



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2022

RHMAIS

ÍNDICE

- **Introdução**
- **Mensagem do CEO**
- **Visão, Missão e Valores**
- **Quem Somos**
- **Estratégia de Sustentabilidade**
- **Governança Corporativa**
- **Economia**
- **Gestão Ambiental**
- **Economia Circular**
- **Fornecedores**
- **Responsabilidade Social e Compromisso Comunitário**
- **Colaboradores, Diversidade e Inclusão**
- **Caracterização dos Colaboradores**
- **Direitos Humanos**
- **Saúde e Segurança no Trabalho**
- **Formação Profissional**
- **Reconhecimento e Prémios**

INTRODUÇÃO

- Este relatório é o documento que descreve as práticas, desempenho e impacto da RHmais em relação a questões ambientais, sociais e económicas. É um meio privilegiado para comunicar as iniciativas e resultados da empresa no que diz respeito à sustentabilidade.
- A principal razão deste documento é transmitir o desempenho da empresa em relação à sustentabilidade, tanto para as partes interessadas internas como externas.
- Na RHmais temos vindo a orientar a nossa estratégia para avançar na sustentabilidade, estreitando laços com as comunidades locais, apoiando a população mais vulnerável e fortalecendo o compromisso com os colaboradores.
- A RHmais tenciona contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), principalmente aqueles em que a empresa pode ter uma maior capacidade de influência, tendo em conta a sua atividade.



MENSAGEM DO CEO

Uma Guerra na Europa, com o rasto de consequências sociais e económicas e que se seguiu a dois anos de pandemia à escala global, constituem um verdadeiro *stress test* aos países, comunidades, famílias e empresas.

Na RH mais pensamos que a nossa resiliência a essas adversidades radica num exercício de liderança *top-down* sob o primado do exemplo; da dedicação sem reservas; do desenvolvimento das pessoas e da sua liberdade criativa, a par do seguimento dos procedimentos; do foco nas necessidades e expectativas dos clientes; do *giveback* à comunidade e da solidariedade e do respeito pelo Planeta, nas ações ao nosso alcance e que neste Relatório se encontram evidenciadas.

O desenvolvimento de relações duradouras, com Clientes, Colaboradores e Parceiros de Negócio são a chave do nosso Sucesso, o elemento base da nossa Cultura.

A promoção do mérito e da mobilidade interna, a comunicação e o respeito pela diversidade e inclusão constituem os elementos de coesão, o cimento organizacional necessário à Sustentabilidade da empresa e à forma como a RH mais se apresenta ao mercado e aos *stakeholders*.

No “fim do dia”, é a Felicidade que conta: no trabalho e na família; em casa ou *on premises*; a liderar ou a ser liderado; a resolver problemas de clientes ou recrutar candidatos; a formar ou a ser formado...

Sem dúvida alguma, será assim que nos deveremos continuar a conduzir no futuro.

Rui de Brito Henriques



VISÃO, MISSÃO E VALORES

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.

- **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**

Humanismo: Estando próxima das nossas Pessoas e assumindo sempre uma dimensão humana nas nossas decisões;

Responsabilidade: Sempre consciente do impacto social e ambiental de todas as ações por nós praticadas;

Ética: Promovendo a sustentabilidade das relações com os nossos Clientes e Fornecedores e, entre nós, desenvolvendo a equidade e os direitos;

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.

- **O Nosso 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.



QUEM SOMOS

A RHmais é 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.

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

Terminámos 2022 com 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.

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

A nossa estratégia de sustentabilidade tem por base o compromisso assumido pela RH mais no sentido de adotar práticas e ações concretas e responsáveis para reduzir o impacto ambiental, promover a igualdade social e procurar soluções que sejam economicamente viáveis a longo prazo. Nesse sentido temos vindo a implementar práticas de gestão ambiental, de apoio a comunidades locais e promoção da igualdade de género.

Temos estabelecidas diversas políticas internas, tais como o código de conduta. A empresa está certificada pela NP EN ISO 9001 desde 2002 e pela NP EN ISO 14001 desde 2014, temos parcerias com ONGs e com associações de carácter social. Pensamos assim contribuir para impulsionar a mudança positiva e para a construção de um futuro mais sustentável para todos.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

A RHmais está comprometida em proporcionar, para além de um ambiente de trabalho produtivo e participativo, a conciliação entre os seus *stakeholders* e a comunidade, numa abordagem de desenvolvimento sustentável.

A empresa tem implementada uma política de sustentabilidade onde se empenha em promover um clima organizacional baseado num ambiente de trabalho saudável e seguro, cumpre a legislação em vigor que regula as relações individuais e coletivas de trabalho e combate a corrupção em todas as suas formas.

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

Respeita a livre associação profissional e sindical dos colaboradores e mantém com estes uma política de benefícios/incentivos tendentes a proporcionar uma maior qualidade de vida. Combate 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.

ECONOMIA

Após dois anos consecutivos de pandemia global, o ano de 2022 iniciou com a expectativa de uma significativa recuperação económica e do aumento da confiança dos agentes e dos consumidores.

No entanto, com a invasão da Ucrânia pela Rússia e todos os efeitos colaterais daí decorrentes, designadamente um processo inflacionário sem precedentes nas últimas décadas, com impacto particular nos produtos energéticos, alimentares e transportes, tem vindo a levar ao aumento reativo das taxas de juro pelas instâncias bancárias internacionais, com consequências nefastas ao nível dos adiamentos e cancelamentos das decisões de investimento e do desenvolvimento das empresas e dos negócios.

Apesar deste contexto inflacionário, a atividade da RH mais apresentou uma estabilidade interessante ao longo do ano, que levou a que a evolução do seu resultado fosse bem melhor que a do seu volume de vendas, o qual se ressentiu do cenário inflacionário/guerra atrás descrito.

Na realidade, face ao ano anterior, verificou-se uma significativa redução da volumetria de alguns dos negócios da empresa em relação ao ano transato, mas que foram compensados por novos clientes, e pela aceleração da digitalização dos processos de atendimento das empresas que reduziram a necessidade da intervenção humana.

A quebra de confiança económica veio determinar uma menor procura dos serviços de desenvolvimento humano e empresarial da empresa, nomeadamente de recrutamento e seleção e de consultoria e formação.

Correspondendo à estabilidade, registou-se a manutenção do volume global de emprego da empresa, tendo os colaboradores com contratação direta uma redução por via de saídas naturais de -9%, compensada pelo aumento expressivo, sobretudo no último trimestre, dos trabalhadores temporários (+300%). O ano terminou num forte caminho de crescimento.

Aprofundando a tendência para a preferência dos colaboradores pelo trabalho em remoto e revelando enorme flexibilidade e responsividade pelo rápido e bem-sucedido esforço de transformação digital dos processos, a empresa tem, neste momento, cerca de 36% de colaboradores que, alternadamente ou em exclusivo, estão em teletrabalho.

Esta circunstância, aliada ao aprofundamento das soluções digitais e remotas no recrutamento, seleção e formação online no âmbito do *sourcing* dos projetos, tem vindo a permitir a empregabilidade em todos os Distritos do País, incluindo Regiões Autónomas, mantendo total controlo sobre o cumprimento de processos, produtividade e qualidade.



GESTÃO AMBIENTAL

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

Algumas são 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, tendo como objetivo minimizar a utilização de recursos naturais e otimizar o desempenho ambiental da empresa.

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.



ECONOMIA CIRCULAR

A economia circular na RHmais, atendendo à nossa área de negócio, envolve a adoção de práticas e estratégias que visam minimizar o desperdício e promover a sustentabilidade.

A RHmais adotou 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 das novas tecnologias, como o correio eletrónico e a digitalização, estas 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 ajuda a reduzir o consumo de recursos e as emissões de carbono.

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.



FORNECEDORES

A RHmais tem preferência por fornecedores que adotam práticas e políticas ambientalmente responsáveis nas suas operações e cadeias de produção, são comprometidos com a sustentabilidade e procuram minimizar os impactos ambientais ao longo de toda a sua cadeia de valor. Trabalhar com fornecedores sustentáveis ajuda a reduzir o impacto ambiental e social da cadeia de materiais, promovendo práticas responsáveis em todas as etapas do processo.

A RHmais realiza anualmente a avaliação dos seus fornecedores principais e secundários, tendo em consideração critérios de sustentabilidade, principalmente a conformidade com normas ambientais, e privilegia fornecedores que possuam certificações ou selos reconhecidos de sustentabilidade.



RESPONSABILIDADE SOCIAL E COMPROMISSO COMUNITÁRIO

O apoio às comunidades é uma parte fundamental da sustentabilidade e responsabilidade social da RHmais.

Consiste em iniciativas e ações desenvolvidas pela empresa no sentido de contribuir positivamente para as comunidades onde desenvolve a sua atividade.

São exemplo os apoios, quer de natureza financeira, quer em espécie, a várias instituições de solidariedade: Associação de Solidariedade Social Mercado dos Santos, Fundação Allamano, Aldeia de Crianças SOS, Liga Portuguesa Contra o Cancro, Ajuda de Berço, A Causa da Criança Maia e o Conselho Português para os Refugiados (CPR).

Em parceria com o Rotary Clube de Lisboa, a RHmais tem vindo a ajudar no apoio à Associação João XIII e à Associação "O Companheiro".

Continuando a parceria com a Helpo - Organização Não Governamental para o Desenvolvimento, estreitámos o Apoio e Apadrinhamento de Crianças e Escolas em Moçambique (Murrothone, Nampula e Pemba) e São Tomé e Príncipe, entre outras.

Integradas na Semana Internacional dos Contact Centers, foram desenvolvidas diversas ações de voluntariado, nomeadamente na AMI ajudámos a preparar as mochilas escolares e a fazer sacos (a partir de T-shirts) para recolha de bens essenciais, apoiámos a organização da biblioteca na Aldeia de Crianças SOS de Bicesse, doámos sangue no Hospital Fernando Fonseca, separámos material escolar na Entrajuda, colaborámos na AMIAMA e estivemos envolvidos na limpeza de uma praia.

A RHmais juntou-se à Associação Católica Internacional ao Serviço da Juventude Feminina do Porto (ACISJF), a qual tem como objetivo a promoção integral de jovens do sexo feminino em risco social e mães solteiras que são vítimas de maus-tratos físicos e psicológicos. No decorrer da Semana Internacional dos Contact Center, realizaram-se diversas ações de confeção e entrega de refeições da cantina Social (Self In-Via) e de manutenção e reabilitação do espaço exterior da Comunidade de Inserção Nossa Senhora do Bom Conselho (pintura de paredes, limpeza dos telhados e jardins, montagem de material de jardim e crianças).

COLABORADORES, DIVERSIDADE E INCLUSÃO

A RH mais valoriza e realiza a diversidade, reconhecendo que a união de diferentes perspectivas, experiências e habilidades fortalece as equipas, impulsiona a inovação e cria um ambiente onde todos podem prosperar e contribuir plenamente.

O investimento no bem-estar dos colaboradores é o alicerce da empresa. Ao privilegiar o cuidado com a saúde física, emocional e mental das suas Pessoas, criou um ambiente favorável para o crescimento individual, a satisfação profissional e o envolvimento coletivo. A RH mais tem, assim, uma equipa motivada, resiliente e capaz de construir um caminho sólido rumo ao sucesso sustentável.

Na RH mais a diversidade é considerada uma mais-valia colaborativa proporcionando uma larga gama de perspectivas, experiências e aptidões, o que leva a mais inovação e criatividade. Para além disso, a diversidade é um princípio fundamental de justiça social e de igualdade de oportunidades.

A empresa promove uma cultura de respeito, igualdade de tratamento e oportunidades justas para todos, favorece a equidade, combate os preconceitos e estimula o sentido de pertença.





CARACTERIZAÇÃO DOS COLABORADORES

Os colaboradores da RHmais são a essência e o motor da empresa, contribuindo de maneiras diversas para o seu sucesso. A singularidade e as competências de cada um resultam num conjunto de conhecimentos e experiências que permite à empresa promover um ambiente de trabalho inclusivo e promissor, incentivando o crescimento individual e coletivo.

Em 2022, a RHmais empregou uma média de 1 673 colaboradores, dos quais 284 eram estrangeiros de 10 nacionalidades, e 182 trabalhadores temporários.

É importante destacar que a igualdade de oportunidades e a promoção da diversidade de género são questões relevantes para a RHmais. No entanto, e apesar dos esforços feitos, a percentagem de colaboradores do género feminino é mais elevada, 65%, em comparação com os 35% do género masculino.

A diversidade etária na empresa é importante, pois traz uma variedade de perspetivas, experiências e conhecimentos. Apesar da idade média dos colaboradores ser de 36 anos, a RHmais tem uma população de colaboradores multigeracional, o que proporciona oportunidades de aprendizagem e troca de ideias entre os colaboradores de diferentes faixas etárias.



SAÚDE E SEGURANÇA

A Saúde e Segurança no Trabalho (SST) é uma área importante para a RHmais. Promovendo um ambiente de trabalho seguro e saudável a empresa tem como objetivo a prevenção de acidentes, lesões e doenças ocupacionais.

A RHmais realiza avaliações de risco anualmente para identificar perigos e avaliar os riscos associados à sua atividade. Desta forma é possível identificar potenciais fontes de lesões, doenças ou acidentes de trabalho e implementar medidas de controlo adequadas.

São desenvolvidas ações de promoção da saúde através de divulgação de informação sobre diversos temas, como por exemplo a conscientização sobre hábitos saudáveis e a manutenção de atividade física.

Dada a área de negócio da empresa e o baixo nível de riscos associados às funções desempenhadas pelos colaboradores, o ano de 2022 não foi exceção, verificando-se um baixo nível de sinistralidade, tendo havido 13 acidentes de trabalho (apenas um não *in itinere*) que se repercutiram em 567 dias de baixa, o que corresponde a 2 colaboradores em cerca de 2 000 (0,1%).

DIREITOS HUMANOS

A RHmais tem uma atuação alinhada com os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre os Direitos Humanos, que se traduz no respeito desses direitos em todas as suas atividades e operações e a não violação dos mesmos por parte da empresa ou das suas partes interessadas, tais como fornecedores e parceiros de negócio.



A RHmais aplica a observância, respeito e proteção dos direitos humanos, da dignidade das pessoas e da privacidade de cada indivíduo e das comunidades.



A empresa garante que todas as suas atividades são exercidas sem recurso à violência ou abuso, rejeitando e recusando qualquer cumplicidade com violações dos direitos humanos.

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

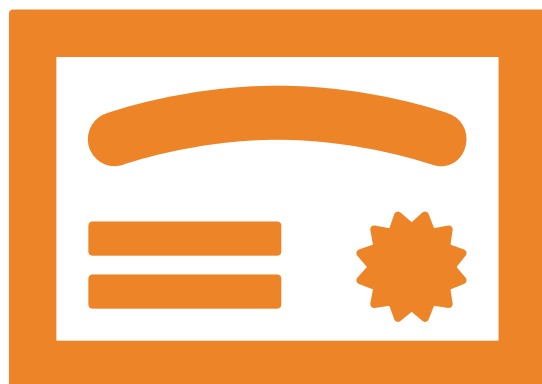
A formação dos colaboradores é um processo importante na RHmais, com o objetivo de desenvolver as competências, conhecimentos e aptidões necessárias para realizar as funções de maneira eficaz. Esta visa melhorar o desempenho individual e coletivo, promover a inovação, capacitar os colaboradores para lidar com desafios e fortalecer a cultura organizacional.

A RHmais desenvolveu um programa de formação “Academia AGOSTO - Academia de Gestores Operacionais, Supervisores, Trainees e Operadores” que engloba as competências profissionais necessárias para os percursos evolutivos dos colaboradores, bem como formação para melhor adaptação às transformações decorrentes da rápida evolução tecnológica e dos pedidos dos clientes.

Para além de toda a atividade de formação desenvolvida no âmbito das suas prestações de serviço em clientes, a RHmais investiu, durante o ano de 2022, 308.808€ em formação profissional para a concretização de 110 ações de formação integradas no Plano Anual de Formação e no programa “Academia AGOSTO - Academia de Gestores Operacionais, Supervisores, Trainees e Operadores”. Frequentaram formação 2 440 formandos, o que se traduziu em 26 754 horas de formação.



RECONHECIMENTO



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

- 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 Aeroportuários - No âmbito da sua atividade de Serviços Aeroportuários, 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 (Processo C3102) em 17 áreas de formação e educação.

PRÉMIO DE MELHOR VÍDEO DE CONTACT CENTER NACIONAL

Pelo 4º ano consecutivo, a RHmais voltou a subir ao pódio, em 1º lugar, com o vídeo RHmais Lisboa Contact Center, decorrente do passatempo da Semana Internacional dos Contact Centers promovido pela APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers.

