

30 anos  
A magia está nas Pessoas



# Relatório de Sustentabilidade

---

2017

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 .....	7
4. A Sustentabilidade.....	8
5. Envolvimento com as Pessoas e com a Comunidade .....	14
6. Comunicação ( <i>in</i> e <i>out</i> ) .....	21
7. Compromisso para 2018 .....	22

## 1. Enquadramento

A RHmais – Organização e Gestão de Recursos Humanos, SA publica anualmente o seu Relatório de Sustentabilidade, tendo sido em 2010 o ano da sua primeira edição.

A informação descrita neste documento refere-se, assim, ao período compreendido entre o dia 1 de janeiro e 31 dezembro de 2017 e representa o 7º relatório de sustentabilidade da empresa.

No ano de 2017, comemorámos o 30º aniversário com o *claim* “A Magia está nas Pessoas”. Considerando que o bem mais precioso da empresa são as Pessoas, pretendeu-se assim homenagear todos aqueles que têm contribuído para fazer da RHmais uma empresa cada vez melhor.

Este relatório de sustentabilidade visa retratar o que se passou no ano de 2017 nos diferentes domínios que suportam a sua sustentabilidade: financeiro, ambiental e social, dando especial realce à comemoração dos 30 anos 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 integradora de Serviços de Gestão de Pessoas e de Consultoria, 100% portuguesa, fundada a 28 de maio de 1987.

Capital Social: 1.150.000,00€.

Nº Pessoa Coletiva: 501 859 764

Nº .C. R. C. Lisboa: 66 124

Em 2017, completou 30 anos de existência e como tal renovou as suas marcas que incidem nas suas principais áreas de atuação: Gestão de Contact Centers, Outsourcing, Handling, Recrutamento & Seleção (Job Solutions), Formação (Training e E-Learning), Consultoria (Consulting e Customer Experience).

Consulting

Contact Centers

E-Learning

Customer Experience

Handling

Job Solutions

Training

Outsourcing

Para suporte às operações que gere em vários pontos do país, conta com uma equipa de cerca de 1.700 colaboradores e de uma rede de infraestruturas em Lisboa, Porto, Maia, Trofa e Barreiro. Conta, ainda, com dois Contact Centers:

- Um na em Matosinhos (leça do Balio), o Contact Center RHmais – Lionesa, inaugurado em dezembro de 2015 e
- em 16 de agosto de 2017 inaugura o novo Contact Center em Lisboa, situado no Edifício Xerox, na Avenida Infante D. Henrique, albergando atualmente, algumas das operações da empresa nas áreas da saúde e mobilidade.



Os clientes da RHmais são 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.

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



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 – Lionsa.



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: Desenvolvimento pessoal; Formação de professores e formadores de áreas tecnológicas; Línguas e literaturas estrangeiras; Comércio; Marketing e publicidade; Contabilidade e fiscalidade; Gestão e administração; Secretariado e trabalho administrativo; Enquadramento na organização/empresa; Direito; Informática na ótica do utilizador; Saúde; Trabalho social e orientação; Hotelaria e restauração; Turismo e lazer; Segurança e higiene no trabalho.



Em 2017 e inserido na comemoração do seu 30º aniversário, faz um *restyling* do logotipo com selo dos 30 anos e renova o site institucional.



Tal como referido anterior em 2017, completámos 30 anos de existência. Para assinalar a data reunimos, no Teatro Thalia em Lisboa, clientes, parceiros, instituições de solidariedade social, colaboradores atuais e antigos, Fundadores da empresa e órgãos sociais, num momento verdadeiramente “mágico”.



Por forma a envolver os restantes colaboradores da empresa, que se encontram nos diferentes pontos do país, realizaram-se, ainda, duas *sunset parties*, uma em Lisboa e outra no Porto, onde estiveram presentes mais de mil colaboradores.



«A comemoração dos 30 anos da RHmais enche-nos de orgulho, como empresa portuguesa que somos, e o percurso que efetuámos até hoje, em que mantivemos o crescimento sempre aliado à inovação, a capacidade de superação e a satisfação dos clientes e dos colaboradores. Os nossos principais clientes estão connosco há mais de uma década, o que revela o nosso profissionalismo, a exigência e o rigor. Ambição não nos falta para encararmos o futuro com entusiasmo e com a certeza de que continuaremos o rumo ascendente.»

*Rui de Brito Henriques, administrador delegado da RHmais*

### 3. O Modelo de Governação

O modelo de governação da RHmais é liderado por um Administrador Delegado, membro do Conselho de Administração e assenta numa estrutura orgânica repartida por cinco Direções de Coordenação e diferentes Unidades de Negócio que correspondem às principais áreas de atuação da empresa.

Fazem ainda parte da organização da empresa, a Direção Administrativo-Financeira, a Direção Comercial e de Marketing Estratégico e a Direção de Desenvolvimento Organizacional, onde estão inseridas as áreas de Recrutamento e Seleção interno, a Gestão de Recursos Humanos, a Formação, Segurança e Saúde no Trabalho, a Sustentabilidade e Responsabilidade Social e a área de Comunicação e Marketing.

No final de 2017, é ainda anunciado, com efeitos a partir do início de 2018, o reforço da estrutura organizativa da empresa, através da criação de uma nova Direção da Qualidade e *Compliance*, liderada pela, até à data responsável pelo Gabinete de Qualidade e Inovação.

A nova área terá como missão assegurar simultaneamente a manutenção das certificações de Qualidade e Ambiente (ISO 9001:2015 e ISO 1400:2015) do Grupo RHmais e o cumprimento do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) que entrará em vigor a 25 de Maio de 2018.

O modelo de governação da RHmais assume 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 digitalização da empresa tem sido progressivamente aprofundada, não só pela introdução de novas ferramentas internas de gestão das pessoas com ganhos ao nível da gestão de horários, ausências e de produtividade, como também a nível externo com as ferramentas de *inbound marketing*, de recrutamento e seleção e o novo site institucional. Este novo «rosto» da RHmais a nível digital vem reforçar a relação que a empresa quer ter com os candidatos e as empresas, reafirmando o seu papel intermediador e, ao mesmo tempo, facilitador de informação para as duas partes.

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.

Aposta, ainda, 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 da empresa assenta nos pilares económico, social e ambiental. Toda a organização está consciente e envolvida no desenvolvimento deste *Triple Bottom Line*, através de modelos, processos, códigos e políticas desenvolvidas para o efeito, desde a de gestão de recursos humanos, gestão de fornecedores, responsabilidade social e os sistemas de gestão da qualidade e ambiente pelos quais a empresa se encontra certificada.

A empresa adota uma gestão social e familiarmente responsável com o objetivo de melhorar a qualidade de vida no trabalho e favorecer o desenvolvimento profissional e pessoal dos seus colaboradores.

### a) Económico – Financeira

O ano de 2017 foi marcado pela estabilização do volume de vendas da empresa relativamente ao ano anterior, tendo-se registado crescimento em alguns clientes e investimento em infraestruturas de *Contact Center*, de que é exemplo, o Centro de Atendimento de Lisboa que permitiu reforçar o processo de modernização da empresa e uma maior capacidade de resposta ao mercado.

Referências especiais a assinalar nestes 30 anos da empresa são, ainda, o aumento da intervenção comercial, do marketing digital e da revitalização das marcas como referido anteriormente.

Analisando por área de negócio, na área dos *Contact Centers* verificou-se a renovação / manutenção dos principais contratos e ainda a conquista de novos clientes de novos setores de atividade, nomeadamente na área da logística, mobilidade e bem-estar.

No *Outsourcing* verificou-se um aumento de 4% relativamente ao ano anterior, com a consolidação na área do Handling.

É de registar ainda a entrada de novos clientes na empresa (cerca de 42%), reflexo do maior incremento na atividade comercial e de marketing estratégico, assim como da retoma económica que se fez sentir em alguns setores de atividade.

Na área de *Job Solutions* (recrutamento e seleção) fez-se uma forte aposta numa nova ferramenta digital de angariação e gestão de candidatos, tendo-se mantido a parceria de oferta internacional com o *FMA – Future Management Alliance*.

No âmbito do *Training & Consulting* e *Customer Experience*, verificou-se uma aposta na inovação de soluções formativas e de consultoria integrada, tendo-se registado a conquista de diferentes clientes de referência.

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 (42%) e de autonomia financeira (30%).

## b) Qualidade e Ambiente

Conscientes que todas as atividades têm impacto no ambiente, temos vindo a aplicar uma metodologia de identificação e avaliação dos aspetos e impactos ambientais decorrentes da atividade que desenvolvemos na sede e no *Contact Center RHmais Lionesa*.

Empregamos de forma racional os recursos de energia e de água e fazemos uma monitorização do seu consumo como se pode verificar na tabela anexa:

Local	Aspeto Ambiental	Valor 2016	Valor 2017	Objetivo 2017	
Sede	Consumo de energia elétrica (kWh)	6.592	5.127	6.100	↓
	Consumo de água (m <sup>3</sup> )	45	37	38	↓
Contact Center Lionesa	Consumo de energia elétrica (kWh)	31.710	34.527	30.000	↑
	Consumo de água (m <sup>3</sup> )	163	183	160	↑

No final de 2017 realçamos os valores relativos aos consumos de água e energia elétrica na Sede que se encontram visivelmente abaixo do ano de 2016 sendo ultrapassado o objetivo previsto e alcançando assim uma redução significativa.

O Consumo de energia e água no *Contact Center RHmais Lionesa* foi acima do previsto, mercê do aumento de colaboradores verificados neste centro. No entanto é um aspeto que iremos acompanhar no sentido de verificar as melhorias que possam ser implementadas ao nível destes aspetos ambientais. De referir que o objetivo definido para 2018 tem em conta a estabilização do crescimento verificado em 2017, sendo este de 34.500 kWh para o consumo de energia elétrica e de 180 m<sup>3</sup> para o consumo de água.

A **Gestão de Resíduos** é realizada através da separação dos diversos resíduos sólidos com Ecopontos colocados em diferentes locais da empresa (sede e *Contact Center Lionesa*).

Na vertente de resíduos de material informático, temos um sistema de recolha dos equipamentos elétricos e eletrónicos (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 Electrónicas de Acompanhamento de Resíduos (e-GAR's).

Encontram-se ainda disponíveis pilhões para recolha de pilhas usadas, resíduos que são considerados perigosos para o ambiente, no âmbito do Protocolo estabelecido com a

Ecopilhas. A RHmais tem desde 2014 a Certificação do Sistema de Gestão Ambiental pela ISO 14001:2015.

### a) As Pessoas

Embora se tenha assinalado a manutenção do volume global de emprego da empresa, registaram-se fortes evoluções nas áreas de Outsourcing (43%) e de pequenos e médios Contact Center (32%), devido ao aumento de e das operações nessas áreas de negócio.



Gráfico 1: número de colaboradores no ativo e formandos por mês (a dia 1 de

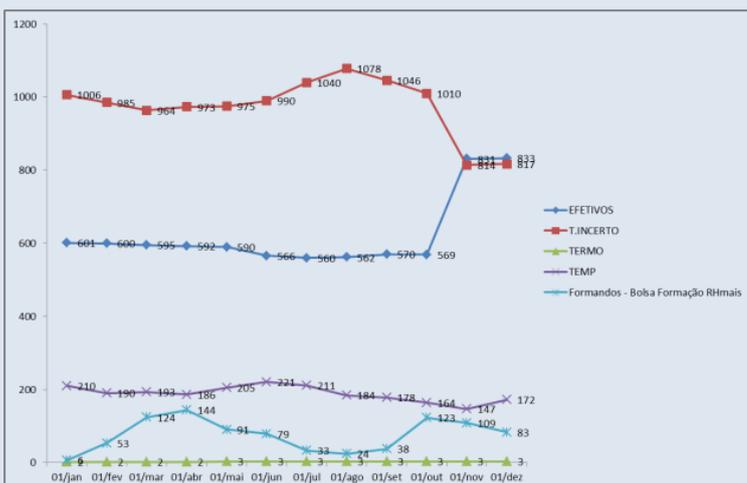


Gráfico 2: número de colaboradores por tipologia contratual (a dia 1 de cada mês).



Gráfico 3: % de Colaboradores por tempo de trabalho.

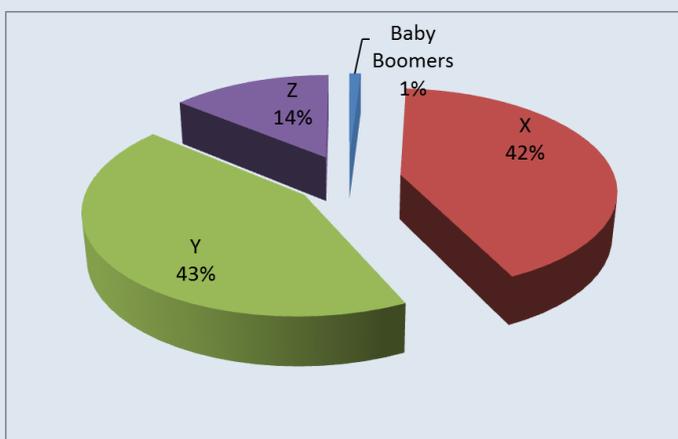
Em 31 de dezembro de 2017 a RHmais contava com 1.707 colaboradores, sendo o número médio ao longo do ano de 1.607.

O número de trabalhadores temporários em 31 de Dezembro era 169 (10%) e o número médio durante o ano foi 197.

De acordo com os dados do Relatório Único da empresa, o número de trabalhadores destacados para o estrangeiro, ao longo do ano foram 6 e o número de destacamentos 46.

Colaboradores por Género, são 36% do género masculino e 64% do género feminino. A idade média dos colaboradores da empresa é de 33,45 anos.

No gráfico abaixo temos as diferentes gerações na RHmais:



Ao nível do recrutamento e seleção interno para reforço das diferentes equipas que desenvolvem os Projetos, sobretudo nas áreas de outsourcing, foram solicitados 1.133 candidatos (dados apurados a 31 de dezembro de 2017), tendo integrado nas operações 750 candidatos.

Houve 353 (47%) integrações na região de Lisboa e 397 (53%) na região do Porto.

### **Formação**

Consideramos a formação como um importante instrumento para o desenvolvimento e aprendizagem contínua das nossas Pessoas, no decorrer do plano de formação em 2017 foram realizadas 24.190 horas de formação um número a par do realizado em 2016.

A estruturação do plano de formação foi feita com base no Programa de formação “Academia AGOSTO - Academia de Gestores Operacionais, Supervisores, Trainers e Operadores” direcionada para desenvolver as competências funcionais, operacionais e de gestão nestas funções de acordo com cada perfil profissional, assim como o levantamento de necessidades de formação formalizado por cada direção de coordenação.

O Plano aprovado pela Administração em março de 2017, foi desenvolvido entre março e dezembro tendo sido, ainda, incluídos alguns workshops e seminários pontuais de relevante interesse.

Os indicadores da avaliação da formação por partes dos formandos foi bastante positivo relativamente à satisfação das expectativas individuais, bem como à utilidade prática dos temas podendo concluir que a formação foi considerada uma mais-valia, não só ao nível da empresa como também ao nível do desenvolvimento pessoal.

A mensuração da avaliação do impacto da formação foi bastante positiva, o que nos leva a manter o crescente investimento nesta matéria.

### **Saúde e Segurança no Trabalho**

A RHmais promove um ambiente de saúde e bem-estar dos seus colaboradores. Anualmente são realizadas Avaliações de risco nas instalações da sede e Contact Center's e outras operações onde gerimos equipas de colaboradores permanentes, para validar as condições de segurança nas quais os colaboradores desempenham as suas funções.

Está disponível para todos os colaboradores uma formação de princípios básico de saúde e segurança através da plataforma *de* Elearning da RHmais.

Trimestralmente são divulgadas informações consagradas à prevenção de riscos laborais, saúde e bem-estar, através de boletim emitido pelo Núcleo de Segurança e Saúde no trabalho. Em 2017 as ações foram:

- Instruções Primeiros socorros “Alguns conceitos aplicados aos primeiros socorros”;
- “Escorregar, Tropeçar e Cair”;
- “Cuidados a ter na utilização dos computadores”.

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.

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 (2015 / 2016 / 2017) - 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
2015	12	657	4.29	176.66	7.83	0	832
2016	14	296	6.47	225.25	10.01	0	1.013
2017	7	393	2.44	165.62	4.33	0	999

(\*) Ocorridos no ano de referência do Relatório

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

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

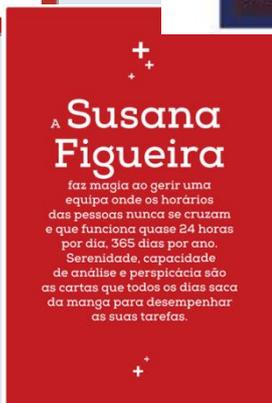
(\*\*\*\*\*Taxa de incidência (AT Mortais) TiM = (Nº de AT mortais / Nº total de trab. em I - 3.1.1 e I - 3.2) x 1000

## 5. Envolvimento com as Pessoas e com a Comunidade

A satisfação dos colaboradores é um imperativo da RHmais, desta forma e para além de proporcionarmos a segurança, a saúde e o desenvolvimento profissional dos colaboradores, promovemos o bem-estar e a felicidade através de ações construtivas e inovadoras que tornam a área de trabalho num local mais agradável.

Sendo o ano da comemoração do 30º aniversário da empresa, foi realizado, tal como já referimos, o jantar de comemoração em Lisboa que contou com a presença de colaboradores atuais e antigos, fornecedores, clientes, parceiros e instituições de solidariedade social, assim como as *sunset parties* que envolveram outros tantos colaboradores localmente nas regiões de Lisboa e do Porto.

Foram ainda promovidas ações de decoração dos espaços, na sede e projetos, e convidou-se todas as pessoas a partilhar através de um jogo lúdico “a magia dos colegas” com os quais trabalham diariamente.



Como habitual foram presenteados os colaboradores que completaram 5, 10, 15, 20 e 30 anos de empresa, tendo-se contado com a colaboração das pessoas apoiadas pela Fundação Liga na elaboração destas lembranças.



Foram oferecidas, ainda, lembranças a todos os convidados do jantar comemorativo dos 30 anos que foram especialmente elaboradas para o efeito por jovens apoiados pela APPDA – Associação Portuguesa para as Perturbações de Desenvolvimento e Autismo.



Para além das ações no âmbito dos 30 anos da empresa deu-se continuidade a um conjunto de outras iniciativas, tais como:

**Clube *mais* Descontos:** Diferentes protocolos estabelecidos nas áreas da Saúde e Bem-Estar, Formação e Ensino, Cultura e Lazer, Casa e Serviços, Turismo e Viagem, Auto e Combustível entidades. Durante o ano de 2017, estabeleceram-se novos protocolos, a saber: Science4you; FitnessHut; ISTE, Novo Banco e Universidade Europeia.



**Cabaz mais:** Em 2017, a RHmais apoiou um novo grupo de colaboradores com esta iniciativa, de proporcionar um apoio mensal durante um ano para a aquisição de bens essenciais, numa ação de aprofundamento da sua política de Responsabilidade Social.

**Happy Mais:** No dia do aniversário os colaboradores foram presenteados com um pequeno-almoço saudável para alegrar o seu dia.

**Fruit Day:** Manteve-se a disponibilização de fruta fresca aos colaboradores um dia por semana durante o ano, não só ao nível da sede como também de alguns projetos.

Sob o lema UM GRUPO, UMA FAMÍLIA, UM OBJETIVO, o **Kick-off** da empresa decorreu no Cinema Alvaláxia, e para além do breve balanço realizado pela Administração do Grupo relativamente ao ano, as apresentações incidiram sob as novas aplicações desenvolvidas e implementadas nos diferentes Projetos com vista à facilitação das suas tarefas diárias.



### Momentos Singulares:

A RHmais em parceria com a Universidade Aberta prossegue com os “Momentos Singulares”, ciclo de conferências subordinadas a diversos temas da atualidade. Em Maio decorreu o “Momentos singulares III” em que o tema foi "Gerir no Século XXI - O Impacto do Digital nas Pessoas e nas Organizações", esta conferência foi, também, transmitida por *streaming* e contou com a presença de vários especialistas.



Seguiu-se em Outubro, o “Momentos Singulares IV” com o tema “Gerir no Século XXI - Quando o Saber não é suficiente” no, praticamente lotado, Auditório da Biblioteca Municipal Orlando Ribeiro em Lisboa, este encontro debateu a necessidade, ou não, de mais do que conhecimentos técnicos ou científicos, para a formação de bons profissionais. Também nesta conferência contámos com personalidades com funções e conhecimentos em áreas de atividade díspares.



Pela primeira vez, o Grupo RHmais participa no festival **Brands Like Bands** com uma Banda. Este Festival que se realiza anualmente em Lisboa e no Porto, tem por objetivo promover através da música o espírito de equipa, a criatividade e inovação. Trata-se de um festival de bandas constituídas por elementos de empresas de várias setores económicos.

A banda do Grupo RHmais atua pela primeira vez neste festival e escolhe o nome “HumansR”s que “pretende simbolizar a importância que o Grupo tem dado às suas pessoas e reflete a própria política de Responsabilidade Social das empresas que o constituem, sempre orientadas para o bem-estar dos seus colaboradores e das comunidades onde se inserem. A criação da banda HumansR surge este ano no âmbito das celebrações do 30.º aniversário da RHmais.



**Calendário das Ações Sociais:** Ações realizadas ao longo do ano no sentido de fortalecer a ligação com as pessoas e a sociedade onde estamos inseridos, nomeadamente ao nível de ações junto daqueles que mais precisam como foi o caso do apoio realizado no âmbito dos incêndios que assolaram o País no ano de 2017.

<p><b>Janeiro</b></p>  <p>Dia Internacional do Obrigado Campanha interna de promover o Obrigado/a</p>	<p><b>Fevereiro</b></p>  <p>1 Sapato Usado em troca de um sorriso</p>	<p><b>Março</b></p>  <p>Dia da Mulher Campanha interna com cartazes alusivos à Mulher</p>	<p><b>Abril</b></p>  <p>IRS Solidário Campanha interna de sensibilização "IRS Solidário" na altura de entrega do IRS</p>	<p><b>Maio</b></p>  <p>Dia da Mãe Campanha externa de contribuição com aquisição latas de leite em pó, seguidas pelo PANMI - Programa de Apoio Nutricional Materno Infantil, no Distrito de Cantagalo, em São Tomé e Príncipe através da HELPO</p>	<p><b>Junho</b></p>  <p>Apoio a Pedrogão Campanha externa de contribuição conta solidária e de apoio aos Bombeiros com entrega de bens materiais solicitados pelos Bombeiros</p>
<p><b>Julho</b></p>  <p>Apoio ao estilo de Vida Saudável Com o patrocínio ao Campeonato Universitário de Judo</p>	<p><b>Setembro</b></p>  <p>Doação de Livros Usados</p>	<p><b>Outubro</b></p>  <p>Dia Internacional para a Erradicação da Pobreza</p>	<p><b>Outubro</b></p>  <p>Patrocínio ao Brands Like Bands e doação do valor dos bilhete ao IPO Lisboa</p>	<p><b>Dezembro</b></p>  <p>Natal mais Solidário</p>	

No **Natal**, para presentear os filhos dos colaboradores, manteve-se a oferta dos cheques brinquedos (para crianças até aos 3 anos) e para as crianças dos 4 aos 10 anos oferta de uma sessão de cinema exclusiva com a projeção de um filme de animação recém-estreado.

Mais uma vez alargamos este convite a entidades da economia social que apoiam crianças dentro da faixa etária referida. Convidámos, este ano, as crianças apoiadas pela Aldeia de Crianças SOS, Casa da Criança de Tires (Fundação Champagnat), Casa das Cores, Casa do Gil, Conselho Português para os Refugiados (CPR) e Casa da Cedofeita para se juntarem à manhã de cinema dedicada aos filhos dos colaboradores para a visualização do filme— “Uma Estrela de Natal”, nos cinemas NOS em Lisboa e no Porto.



### Projeto “Um Natal mais solidário”

Dando continuidade à nossa forma de estar perante a comunidade, aproveitámos as festividades de Natal para apoiarmos instituições a materializar os seus projetos de auxílio aos mais carenciados. Voltámos, em 2017, a direcionar as lembranças de Boas Festas para a ajuda de diversas instituições humanitárias selecionadas a partir de sugestões dos nossos Colaboradores.

Contribuímos, desta forma, para a aquisição de alimentos, produtos de higiene e de limpeza essenciais às famílias que habitam nas Casas Acreditar de Lisboa. **A ACREDITAR - Associação de pais e amigos de crianças com cancro** é uma instituição que intervém junto de crianças com cancro e respetivas famílias, ajudando a superar melhor os diversos problemas com que se confrontam e contribuindo para fomentar a esperança.

Apoiámos a **Associação Helpo** – Organização Não Governamental para o Desenvolvimento com um conjunto de presentes solidários para este Natal, lanches e transporte escolares e bolsas de estudo (maior) que revertem para as crianças de Murrothone e para os rapazes e raparigas de Nampula e de Pemba, em Moçambique.

O nosso contributo reverteu ainda para o **IPO do Porto** com vista a melhorar as condições de prestação de cuidados de saúde dos doentes do Instituto.

Para assinalar os 5, 10 e 15 anos de antiguidade dos colaboradores que estão nos diferentes Projetos da empresa, contámos, mais uma vez, com a participação de jovens apoiados pela **Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo (APPDA-Lisboa)** que fizeram peças exclusivas de cerâmica artesanal.



Para além do apoio prestado em Junho a Pedrogão, o Grupo RHmais esteve solidário com a campanha “Uma árvore pela floresta”, tendo pela altura do Natal, contribuído para a doação de árvores nas florestas nacionais, num projeto conjunto dos CTT e da Quercus que irá plantar, até à primavera de 2018, 26 mil árvores.



Assim, no envio das Boas festas aos clientes e parceiros, ofereceu-lhes uma árvore, representada simbolicamente por um paper toy (ver imagem) que tinha como propósito poder ser montado e registado no *site* de forma a receber-se notícias sobre a árvore. Cada um poderá batizar a sua árvore e acompanhar o crescimento do bosque onde esta será plantada,

bastando. Como recordação de um Natal com um impacto tão especial, convidámos também a transformar este vale na sua árvore de secretária através do Kit oferecido.

A RHmais e os seus colaboradores prestam o seu contributo para causas sociais com um espírito de ajuda para com os mais desfavorecidos. Esforçamo-nos em contribuir de uma forma positiva para as comunidades onde estamos inseridos, o nosso propósito é conseguir ter um impacto real na sociedade e diminuir a desigualdade.



Assim e para além da ação do natal, realizámos iniciativas sociais, programas de voluntariado e ações solidárias. Em parceria com a Re-food Alvalade realizámos a primeira de um conjunto de ações de voluntariado, no qual um grupo de colaboradores doou duas horas do seu tempo em prol de famílias carenciadas. O balanço foi muito positivo sendo este um “pontapé de saída” para o desenvolvimento de outras ações semelhantes.

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. Como reforço a esta iniciativa, iniciou em 2017 o Projeto “Começar de Novo – Apoio à Autonomização dos Refugiados”, projeto liderado pelo Conselho Português para os Refugiados (CPR) e co-financiado pelo FAMI – Fundo de Asilo, Migração e Integração e ACNUR – Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados e que tem como principais objetivos: Apoiar a procura ativa de emprego por parte dos refugiados, apoiar a criação do próprio emprego e desenvolver ações de formação / sensibilização à comunidade. Visa ainda criar e desenvolver uma plataforma de partilha e divulgação de recursos disponíveis a todos os atores envolvidos, nomeadamente: Autarquias, Voluntários, Refugiados, CPR e Instituições públicas e privadas.

A nível internacional, a RHmais prossegue o Apadrinhamento de Crianças através da Associação Helpo, uma ONGD que apoia milhares de crianças e suas famílias em Moçambique, São Tomé e Príncipe, Angola e Nepal, para além de afilhados individuais apadrinhamos também 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. Comunicação (in e out)

Em 2017, continuámos a promover a maior dinamização das ações de Marketing e Comunicação. Para este efeito, seguiu-se um cronograma elaborado a nível do Grupo RHmais para mais fácil visualização das ações ao longo do ano, a sua valorização orçamental automática e a identificação do esforço de Marketing expectável, por forma a avaliar a cadência e a repetição das ações.

De uma maneira geral, as ações calendarizadas e previstas no orçamento de 2017 cumpriram-se e tiveram o impacto desejável.

Destacamos a festa do 30.º aniversário da RHmais, a mudança de imagem da marca e o desenvolvimento do novo Website. Salientamos também a estreia da banda do Grupo RHmais no Festival Brands Like Bands em outubro de 2017 que teve bastante impacto a nível da Comunicação tanto interna como externa.

Destacamos, ainda, a inserção/publicação de notícias em meios de comunicação social de relevo para o Grupo RHmais, tais como SIC Notícias, Expresso Economia, TSF, Visão, Jornal Económico, Dinheiro Vivo, Destak, i, Sol, Notícias ao Minuto, Marketeer e Activa, realçando as ações de promoção de emprego e em grande parte os 30 anos de uma empresa 100% nacional.

Fazendo um balanço comparativo dos recortes que saíram na Imprensa da RHmais e do Grupo RHmais, verifica-se um aumento em relação a 2016 e 2017.

	2015	2016	2017
<b>RHmais</b>	98	70	133
<b>Grupo RHmais</b>	25	6	8
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>76</b>	<b>141</b>

A comunicação interna é um meio fundamental para alinhamento dos valores da empresa a todos os colaboradores. As comunicações internas são transversais a todos os sectores da empresa. A RHmais utiliza vários canais de comunicação para fazer chegar informações de carácter geral e informação interna sobre a empresa e as diversas áreas de negócio, desta forma tendo o enfoque na motivação e coesão dos valores da empresa.

São 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

**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*.

## 7. Compromisso para 2018

Dar continuidade ao trabalho nas áreas de responsabilidades social, interna e externa, amadurecendo e alargando as nossas ações, com o objetivo de fortalecer o *engagement* com todas as partes interessadas.

As pessoas são o principal ativo de qualquer organização e a nossa primordial preocupação é o bem-estar a saúde e a segurança dos colaboradores. A promoção de uma aprendizagem contínua é também uma prioridade da empresa, dotar os colaboradores de ferramentas que facilitem e agilizem o seu trabalho mantendo igualmente um espírito motivacional e níveis de felicidade elevados. Em termos gerais realça-se as seguintes linhas de orientação para 2018:

- **Formação Interna:** Continuidade do desenvolvimento de competências funcionais e específicas das nossas pessoas, através da Academia A GOSTO; Realização de ações de Formação de Sensibilização à Qualidade e Ambiente, Higiene Saúde e Segurança no Trabalho, Realização de formação presencial e em E-learning no âmbito do RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados).
- **SST:** Informações periódicas para divulgação pelos colaboradores com vista a sensibilizar para os riscos profissionais e Saúde e Segurança no Trabalho. Análise e prevenção dos acidentes de trabalho. Monitorização da qualidade de serviço do fornecedor de Medicina no trabalho. Medidas de Autoproteção e Análise de Risco. Consulta anual aos colaboradores em matéria de SST.
- **Sustentabilidade e Responsabilidade Social:** Happy mais; Fruit Day; Cabaz mais; Donativos no âmbito do projeto Natal mais Solidário; Continuidade do apadrinhamento de crianças em Moçambique ou São Tomé e Príncipe (em análise retomar parceria com a HELPO); Clube mais Descontos; Calendário de Ações Sociais de maior impacto a realizar uma por trimestre; Informação de sensibilização a causas

sociais e voluntariado sempre que pertinente; celebração dos aniversários da empresa, reuniões e ações de teambuilding.

- **Marketing:** Publicidade, Patrocínio Eventos Externos e Próprios; Comunicação Institucional; Assessoria de Imprensa; Internet e Redes Sociais
- **EndoMarketing:** Eventos Internos, Brindes (welcome pack) e Natal.
- **Qualidade & Inovação:** Manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente (SGQA) da RHmais e Extensão do Sistema de Gestão Ambiental ao Contact Center da RHmais no Edifício Xerox.
- **RGPD:** Concretização, com efeitos a partir de Março 2018, da Direção da Qualidade e Compliance, que aglutinará a nova figura de DPO-Data Protector Officer, com a continuidade do Gabinete da Qualidade e Inovação. Adaptação e atualização dos processos internos e externos com vista ao *Compliance* com o Regulamento Geral de Proteção de Dados.