



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO	 03
MENSAGEM CEO	 04
QUEM SOMOS	 05
MODELO DE GOVERNANCE	 08
ASSOCIATIVISMO	 09
ECONOMIA	 10
SOCIEDADE	 13
AMBIENTE	 15
COLABORADORES	 18
COMUNICAÇÃO	 23

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

MENSAGEM DO CEO



Uma empresa nada é mais do que as suas pessoas, colaboradores e *shareholders*, e os seus clientes!

O produto ou serviços que presta são apenas um veículo, uma forma de ligar ambos os protagonistas do negócio onde se insere e, no final do dia, o que se pretende é gerar a satisfação de todos, a felicidade e, máxime, a qualidade de vida de cada um!

Vem isto a propósito da trajetória seguida pela RHmais,SA, cujo sucesso é espelhado no presente relatório.

Neste se descrevem as ações mais relevantes, principalmente as que se destinaram a assegurar a sustentabilidade da empresa, sobretudo, as que contribuíram para melhorar a vida dos nossos colaboradores e dos mais necessitados, que apoiamos através das instituições de solidariedade com quem colaboramos.

Assim e ainda que reportado ao ano de 2019, não seria possível introduzir o presente Relatório de Sustentabilidade sem referenciar, naturalmente, o período épico pelo que a empresa tem passado a partir do 2º trimestre do ano em curso, 2020, em que, de forma uníssona e solidária, respondeu ao desafio da Covid-19!

Na realidade, mantendo o volume de negócio, preservámos as condições sanitárias dos nossos colaboradores, conseguindo uma aderência plena ao teletrabalho, por via de um intenso empenhamento tecnológico e organizacional de todos, que aqui se regista e enaltece!

Rui de Brito Henriques

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

QUEM SOMOS



A RHmais é a maior empresa nacional de recursos humanos na Gestão de *Contact Center*, para além de outras áreas de negócio que passam pelo *Outsourcing, Handling, Job Solutions, Training, E-Learning, Consulting e Customer Experience*.

Conta com uma média de cerca de 2300 colaboradores distribuídos entre o norte e o sul. Com sede em Lisboa dispõe ainda de dois *contact center* próprios em Leça do Balio e Lisboa.

Com o mote “*Pessoas excelentes fazem empresas de excelência*” a RHmais beneficia de uma equipa solida de profissionais dedicados e experientes que se traduz em clientes satisfeitos



99%

Clientes Satisfeitos

A estrutura funcional da RHmais assenta numa disposição orgânica formada pela Administração, Direções de Coordenação Operacional, 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 do 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.

No sentido de robustecer a sua estrutura organizacional e homogeneizar a aplicação das boas práticas de forma transversal, foi criada no início do segundo semestre uma Direção de Operações à qual reportam todas as Unidades de Negócio de outsourcing e *contact center*.





A RHmais assume, assim, um claro compromisso de criar e utilizar os mecanismos necessários à prossecução eficaz e eficiente dos objetivos que define para a sua atividade.

O modelo de *governance* tem como objetivo a garantia da obediência aos princípios orientadores da prestação de serviços:

- Garantia de transparência total da atividade;
- Cooperação total entre as partes na prossecução diária da atividade e na busca permanente de melhorias e otimização de processos, visando a melhoria da qualidade de serviço e ganhos de eficiência;
- Flexibilidade e rapidez na passagem de informação e tomada de decisões;
- Estrito cumprimento da legislação e das regras de conduta;
- Ciclos de planeamento que defendam os interesses de todos os envolvidos.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

ASSOCIATIVISMO



A RHmais tem vindo a intensificar a sua participação no associativismo empresarial, mantendo a sua presença em Associações ligadas aos setores da sua área de negócios assim como a ligação protocolar a instituições de ensino universitário.

A pertença a redes e parcerias internacionais ligadas ao recrutamento e seleção de quadros em várias geografias, enquanto instrumento de valorização e suporte às necessidades dos seus clientes, tem sido uma orientação prosseguida pela empresa.

O exercício do ano de 2019 revestiu-se de uma trajetória de crescimento, resultante, sobretudo, de uma demonstração de confiança dos principais clientes e um clima económico mais favorável.

Pelo segundo ano consecutivo, registou-se um aumento do volume de vendas anual, não apenas pelo crescimento em clientes atuais, mas também devido à circunstância de a empresa ter visto crescer o seu portfólio de clientes pela conquista de mercado e de novos clientes em todas as áreas de negócio da empresa.

Naturalmente que, em linha com o aumento das vendas, assinalou-se um crescimento do volume global de emprego da empresa.

De assinalar, igualmente, como extremamente relevante na vida da empresa, o aumento da intervenção comercial, do marketing digital, da

revitalização das marcas e a atividade no âmbito da responsabilidade social da empresa e da sua notoriedade, social, ambiental e económica.



Numa análise mais próxima das várias áreas de negócio, destacar-se-á, no domínio RHmais | Contact Centers, a renovação/manutenção dos principais contratos, mas, sobretudo, a conquista de novos clientes.

Na atividade RHmais | Outsourcing, verificou-se um crescimento relevante de 12% do seu volume de negócios, particularmente pelo crescimento de algumas operações e na aquisição de clientes novos.

No setor do Handling, nomeadamente na assistência de passageiros na escala de Lisboa, mantivemos presença nas áreas do self-check in e do overbooking.

Na área de negócio RHmais | Job Solutions (recrutamento & seleção) registou-se uma interessante tendência de crescimento, geralmente indexada à vitalidade da economia, com a retoma de vários clientes “sleepers” e novos, de vários setores de atividade, mantendo-se no essencial os clientes mais antigos.



Voltaram-se, ainda, identificar e explorar oportunidades criadas no âmbito das parcerias mais relevantes, como é o caso da BLC (Espanha) e a da rede internacional FMA-Future Managers Alliance.

No âmbito da RHmais | Training & Consulting, a opção residiu no aprofundamento da relação comercial com clientes ativos, tendo-se, por essa via, registado um crescimento de 21% do volume de vendas, mantendo-se os projetos “estruturantes”.

A atividade comercial desenvolvida veio criar boas expectativas para o ano em curso, particularmente na Consultoria em Sistemas de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional e Pessoal.

No âmbito do RHmais | Customer Experience (cliente-mistério), manteve-se a presença nos clientes regulares.

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.



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

SUSTENTABILIDADE - SOCIEDADE



A RHmais de acordo com a sua política e práticas de Responsabilidade Social, deu continuidade a ações de apoio a colaboradores mais necessitados através do Programa “Cabaz mais” e concretizou, ainda, apoios, quer de natureza financeira, quer em espécie, a diversas instituições de solidariedade de norte a sul que se dedicam ao apoio à população mais desfavorecida e a crianças em risco.

A empresa tem vindo a intensificar o seu envolvimento e contributo para o desenvolvimento da comunidade em parceria com instituições de solidariedade social, destacando-se a nível nacional o Banco Alimentar, a norte a Casa do Caminho e os Albergues Noturnos, a sul a Comunidade Vida e Paz, entre outros.

Em cada Natal a empresa desenvolve atividades para os filhos dos seus colaboradores nas quais integra crianças ao cuidado de instituições de acolhimento de crianças em risco e organizações de apoio aos refugiados, como o CPR - Conselho Português para os Refugiados.

A nível internacional manteve, em parceria, com a agência internacional de ajuda humanitária, HELPO, o apadrinhamento de crianças e escolas em Moçambique, principalmente nas zonas de Murrothone, Nampula e Pemba. Circunstancialmente este ano contribui-o para a ajuda à população afetada pelo ciclone Idai que devastou vastos territórios em Moçambique



helpo o nosso mundo é humano.
PROGRAMA DE APADRINHAMENTO DE CRIANÇAS À DISTÂNCIA

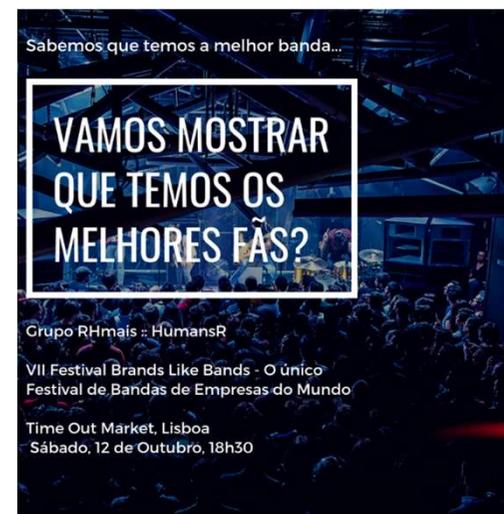
Moçambique Carta do Período de Junho
Província Nampula Distrito Nampula Comunidade Matibane
Código do Processo de Apadrinhamento 11113
Nome Completo Felix Armando Antonio
Nome do Animador Jorge Antonio

MENSAGEM

Caro padrinho Rhmais, Organizador e gestor de recursos humanos, sa muito de saudades com a sua família. Estojam bem este ano e juntos com a sua família. Tu este bem com as minhas família.
Fui agraciado pelo apoio que-me dá sempre que este ano vou frequentar as meus preparações mi ensina bem. Não vou sustentar na escola. Desde que estive até chegar no mesmo suspensão. mande ver. Milhões de abraços de um de alegria. Muito obrigado. Felix Armando Antonio

Anualmente e no âmbito do Grupo Rhmais, a empresa participa, através da Banda da empresa, “HumansR”, no festival de bandas de empresa, *Brands Like Bands*, que juntam trabalhadores das empresas participantes e publico em geral.

Todas as receitas de bilheteira revertem, integralmente, para uma causa social, tendo sido este ano para a Operação Nariz Vermelho.



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

SUSTENTABILIDADE - AMBIENTE



No âmbito da sua atividade programada, por iniciativa das várias operações espalhadas pelo país e, ainda, integradas na Semana Internacional dos *Contact Centers*, foram desenvolvidas inúmeras ações de voluntariado na área ambiental (e social) por colaboradores da RHmais.



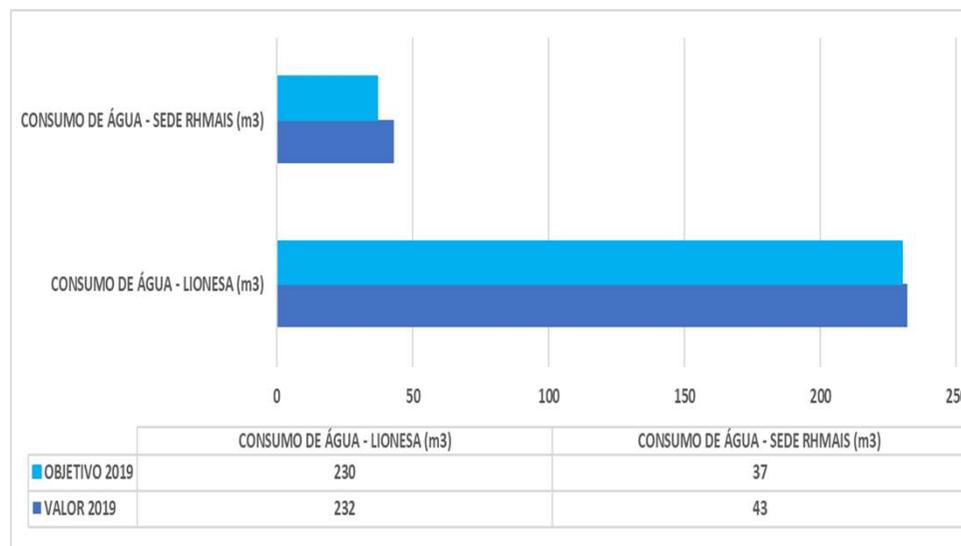
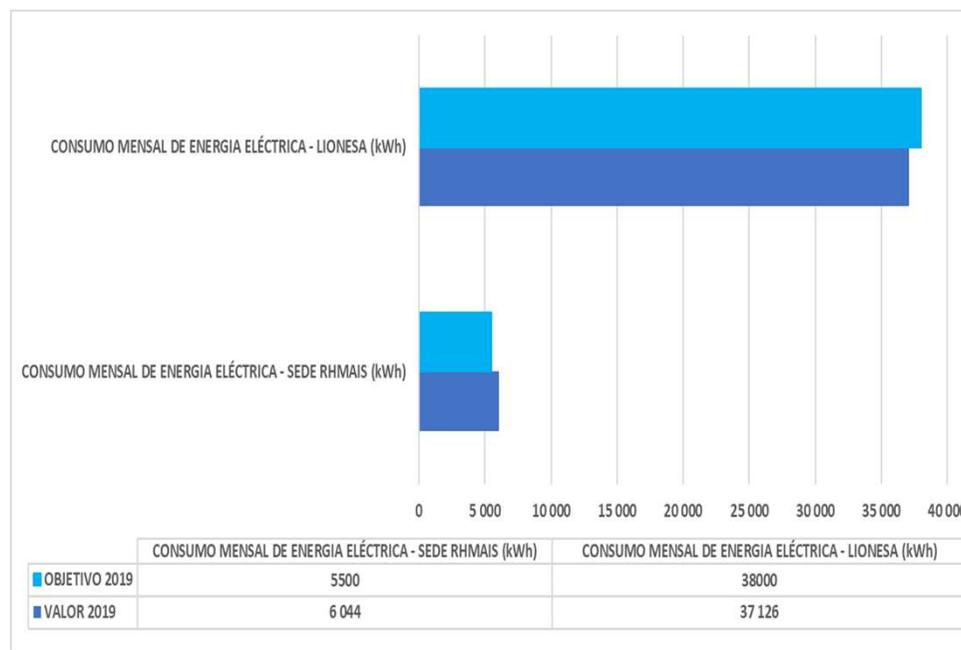
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

SUSTENTABILIDADE - AMBIENTE



Enquanto empresa de serviços, a Rhmais não é, tipicamente, uma empresa consumidora de recursos ambientais.

Ainda assim a empresa tem a preocupação de monitorizar os seus consumos de energia elétrica e água com o objetivo de reduzir os consumos, que se mostraram controlados e abaixo da taxa de crescimento da atividade da empresa.



Já no ano em reporte, foram instituídas fortes orientações para uma redução sustentada do consumo de papel, assim como da substituição total de material de plástico por vidro ou outros substitutos ambientalmente sustentáveis.

De forma gradual e racional a realização de reuniões tem privilegiado a videoconferência, em detrimento das habituais deslocações.

No âmbito do seu Sistema de Gestão da Ambiental, cuja Certificação ISO 14001:2015, data de 2014, a RHmais tem implementada uma adequada estratégia de separação de resíduos.



Proporcionar aos colaboradores as condições ideais para o seu desenvolvimento profissional e pessoal são prioridades da RHmais. Anualmente são organizadas e desenvolvidas diversas ações de bem estar que abrangem temas como alimentação saudável, ginástica laboral, rastreios, entre outros.

Facultamos através de protocolos, descontos e benefícios com entidades de diversas áreas como farmácias, gasolineras, ensino e formação, óticas, hotelaria entre outros, aos colaboradores e seus familiares. A empresa proporciona, igualmente, programas de desenvolvimento e formação.

Respeito pelos direitos de cada colaborador

Promover um bom ambiente de trabalho

Promover formação e desenvolvimento profissional

Conciliação entre vida pessoal e profissional

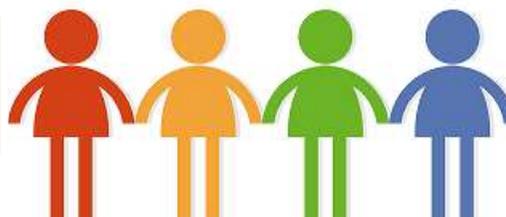
Processos de seleção e contratação com critérios de equidade



Preservar a confidencialidade dos dados pessoais dos colaboradores

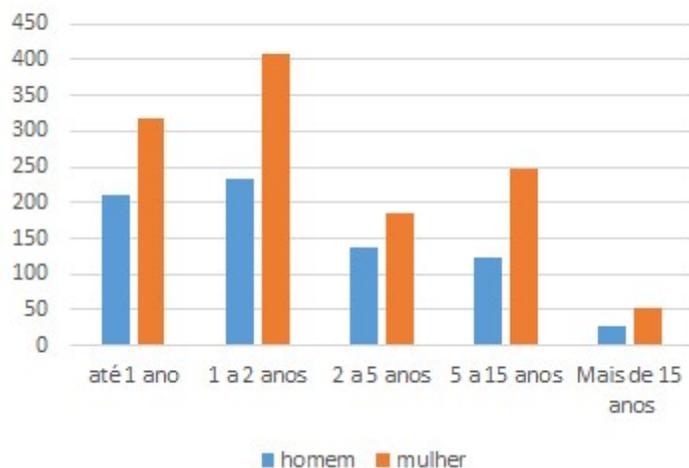
Facultar ferramentas adequadas para um desempenho de excelência

Trabalhadores
1897



Nº. Trabalhadores Temporários
442

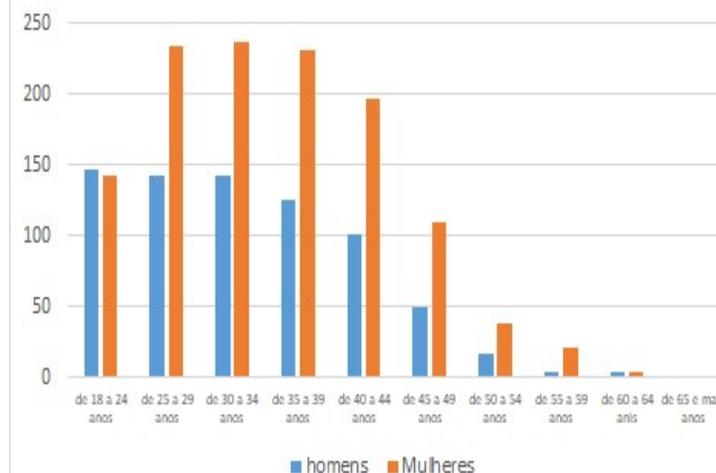
Antiguidade dos colaboradores



Igualdade
36% homens
64% mulheres

Idade média
34 anos

Estrutura Etária



A RHmais tem para com os seus trabalhadores um compromisso de igualdade de tratamento, diversidade e não discriminação, 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.

Formação e Desenvolvimento

O levantamento de necessidades de formação é um exercício transversal a todas às áreas da empresa que apostam no desenvolvimento e evolução dos seus colaboradores nas áreas das *softkilss*, *Hardskills* e gestão.



A RHmais integra no seu Plano Anual de Formação o programa evolutivo, “Academia AGOSTO - Academia de Gestores Operacionais, Supervisores, Trainers e Operadores” que alavanca as exigências profissionais das diversas funções aos percursos formativos dos trabalhadores.

Nº. de ações realizadas
86

Nº. de horas formação
4282

Nº. de participantes
3900

Destacam-se as Ações de Formação realizadas, através da sua Plataforma de formação de e-learnig, no âmbito do RGPD - Regulamento Geral Proteção de Dados, que, em 2019, abrangeram quase a totalidade dos colaboradores.

Saúde e Segurança no Trabalho

A RHmais promove a higiene, segurança e saúde no trabalho através de auditorias anuais onde são verificadas, as condições de higiene e segurança e feita a análise profunda das atividades e seus riscos.

Os riscos profissionais detetados prendem-se principalmente com a ergonomia e a utilização de equipamento dotados de visor.

Através do boletim trimestral são enviadas informações de sensibilização e sugestões sobre postura/ergonomia, alimentação e outros temas pertinentes.

Exames Medicina no trabalho, admissão, periódicos e ocasionais

Formação e Sensibilização em matéria de SST

Sinistralidade

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
2017	7	393	2,44	165,62	4,33	0	999
2018	7	147	2,71	56,95	3,99	0	1326
2019	5	91,6	2,39	62,13	3,83	0	1069

Em 2019 registaram-se 5 acidentes, uma diminuição de 2 acidentes em relação ao anterior, tendo havido, ainda, uma diminuição no número de dias perdidos por acidente de trabalho.

Os acidentes ocorreram por quedas ao mesmo nível,

Bem-Estar

Ações Alimentação Saudável



Ações Ginástica laboral



Ações Rastreio



Ao longo do ano de 2019 desenvolveram-se ações de promoção de hábitos alimentares saudáveis, correção de postura e exercícios de alongamento e ainda rastreios de controle.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

COMUNICAÇÃO



A RHmais utiliza diversos meios de comunicação para facultar informações aos seus *stakeholders*, destacando-se atualmente os canais digitais, nomeadamente as redes sociais, como o site da RHmais, o Facebook, Instagram e o LinkedIn.

Paralelamente, a RHmais organiza eventos que juntam todas as partes interessadas e dos quais destacamos os Momentos Singulares, que, na sua 6ª edição, contou com um painel de convidados de varias áreas e onde foi debatida a dualidade Inteligência Artificial versus Natural.

Recorrendo cada vez mais às plataformas digitais de comunicação e formação, a empresa tem apostado na organização de webinars sobre temas de interesse geral e conjuntural.



42.870



19.617



523

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

COMUNICAÇÃO



Para além da intensa atividade de recrutamento e seleção para o mercado e para as suas operações, através plataforma de *e-recruitment* própria e das redes sociais, a empresa marcou a sua presença em vários eventos de emprego, destacando-se em particular, pela sua natureza, a *Job Summit*, uma feira virtual de emprego, que permite a inter-relação entre candidatos a emprego e entidades empregadoras.

Destaca-se, por último, o desenvolvimento de uma relevante atividade multicanal pelo Gabinete de Marketing e Comunicação (blogs, mails, meetings, etc) onde são transmitidas internamente informações sobre a empresa.

