



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014

Índice

	Pág.
Mensagem	03
1. Introdução	04
2. A Identidade RHmais	06
3. A Estratégia	11
4. A Sustentabilidade Económico-Financeira	13
5. As Pessoas	16
6. O Ambiente	26
7. O Desenvolvimento Económico-Social	30
8. O Reconhecimento	35

Mensagem



No ano de 2014 desenvolvemos um conjunto de ações e iniciativas que visaram fomentar junto dos Colaboradores uma cultura de boas práticas de Responsabilidade Social, assentes nos **valores de Responsabilidade, Ética, Transparência e Humanismo**.

Constituiu também uma prioridade da RHmais a sua **relação com as “Comunidades envolventes”**, pois acreditamos que para promover um desenvolvimento sustentável, a interação entre a Empresa e a Comunidade é essencial.

Este ano foi ainda marcado pela implementação de um **Sistema de Gestão Ambiental (SGA), segundo o referencial internacional NP EN ISO 14001**.

A obtenção de mais esta certificação, uma vez que a empresa já tem o seu Sistema de Gestão da Qualidade certificado há mais de 12 anos, é um reconhecimento do esforço e do empenho de todos, em concretizar o compromisso estratégico assumido na Política da Qualidade e Ambiente da empresa e que reforça a estratégia de atuação sustentável da RHmais.

A implementação do SGA e a certificação obtida, são um contributo para garantir a sustentabilidade e competitividade. Por outro lado, esta é uma forma da RHmais responder às exigências e expectativas atuais dos seus colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores, antecipando tendências do mercado e da sociedade em geral.



Rita Mendes
Diretora Coordenadora Desenvolvimento Organizacional



1

Introdução

1. Introdução

O compromisso com o desenvolvimento sustentável faz parte, desde sempre, da cultura da RHmais.

Com este Relatório vimos reafirmar esse compromisso com a sustentabilidade em todas as suas dimensões:

- **Na vertente económica financeira:** a RHmais registou no seu volume de vendas um significativo crescimento relativamente ao ano anterior.
- **Na esfera ambiental:** em 2014 a RHmais vê reconhecido o seu sistema de gestão ambiental, através da certificação pela NP .
- **No campo do desenvolvimento económico e social,** sob o lema “mais pelas pessoas” em 2014, prosseguimos a nossa aposta na criação de um ambiente de trabalho pautado pela valorização, a motivação e o reconhecimento das pessoas.
Reforçou-se, igualmente neste campo, o nosso contributo e aproximação com a comunidade, materializado no suporte a um conjunto alargado de iniciativas sociais, ambientais e culturais, através de patrocínios, apoios e ações de voluntariado empresarial.

Através deste relatório pretendemos reportar o que na empresa se fez de mais relevante e representativo no ano de 2014.



2

A Identidade RHmais

2. Identidade RHmais

Quem Somos



A **RHmais – Organização e Gestão de Recursos Humanos, SA**, é uma empresa portuguesa presente no mercado nacional desde 28 de Maio de 1987.

Capital Social: 1.150.000,00€.

Nº Pessoa Coletiva: 501 859 764

Nº .C. R. C. Lisboa: 66 124

Sede: Praça de Alvalade nº 6 – 12.º andar – Lisboa
Escritórios: Porto, Maia, Trofa e Barreiro

VÍDEO DE APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL:
<https://vimeo.com/42805988>

www.rhmais.pt | www.elearningmais.com | 

2. Identidade RHmais

Os Nossos Valores



VIVEMOS OS NOSSOS **VALORES!**



HUMANISMO

assumindo sempre a dimensão humana nas nossas decisões



RESPONSABILIDADE

social e ambiental e em todas as ações por nós praticadas



ÉTICA

nos negócios, com os nossos clientes, fornecedores e entre nós



TRANSPARÊNCIA

nas relações internas e em toda a cadeia de valor

Política do Ambiente e Qualidade



No cumprimento da sua Missão, a RHmais privilegia a obtenção da **completa satisfação dos seus clientes**, atingindo ou superando as suas expectativas.

Através da permanente análise ao seu sistema, garante a sua constante adequação e encoraja a **melhoria contínua** dos seus processos e atividades, recorrendo a uma prática consistente de **gestão da inovação**.

A RHmais assegura o **cumprimento dos requisitos** do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente e compromete-se a melhorar a sua eficácia.

Promovendo o estabelecimento de parcerias e de redes de cooperação, a RHmais potencia a complementaridade de competências para, assim, aumentar a eficiência e **acrescentar mais valor aos serviços que presta**.

A RHmais aposta na **valorização dos colaboradores** através da atualização permanente das suas competências, da promoção do **trabalho em equipa** e do reforço do seu compromisso com a qualidade.

A RHmais assume-se como uma **empresa social e ambientalmente responsável**, com uma equipa de colaboradores motivada e mobilizada para **gerar valor para os clientes** e acionistas e contribuir para o bem estar da comunidade.

A RHmais assume o compromisso do estabelecimento de **boas práticas ambientais**, baseadas na **prevenção da poluição**, no âmbito das atividades que desenvolve.

A RHmais assegura o **cumprimento dos requisitos legais** que são aplicáveis aos aspetos ambientais que decorrem da sua atividade.

A RHmais compromete-se a aplicar estes princípios a todas as suas prestações de serviço



3

A Estratégia

3. A Estratégia

Desde a sua fundação em 1987, a RHmais, continua a ser uma empresa reconhecida pelo mercado como prestadora de serviços de elevada fiabilidade e qualidade.

Ao nível da estratégia, a RHmais assenta as suas opções de negócio num crescimento sustentado, procurando nos próximos anos, impulsionar uma nova visão dos mesmos, desenvolvendo novos **hábitos de criatividade e inovação**, facilitadores do incremento do **marketing estratégico** e do **business development**.

A estratégia definida para a empresa, estabelece assim, as seguintes orientações-chave:

1. **Crescimento no mercado nacional:** conquista de novos negócios nas competências-core da empresa
2. **Internacionalização de serviços e das parcerias.** Consolidação / desenvolvimento do **CONTACTmais**
3. **Consolidação / Renovação dos principais contratos**
4. Processos de **nearshoring** promovidos com e pela RHmais





4

A Sustentabilidade Económico-Financeira

4. Sustentabilidade Económico-Financeira

O compromisso com o desenvolvimento económico-financeiro sustentável faz parte, desde sempre, da cultura da RHmais.



A RHmais tem a situação regularizada e sem moras perante o Estado e Outros Entes Públicos, assim como a sua estrutura financeira mantém-se equilibrada, nomeadamente no seu rácio de solvabilidade que excede o valor médio encontrado para as empresas do sector.

O ano de 2014 ficou marcado pelo **crescimento da empresa**, por via da dinâmica gerada nos sectores das telecomunicações e do handling, o qual se traduziu num aumento de 210 colaboradores, pelo seu envolvimento em importantes processos concursais e em várias iniciativas de internacionalização e de ações tendentes ao nearshoring, bem como pelo reforço de competências internas e de relevante atividade no âmbito da responsabilidade social da empresa e da sua comunicação com o mercado e a sociedade.

Olhando para cada área de negócio, destacamos:

Gestão de Contact Centers: Renovação/manutenção dos principais clientes e conquista de novos, da qual se realça pela sua novidade no seio da empresa, o serviço de atendimento de clientes angolanos.

4. Sustentabilidade Económico-Financeira



Business Process Outsourcing: Crescimento de 23% dos colaboradores afetos a esta área de negócio, nomeadamente na setor do Handling, nos de serviços de assistência em escala .

Recrutamento & Seleção: Manutenção de clientes internacionais aportados pela parceria com o grupo espanhol BLC e o Grupo Bilstein.

Formação & Consultoria: Destaca-se as diferentes ações realizadas no ramo das seguradoras e o apoio no âmbito da manutenção de sistemas de Qualidade e Ambiente de empresas Multinacionais do ramo automóvel.

Associativismo empresarial, mantivemos a presença nos órgãos sociais da:

APCC, Associação Portuguesa dos Contact Centers

ANERH, Associação Nacional das Empresas de Recursos Humanos

AproCs, Associação Profissionais de Customer Service

e a filiação nas principais associações do sector:

APG, Associação Portuguesa dos Gestores e Técnicos de Recursos Humanos

CCILA, Câmara de Comércio Luso-Alemã

APQ, Associação Portuguesa para a Qualidade

APDC, Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações

AIDA , Associação industrial do Distrito de Aveiro

PT Learning Working Group

Casa de Espanha



5

As Pessoas

5. As Pessoas

No final de 2014, contávamos com **1.526 colaboradores**, sendo:



Género masculino: 34%

Género feminino: 66%

Idade média: 30 anos

Total de admissões durante o ano: 632 pessoas

Total de Horas de Formação: 2.287 horas

Sendo os colaboradores o principal suporte e motor da nossa atividade, estamos comprometidos com a adoção de práticas que os valorizem, que contribuam para a sua motivação, envolvimento e espírito de equipa.

A aposta no desempenho de cada colaborador e no desenvolvimento das suas competências foram os elementos chave da nossa política de Recursos Humanos.

O esforço na **comunicação interna**, procurando novas ferramentas e iniciativas para potenciar a partilha do conhecimento, o espírito de equipa e um bom acolhimento dos novos colaboradores foram algumas das atividades desenvolvidas.

5. As Pessoas

Salienta-se as seguintes atividades como mais representativas do ano de 2014:

- Atualização, aprovação e divulgação do Manual de Funções da Empresa
- Definição de percursos formativos para 1^{as} e 2^{as} linhas da empresa
- Criação da Academia A Gosto – Academia de Gestores Operacionais, Supervisores, Trainers e Operadores
- Atualização Sistema de Avaliação de Supervisores – SAD Super
- Ações de Mentoring e Coaching nas Equipas
- Consolidação dos KPI's às funções da organização
- Inquéritos de Satisfação / Avaliação do Clima Organizacional
- Manual Universal do Colaborador



5. As Pessoas

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:

Intranet: permite aceder a conteúdos atuais e diversificados. O acesso à Intranet é rápido e estruturado e tem a vantagem de reduzir a utilização do suporte papel dentro da RHmais.

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 de 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



5. As Pessoas

Reuniões de Quadros (kick-off): sob o lema “Novas áreas de negócio, Novos clientes, Novos desafios”, realizou-se mais um Kick-off da empresa., encontro que se repete anualmente e apresentam-se os projetos e iniciativas de relevo; os objetivos estratégicos, os resultados e as prioridades para o ano.

No final contámos com a colaboração da Operação Nariz Vermelho que com o Pacote “Novas Medidas da Felicidade” proporcionou um momento lúdico, de boa disposição entre os presentes e contribuiu igualmente para apoiar financeiramente esta instituição.



5. As Pessoas

Jornadas Técnicas: Reunião anual para partilha das principais iniciativas e projetos em curso na Rhmais. Estes encontros ajudam a estimular a comunicação entre os colaboradores e “chefias”. Em 2014 o tema foi “Best Practices na Gestão de Contact Centers e Business Process Outsourcing”.



Headquarterings: Grupos de colaboradores são recebidos pelo CEO da Rhmais para conhecer a sede, as equipas de suporte e partilhar os objetivos do ano.



5. As Pessoas

COMEMORAÇÕES / CONVÍVIOS

Desenvolvimento do Calendário das Ações Internas que visam promover um clima mais positivo na empresa, através da realização de um conjunto de ações que fomentam um ambiente impulsionador da criatividade, do espírito crítico, da independência e autonomia.

						
Workshop Gestão do Orçamento Familiar	Massagem Laboral	Workshop O Poder do Elogio	Biblioteca Virtual	Dia da Família	Ginástica Laboral	Semear, Tratar e Cuidar de uma planta

		
É tempo de descansar	Massagem Laboral	Magusto de Natal

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!



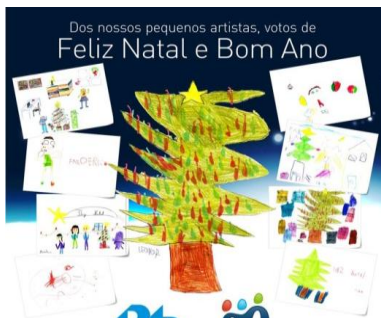
5. As Pessoas

Aniversário Rhmais: No mês do 27º aniversário, lançámos um desafio a todos os colaboradores: partilhar um Talento através do concurso **“Vivemos os Nossos Valores”**. Ainda neste contexto foram entregues 1.563 postais acompanhados por um chocolate para assinalar a data.



Natal:

Para além das habituais comemorações dos jantares que reúnem os diversos colaboradores da empresa, oferecemos um **vale de uma loja de brinquedos** para presentear os 420 filhos (com idade até aos 10 anos) de todos os colaboradores da Rhmais.



Neste ano juntámos também os filhos dos colaboradores para fazer o postal de natal da empresa e assim contribuir para mais um momento de aproximação da empresa com a família. **Muito obrigada a todos os pequenos artistas!**

5. As Pessoas

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

“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.



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.

Clubemaisdescontos



5. As Pessoas

SAÚDE E SEGURANÇA

A sustentabilidade faz-se, também, através da procura de equilíbrio entre a atividade profissional e pessoal.

Este espírito e forma de estar são uma constante nas atividades integradas no Núcleo de Formação, Saúde e Segurança da RHmais, responsável pela melhoria dos procedimentos internos e das condições de trabalho em geral, realizando diversas ações de informação para promover o bem-estar dos colaboradores.

Esta área manteve o seu empenho na melhoria do sistema de gestão de saúde e segurança, nomeadamente no que se refere aos colaboradores alocados a projetos onde a RHmais desenvolve a sua atividade, procurando prevenir e evitar a ocorrência de acidentes de trabalho.

Neste sentido, foram disponibilizadas informações que promovem a adoção de uma postura correta relativamente ao local de trabalho focado nas doenças músculo-esqueléticas e estilos de vida/alimentação saudável.



Combater o stress com os alimentos

Sob pressão



Embora a chave para combater o stress se baseie na descoberta da sua origem, encontrando formas adequadas para reduzir ou conviver com a sua causa, uma alimentação saudável e equilibrada pode ajudar o organismo a lidar com pelo menos alguns dos seus aspectos negativos.

Independente da origem do stress físico ou emocional, o organismo reage, bombando o sistema com adrenalina, uma hormona que, por sua vez, desencadeia uma série de respostas neurais e hormonais, em cascata, que percorrem o organismo, preparando-o para a luta ou a fuga. Apesar de hoje em dia, a maior parte das formas de stress não exijam uma reação física rápida, os nossos corpos continuam a reagir desta forma desadequada. Nos primeiros instantes de ansiedade, verifica-se uma aceleração do ritmo e frequência cardíaca, a acuidade visual torna-se mais aguçada e o sangue é desviado até aos músculos, ficando mais espesso, por forma a antecipar a cicatrização na eventualidade da existência de ferimentos.

O stress físico, para o qual estas reações são especialmente úteis, é geralmente de curta duração; retornando, logo de seguida, aos níveis hormonais normais e a mobilização do sistema nervoso recupera, retornando um estado alerta menos intensificado. O atual estilo de vida conduz a um stress mental de longa duração, o que pode conduzir o organismo a um estado de reação ao stress durante períodos muito prolongados.

Segurança e saúde no trabalho são respeito a todos. Bom para si. Bom para a empresa.
Fonte: Conselho Europeu de Informação Alimentar

Não são ainda conhecidos os efeitos globais do stress sobre as necessidades nutricionais, mas é sabido que nestas circunstâncias, o metabolismo corporal pode estar sujeito a uma grande pressão. De entre os efeitos possíveis, podemos temer consequências sobre o sistema imunitário, que se traduz na redução das defesas, expondo o organismo a uma maior vulnerabilidade face a infeção ou doenças.



Fonte: Conselho Europeu de Informação Alimentar

Para a produção de adrenalina, é necessária a presença de vitamina C. Quando que os níveis de adrenalina aumentam durante longos períodos de stress, é necessário maiores quantidades de vitamina C. A maior parte dos animais conseguem aumentar a síntese de vitaminas para fazer face a um aumento das exigências. Por exemplo, as cabras são capazes de aumentar a produção de vitamina C em 500%. Contudo, o Homem, infelizmente, só consegue obter este nutriente essencial através da alimentação. Se as necessidades não forem cobertas pela ingestão de alimentos ricos em vitamina C, como laranjas, kiwi, frutos silvestres, pimentões, batatas ou brócolos, o organismo pode sofrer consequências negativas, especialmente a nível do sistema imunitário.

Nº de Acidentes Ocorridos no local de trabalho 2014	Dias de absentismo resultantes do AT 2014	Exames Médicos Realizados 2014
8	265	945



6

O Ambiente

6. Ambiente

História do Sistema de Gestão ambiental

Na RHmais sempre alinhámos a estratégia da empresa para que as atividades fossem conduzidas de forma a promover o desenvolvimento sustentável.



Considerando os 3 pilares que contribuem para o desenvolvimento sustentável: **social, económico e ambiental**, em 2014 , a RHmais aposta na melhoria das suas práticas de gestão ambiental.

A Administração decide, assim, implementar um **Sistema de Gestão Ambiental (SGA)**, segundo o referencial internacional NP EN ISO14001:2012.

Definiu-se um Plano de Implementação do SGA, onde estava previsto o desenvolvimento de um conjunto de ações até à Auditoria Externa de Certificação. Destas ações aquelas destacam-se as seguintes:

- **Sensibilização Ambiental**, onde envolvemos todos os colaboradores da sede e explicámos os objetivos deste projeto, a importância do envolvimento de todos, as suas responsabilidades e atividades a desenvolver no âmbito ambiental...



6. Ambiente

- **Gestão de Resíduos**, nesta gestão de resíduos foi obviamente tido em conta que as atividades desenvolvidas na RHmais são em “ambiente” de escritório.

1. Separação de resíduos com a disponibilização de Ecopontos colocados em locais específicos;



2. Encaminhamento de tinteiros e tonners usados, em que a recolha destes resíduos é feita por uma Entidade Parceira que cumpre com a legislação aplicável.

3. Disponibilização de um pilhão, para recolha de pilhas usadas.



Foi ainda assinalado o dia Mundial do Ambiente – 5 junho - com a oferta de flor e cartão aos colaboradores da sede da RHmais e o envio de e-mail interno com exemplos de boas práticas que devemos adotar.



6. Ambiente

Aspetos ambientais significativos

Na implementação do seu SGA a RHmais considerou como aspetos ambientais significativos, o consumo de energia elétrica, o consumo de água e o consumo de combustível. Pelo que, durante o ano de 2014 iniciou a sua monitorização e estabeleceu no Programa de Gestão Ambiental, objetivos a atingir em 2014, embora ainda não existisse histórico destes consumos.

Os resultados obtidos vs os objetivos definidos estão na tabela seguinte:

Aspeto Ambiental	Valor 2014	Obj. 2014	Desvio
Consumo de energia elétrica (kW/h)	2385	2100	+285
Consumo de água (m3)	37	40	-3
Consumo de combustível (Kg/Km CO2)	161692	150000	+11692

Nota: Verifica-se que os objetivos definidos para o ano foram subvalorizados, nomeadamente ao nível do consumo combustível, uma vez que não refletia o elevado incremento de deslocações das equipas de formadores e consultores no âmbito do desenvolvimento de grandes projetos formativos e de consultoria em todo o país.



7

O Desenvolvimento Económico-Social

7. Desenvolvimento Económico Social

O relacionamento com a comunidade é uma vertente importante da Responsabilidade Social da RHmais, pois contribui fortemente para a boa cidadania empresarial.

ENVOLVER A COMUNIDADE

Temos como princípio apoiar e favorecer o Desenvolvimento Económico-Social das comunidades onde desenvolvemos a nossa atividade e da sociedade em geral, desenvolvendo esforços no sentido de promover o bem-estar social e criar uma relação de parceria em prol do desenvolvimento mútuo.

A atuação da RH mais junto da sociedade tem como principais objetivos:

- O envolvimento das comunidades locais, fomentando uma relação de proximidade;
- O desenvolvimento e promoção do bem-estar social;
- A promoção de boas práticas de sustentabilidade junto da sociedade;
- O estabelecimento de parcerias estratégicas

7. Desenvolvimento Económico Social

O vínculo com o contexto social em que nos inserimos, constitui um aspeto essencial como garantia de criação de valor para a RHmais. Por este motivo, contamos com procedimentos e estratégias nos quais alicerçamos a nossa atividade em benefício da Comunidade local, a nível social, ambiental, desportivo e cultural.

Neste sentido, o Projeto Natal mais Solidário procura, a identificação junto de cada local onde a Empresa desenvolve a sua atividade (centralizado no Porto e em Lisboa), de instituições de cariz social ou ações de Voluntariado a promover pelo e com os Colaboradores.

Em 2014, foram assim apoiadas as seguintes instituições:



Casa dos Rapazes de Lisboa: Aquisição de equipamento para salas de refeição, computadores e impressoras para a instituição. A Casa dos Rapazes acolhe, cuida e educa rapazes retirados às suas famílias, ajudando-os a olhar para o futuro com mais esperança.



Projeto Crescer com Cor contribuímos para a realização da festa de Natal, com a compra de presentes para as crianças que frequentam o programa e alimentos para os cabazes de Natal das suas famílias.

Este Projeto ajuda crianças a crescer com mais cor nas suas vidas: a solidariedade, a compreensão, a justiça, a amizade, a educação e o amor, são gestos que se traduzem em ações. E são estes “pequenos/grandes” gestos que ajudam a (re)construir os seus projetos de vida.

7. Desenvolvimento Económico Social



Casa de Cedofeita da Associação CrescerSer: Aquisição de equipamentos, eletrodomésticos, alimentos e vestuário para as crianças entre os 0 e os 12 anos de idade acolhidas por esta instituição.



Associação Mundos de Vida : Aquisição de equipamento para o projeto Mais Saúde, promovido por esta Associação, que apoia a recuperação funcional global de pessoas idosas.

Parceria com MIES: Com o objetivo de mapear o país em iniciativas de Inovação e Empreendedorismo Social, colabora nos contactos telefónicos às iniciativas na fase dos Telefonemas de Despiste (TD's) da metodologia ES+. Esta ação de voluntariado foi reconhecido através de palavras de apreço do diretor executivo do IES – Social Business School, (...) alto rigor e qualidade de excelência (...).



Parceria Amnistia Internacional: A acrescentar à colaboração que temos desenvolvido com a Amnistia Internacional na colocação de anúncios para a seleção de candidatos no projeto face-to-face e cedência das nossas instalações para realização de entrevistas finais, acolhemos colaboradores desta Organização para frequentarem uma ação de formação desenvolvida pela Rhmais em Coaching e Gestão de Equipas.



7. Desenvolvimento Económico Social

Participação da APPDA: Para celebrar os 5 e 10 anos de antiguidade dos Colaboradores dos diferentes sites, pediu-se colaboração à **APPDA-Lisboa** que desenvolveu peças únicas de cerâmica feitas a mão por jovens com autismo apoiadas por esta instituição



APPDA-Lisboa

Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo



8

O Reconhecimento

8. Reconhecimento

Menção Honrosa do Prémio Boas Práticas de Gestão de Talento com o Programa We Got Talent RHmais



O Programa **We Got Talent** parte do pressuposto de que o Talento existe no todo e em cada uma das Pessoas, assim, pretende contribuir, não só para a gestão do talento individual, mas também para a gestão do talento enquanto equipa.

Este Programa assenta no desenvolvimento de ações no âmbito das 3 Vertentes da definição de Talento na RHmais: **Saber** - reforçando o conhecimento dos Colaboradores; **Ação** - promovendo o Conhecimento dos Clientes, suas preferências e seus comportamentos; e **Paixão** - de modo a otimizar a aplicação do saber e o trabalho em equipa para garantir a Excelência da Experiência dos Clientes.

Prémio Responsabilidade Social Externa – Projeto Natal Mais Solidário



Com o **Projeto Natal mais Solidário**, a RHmais procurou apoiar instituições localizadas em cidades ou regiões onde desenvolvemos a nossa atividade, para contribuir para o desenvolvimento social dos locais onde estamos inseridos, constituindo-se como um singelo complemento à nossa ação económica de gerar emprego local.

8. Reconhecimento

Prémio Silver - Melhores Linhas de Atendimento a Clientes (LAC) por Setor de Atividade, atribuído à RHmais - NOS Residencial 16990



De acordo com o Administrador-Delegado da RHmais, «a atribuição dos Troféus APCC Best Awards, a cargo de uma entidade independente, a Bureau Veritas, constitui um motivo de forte orgulho para todos nós e a confirmação de que o esforço coletivo que temos vindo a desenvolver, na senda da transcendência e superação no serviço que prestamos, merece o reconhecimento, não apenas do mercado, mas também das entidades que o representam»



8. Reconhecimento

Certificação Ambiental



A RHmais tem certificado pela APCER o seu Sistema de Gestão Ambiental de acordo com a NP EN ISO 14001: 2012 – Certificado nº 2014/AMB.0725, para as atividades desenvolvidas na sede da empresa e no seguinte âmbito: Atividades de Administração, de Direção e de suporte aos Serviços de Recrutamento & Seleção, Consultoria e Formação, nas áreas de Recursos Humanos e Sistemas de Gestão, Implementação de Sistemas da Qualidade, Outsourcing, Handling e Gestão de Serviços de Assistência a Clientes e Contact Centers.

Barómetro de Satisfação dos Clientes

Em 2014 a RHmais obteve **94,4% no índice de satisfação de Clientes**, tendo em alguns Projetos/Clientes obtido o resultado de **100%**.

