

RUI DE BRITO HENRIQUES

# Um balanço de 25 anos

As origens do Grupo RHmais remontam a 1987, com a criação no universo da Compta de uma empresa de recursos humanos, a Compta RH. Passado um quarto de século, Rui de Brito Henriques, acionista e administrador da 'holding' do grupo, faz um balanço da atividade desenvolvida, que tem deixado inegavelmente uma forte marca no meio empresarial português.

**Texto:** António Manuel Venda

## O que representam estes 25 anos para o vosso grupo empresarial?

O Grupo RHmais apenas foi criado em 2003, na sequência do 'managing buy out' que o atual núcleo acionista realizou, adquirindo o capital social então propriedade do Grupo Compta. Nessa ocasião, passou a ser constituído por mais duas empresas, para além da RHmais, a Multitempo ETT e a SGPS – RHmais Investimentos e Consultoria SA. No passado mês de maio, foi a RHmais – Organização e Gestão de Recursos Humanos SA que iniciou as comemorações do seu vigésimo quinto aniversário, que se celebrou no dia 28. Dito isto, devo realçar que esta trajetória é, em primeiro lugar, um ponto de passagem entre um passado fértil em experiência acumulada pelos milhares de serviços diversos prestados às empresas nossas clientes e um futuro que entendemos ser de esperança e de confiança, e que se estenderá seguramente muito para além dos períodos de dificuldade da economia que os portugueses bem sentem.

## Como olha agora para o percurso que têm feito?

Com enorme satisfação e sentido de missão cumprida. Toda a empresa sente um grande orgulho pela forma como nos temos posicionado no mercado, como temos assumido as nossas responsabilidades laborais, fiscais e sociais, como temos criado valor e conforto nos clientes onde temos tido o privilégio de intervir, criando parcerias de confiança que, nos casos mais relevantes, tendem a aprofundar-se com o passar do tempo.

## E como enquadra o grupo, e sobretudo a RHmais, no âmbito dos recursos humanos no nosso país?

A RHmais foi, na sua origem em 1987, uma empresa que apresentava soluções exclusivamente de recursos humanos: formação, recrutamento e seleção e consultoria RH. Pouco tempo depois foi alargando o seu portfólio de serviços a outras áreas colaterais, como auditorias a fundos comunitários, estudos de mercado, consultoria



em sistemas de informação, em organização, em desenvolvimento empresarial e em gestão da qualidade, adaptação ao mercado português e representação e comercialização do 'software' de gestão RH Meta 4. Em 1995, autonomizou a área de gestão de pessoas, criando a Multitempo e desenvolvendo a valência de 'outsourcing' de processos de negócio. No início deste século, e dando expressão à atividade de recrutamento especializado de supervisores e assistentes, iniciou a área que é agora a mais desenvolvida da empresa, a de gestão operacional de 'contact centers'. Neste percurso, a empresa multiplicou por 100 os seus indicadores principais: começámos com 20 colaboradores e hoje somos 2.000, começámos por faturar 250 mil euros e hoje faturamos 25 milhões. Para o ano em curso, o grupo prevê uma faturação consolidada de cerca de quarenta e sete milhões e quinhentos mil euros, situando-se no pelotão da frente das empresas nacionais do sector.

## Qual o vosso posicionamento para o mercado português?

Globalmente, a RHmais pretende afirmar-se como líder no conforto proporcionado aos seus clientes, isto é, su-

**Rui de Brito Henriques, 57 anos e pai de seis filhos, é licenciado em «Engenharia Electrotécnica – Electrónica e Telecomunicações» pelo Instituto Superior Técnico (1978). Empresário, formador e consultor em recursos humanos, é acionista e administrador da 'holding' do Grupo RHmais, a RHmais – Investimentos e Consultoria, e administrador-delegado da RHmais – Organização e Gestão de Recursos Humanos. É também gerente da Multitempo – Empresa de Trabalho Temporário. Integra a Direção da Associação Nacional das Empresas de Recursos Humanos (ANERH), como vice-presidente.**

«A RHmais pretende afirmar-se como líder no conforto proporcionado aos seus clientes, isto é, superar as suas expectativas pela segurança, pelo rigor nos resultados e nos níveis de serviço e qualidade entregues e no valor que acrescentamos ao seu 'customer care' ou às suas marcas.»

perar as suas expectativas pela segurança, pelo rigor nos resultados e nos níveis de serviço e qualidade entregues e no valor que acrescentamos ao seu 'customer care' ou às suas marcas. É o que consta da nossa visão. Não pretendemos ser os líderes de mercado em faturação, nem nos apresentarmos como «os maiores da publicidade». Tem visto muitos anúncios da Aston Martin, ou da Bugatti? Não, com certeza, nem serão estas as dominadoras nas vendas do sector. Contudo, são para a indústria automóvel o que a RHmais quer ser para a indústria dos 'contact centers', ou dos outros serviços que presta. Queremos prestar um tipo de serviço que o mercado não confunda com o de outro qualquer fornecedor. Queremos ser únicos. Se já atingimos este desiderato? Talvez não, mas trabalhamos hora a hora para o atingir e alguns clientes já percebem este esforço, o que muito nos orgulha.

**Como veem o apelo que agora tanto é feito, de internacionalização, de exportação dos produtos portugueses, pensando concretamente nos serviços disponibilizados pela RHmais? Pensam também em mercados externos, nomeadamente nos de língua portuguesa?**

O incremento da exportação de produtos, mas também de serviços, é uma inevitabilidade. E é-o não por circunstancialismos inerentes à relação entre o euro e o dólar, ou ao estado da balança de transações correntes, ou mesmo ao preço dos produtos mais importados, nomeadamente o petróleo. É-o sobretudo porque a dimensão do nosso pequeno mercado nacional não permite, regra geral, diluir os custos de investigação e desenvolvimento, e como tal, das duas uma, ou não se investe na inovação para vender barato e, a médio-longo prazo, não se é competitivo, nem interna nem externamente, ou investe-se na inovação, no redesenho de processos de produção e de custos e se alcança a tão desejada competitividade no mercado externo, por via de um incremento da atividade exportadora. No nosso caso, temos uma atividade muito caracterizada pela utilização da linguagem, o que condiciona, de certa maneira, o conceito de exportação. Não obstante, logo desde o início da empresa que temos tido diversas presenças, sobretudo em programas de formação em gestão, em alguns dos

## > 25 anos RHmais

Nas comemorações dos 25 anos, o ponto alto das iniciativas externas foi o jantar comemorativo, realizado a 28 de maio no Pavilhão de Portugal, no Parque das Nações, em Lisboa. Nessa ocasião, o grupo juntou clientes, parceiros, colaboradores atuais e antigos e os fundadores e os órgãos sociais. De referir também, neste evento, a associação a algumas das instituições com que colabora no âmbito do seu programa de responsabilidade social, como a APPDA-Lisboa, Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo e a Fundação-Liga (Liga Portuguesa dos Deficientes Motores).



países de expressão portuguesa – Cabo Verde, Angola e Moçambique –, tendo no presente algumas iniciativas comerciais, quer no âmbito da gestão de 'contact centers' nesses países, quer na deslocalização de operações em países anglófonos, para Portugal, numa lógica de 'near-shoring'.

**Que lições retiram do vosso percurso de 25 anos para a abordagem ao mercado agora e no futuro mais próximo, atendendo às especificidades do tecido empresarial português?**

Consideramos que, com exceção, das empresas que integram o PSI-20 e mais outras tantas, o tecido empresarial é, regra geral, débil, muito exposto aos custos de contexto – energia, transportes, portagens, fretes rodoviários ou aéreos, fiscais e legais, burocráticos, taxas municipais, judiciais, etc – e ao comportamento da banca, com a rarefação do crédito ou elevadas taxas de juro. Esta pressão gera nas empresas resultados operacionais baixos e não suscetíveis de criar a riqueza necessária a uma autonomia que permita apostar, sem hesitações, na formação, no desenvolvimento e na valorização dos seus recursos humanos, no 'design', na inovação, no 'marketing' e no valor das marcas, nas parcerias internacionais, no 'customer service', entre outros. Assim, a apetência do mercado por alguns dos serviços prestados pela RHmais – por exemplo, formação, consultoria, gestão da qualidade, recrutamento ou cliente mistério – apresentará, no futuro mais próximo, algum condicionamento gerado pela situação de crise e pela falta de liquidez nas PME. Acreditamos que, na área de gestão operacional de 'contact centers', particularmente nos sectores económicos onde operamos e em empresas com sustentabilidade e dimensão relevantes, vamos assistir a uma maior resiliência face à crise e à baixa do poder de compra dos portugueses. ©

## > Atenção às PME

A história da RHmais tem sido marcada por uma particular atenção às pequenas e médias empresas (PME). Rui de Brito Henriques explica assim a relação que têm mantido com um tecido empresarial que é esmagadoramente maioritário em Portugal: «Na sequência de intervenções mais pontuais até meados da década de 1990, particularmente nas áreas de formação e recrutamento e seleção, a RHmais reposicionou-se, nessa época, passando a atuar de forma muito abrangente neste mercado, fruto de uma parceria que estabeleceu com a AIP [Associação Industrial Portuguesa] e algumas associações regionais, muito em particular a de Castelo Branco, passando a orientar-se maioritariamente para o apoio às PME. Mais tarde, estendeu essas parcerias ao IAPMEI [Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação] e à ACIF [Associação Comercial e Industrial do Funchal]. Assim, no âmbito da gestão empresarial e especificamente na tipologia de projetos de formação-ação – consultoria –, a RHmais conta com uma experiência de mais de 15 anos, tendo até ao momento realizado 179 mil horas de formação e consultoria, em diferentes áreas da gestão, nomeadamente estratégia e planeamento, 'marketing', finanças, internacionalização, implementação de sistemas de gestão da qualidade, higiene, segurança e saúde no trabalho e segurança alimentar, a 955 PME de diferentes sectores, em Portugal Continental e na Região Autónoma da Madeira.»



> **Rui de Brito Henriques** Entrevista, 25 anos da RHmais >