



Organização e Gestão de Recursos Humanos, SA

# **RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2015**



## ÍNDICE

Pág.

1. O relatório .....	3
2. Quem somos .....	4
3. O que distinguiu o ano de 2015 .....	6
4. Modelo de Governance.....	10
5. Stakeholders.....	11
6. Sustentabilidade.....	11
7. Qualidade e Ambiente .....	13
8. Os Colaboradores.....	15
9. Saúde e Segurança no Trabalho.....	20
10. Envolvimento com a comunidade.....	21



## 1. O relatório

Este documento tem como propósito retratar o que, no ano em reporte, foi feito pela RHmais – Organização e Gestão de Recursos Humanos, SA, doravante designada por RHmais, em matéria do seu compromisso com o desenvolvimento sustentável.

A **RHmais** procura criar condições para uma melhor qualidade de vida para todos com quem se relaciona, no presente e no futuro, tendo como base boas práticas, ambientais, sociais e económicas que envolvem todas as partes interessadas, os colaboradores, fornecedores e, de uma forma geral, todos os seus stakeholders.



Este documento corresponde ao 5º. Relatório de sustentabilidade que pretende refletir o empenho da empresa em manter e melhorar os compromissos assumidos nos anos anteriores, nomeadamente em termos de saúde e segurança no trabalho, otimização de recursos, interação com as comunidades e ainda adotar as melhores práticas em termos de gestão ambiental.

Este relatório é dirigido a todas as partes interessadas da RHmais, Colaboradores, Clientes, Parceiros, Fornecedores e outros Stakeholders da empresa.

O desempenho económico, social e ambiental reportado neste documento refere-se ao período compreendido entre os dias 1 de janeiro e 31 dezembro de 2015.



## 2. Quem somos

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

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

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

A RHmais foi a primeira empresa a operar em Portugal certificada pela APCER, em 2002, no domínio da Gestão Operacional de Serviços de Assistência a Clientes pela então NP EN ISO 9001:2008.

Tem também a Certificação Ambiental, segundo o referencial NP EN ISO 14001:2012, e o âmbito de implementação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) incidiu nas atividades que são desenvolvidas na Sede, em Lisboa.

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

Capital Social: 1.150.000,00€.

Nº Pessoa Coletiva: 501 859 764

Nº .C. R. C. Lisboa: 66 124

[www.rhmais.pt](http://www.rhmais.pt)

[www.elearningmais.com](http://www.elearningmais.com)





## 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.

## 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 que distinguiu o ano de 2015

#### Fevereiro

**Realização do "Kick-off"**, reunião de arranque do ano que reúne a Administração, colaboradores e parceiros das empresas com vista a fazer o balanço do ano anterior e sobretudo perspetivar o ano que inicia. Em 2015 a reunião versou sobre o conceito de trabalho em rede intra e inter equipa e "7 exemplos para ampliar a cadeia de valor".



#### Abril

A 22 de abril e no âmbito das comemorações do **Dia Mundial do Planeta Terra**, organizámos o primeira FlashMob pelo Ambiente em Portugal.

Mais de 120 colaboradores do Grupo reuniram-se na Rosa dos Ventos, em Belém, por um futuro mais sustentável.

O evento consistiu na criação da mensagem "Vamos Cuidar do Planeta Terra" em quatro idiomas na Rosa dos Ventos, no Padrão dos Descobrimentos, em Lisboa. A mensagem, legível pelos transeuntes na rua e pelos visitantes no topo do Padrão dos Descobrimentos, teve como objetivo reforçar a importância da sustentabilidade ambiental neste dia assinalado internacionalmente.



Segundo o Administrador-Delegado da RHmais, Rui de Brito Henriques, «o Grupo RHmais é um grupo de recursos humanos que se quis associar, desta forma simbólica



e, neste local emblemático, à comemoração do Dia Mundial do Planeta Terra. A mensagem que 120 dos nossos mais de 3 600 colaboradores estão hoje aqui a passar em quatro línguas é a de que ‘Vamos Cuidar do Planeta Terra’. Para além da certificação da Qualidade, adquirimos recentemente a certificação Ambiental; por isso, nada melhor do que juntarmos a nossa voz à de todas as organizações, Estados, empresas e cidadãos que, em todo o Mundo, comemoram hoje este dia que sinaliza as preocupações pela preservação dos recursos naturais do Planeta, através da necessária legislação, informação e educação ambiental.»

Este evento, que contou com o apoio da EGEAC, foi o primeiro do género em Portugal, juntando-o às inúmeras mensagens e iniciativas levadas a cabo um pouco por todo o Mundo nesta efeméride internacional.

## Maio

**Jornadas Técnicas**, este ano decorreu em torno da nova plataforma da empresa para a gestão de projetos, e reuniu um grupo significativo de colaboradores que opera nos diferentes projetos da empresa localizados fundamentalmente em Lisboa e no Porto que durante meio dia partilharam experiências e boas práticas de gestão de projetos.



No mês de Maio comemorámos o **28.º Aniversário da empresa**, onde foram entregues os presentes aos colaboradores dos serviços centrais e das equipas de gestão dos projetos que fizeram 25, 15, 10 e 5 anos de antiguidade.





Ainda em Maio, estabelecemos um protocolo de cooperação com a **Universidade Aberta de Lisboa**, visando o aproveitamento das sinergias e potencialidades entre as duas instituições.

Este protocolo incide em especial na área do e-learning e tecnologias associadas de modo a formar e avaliar as capacidades linguísticas dos colaboradores recrutados ou em processo de recrutamento para a área dos Business Services em Portugal, além de outras sinergias identificadas entre as duas instituições.

Marcámos novamente presença na **BestAwards 2015, organizado pela APCC** onde fomos distinguidos, na categoria “Utilities”, com o **Bronze Award**, atribuído à RHmais - NOS – Linha 16990 - Atendimento Residencial.



## Outubro

No mês de Outubro celebrámos o **protocolo de cooperação com o Conselho Português para os Refugiados (CPR)**, com o objetivo de promover a cooperação técnica e humana entre as duas instituições.

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.

A cooperação será desenvolvida através de várias ações, tais como: numa primeira linha de intervenção, apoio ao Gabinete de Inserção Profissional do CPR por parte do Grupo RHmais nas vertentes de formação e sensibilização na procura de emprego, elaboração de currículo,



simulações de entrevistas de emprego; e, numa segunda linha, divulgação de ofertas de emprego por parte do Grupo RHmais junto do Gabinete de Inserção Profissional do CPR; divulgação do CPR dessas ofertas de emprego junto do público-alvo definido; avaliação e integração de potenciais candidatos que se enquadrem no perfil requerido para as funções necessárias em várias áreas do território e em diversos sectores de atividade

## Dezembro

No dia 2 de Dezembro, o Grupo Rhmais **inaugurou o seu Contact Center, no Centro Empresarial Lionsa, em Leça do Balio, Matosinhos**



O projeto representou um investimento privado de mais de um milhão e quinhentos mil euros e proporcionou a criação de cerca de 600 novos empregos no distrito do Porto até meados de 2016.

O Contact Center RHmais Lionsa dispõe de 590 postos de atendimento, de backoffice e de formação, tendo sido criado para ampliar a capacidade de serviços que o Grupo Rhmais presta na região do Grande Porto.

Também, no início do 2º semestre, foi concretizado um investimento de trezentos mil euros, no ContactCenter NOS, em Campanhã, no âmbito da infraestrutura terminal e de comunicações, nas frações geridas pela nossa empresa.



## 4. Modelo de Governance

Acreditamos num modelo assente em valores que permitem competir com mais eficácia, manter o sucesso e gerar valor para todas as partes interessadas.

Estamos organizados a partir de Direções de Coordenação e Unidades de Negócio para as diversas áreas de intervenção de forma a estar mais próximo de cada cliente. Assim, pretendemos ser um parceiro ativo no desenvolvimento do negócio de forma a manter a satisfação dos nossos clientes. Vê reconhecida a sua política através da renovação/manutenção dos seus principais contratos nas diversas direções e unidades de negócio.

A nossa estratégia prossegue um caminho de um desenvolvimento firme e auto sustentado, agora também assente na abertura do novo Contact Center RHmais-Lionesa, continuando sempre atentos às oportunidades de mercado não só a nível nacional como internacional.

Mantemos uma política de desenvolvimento contínuo dos nossos colaboradores, bem como uma preocupação com o seu bem-estar e o equilíbrio entre a vida profissional e familiar. Apostamos na formação contínua com a manutenção da **ACADEMIA AGOSTO** que procura desenvolver de forma coerente e sistematizada as competências funcionais, relacionais e de liderança / gestão dos colaboradores e implementámos a nível da sede e dos diferentes projetos um conjunto de ações de Responsabilidade Social interna que visam desenvolver um clima mais positivo na empresa, através da realização de um conjunto de ações que procuram fomentar um ambiente impulsionador da criatividade, do espírito crítico, da independência e autonomia.

Temos uma preocupação constante em perpetuar boas práticas ambientais, com o objectivo de minimizar os impactos ambientais dentro do âmbito das atividades que desenvolve.

Prosseguimos, de uma forma proactiva, o nosso envolvimento com a sociedade e as comunidades locais em particular nas regiões onde desenvolvemos a nossa atividade.





## 5. Stakeholders

A atividade desenvolvida pela RHmais é influenciada e influencia as diversas partes interessadas com quem a empresa tem relações distintas e com quem mantém diferentes níveis de diálogo e envolvimento. Acionistas, clientes, colaboradores, comunidades, entidades reguladoras, fornecedores, media e parceiros. O contributo para a comunidade ganha vida através de projetos de criação de valor para todas as partes.

A RHmais tem como objetivo reforçar as relações de confiança, proporcionar novas oportunidades de cooperação tendo sempre como principal preocupação transmitir segurança a todas as partes interessadas.



## 6. Sustentabilidade

### Economico – Financeira

A RHmais consolidou em 2015 a tendência de crescimento já verificado em 2014, apresentando, no exercício, ainda assim, um ligeiro crescimento de 3% (acima do aumento do PIB, de 1,5%), sobretudo pela evolução positiva nas áreas de outsourcing | handling e nos contact centers de pequena / média dimensão. Nas grandes contas, já tendo-se verificado um acentuado crescimento no ano anterior (de 14%), em 2015 regista-se uma estabilização ao nível do negócio.

No ano de 2015, verifica-se a consolidação do crescimento do volume de emprego da empresa, o qual se traduziu num aumento de 2% do número global de colaboradores, entre janeiro e dezembro, mais acentuado no segundo semestre do ano (+ 8%).

A atividade da empresa ficou, ainda, marcada pelos novos investimentos decididos e realizados no âmbito da área de gestão de contact centers, nomeadamente ao nível do novo Contact Center Rhmais-Lionesa e as salas de atendimento implementadas no C.C. Campanhã, num total de cerca de 1,8 milhões de euros.



Constituíram ainda referências do ano de 2015, a continuação das várias iniciativas de internacionalização e de ações tendentes ao nearshoring de operações, assim como as do reforço de competências comerciais.

Relativamente a cada uma das áreas destacamos, assim:

**Gestão de Contact Centers:** renovação/manutenção dos principais contratos/clientes.

**Business Process Outsourcing:** consolidação da presença da empresa no setor do Handling com um conseqüente crescimento ao nível do volume de negócio (9%) e da continuidade dos seus principais projetos neste domínio.

**Recrutamento & Seleção:** manutenção de clientes internacionais e conquista de novos clientes fruto do incremento da capacidade comercial.

**Formação & Consultoria:** intervenções em empresas de grande e média dimensão e ainda com a continuidade de projetos de cliente-mistério *clientemais*, reforçado pela aquisição de uma plataforma de gestão, análise, produção estatística e reporting que permite um novo nível de qualidade de serviço nesta área de negócio.

**Contactmais:** Através da parceria estabelecida com outra entidade ao nível do IT, contámos, ao longo do ano, com vários especialistas colocados em clientes internacionais, designadamente na Turquia (Istambul).

Igualmente, deu expressão de continuidade aos contactos com entidades e empresas nacionais no âmbito da agência privada para o nearshore a “Lets’Go-On”, em que é HRsupplier, no sentido de ser possível deslocalizar para Portugal operações de shared services e/ou contact centers. Neste mesmo âmbito a RHmais continuou membro ativo do “Fórum dos Serviços”, estrutura tutelada pela CCP-Confederação do Comércio e Serviços de Portugal.

No decurso do último trimestre do exercício, a auditoria de acompanhamento realizada pela APCER, confirmou a Certificação da RHmais de acordo com as Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2012, relevando a maturidade do seu sistema de gestão da qualidade e ambiente.

No final de 2015 e prolongando-se pelo primeiro semestre de 2015, a RHmais encontra-se a implementar uma plataforma aplicacional para a gestão e workforce management que permitirá a otimização dos seus recursos.

A RHmais mantém a sua política de participação no associativismo empresarial, com a sua presença nos órgãos sociais da ANERH, e posteriormente com o processo de fusão (que decorreu a meio do ano) com a APESPE, na APEPE-RH (Associação Portuguesa das Empresas de Serviços Privados de Emprego e Técnicos de Recursos Humanos, e faz mantêm a Presidência da Assembleia Geral e do Conselho Fiscal da APCC (Associação Portuguesa dos Contact Centers), assim como faz parte da Direção da APROCS ( Associação de Profissionais de Contact



Centers), continuando a sua filiação nas principais associações do sector (APG, CCILA, APO, APDC e Casa de Espanha).

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

A estrutura financeira mantém-se equilibrada, expressa nos seus rácios de solvabilidade (49%) e autonomia financeira (33%), 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 431 190,58 €.

## 7. Qualidade e Ambiente

De seguida e em forma de resumo refere-se as principais ações desenvolvidas no âmbito da Qualidade e Ambiente na empresa:

- ➔ Realização da Auditoria Interna da Qualidade em Outubro 2015 aos principais projetos da empresa
- ➔ Auditoria Externa da Qualidade e Ambiente em Outubro 2015 à Sede e Projetos pela Equipa Auditora da APCER tendo sido Renovado a certificação da Qualidade e Ambiente.
- ➔ Procedeu-se à avaliação dos Indicadores de Satisfação de Clientes que no ano de 2015 foi de 86,7%.
- ➔ Desenvolveu-se uma ação de Marketing Ambiental: assinalou-se no dia 22 de abril o Dia do Planeta Terra numa ação que envolveu 120 colaboradores da RHmais/MULTITEMPO.
- ➔ Acompanhamento e integração na Comissão Técnica de Revisão da Norma Revisão da NP4427 – Norma de Sistemas de Gestão de Recursos Humanos.

Na implementação do seu Sistema de Gestão Ambiental, a RHmais através de uma metodologia de identificação e avaliação de aspetos e impactes ambientais, identificou os aspetos ambientais significativos no âmbito da atividade que desenvolve. O consumo de energia elétrica e o consumo de água foram os dois aspetos ambientais significativos identificados, pelo que, durante o ano de 2014 se iniciou a sua monitorização, tendo sido esta continuada durante o ano de 2015.

A RHmais estabeleceu no seu Programa de Gestão Ambiental, objetivos a atingir em 2015, com base no histórico de consumos registados do ano anterior.



Os resultados obtidos vs os objetivos definidos para 2015 apresentam-se na tabela seguinte:

Aspeto Ambiental	Valor 2015	Objetivos 2015
Consumo de energia eléctrica (kWh)	6.267	6.200
Consumo de água (m <sup>3</sup> )	38	35

A RHmais está consciente da necessidade de reduzir os consumos registados e nesse âmbito tem desenvolvido ações de sensibilização e consciencialização ambiental junto dos seus colaboradores.

Ao nível da Gestão de Resíduos, é efetuada a Separação de resíduos com a disponibilização de Ecopontos colocados em locais específicos da empresa;

É efetuado o encaminhamento de tinteiros e tonners usados, em que a recolha destes resíduos é feita por uma Entidade Parceira que cumpre com a legislação aplicável.



Disponibilizamos um pilhão, para recolha de pilhas usadas, resíduos que são considerados perigosos para o ambiente, no âmbito do Protocolo estabelecido com a Ecopillas.

A recolha e o encaminhamento de equipamentos eléctricos e electrónicos, nomeadamente equipamentos informáticos e de telecomunicações (computadores, teclados, telemóveis, etc.) é efetuada recorrendo a prestadores de serviços devida e legalmente habilitados para o efeito, utilizando-se as Guias de Acompanhamento de Resíduos (GAR's).

### Energia Elétrica - Racionalização

A RHmais na sua sede, promove um conjunto de ações de sensibilização consideradas apropriadas para a redução de consumos de energia elétrica, de que se destacam as seguintes:

- Desligar a iluminação das salas, quando desocupadas;
- Existência de vidro duplo nos envidraçados exteriores dos edifícios,
- Substituição progressiva das lâmpadas de halogéneo por lâmpadas de tipo economizadora;
- Manutenção periódica adequada aos sistemas de climatização do edifício.
- Desligar o ar condicionado sempre que não necessário, e designadamente entre as 18.00h e as 9.00h bem como aos fins de semana.





- Sensibilização dos colaboradores para desligar os equipamentos de uso pessoal (PC's, impressoras, fotocopiadoras, iluminação, etc.)
- Racionalização da ocupação do espaço de trabalho.

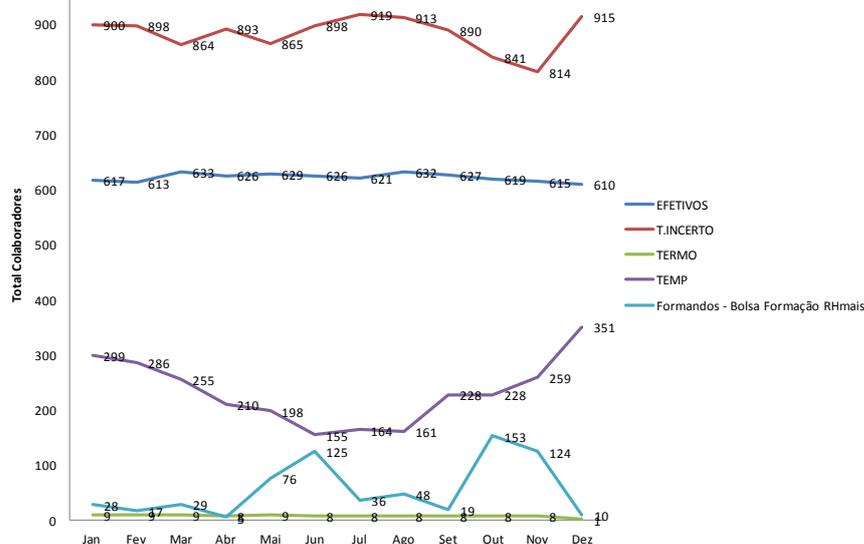
### Água – Racionalização

O consumo de água na RHmais deve-se fundamentalmente às necessidades higiénicas e de conforto dos seus colaboradores, pelo que a sua racionalização passa principalmente por ações de sensibilização dos mesmos para minimização dos consumos, para a optimização progressiva de equipamentos racionalizadores do consumo, aquando de ações de manutenção corretiva.



## 8. Os Colaboradores

Em termos de balanço, apresenta-se no gráfico abaixo, os números referentes à evolução dos recursos humanos, apurados ao dia 01 de cada mês. O número médio de colaboradores ao longo de 2015 foi 1.749. O número de colaboradores a trabalhar na empresa a 31 de dezembro de 2015, era de 1.900, distribuídos por 36 % do género masculino e 64% do género feminino, com uma idade média de 33 anos. Como se pode, ainda, verificar no final do ano de 2015 a RHmais contou com 32% de colaboradores efetivos, 48% a termo e 20% em contrato de trabalho temporário.





Verificou-se igualmente um número significativo de recrutamento de novos colaboradores e como se pode observar no gráfico, foram solicitados no global, 1.051 pessoas para integrarem os projetos de outsourcing desenvolvidos pela empresa, avaliaram-se 3.100 candidatos, tendo integrado 780 novos colaboradores, repartidos por Lisboa 38% e Porto 62%.



### Formação, Saúde e Segurança no Trabalho

O Plano de Formação interna teve por base o plano definido no âmbito da Academia A GOSTO – Academia de Gestores Operacionais, Supervisores, Trainers e Operadores, assim como as ações definidas por cada direção com o preenchimento da ficha diagnóstico de necessidades formativas. O Plano foi aprovado pela Administração em março de 2015, tendo-se iniciado as ações nesse mesmo mês.

A RHmais mantém os planos anuais de formação e acredita que uma aprendizagem contínua ao longo da vida é benéfico para os colaboradores e para o desenvolvimento da empresa, foram realizadas **5.714** horas de formação, representando mais do dobro das horas realizadas em 2014 (2.287 horas).

Sendo os colaboradores o recurso mais importante da empresa, queremos ser um empregador de excelência e por isso apostamos na diversidade: saúde e segurança, condições de trabalho, desenvolvimento pessoal, equilíbrio trabalho / pessoa, preocupamo-nos em assegurar um ambiente de trabalho feliz e motivador.

Nesse sentido desenvolvemos diversas iniciativas dedicadas ao conforto dos nossos colaboradores.



Iniciativas	Descrição
Parcerias/Protocolos	Oferta de condições mais vantajosas na aquisição de bens e serviços, como saúde e bem-estar, cultura e lazer, turismo e viagens, formação e ensino, casa e serviços, auto e combustível, através de parcerias e protocolos com diferentes entidades.
Medicina preventiva	Na atividade preventiva (englobando exames de admissão, periódicos e ocasionais) foram realizados 833 exames
Fruit Day	Disponibilização de fruta fresca aos colaboradores um dia por semana durante o ano.
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!
Cabaz mais	Projeto de apoio mensal durante o ano a um conjunto de colaboradores para a aquisição de bens essenciais, como forma de apoio social.



No **Dia do elogio** os colaboradores foram desafiados a elogiar os colegas através de tiras destacáveis com frases elogiadoras distribuídas em vários locais das instalações.

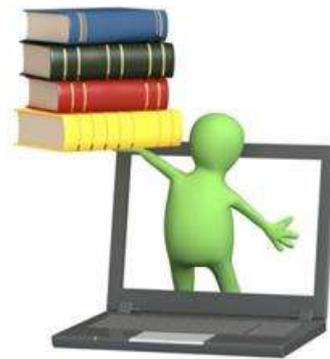




O **Dia Internacional da Família** comemorou-se com a organização de um lanche para os filhos dos colaboradores.



Lançamos o projeto **Biblioteca mais partilha** com o objetivo de fomentar a leitura de uma forma económica, incentivando à troca de livros através de uma biblioteca virtual.



O **Natal 2015** foi assinalado com uma manhã diferente para os filhos dos colaboradores (dos 4 anos inclusive aos 10 anos inclusive) com uma sessão de cinema exclusiva da projeção de um filme de animação recém-estreado, tendo os filhos com idade inferior aos 4 anos recebido o habitual cheque brinquedo.





## COMUNICAR E ENVOLVER

A comunicação interna é um instrumento essencial 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.

### Alguns exemplos:

**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, tendo em 2015, no 2.º semestre, apostado igualmente em canais mais generalistas, nomeadamente com Publicidade em espaços televisivo, como o canal AXN.



Fazendo um balanço comparativo dos recortes que saíram na Imprensa em 2014 e 2015, da RHmais e do Grupo RHmais, verifica-se um crescimento de 64%, resultante sobretudo da inauguração do novo Contact Center RHmais – Lionesa em dezembro de 2015.

Imprensa	2014	2015
RHmais	75	98
Grupo RHmais	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>123</b>



## 9. Saúde e Segurança no Trabalho

A RHmais tem por determinação alcançar as melhores condições de trabalho e estabelecer medidas para a promoção da segurança e saúde dos seus colaboradores, assim os princípios da nossa Política de Saúde e Segurança no Trabalho definem-se:

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



Todos os princípios expressos nesta política são revistos periodicamente de forma a assegurar que se mantêm pertinentes e adequadas.

A Proteção da saúde dos colaboradores é uma prioridade para a empresa, promovemos algumas iniciativas de educação sensibilização, trimestralmente divulgamos informação sobre saúde, estimulamos o consumo de fruta, com distribuição de fruta nos locais de trabalho.

Dado a atividade da empresa, ambiente de escritório, o risco de sinistralidade é reduzido, um dos acidentes mais comuns são quedas ao mesmo nível, no entanto registou-se um ligeiro aumento, dos acidentes de trabalho em relação a 2014.

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 (****)	Exames Médicos realizados
2014	8	265	4.51	170.62	4.36	945
2015	12	657	4.29	176.66	7.83	832

(\*) Ocorridos no ano de referência

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

(\*\*\*) Taxa de gravidade: Tg = (Nº de dias perdidos/Nº horas efectivamente 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



## 10. Envolvimento com a comunidade

A RHmais aprofundou as suas ações de Responsabilidade social e realizou apoios a várias instituições de solidariedade, privilegiando as instituições que se localizam nos locais onde opera.

Assim, em Lisboa apoiou a **Fundação "O Século"**, com a aquisição de material escolar, produtos de higiene pessoal, detergentes e roupa de casa e o **Centro de apoio ao Sem-abrigo** através da compra de alimentos destinados à confeção de refeições, cobertores, sacos-cama e medicamentos.



No Porto, adquiriu bens de primeira necessidade, alimentação, higiene e material escolar para o **Centro de Apoio à Família Gondomar** e contribuiu para **Aldeia de crianças SOS de Gulpilhares** com a aquisição de meios frigoríficos de conservação, alimentos e vestuário para as crianças e jovens e suas mães.

Envolveu igualmente, a **Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo (APPDA-Lisboa)** nas suas comemorações de

Natal, com a aquisição de peças feitas à mão, por pessoas com autismo,

desenvolvidas especialmente como

lembranças aos seus 134 colaboradores disseminados por todos os projetos da empresa que completaram 5, 10 e 15 anos de antiguidade na empresa.





Neste ano, para presentear os filhos dos colaboradores, para além dos cheques brinquedos (para crianças até aos 3 anos), a administração do Grupo Rhmais procurou oferecer uma manhã diferente, para as crianças dos 4 aos 10 anos, organizando uma sessão de cinema exclusiva com a projeção de um filme de animação recém-estreado.

Inserido na sua política de responsabilidade social, resolveu estender este convite a entidades que apoiem crianças dentro da faixa etária referida. As entidades que participarão neste iniciativa foram: **Conselho Português para os Refugiados, Ajuda de Berço, Casa da Criança de Tires / Fundação Champagnat e Associação Novo Futuro.**

