número de acidentes registados que é idêntico ao ano de 2017.

Reforçando a sua ação de prevenção, trimestralmente é enviado um boletim com informações e conselhos de sensibilização de forma a evitar os acidentes.

COMUNICAÇÃO

A RHmais comunica de forma frequente com os seus *stakeholders*, através de diversos meios de comunicação, dos quais destacamos, a inserção/publicação de notícias em meios de comunicação social de relevo para o Grupo RHmais, tais como: SIC Notícias, Expresso Economia, TSF, Visão, Jornal Económico, Dinheiro Vivo, Destak, i, Sol, Notícias ao Minuto, Marketeer e Activa, salientando as ações de promoção de emprego.

Durante o ano de 2018 foram registados 87 recortes que saíram na Imprensa da RHmais e do Grupo.

Prosseguindo a realização de eventos próprios, merece especial realce a Vª edição, em co organização com a Universidade Aberta, dos “Momentos Singulares - Gerir no Século XXI”, Colóquios com reconhecidos convidados transversais à sociedade e sobre temáticas emergentes: “As Redes Sociais e as Organizações - Valor Acrescentado ou Dor de Cabeça?”.

A comunicação interna é um meio fundamental para alinhamento dos valores da empresa a todos os colaboradores e é transversal a todos os setores da empresa.

Kick Off anual: Reunião anual realizada no início de cada ano.

Newsletters Internas: edições eletrónicas, distribuídas por e-mail, que incluem artigos sobre os mais variados temas, relacionados com a empresa, o setor ou artigos de interesse geral. Revelam-se importantes instrumentos de comunicação com os colaboradores permitindo partilhar sucessos e dar a conhecer pessoas, equipas e Projetos, através de artigos de opinião e de entrevistas.

Clipping: Regularmente são enviadas as notícias mais relevantes que saem nos jornais, revistas da especialidade, Redes Sociais, entre outras.

COMUNICAÇÃO

Inbound Marketing: Fazendo uso da plataforma Hubspot, é levada a cabo uma estratégia de atração de *leads*, que assenta na produção e disponibilização de conteúdos de interesse como e-Books, artigos ou *White Papers*, na manutenção de Blogs, e na realização de campanhas de e-mail marketing e de publicidade digital. Esta plataforma funciona também como base para todas as ações de CRM e de gestão de contactos e negócios e como ferramenta de reporting.

