



Relatório de Sustentabilidade

2016

RHmais – Organização e Gestão de Recursos Humanos, SA
Direção de Desenvolvimento Organizacional

ÍNDICE

Pág.

1. Enquadramento	3
2. A empresa	4
3. O Modelo de Governação	6
4. A Sustentabilidade	7
5. Envolvimento com a comunidade	18
6. Compromisso para 2017	20

1. Enquadramento

O Relatório de Sustentabilidade da RHmais – Organização e Gestão de Recursos Humanos, SA visa refletir sobre o desempenho ambiental, social e económico da empresa, constituindo-se como referência em termos de sustentabilidade a médio e longo prazo.

Desde 2010, que a RHmais tem vindo anualmente a definir o Relatório de Sustentabilidade como meio privilegiado de comunicação com todos os stakeholders, promovendo, desta forma, uma consciência ao nível social, do ambiente e da sustentabilidade económico-financeira.

A informação descrita neste documento refere-se ao período compreendido entre os dias 1 de janeiro e 31 dezembro de 2016 e representa 6º relatório de sustentabilidade da empresa.

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

2. A empresa

A **RHmais - Organização de Recursos Humanos, SA**, é uma empresa de amplitude nacional com Sede em Lisboa com três décadas de existência.

As suas áreas de atuação abrangem a Gestão de Contact Centers, *Bussiness Process Outsourcing*, Recrutamento e Seleção, Formação, e-Learning, Handling, Consultoria em Recursos Humanos e em Desenvolvimento Empresarial e Cliente-Mistério.

Para suporte às operações que gere em vários pontos do país, a RHmais dispõe de uma rede de infraestruturas em Lisboa, Porto, Maia, Trofa, Matosinhos e Barreiro.

O início de 2016 marca ainda o arranque o novo *Contact Center* da RHmais, em Leça do Balio, no Centro Empresarial Lionesa. O projeto representou um investimento de 1,5 milhões de euros e criou cerca de 600 postos de trabalho durante o ano.

O *Contact Center* RHmais Lionesa dispõe de uma área de 2500 m2, tendo sido criado para ampliar a capacidade de serviços que a empresa presta na região do Grande Porto, particularmente para o seu cliente Vodafone.

Desde 2002 tem ainda mantido a certificação pela APCER, no domínio da Gestão Operacional de Serviços de Assistência a Clientes pela então NP EN ISO 9001.2015.

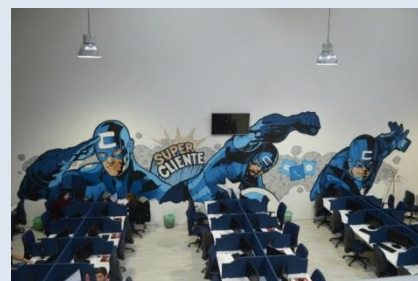
Capital Social: 1.150.000,00€.

Nº Pessoa Coletiva: 501 859 764

Nº .C. R. C. Lisboa: 66 124

www.rhmais.pt

www.elearningmais.com



Em 2014 obteve a Certificação Ambiental, segundo o referencial NP EN ISO 14001:2015, incidindo o âmbito de implementação nas atividades que são desenvolvidas na Sede, em Lisboa, sendo esta também mantida desde então. Em 2016 estende esta Certificação ao Contact Center – RHmais – Lionesa.



De igual forma, dispõe licenciamento ANAC para prestar serviços administrativos e de assistência a passageiros em escala.



Encontra-se certificada, pela DGERT, como Entidade Formadora para 16 áreas de formação.



Visão

A RHmais, afirma-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 e assumindo, em todas as circunstâncias, um **elevado sentido de responsabilidade social**.

Missão

Ser uma **empresa integradora de Serviços de Consultoria e Formação**, nas áreas de Recursos Humanos, Sistemas de Gestão, Implementação de Sistemas da Qualidade e Gestão Operacional de **Serviços de Assistência a Clientes**, capaz de proporcionar às empresas um conjunto de competências e de serviços de elevada qualidade que as ajudem a melhorar o seu diferencial competitivo.

As nossas marcas



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.



3. O Modelo de Governação

O modelo de governação da RHmais, liderado por um Administrador Executivo, membro do Conselho de Administração, assenta numa estrutura orgânica repartida por cinco Direções de Coordenação e Unidades de Negócio que correspondem às principais áreas de atuação da empresa, assim como uma Direção Administrativo-Financeira e uma Direção de Desenvolvimento Organizacional, que por sua vez engloba os núcleos de: Recrutamento e Seleção; Gestão de Recursos Humanos, Formação, Higiene e Saúde no Trabalho e Sustentabilidade e Responsabilidade Social e os Gabinetes de: Qualidade e Inovação e Marketing e Comunicação.

Em 2016, é criada a Direção Comercial e de Marketing Estratégico com o objetivo de potencializar os serviços da empresa, identificar tendências e oportunidades de negócio, estabelecer e coordenar parcerias e processos de internacionalização, de âmbito nacional e em *nearshore*.

O modelo de governação da RHmais, assume ainda uma estrutura flexível e multidisciplinar que aposta na criação de hábitos de criatividade e inovação, facilitadores do desenvolvimento do marketing estratégico e da melhoria na visão de novos negócios.

A RHmais orienta a sua atividade por uma política de transparência, confiança e estreita relação com os seus clientes, fazendo parte do seu crescimento e partilhando os seus sucessos. Esta orientação tem permitido à empresa a manutenção dos seus principais Clientes e o regresso a antigos Clientes.

Sendo uma empresa de “Pessoas para Pessoas”, aposta no desenvolvimento contínuo das suas equipas e em ações que promovem o *engagement* e bem-estar dos seus colaboradores, clientes, fornecedores e outras partes interessadas.

4. A Sustentabilidade

A sustentabilidade na RHmais é gerida diretamente pela gestão de topo, com o envolvimento de toda a organização e com recurso aos modelos, processos, códigos e políticas desenvolvidas para o efeito, de que são exemplo, os de gestão de recursos humanos, de gestão de fornecedores, de responsabilidade social e os sistemas de gestão da qualidade e ambiente pelos quais a empresa se encontra certificada. Conta ainda com o apoio de ferramentas internas de gestão, nomeadamente de *workforce management* e de *inbound marketing*.

Os projetos e iniciativas que integram a Política de Responsabilidade Social da RHmais advêm das sugestões efetuadas pelos diferentes agentes que fazem parte da organização, do levantamento de necessidades e do balanço das atividades efetuado no final de cada ano.

A sua aprovação e exequibilidade são da responsabilidade do Conselho de Administração, através do Administrador Delegado, sempre em conformidade com a estratégia de gestão da RHmais.

A gestão da sustentabilidade da RHmais está integrada na gestão diária da sua atividade, através de um modelo responsável que integra as preocupações e expectativas dos seus principais *stakeholders*: Clientes, Colaboradores, Fornecedores, Ambiente, Acionistas e Comunidade em geral.

Assim, assume uma gestão social e familiarmente responsável e incorpora no seu negócio princípios éticos, preocupando-se, naturalmente, com os resultados do seu desempenho económico, social e ambiental.

a) Económico – Financeira

Mais uma vez, verificou-se um crescimento relativo ao ano anterior que reforça a tendência de consolidação já verificada em 2015, apresentando um crescimento bem acima da evolução do PIB (1.4%) e em linha com o apresentado para a indústria (6.4%).

A nível económico-financeiro, é de registar o grande contributo das operações realizadas no novo *Contact Center* da empresa que proporcionaram a possibilidade de oferta de novos

serviços, assim como o crescimento de negócios em clientes de menor dimensão, não só ao nível da Gestão de *Contact Centers*, como também no âmbito do Recrutamento e Seleção, Formação e Cliente mistério.

Outro aspeto importante, foi a estabilidade operacional e financeira registada e a criação de laços comerciais cada vez mais sólidos.

O grande destaque vai ainda para o crescimento registado no sector do Handling, nomeadamente ao nível da prestação de serviços de assistência em escala no aeroporto de Lisboa, registando um crescimento tanto ao nível das contratações como do volume de negócio da empresa.

Fruto da retoma económica e da dinâmica comercial instituída, o ano de 2016 ficou ainda marcado pelo crescimento do número de clientes e o estabelecimento de parcerias internacionais, das quais se destaca a realizada ao nível da prestação de serviços de recrutamento e seleção: *FMA – Future Management Alliance* – aliança internacional especializada em recrutamento e seleção presente em 14 países, constituindo uma plataforma de interação entre Empresas e Candidatos (oferta e procura de emprego).

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

O volume de negócios da empresa ascendeu a cerca de 25,5 milhões de euros, correspondendo a um acréscimo de 6,4% relativamente ao ano anterior.

A estrutura financeira mantém-se equilibrada, expressa nos seus rácios de solvabilidade (53%) e autonomia financeira (35%), que excede o valor médio encontrado para as empresas do setor.

Releva, ainda, o valor referente ao Resultado Líquido após equivalência patrimonial do montante de 483.540,64 €.

b) Qualidade e Ambiente

Tal como referido anteriormente, no ano de 2016, a RHmais estendeu a Certificação Ambiental ao seu novo *Contact Center* – RHmais - Lionesa, em Leça do Balio - Matosinhos, esta ação reflete a preocupação da empresa nas questões ambientais, assim como na gestão dos seus processos de acordo com os referenciais internacionais definidos.

Durante esse ano, foi assim aplicado uma metodologia de identificação e avaliação de aspetos e impactes ambientais, no âmbito da atividade que desenvolve na sede e no *Contact Center*. O consumo de energia elétrica e o consumo de água foram os dois aspetos

ambientais significativos identificados em ambos os locais, tendo durante o ano sido monitorizados estes consumos.

A RHmais estabeleceu no Programa de Gestão Ambiental, objetivos a atingir em 2016 com base no histórico de consumos registados anteriormente

De seguida apresentamos a tabela comparativa dos dados referentes a 2015 e 2016, assim como os resultados obtidos versus os objetivos definidos para 2016 (e o seu diferencial relativo ao objetivo):

Local	Aspeto Ambiental	Valor 2015	Valor 2016	Objetivo 2016	△
Sede	Consumo de energia elétrica (kWh)	6.267	6.592	6.300	↑
	Consumo de água (m ³)	38	45	38	↑
Contact Center	Consumo de energia elétrica (kWh)	—	31.710	30.000	↑
	Consumo de água (m ³)	—	163	160	↑

Tal como se pode verificar, houve um aumento em 2016 relativamente a 2015 nos dois aspetos analisados (consumo de energia elétrica e água), a RHmais tem por isso vindo a desenvolver ações para redução destes consumos, nomeadamente ao nível da substituição da iluminação, assim como desenvolvendo um conjunto de ações de sensibilização e consciencialização ambiental junto dos seus colaboradores, nomeadamente através de dinamizações presenciais, *flyers* e ações de sensibilização em *e-learning*.

Ao **nível da Gestão de Resíduos**, é efetuada a Separação de resíduos com a disponibilização de Ecopontos colocados em locais específicos da empresa tanto ao nível da sede como do *Contact Center*;

A RHmais dispõe ainda um sistema de gestão de resíduos para recolha de equipamentos elétricos e eletrónicos, nomeadamente equipamentos informáticos e de telecomunicações (computadores, teclados, telemóveis, etc.), assim como para o encaminhamento de tinteiros e tonners usados, sendo esta efetuada por uma Entidade Parceira legalmente habilitados para o efeito, utilizando-se as Guias de Acompanhamento de Resíduos (GAR's).

Para além dos ecopontos mantem-se a existência de um pilhão, para recolha de pilhas usadas, resíduos que são considerados perigosos para o ambiente, no âmbito do Protocolo estabelecido com a Ecopilhas.

No decurso do último trimestre, auditoria de transição realizada pela entidade certificadora independente, confirmou a Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da RHmais, de

acordo com a ISO 9001:2015 e de gestão ambiental (agora também ao nível do seu *contact center* pela ISO 14001:2015.

a) As Pessoas

O ano em consideração, ficou assinalado pela manutenção do volume de emprego da empresa,, tendo algumas áreas evidenciado crescimento em termos de número de colaboradores e outras registado algumas saídas.

Apresenta-se de seguida gráfico ilustrativo dos recursos humanos afetos a cada direção / projeto (gráfico 1) e totais da empresa (gráfico 2), apurados a 01/01/2017

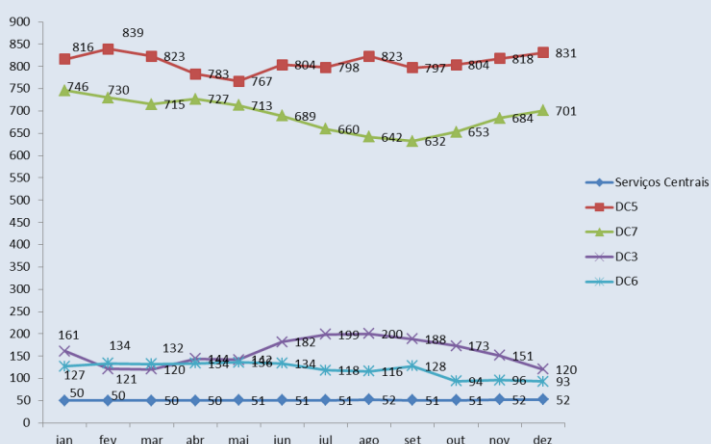


Gráfico 1: nº de pessoas por direção / projeto

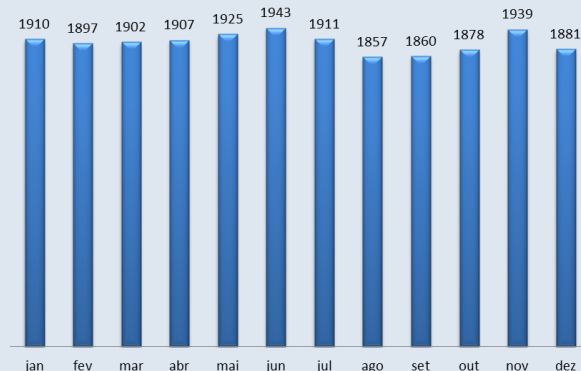


Gráfico 2: número de colaboradores no ativo e formandos por mês (a dia 1 de cada mês).

O universo da RHmais por Tipologia Contratual e por tempo de trabalho encontra-se representado nos gráficos 3 e 4.

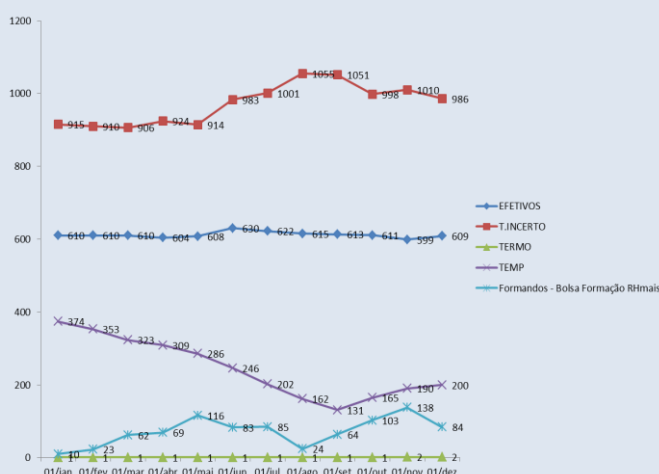


Gráfico 3: por tipologia contratual

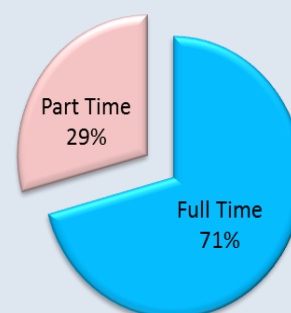


Gráfico 4: por tempo de trabalho a 01/12/2016

Em Dezembro de 2016 a RHmais contava, assim, com 1.797 colaboradores, sendo:

Género masculino: 36%

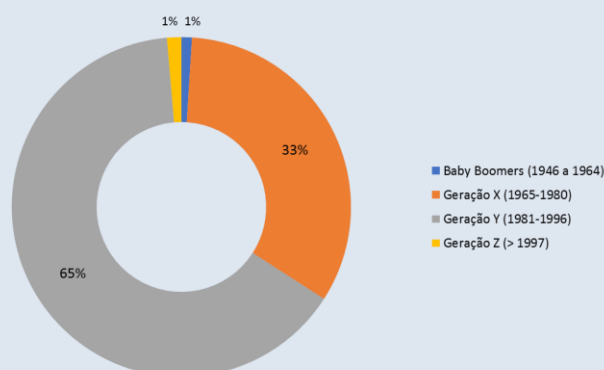
Género feminino: 64%

Idade média dos colaboradores da empresa: 33,5 anos

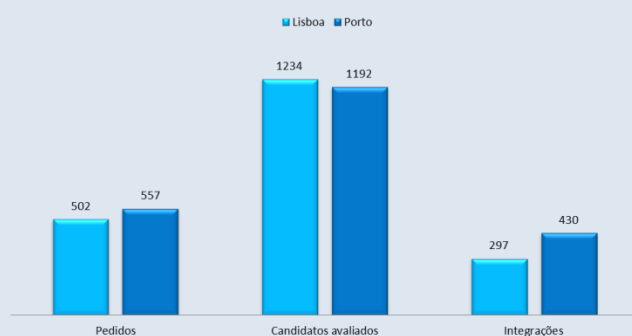
Percentagem de colaboradores em cargos de chefia: 6%

Percentagem de mulheres em cargos de chefia: 60%

Gerações:



Ao nível do recrutamento e seleção, verificou-se um número significativo de entrada de novos colaboradores, tendo sido solicitados no global 1.059 pessoas para integrarem os projetos desenvolvidos pela empresa (em Lisboa e no Porto), avaliaram-se 2.426 candidatos, tendo integrado 727 novos colaboradores, repartidos por 297 em Lisboa e 430 no Porto.



Formação

A RHmais aposta num plano anual de formação como forma de promover uma aprendizagem contínua. Em 2016 realizaram-se 24.545 horas de formação um número significativamente superior ao realizado em 2015.

O Plano de Formação interno teve por base o definido no âmbito da Academia AGOSTO - Academia de Gestores Operacionais, Supervisores, Trainers e Operadores, academia criada em 2015 com vista a desenvolver competências funcionais, operacionais e de gestão nestas funções de acordo com cada perfil profissional. Foram ainda contempladas as ações de formação identificadas por cada direção na ficha diagnóstico de necessidades formativas. O Plano foi aprovado pela Administração em março de 2016, tendo-se iniciado as ações nesse mesmo mês.

Foram adicionadas igualmente ações identificadas pelos formandos como necessárias para o seu desenvolvimento profissional, como foi o caso de Dinâmica de Equipas, Gestão de conflitos, Gestão de Reclamações e Técnicas de Negociação.

A avaliação dos formandos relativamente às ações de formação em termos globais é bastante positiva, sendo de 89% relativamente à satisfação das expectativas individuais e de 91% em relação à utilidade prática dos temas (numa escala de 0 a 100%).

De igual forma, a avaliação de Impacto da formação foi elevada, nas ações avaliadas até à data registou-se uma média de 75% (numa escala de 0 a 100%).

Foi ainda, identificada a necessidade de formar dois Técnicos Superiores de Saúde e Segurança no Trabalho, em dois projetos da empresa localizados na região norte do país, com vista à criação do Serviço Interno de Segurança e Saúde no Trabalho.

Saúde e Segurança no Trabalho

A empresa procura sempre proporcionar uma melhoria nas condições de trabalho dos seus colaboradores, instituindo medidas para fomentar as boas práticas na promoção da segurança e saúde do trabalho.

Os princípios da Política de Saúde e Segurança no Trabalho na RHmais definem-se, assim no:

- 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.

Todos os princípios são revistos periodicamente de forma a assegurar que se mantêm pertinentes e adequados.

Trimestralmente são divulgadas informações úteis de boas práticas individuais em matéria de saúde e segurança no trabalho nomeadamente conselhos de ergonomia do dia-a-dia, como utilizar um extintor, conselhos sobre a diabetes, cuidados a ter no itinerário.

Dado a atividade da empresa, ambiente de escritório, o risco de sinistralidade é reduzido, um dos acidentes mais comuns são quedas ao mesmo nível.

Apresenta-se de seguida o quadro comparativo dos acidentes ocorridos nos últimos 3 anos (2014 / 2015 / 2016)- 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
2014	8	265	4.51	170.62	4.36	0	945
2015	12	657	4.29	176.66	7.83	0	832
2016	14	296	6.47	225.25	10.01	0	1.013

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

ENVOLVIMENTO COM AS NOSSAS PESSOAS

Acreditamos que uma organização que valoriza as características pessoais de todas e cada uma das suas Pessoas, que aposta na proatividade e a autonomia acabará, inevitavelmente, por ganhar no plano do negócio. **Criar emoções positivas** tem sido, por isso, um dos propósitos da RHmais na gestão das suas Pessoas.

O recurso a técnicas criativas e inovadoras que contribuam para tornar o espaço de trabalho num local mais acolhedor e feliz, tem sido o guia para as ações que temos vindo a desenvolver nesse sentido, de que são exemplo:

Clube *mais* descontos:

A RHmais tem vindo a estabelecer Protocolos e Parcerias com entidades de diversas áreas para promover regalias aos colaboradores e suas famílias. Estas entidades são das mais diversas áreas: desde a educação ao lazer e bem-estar, passando pela formação e financeira, entre outras permitindo assim acesso a bens e serviços a preços reduzido.



Cabaz mais:

Conscientes das dificuldades económicas, fiscais e sociais de alguns colaboradores, a Administração da RHmais deliberou, desde 2013, proporcionar um apoio mensal durante um ano a um grupo de colaboradores da empresa para a aquisição de bens essenciais, numa ação de aprofundamento da sua política de Responsabilidade Social.

Happy Mais:

No dia do aniversário, o colaborador é presenteado com a oferta do pequeno-almoço para um começo de dia mais feliz e saudável.

Fruit Day:

Disponibilização de fruta fresca aos colaboradores um dia por semana durante o ano.

Reunião de Kick-off

Reunião anual onde se pretende fazer um balanço do ano transato e principais orientações para o corrente ano. No final reserva ainda o espaço para fazer uma atividade mais lúdica que promova o espírito de equipa ou falar de um tema de interesse geral para todos os participantes. Em 2016 tivemos a honra de poder contar com a presença da Professora Dr^a Filipa Castanheira que apresentou o tema "Gerações e Era Digital: A 4.ª Revolução Industrial e o seu impacto nos Recursos Humanos". Este é um tema foi de grande importância, principalmente para empresas de Recursos Humanos como é a RHmais e na qual representa igualmente esta diferença geracional.

Jornadas técnicas

Em 2016 realizaram-se as 8^{as} jornadas técnicas da RHmais, encontro que tem como objetivo partilhar boas práticas entre os diferentes colaboradores das áreas técnicas e operacionais da empresa, de norte a sul do país, assim como identificar situações críticas e soluções para as mesmas. Procura-se ainda que seja um momento de convívio e lazer entre os participantes. Este ano realizou-se no mesmo dia do 29º aniversário da empresa, tendo decorrido nos Montes Claros em Monsanto.



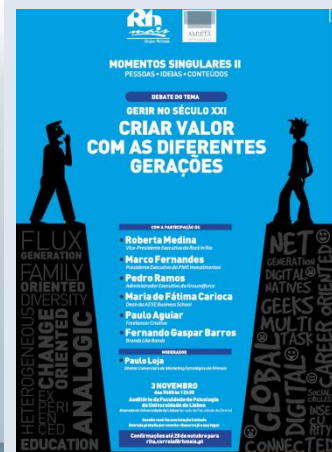
Momentos Singulares

Em parceria com a Universidade Aberta, a RHmais iniciou em 2016, um ciclo de conferências, sobre o nome de “Momentos Singulares – Pessoas | Ideias | Conteúdos”. Estas conferências pretendem obter a opinião de diferentes personalidades sobre a Gestão no Séc. XXI em diferentes temas.

Nesta conferência várias individualidades de diferentes áreas de atuação (espetáculo, desporto, cultura, académica, investigação, empresarial) debatem um tema específico e poderão dar uma visão alargada e profunda do mesmo na sua área de atuação.

As conferências realizadas neste ano versaram em dois temas distintos a primeira: “Criatividade versus Inovação” e a segunda “Criar Valor com as Diferentes Gerações”. Para além dos colaboradores as conferências estão abertas à participação de clientes, empresas e outras entidades parceiras da RHmais e da Universidade Aberta.

Para além destas conferências, 2016 fica igualmente marcado pela realização da 1ª edição da pós-graduação “Gestão Avançada de Contact Centers”. A RHmais associou-se ao ISEG – Instituto Superior de Economia e Gestão ao patrocinar e apoiar, através da composição do seu corpo docente esta pós-graduação. Trata-se de um curso pioneiro em Portugal e que tem como objetivo possibilitar uma visão integrada do serviço ao cliente e do papel que o “contact center” pode desempenhar neste contexto.



Calendário das Ações Sociais Internas

Realização de um conjunto de ações com vista a proporcionar um ambiente mais positivo na empresa

Janeiro  Dia dos Reis	Fevereiro  Um Sapato Usado em troca de um Sorriso	Março  Dia Mundial da Água	Abril  Dia Mundial da Atividade Física	Maio  Dia das Famílias	Junho  Dia Mundial do Refugiado
Julho	Agosto	Setembro  Massagem laboral	Outubro  Dicas para o dia Mundial da poupança	Novembro  Dia de São Martinho	Dezembro  Natal mais Solidário

À semelhança dos anos transatos, a RHmais pela altura do Natal lança o desafio aos seus colaboradores do “Natal mais solidário”, onde são identificadas as instituições que irão ser apoiadas com donativos nesse Natal.

Nas suas comemorações de Natal, a RHmais conta ainda com a colaboração da APPDA – Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo - nas ofertas de antiguidade a dar aos seus colaboradores. Para tal, são desenvolvidas peças exclusivas feitas à mão, segundo as técnicas da cerâmica tradicional, preparadas especialmente para esta ocasião, por pessoas com autismo apoiadas pela Associação. Em 2016 foram presenteados 150 colaboradores que completaram 5 anos (86 colaboradores), 10 (44 colaboradores) e 15 anos de antiguidade (20 colaboradores).



Do universo de 628 crianças do Grupo, a RHmais presenteou, mais uma vez, os filhos dos seus colaboradores, com vales Toys’R’Us (para crianças até aos 3 anos) e com a oferta de uma sessão de cinema exclusiva com a projeção de um filme de animação recém-estreado para os restantes filhos e pais. Mais uma vez alargou este convite a entidades da economia social que apoiam crianças entre os 4 e os 10 anos.



COMUNICAÇÃO (IN E OUT)

A empresa considera a comunicação interna como um meio fundamental para o envolvimento, participação e motivação de todos os colaboradores. Desenvolvemos iniciativas com carácter transversal a toda a empresa, conjugando a partilha de informação global, com a informação específica sobre a empresa e as áreas de negócio. Enunciamos abaixo alguns exemplos dessa comunicação:

Newsletters Internas: edições eletrónicas, distribuídas por email, que incluem artigos sobre os mais variados temas, relacionados com a empresa, o sector ou artigos de interesse geral. As *newsletters* internas são instrumentos importantes 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: diariamente são enviadas as notícias mais relevantes que saem nos jornais, revistas da especialidade, redes sociais, entre outras

Ao nível da comunicação externa apostamos numa comunicação regular e eficaz com os meios da especialidade, nomeadamente ao nível dos Recursos Humanos e *Contact Centers* e meios generalistas. Desde 2015 a RHmais tem também vindo a apostar na comunicação em canal televisivo, tendo em 2016 colocado um spot nos canais AXN e *Hollywood*. Manteve-se a divulgação nas redes sociais *Facebook*, *Linkedin*, *Yammer* (nível interno) e *Youtube*.

Fazendo um balanço comparativo dos recortes que saíram na Imprensa da RHmais e do Grupo RHmais, verifica-se um decréscimo em relação a 2015 e 2014.

	2014	2015	2016
RHmais	75	98	70
Grupo RHmais	0	25	6
Total	75	123	76

Inbound Marketing: Fazendo uso da plataforma Hubspot, é levada a cabo uma estratégia de atração e “nutrição” 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*.

5. Envolvimento com a comunidade

O vínculo com o contexto social em que nos inserimos, constitui um aspeto essencial como garantia de criação de valor. Contamos, assim, com procedimentos e estratégias nos quais alicerçamos a nossa atividade em benefício da comunidade local, a nível social, ambiental, desportivo e cultural.

Ao longo de 29 anos de existência temos vindo a apoiar instituições de cariz social com donativos em géneros, monetários, ou pela colocação à disposição destas instituições, de recursos humanos em regime de pro bono.

Inserido no programa de responsabilidade social da empresa, tivemos assim a oportunidade, neste ano de apoiar diferentes causas de solidariedade e instituições localizadas nos locais onde desenvolvemos a nossa atividade.

Em Lisboa, contribuímos para equipar com eletrodomésticos um centro de apoio do Instituto de **Apoio à Criança Projeto Rua “Em Família para Crescer”**, que intervém junto de crianças em risco ou situação de marginalidade e na compra de material didático para a **Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Lisboa**.

Na região do Porto, apoiámos a **Associação Mão Amiga** com a aquisição de equipamentos (cama e diversos) adaptados para crianças com paralisia cerebral, e a **Associação A Casa do Caminho** com a aquisição de medicamentos e alimentação especial para as crianças vítimas de algum tipo de violação dos seus direitos.

Por ocasião das comemorações do Dia Mundial do Refugiado a 20 de junho, o Grupo RHmais acompanhou a visita, de Sua Excelência o Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, ao Centro de Acolhimento do Conselho Português para os Refugiados (CPR) na Bobadela, onde assistiu a um excerto da peça de teatro representada pelo Grupo de Teatro RefugiActo - um grupo de teatro amador composto por refugiados de várias nacionalidades, e que ilustra, através da arte, algumas das razões que levam uma pessoa a abandonar as suas casas e os seus países forçadamente.



A visita terminou com uma representação do grupo de Crianças da creche e jardim-de-infância do CPR - O «Espaço A CRIANÇA» - projeto educativo e lúdico com uma perspetiva multicultural, proporcionando o convívio entre crianças de origens muito diversas.

O Grupo RHmais tem, no âmbito do protocolo estabelecido com o CPR, mantido uma colaboração técnica de apoio à inserção dos refugiados no mercado de trabalho, promovendo a sua aproximação ao meio empresarial a partir de ações de aconselhamento, recrutamento e seleção.

A finalidade deste protocolo é o de contribuir para a inserção dos refugiados requerentes portadores de Autorização de Residência Provisória e beneficiários de proteção internacional, no mercado de trabalho, promovendo a sua aproximação ao meio empresarial a partir de ações de aconselhamento, recrutamento e seleção. O acordo prevê iniciativas de formação profissional, cursos de empreendedorismo e de desenvolvimento pessoal, destinados a facilitar a integração laboral dos refugiados.

Não podendo ficar indiferentes aos incêndios que deflagraram o continente e a Região Autónoma da Madeira no verão de 2016, a RHmais e os seus colaboradores aderiram às campanhas 'Funchal Solidário' e 'Apoie os Bombeiros de Portugal' contribuindo com donativos em dinheiro e bens para as duas entidades.



A nível internacional, a RHmais retomou o Programa de Apadrinhamento de Crianças à Distância da Associação Helpo, uma ONGD que apoia milhares de crianças e suas famílias em Moçambique, São Tomé e Príncipe, Angola e Nepal.

Inserido na sua política de responsabilidade social, apadrinhou 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.



6. Compromisso para 2017

No âmbito da Responsabilidade Social externa, pretende a RHmais para 2017, manter o apoio que tem vindo a desenvolver com o Conselho Português para os Refugiados no âmbito da integração profissional dos requerentes de asilo em Portugal, promovendo uma melhor adaptação ao contexto de trabalho e à cultura nacional.

Pretende igualmente manter o apadrinhamento da escola e crianças em Moçambique com apoio financeiro para a aquisição de bens essenciais a nível da alimentação, material escolar e outros.

A nível da Responsabilidade Social interna, deverá manter e aprofundar as ações que desenvolveu em 2016, nomeadamente no âmbito:

- Dos protocolos e parcerias com instituições de saúde, lazer, académicas e outras que tragam maiores benefícios aos seus colaboradores;
- Da atribuição do cabaz mais a colaboradores com maiores dificuldades familiares e outras;
- Do desenvolvimento de competências através da formação contínua e da Academia AGOSTO;
- do pequeno-almoço saudável e a atribuição de fruta na sede e projetos;
- Do desenvolvimento do Calendário de Ações sociais, não só a internas como de envolvimento e participação ativa com a comunidade;
- Do Programa Natal mais Solidário com o apoio a diferentes instituições.

A manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente (SGQA) da RHmais e o Desenvolvimento de um conjunto de ações no âmbito da Gestão da Inovação, constituem também objetivos para o próximo ano.

2017 será ainda marcado pelos 30 anos da RHmais, constituindo-se assim este ano como um momento Mágico na vida empresa e dos seus colaboradores.