

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2012



O QUE NOS
INSPIRA É A
CONFIANÇA





ÍNDICE

1- Mensagens	3
a. Mensagem do Conselho de Administração	4
b. Mensagem da Direção de Desenvolvimento Organizacional	5
2- A nossa empresa	6
a. A RHmais em Portugal	7
b. O que inspira a nossa sustentabilidade?	9
c. Modelo de Governance	11
d. Códigos, Políticas e Sistemas de Gestão	15
i. Código de Ética de Compras	15
ii. Código de Conduta	18
iii. Política da Qualidade	19
iv. Política de Recursos Humanos	20
v. Política de Responsabilidade Social	21
3- O envolvimento da nossa equipa	23
a. Quem somos: A equipa RHmais	24
b. Formação	24
c. Avaliação	25
d. Comunicação Interna	25
e. Saúde e Segurança	28
f. Ações Internas	29
4- O nosso apoio à comunidade	33
a. Como apoiamos as nossas comunidades?	34
5- A nossa Gestão ambiental	38
a. O que fazemos pelo ambiente?	39
6- Compromisso para 2013	41



1



MENSAGENS





a) Mensagem do Conselho de Administração



“Gerir, é gerir pessoas” - é este um conceito antigo da gestão, tão presente e atual e que se revela, em períodos de grandes dificuldades sociais, ainda mais central e determinante na gestão das empresas.

Hoje, qualquer decisão de gestão deve, mais do que sempre, incorporar preocupações acrescidas e inerentes à situação do (des)emprego e das condições de vida, quer dos colaboradores, quer das comunidades onde as operações se desenvolvem.

O ano de 2012 foi, neste particular, um ano muito difícil para a RHmais. A desativação “forçada” do centro de atendimento da Segurança Social, em Castelo Branco, por razões publicamente conhecidas e completamente alheias à vontade e determinação da empresa e com a consequente rescisão com cerca de quatrocentos colaboradores, seria, por si só, um facto susceptível de ter “aberto uma ferida social” muito relevante na região.

Foi graças à atitude e aos valores da empresa, que tal não se verificou.

“Responsabilidade Social das Organizações” é o que se pratica e não apenas do que se fala ou escreve. A conduta da RHmais para com os seus colaboradores, cliente e parceiros (nomeadamente a Câmara Municipal) foi reconhecidamente ímpolita! Soubemos transformar uma situação francamente adversa, num dos grandes motivos de orgulho do ano!

Ano, em que comemorámos os nossos primeiros 25 anos! Foi um acontecimento de grande emotividade e mobilização coletiva. Tornou-nos mais fortes, mais preparados para os desafios que nos têm sido lançados a toda a hora.

Atravessamos um período em que o esforço individual e da empresa, enquanto organismo vivo, tem que ser redobrado para assegurar a sua viabilidade e presença no mercado.

Todos nós fazemos parte desta aposta!

Todos nós queremos continuar a construir a estabilidade do nosso futuro, como elemento fundamental da nossa felicidade e das nossas famílias!

Rui de Brito Henriques
Administrador Delegado



b) Mensagem da Direção de Desenvolvimento Organizacional



A Responsabilidade Social é, na RHmais, um compromisso de sempre e envolve todos: colaboradores, clientes e comunidade, abrangendo as mais diversas áreas de atuação desde a solidariedade, à educação e ao ambiente.

Assim, a nossa orientação tem-se centrado não só ao nível do desenvolvimento de ações que contribuem para promoção do bem-estar das comunidades e dos agentes com os quais nos relacionamos e onde estamos inseridos, como também na promoção de diferentes desafios e iniciativas que visam criar na empresa um polo de estabilidade emocional e um ambiente impulsionador da criatividade, do espírito crítico, da independência e da

autonomia.

Apesar do período conturbado em que vivemos, acreditamos que é possível melhorar as condições de trabalho e de vida das pessoas. Sendo uma empresa de Pessoas e para Pessoas, defendemos esse bem-estar em tudo o que fazemos.

Acreditamos sinceramente que uma organização que valoriza as características pessoais de todas e cada uma das suas Pessoas, que aposta na proatividade e a autonomia acabará, inevitavelmente, por ganhar no plano do negócio.

Criar emoções positivas tem sido, por isso, um dos propósitos da RHmais na gestão das suas Pessoas. O recurso a técnicas criativas e inovadoras, aliado a uma gestão proactiva tem contribuído de forma efetiva para o employee engagement, aumentando a motivação individual, melhorando o relacionamento, o reconhecimento e a produtividade, no fundo características fundamentais em “novas organizações” para uma “nova economia”.

Não é demais lembrar que em 2010, a União Europeia aprovou a nova Estratégia para o período 2010-2020 - Europa 2020, centrada na construção de uma sociedade mais inteligente, verde e inclusiva.

Rita Mendes
Diretora Coordenadora
Direção de Desenvolvimento Organizacional



2



A NOSSA EMPRESA



a) A RHmais em Portugal

Constituída a 28 de Maio de 1987, tendo iniciado a sua atividade no âmbito da Consultoria de Recursos Humanos, oferecendo produtos e serviços na área da Formação e do Recrutamento e Seleção, e no domínio das sondagens e estudos de opinião, da consultoria em organização industrial e administrativa, sistemas de informação e desenvolvimento empresarial, a RHmais tem vindo a ampliar a sua atividade em diversos sectores económicos, com especial vocação em empresas de forte componente tecnológica.

RHmais - Organização e Gestão de Recursos Humanos, SA

Constituição: 28 de maio de 1987
Capital Social: 1 150 000 €
Nº Pessoa Colectiva: 501 859 764
Nº .C. R. C. Lisboa: 66 124

Conselho de Administração:

Helder José de Mendonça Braz (Presidente)
Rui Manuel de Brito Oliveira Henriques (Administrador-Delegado)
Ana Isabel Olim Fernandes Borges (Administradora)

SEDE:

Praça de Alvalade, nº 6, 12º
1700-036 Lisboa
Telefone 00 351 21 782 63 60
Fax 00 351 21 793 33 46
Site: <http://www.rhmais.pt>
Email: rhmais@rhmais.pt

ONDE ESTAMOS:





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. Compromete-se a melhorar a eficácia do seu Sistema de Gestão da Qualidade e assegura o cumprimento dos requisitos da Norma de Referência, promovendo parcerias de confiança e redes de cooperação, potencia a complementaridade de competências para, assim, aumentar a eficácia e acrescentar mais valor aos serviços que fornece.

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.



Vinte e cinco anos de Alegria e Agradecimento

Em 2012, a RHmais comemorou 25 anos de existência.

Uma data que “pode ser resumida em duas palavras singelas: **Alegria** e **Agradecimento**.”

Alegria (...) por termos construído uma empresa de pessoas e afetos, reconhecida a nível nacional, num sector muito competitivo. **Agradecimento** a todos os que trilharam este caminho, de um quarto de século, nas dificuldades e nas prosperidades, nos momentos bons e menos bons. (...) Aos colaboradores, dedicados, competentes e comprometidos, porque representam o nosso melhor e maior património. (...) Aos clientes agradecemos a confiança e a fidelidade ao longo da nossa história e expressamos o nosso desejo e determinação de estreitar laços numa parceria continuada, construtiva e profissional”.



Helder Braz, Presidente do Conselho de Administração do Grupo RHmais



b) O que inspira a nossa sustentabilidade

A sustentabilidade na RHmais é gerida diretamente pela gestão de topo, com o envolvimento de toda a organização e utilizando ferramentas internas, de que são exemplo o código de conduta, políticas e sistemas de gestão da qualidade e de gestão do capital humano.

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

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

A gestão da sustentabilidade da RHmais está integrada na gestão diária da sua atividade,



através de um modelo responsável que integra as preocupações e expectativas dos seus principais *stakeholders*: Clientes, Colaboradores, Fornecedores, Ambiente, Acionistas e

Comunidade em geral.

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

Porque, infelizmente à custa de atual crise económica e social, ficou provado que é na



adversidade que se constroem relações saudáveis, responsáveis e partilhadas que garantem um mundo (melhor) para as gerações futuras.



A nossa missão conduz-nos, mais do que nunca, a ajudar os nossos Clientes a encontrar a resposta adequada às suas necessidades, superando as suas expectativas e a manter como um dos princípios que caracterizam a nossa atividade o forte envolvimento com a comunidade e/ou locais onde desenvolvemos a nossa atividade através do apoio a instituições de solidariedade social, a promoção de ações de voluntariado, entre outros.

Porque faz parte da nossa cultura, e, mais se evidenciou com o presente contexto,

Ser Mais Responsável



continuamos a promover o espírito de solidariedade e entreaajuda dos nossos Colaboradores. Pois estamos cientes que os sucessos

alcançados não teriam sido possíveis sem a sua determinação que, mesmo nos momentos mais difíceis, continuaram motivados e em 2012, fizeram da RHmais umas das 100 “Melhores Empresas para Trabalhar”.



Por último, apesar dos constrangimentos que a economia nacional e o nosso sector em

Criar Parcerias de Confiança



particular têm sentido, temos contribuído de forma positiva para a criação de valor social, ambiental e económico para a sociedade portuguesa.

O que nos inspira? Confiamos e acreditamos que este é o caminho que pode e deve ser “trilhado” pelas empresas.



c) Modelo de Governance

A RHmais possui uma organização flexível orientada para a criação de valor e assente em áreas de competência distintas que cooperam na estruturação dos projetos de prestação de serviço ao Cliente, conforme os requisitos dos mesmos.

A Administração da RHmais ao adotar atitudes baseadas na Visão, na Missão, nos Valores e na Política da Qualidade releva a importância e assume o seu comprometimento relativamente aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade. Este comprometimento é reforçado pela condução da revisão do Sistema.

A empresa reconhece a importância da orientação e focalização nas necessidades e expectativas dos seus Clientes. Nesse sentido recorre aos mais diversos tipos de inputs, nomeadamente, os obtidos pelos Diretores Coordenadores (DC) e Gestores de Unidade de Negócio (GUN), sugestões ou necessidades expressas pelos próprios Clientes, sempre no sentido de aumentar e superar a satisfação. Aliás, é o seu reconhecimento e a sua confiança que, em muito têm contribuído, para o sucesso da RHmais ao longo de um quarto de século de existência.

Os colaboradores da RHmais são reconhecidos como um dos seus principais ativos, o mesmo significa talentos que precisam ser descobertos, mantidos e desenvolvidos, mais do que isso, significa as nossas “Pessoas”. Nesse sentido, a RHmais aposta fortemente na motivação, formação e valorização das suas Pessoas, através do desenvolvimento contínuo das suas competências procurando o equilíbrio “saudável” entre a sua realização pessoal e profissional.

Criada em 2012, a Direção de Desenvolvimento Organizacional (DDO) surgiu com o objetivo de apoiar a implementação de políticas transversais para a empresa, designadamente na:

- Definição e homogeneização dos perfis de recrutamento, das políticas de remuneração, definição de competências, formação, carreiras e avaliação de performance presentes nos projetos de outsourcing da empresa;
- Enquadramento, em colaboração com o DAF (Direção Administrativa e Financeira), das práticas do processamento e gestão contratual e salarial com as políticas gerais da empresa, realizando estudos e projeções de apoio à tomada de decisão;

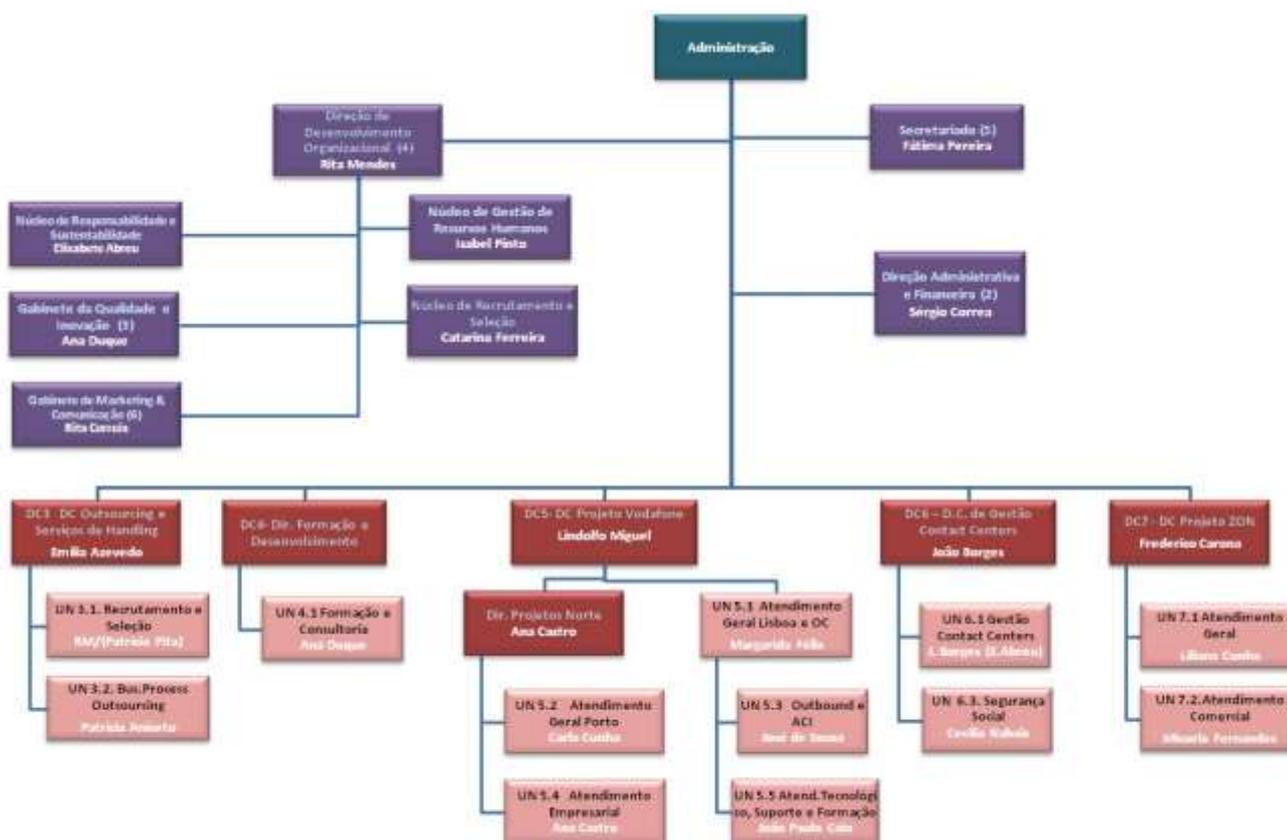


- Dinamização da comunicação in e out, enquanto ferramenta de gestão do processo motivacional interno e da imagem da empresa, integrando, igualmente, as ações de responsabilidade social;
- Supervisão da manutenção e aprofundamento das políticas da qualidade.

A Direção de Desenvolvimento Organizacional agrega, assim, os seguintes Gabinetes / Núcleos:

- Núcleo de Gestão de Recursos Humanos (NGRH)
- Núcleo de Recrutamento e Seleção (NRS)
- Gabinete de Marketing e Comunicação (GMC)
- Gabinete de Qualidade e Inovação (GQI)
- Núcleo de Sustentabilidade e Responsabilidade Social (NSRS)

ESTRUTURA DA RHMAIS EM 2012





Ao nível da performance financeira a RHmais regista um decréscimo no volume de vendas relativamente ao ano de 2011, resultado de uma conjuntura económica adversa, de um menor investimento por parte das empresas em áreas como a formação e recrutamento e seleção e pela anulação de um Concurso Público de grande dimensão já adjudicado no final do primeiro semestre. Esta circunstância viria a afetar o volume de vendas e o resultado financeiro da empresa, dado que o seu conhecimento tardio dificultou o esforço de substituição de uma operação desta dimensão.

Apesar deste clima menos favorável, a RHmais regista um crescimento no seu volume de negócios nos seus principais clientes, tendo-se verificado, a título de exemplo, um aumento de 6,3% de vendas nos dois principais clientes. A par de um crescimento efetivo ao nível dos clientes ativos, verificou-se igualmente um crescimento no índice de satisfação de clientes da empresa, tendo em 2012 registado 94,4% para um objectivo inicial de 90,4%.

Na atividade de “*Business Process Outsourcing*” o destaque foi para a entrada, em novembro de 2012, no sector do *Handling*, nomeadamente na prestação de serviços de assistência de passageiros em escala, de Lisboa, fruto da obtenção da licença pelo INAC (Instituto Nacional de Aviação Civil) para acesso aos mercados de Lisboa, Porto e Funchal.



A RHmais foi durante ano de 2012, distinguida como uma das 100 “Melhores Empresas para Trabalhar” em Portugal pela revista Exame em parceria com a consultora Accenture. Este estudo visa distinguir o que de melhor se faz no nosso País em termos de boas práticas de recursos humanos.

A RHmais pretendeu com a participação neste estudo fazer uma avaliação profunda do contexto em que os seus Colaboradores trabalham, assentes nas práticas de gestão de capital humano vigentes na empresa e no respetivo impacto que estas têm na satisfação dos seus Colaboradores.



Para esse efeito, contámos com a participação de cerca de duzentos Colaboradores, não só dos Serviços Centrais como também dos Projetos da RHmais, os quais foram convidados a responder ao questionário enviado pela Accenture.

Este prémio é, apenas, mais um passo de uma caminhada de melhoria contínua na gestão das expectativas, dos anseios de desenvolvimento das condições de trabalho que a empresa proporciona aos seus Colaboradores. É um prémio para todos aqueles que diariamente se esforçam pela qualidade do serviço que prestam, pela produtividade e pela sustentabilidade da RHmais.

No decurso de 2012, a RHmais prosseguiu a sua política de participação no associativismo empresarial, mantendo a sua presença nos órgãos sociais da ANERH, Associação Nacional das Empresas de Recursos Humanos e assumindo a Presidência da Assembleia Geral da Associação Portuguesa dos Contact Centers (APCC), e continuando a sua filiação nas principais associações do sector: Associação Portuguesa dos Gestores e Técnicos de Recursos Humanos (APG), Câmara de Comércio Luso-Alemã (CCILA), AIP e Associação Profissionais de *Customer Service* (AproCs), Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) e APDC (Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações).

Fruto da maturidade do seu Sistema de Gestão, no decurso do último trimestre de 2012 a RHmais manteve a sua Certificação de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2008, decorrente da auditoria de acompanhamento realizada pela APCER.

Desde 1998, a RHmais tem vindo a ver reconhecido as suas práticas e metodologias de formação, sendo acreditada pela DGERT em todos os domínios da sua atividade formativa (proc. Nº 320).

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



d) Códigos, Políticas e Sistemas de Gestão

Os códigos e políticas aqui apresentados refletem, em grande medida, a atuação da RHmais perante fornecedores, clientes, colaboradores, ambiente e comunidade em geral.

i) Código de Ética de Compras da RHmais

Neste documento estão inscritos os princípios e os valores essenciais pelos quais se rege a atuação da RHmais e as normas que pautam a conduta a que os seus colaboradores estão sujeitos, assumindo-as como suas e que a empresa pretende ver reconhecidas e aceites por todos os seus fornecedores, adiante designados como parceiros comerciais da RHmais.



Na sua esfera de ação a RHmais respeita e assume o cumprimento da legalidade e dos mais elevados princípios éticos e cívicos, rejeitando cabalmente práticas ilegais ou eticamente reprováveis, tais como suborno, favorecimento, extorsão ou corrupção.

A RHmais pauta a sua ação, nas vertentes institucional e comercial, pela absoluta transparência e integridade, agindo sempre de acordo com a Lei, com seriedade, probidade, integridade e respeito pela dignidade e pelos direitos fundamentais da pessoa humana. Assente nestes princípios, a RHmais apela a todos os seus fornecedores e parceiros comerciais uma rigorosa observância destes mesmos critérios de conduta e incita à promoção destas mesmas regras junto de todas as entidades com os quais estabelecem relações comerciais.

A. TRABALHO INFANTIL

A RHmais renega, e nem tolera, quaisquer formas contratuais que não respeitem o legalmente estipulado para trabalho de menores e trabalho infantil.

B. TRABALHO FORÇADO

A RHmais renuncia expressamente a práticas de trabalho forçado, velando para que seja livre a desvinculação dos trabalhadores após aviso prévio, não retendo documentos de identidade ou depósitos afiançados.



C. SAÚDE, SEGURANÇA E HIGIENE

São criadas, sempre que de sua responsabilidade ou incentivando os seus parceiros a tal, as melhores condições de trabalho, no que se refere a um ambiente saudável e seguro – água, ar, instalações sanitárias e manipulação de ferramentas ou matérias perigosas, de acordo com os padrões impostos pela legislação nacional e disponibilizando informação e formação sobre as normas de saúde, segurança e higiene no trabalho adequadas às necessidades dos trabalhadores e profissões.

D. LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO

É respeitada a liberdade de associação profissional e sindical dos trabalhadores, de acordo com a Lei.

E. NÃO DISCRIMINAÇÃO

Não é praticada qualquer tipo de discriminação negativa inerente à raça, sexo, religião, opinião política, orientação sexual, origens, estatuto social, idade ou nacionalidade – com autorização de residência/permanência devidamente legalizada.

F. PRÁTICAS DISCIPLINARES

É combatida, pela ação, regulamentação interna, ou normas disciplinares todas as práticas tendentes aos abusos físicos e verbais, ou outros tipos de assédio, ameaças ou formas de intimidação.

G. HORÁRIO DE TRABALHO, FÉRIAS, DESCANSO E PAGAMENTO

São praticados níveis remuneratórios justos e assegurados horários de trabalho consentâneos com os limites previstos na legislação de trabalho, e premiando o mérito e os objetivos estabelecidos por cada um individualmente.

H. COMPORTAMENTO EMPRESARIAL E INDIVIDUAL

A RHmais e todos os seus colaboradores, parceiros de negócio, devem comportar-se sempre de acordo com os mais exigentes critérios de legalidade, ética e transparência.



I. ABERTURA E COMUNICAÇÃO

Numa lógica de confiança e transparência, todos os trabalhadores e fornecedores, devem colaborar no cumprimento das regras previstas neste Código de Ética reportando os casos de exceção, desrespeito pelos direitos humanos ou laborais, danos ambientais ou outras práticas ilegais ou antiéticas.

J. PROTEÇÃO DA PRIVACIDADE E DADOS PESSOAIS

É garantida a confidencialidade sobre qualquer informação e dados fornecidos ou obtidos pelas intervenções na organização cliente, parceiros de negócio bem como de colaboradores da RHmais.

K. AMBIENTE

É cumprida e incentivada a aplicação da lei e as normas internacionais de âmbito ambiental.



ii) Código de Conduta

Os nossos colaboradores estão conscientes de que o Serviço ao Cliente exige que tudo seja bem feito, à primeira vez e de todas as vezes. A conduta dos colaboradores da RHmais é orientada de acordo com as quatro regras fundamentais:



1. Transmitir aos outros uma atitude positiva
2. Identificar corretamente as necessidades dos Clientes
3. Satisfazer as necessidades dos Clientes
4. Assegurar a fidelização do Cliente

No contacto com o Cliente, é fundamental transmitir uma atitude positiva. Para este efeito, no deverão ser observados os seguintes princípios:

- A primeira impressão é fundamental porque não há uma segunda oportunidade de causar uma boa primeira impressão;
- Comunicamos através do comportamento, pelo que a expressão corporal afecta a forma como comunicamos;
- O tom de voz que utilizamos e a forma como dizemos as coisas é tão importante como as palavras que utilizamos;
- Na utilização do telefone, apenas dispomos da voz para comunicar e perante o Cliente somos a Empresa;
- O relacionamento com o Cliente é parte integrante do nosso trabalho pois sem Clientes a Empresa não existiria;

Cada um de nós deve esforçar-se ao máximo por ser atencioso com os Clientes.

Cada colaborador da RHmais deve procurar constantemente identificar as necessidades dos Clientes, no sentido da identificação de novas oportunidades em todas as áreas de negócio da RHmais. Tal só será possível se cada colaborador:

- Procurar conhecer o grau de urgência do Cliente em termos do serviço a prestar;
- Se empenhar em antevisão das necessidades dos Clientes;
- Estiver atento, sintonizado com as necessidades humanas dos Clientes;



- Procurar compreender as necessidades básicas dos Clientes, isto é, manifestando compreensão, fazendo com que os Clientes se sintam bem recebidos, ajudando-os a sentirem-se importantes e proporcionando-lhes um ambiente agradável;
- Saber ouvir o Cliente;
- Procurar recolher do Cliente informação de retorno sobre a qualidade do serviço.

A satisfação das necessidades dos Clientes passa pelo fornecimento dos serviços, de acordo com as especificações e dentro dos prazos acordados. No desempenho das suas tarefas, cada colaborador deverá:

- Procurar realizar o seu trabalho dentro de padrões de desempenho baseados na cortesia, integridade, pontualidade e flexibilidade;
- Trabalhar em equipa, quer integrado numa equipa de projeto, quer trabalhando em equipa com outros elementos da hierarquia;
- Dar assistência e apoio a Clientes, colegas, superiores e subordinados, sempre que solicitado;
- Comunicar com os Clientes, colegas, superiores e subordinados através de mensagens claras;
- Procurar satisfazer as necessidades básicas dos Clientes;
- Continuar a manter a qualidade do serviço, mesmo quando acontecem imprevistos de natureza pessoal ou organizacional.

O crescimento e o desenvolvimento sustentado da RHmais só é possível com Clientes satisfeitos com os serviços prestados. Para que continuemos a crescer é indispensável a fidelização dos Clientes. Para o conseguir é indispensável que cada colaborador:

- Aprenda a cativar os Clientes difíceis;
- Perceba as razões porque certos Clientes são mais difíceis do que outros;
- Consiga surpreender pela positiva os Clientes excedendo as suas expectativas.

iii) Política da 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.



A RHmais compromete-se a melhorar a eficácia do seu Sistema de Gestão da Qualidade e assegura o cumprimento dos requisitos da Norma de Referência. Promovendo o estabelecimento de parcerias e de redes de cooperação, a RHmais potencia a complementaridade de competências para, assim, aumentar a eficácia e acrescentar mais valor aos serviços que fornece. A RHmais aposta na valorização dos Colaboradores através da atualização permanente das competências, da promoção do trabalho em equipa e do reforço do seu compromisso com a qualidade.



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 tem o seu Sistema de Gestão da Qualidade certificado de acordo com o referencial NP EN ISO 9001:2008 no âmbito da prestação de Serviços de Consultoria e Formação nas Áreas de Recursos Humanos e Sistemas de Gestão, Auditorias a Fundos Comunitários, Implementação de Sistemas da Qualidade e Gestão Operacional de Serviços de Assistência a Clientes (Call/Contact Centers).

iv) Política de Recursos Humanos

A gestão de Recursos Humanos na RHmais decorre, desde logo, da definição da sua missão, visão e valores que são difundidos, discutidos e partilhados transversalmente por toda a organização.

A RHmais adopta como princípio essencial o tratamento justo e igualitário dos todos os colaboradores, no que diz respeito à promoção de oportunidades do seu desenvolvimento pessoal e profissional.

No âmbito da gestão dos seus colaboradores, a RHmais, assume as seguintes orientações:

- Desenvolver processos de recrutamento e seleção de base ética e íntegra, promovendo a igualdade de oportunidade e participação, dando, no preenchimento de funções de responsabilidade e chefia, especial ênfase ao recrutamento interno;



- Praticar um sistema de remunerações equitativo e justo em relação ao mercado em que opera, de acordo com a função, experiência, mérito, e potencial do colaborador, incentivando a produtividade, o espírito de equipa e a retenção do talento;
- Desenvolver uma visão social, adequada e ajustada às condições locais e à legislação aplicável, de modo a assegurar proteção a todos os seus colaboradores e respetivas famílias.
- Aplicar anualmente um Sistema de Avaliação de Desempenho, assente em KPI's– (*Key Performance Indicators*) adaptado a cada área/projeto, enquanto instrumento orientador para a ação e estimulador do mérito individual.
- Informar periodicamente os seus colaboradores sobre o que deles se espera, resultado das suas avaliações e perspectivas de evolução de carreira;
- Definir e executar um Plano anual de Formação para todos os seus colaboradores de acordo com o levantamento de necessidades efetuado por cada área/projeto;
- Promover ações de *teambuilding*, partilha de experiências e práticas, potencializando a criação de um polo de estabilidade emocional; um ambiente impulsionador da criatividade, do espírito crítico, da independência e da autonomia.

A RHmais privilegia uma cultura de diálogo e consenso com os colaboradores e parceiros sociais, tendo convencionado um Código de Ética de Compras, pautando a sua ação pela absoluta transparência e integridade, agindo sempre de acordo com a Lei, com seriedade, probidade, integridade e respeito pela dignidade e pelos direitos fundamentais da pessoa humana.

v) Política de Responsabilidade Social

Na prossecução da Política de Responsabilidade Social Empresarial, a RHmais assume, voluntariamente, os seus compromissos além do “legalmente” exigido, na procura do respeito fundamental pelo desenvolvimento social, proteção ambiental e na política de gestão dos seus recursos humanos.





A manutenção deste compromisso pretende, ainda, proporcionar para além de um ambiente de trabalho produtivo e participativo, a conciliação entre clientes, acionistas, fornecedores, comunidade local numa abordagem de desenvolvimento sustentável. Sendo uma tarefa de todos, nasce de uma vontade própria.

É esta visão, este compromisso assumido e partilhado pela Administração que permite à RHmais:

- Cultivar a excelência no clima organizacional, enfatizando um ambiente de trabalho saudável e seguro;
- Cumprir a legislação em vigor que regula as relações individuais e coletivas de trabalho;
- Contribuir com as ações sociais em parceria com os clientes e comunidade;
- Promover programas e ações de consciencialização ambiental, envolvimento da família e da sociedade com a empresa, e a valorização dos colaboradores;
- Respeitar a livre associação profissional e sindical dos colaboradores;
- Manter política de benefícios/incentivos que tragam mais qualidade de vida aos colaboradores;
- Combater o trabalho infantil e qualquer tipo de trabalho forçado;
- Combater a discriminação de qualquer natureza: raça, sexo, religião, opinião política, orientação sexual, origens, estatuto social, idade ou nacionalidade;
- Integrar na sua política estratégias alinhadas e consistentes com as necessidades e exigências não só do mercado, mas do sistema económico, social e da comunidade em geral.



3



O ENVOLVIMENTO DA NOSSA EQUIPA





a) Quem somos: A equipa RHmais

Os nossos colaboradores são o nosso principal fator de sucesso.

Por esse motivo, contribuir para o seu bem-estar e estimular o seu desenvolvimento é fundamental, quer para o seu crescimento profissional, quer para o seu enriquecimento pessoal.



As nossas principais preocupações para com os Colaboradores prendem-se com a gestão da diversidade e a promoção da igualdade de género, a conciliação da vida pessoal, familiar e

profissional, a formação necessária para o seu bom desempenho e para a sua evolução profissional, o reforço da comunicação interna enquanto instrumento de informação e conhecimento entre a equipa e as equipas e a garantia de boas condições de higiene, saúde e segurança no local de trabalho.

Em 2012 a RHmais (31.12.2012) contava com 1686 colaboradores, sendo que:

Género masculino: 34%

Género feminino: 66%

Idade média dos colaboradores da empresa: 29 anos

Percentagem de colaboradores em cargos de chefia: 8%

Percentagem de mulheres em cargos de chefia: 58%

b) Formação



O grau de satisfação dos nossos profissionais também se constrói com formação interna e externa.

O desenvolvimento dos Recursos Humanos passa pela identificação de necessidades, planeamento, execução e avaliação das ações de formação adequadas, de acordo com o Plano de Formação estabelecido pela RHmais.



Acreditamos que a formação é um aspeto fundamental para potenciar o desenvolvimento pessoal e profissional dos nossos Colaboradores, razão pela qual em 2012 investimos 172.872 € em formação, num total de 1.403 horas.

c) Avaliação



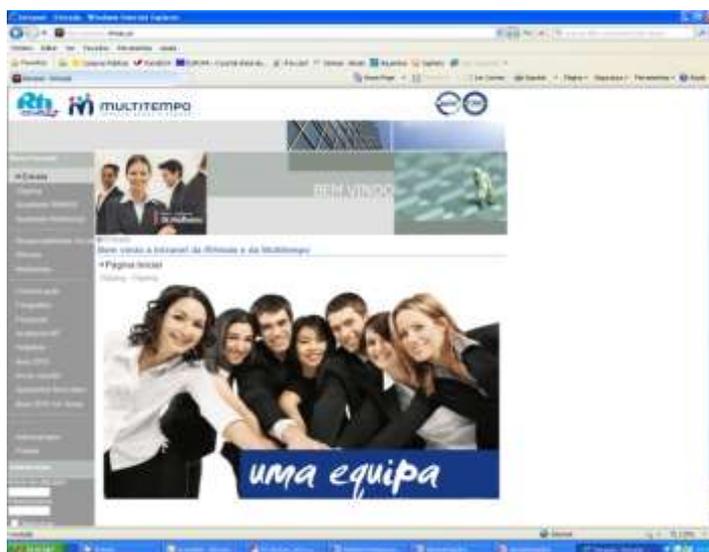
O Sistema de Avaliação e Gestão de Desempenho da RHmais encontra-se assente em KPI's—(*Key Performance Indicators*) adaptado a cada área ou projeto e funciona como instrumento orientador para a ação e estimulador do mérito individual, garantindo um maior rigor, bem como a igualdade de acesso à evolução profissional.

Assim, continuamos a reconhecer e compensar o desempenho individual e o trabalho de equipa, premiando todos os que contribuem diariamente para o sucesso da RHmais.

d) Comunicação Interna

A comunicação é um elemento essencial para a partilha e informação da estratégia, envolvimento, participação e motivação dos colaboradores da RHmais. Os meios ao dispor da empresa para a comunicação são os seguintes:

Intranet: Veículo de comunicação que permite aceder a conteúdos atuais e diversificados, nomeadamente notícias (clipping diário) informações,





procedimentos e impressos da Qualidade ou, entre outros, ações no âmbito da Responsabilidade Social.

<http://intranet.rhmais/>

De salientar que existe na intranet uma “Caixa de Sugestões” (sugestoes@rhmais.pt) criada em 2012, pois todos os colaboradores contribuem para a inovação da RHmais.

Newsletter (Mais Tempo): são edições trimestrais enviadas via email para clientes e colaboradores com informações sobre a RHmais, entrevistas, artigos de opinião, iniciativas internas e externas que, no fundo, permite aos colaboradores conhecer um pouco melhor a realidade da RHmais.



Edição Especial da “Mais Tempo” dedicada aos 25 anos da RHmais, com as perspetivas dos fundadores e uma entrevista aos membros da Direção e depoimentos de clientes.



Reuniões de Quadros: O início de cada ano fica “marcado” pelo “*Kick Off*” da RHmais (e Multitempo). Este encontro passa em revista o conjunto de projetos que suportam os grandes



objetivos da empresa. Realizado em fevereiro de 2012, em Algés, contou com a presença de cerca de uma centena de pessoas, entre administração e colaboradores dos serviços centrais e dos projetos que a RHmais e a Multitempo tem em todo o país.

Jornadas Técnicas: Pelo menos uma vez por ano, a RHmais organiza um encontro informal com os Colaboradores das Equipas de Gestão dos diferentes projetos espalhados pelo país, para partilha de informação técnica e de boas práticas das diferentes operações em curso. O planeamento que é realizado ao nível dos projetos é conduzido de forma a atingir os objetivos definidos para os indicadores do Processo e consequentemente para ir ao encontro dos objetivos da qualidade.





e) Saúde e Segurança

No âmbito da Saúde e Segurança no trabalho, o nosso principal objetivo consiste em



proporcionar um ambiente de trabalho seguro a todos os nossos colaboradores, reduzindo a sinistralidade e melhorando as taxas de absentismo, através da implementação de medidas de prevenção que nos permitem melhorar progressivamente as condições de segurança e higiene no local de trabalho, sensibilizando todos os colaboradores para o cumprimento das normas segurança.

Em 2012, ocorreram 11 acidentes no local de trabalho;

Em média as horas de absentismo por acidente foram 74,55 horas;

Foram realizados 1.156 exames médicos, sendo 544 exames de admissão e 612 exames periódicos



f) Ações Internas

O grande acontecimento do ano de 2012, foi a comemoração dos 25 anos da empresa, tendo o seu auge no jantar comemorativo realizado no dia 28 de Maio no Pavilhão de Portugal no Parque das Nações.



Sob o lema: **“Tocamos Pessoas, Criamos Ligações”**, a juntou clientes, parceiros, atuais e antigos colaboradores, amigos, os fundadores e órgãos sociais da empresa.

Construída segundo uma assumida dimensão humana, pretendeu-se associar a este evento algumas das instituições com quem a empresa colabora no âmbito do programa de responsabilidade social, tais como a APPDA-Lisboa (Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo) e a Fundação-Liga Portuguesa dos Deficientes Motores, duas instituições que desenvolvem, na nossa sociedade, um papel essencial e meritório junto dos mais vulneráveis



Como tem vindo a acontecer nos últimos anos, a RHmais premeia a antiguidade, o esforço e da dedicação dos colaboradores. Para o efeito e para esta data tão especial, estas

duas associações criaram peças únicas, singulares e repletas de simbolismo, que foram oferecidas aos colaboradores que completaram 5, 10, 15, 20 e 25 anos de antiguidade na empresa e, aos convidados que nos deram o prazer de se juntar a nós para celebrarmos os 25 anos da RHmais.





Especialmente elaborado pela APPDA-Lisboa para a comemoração do 25º Aniversário da RHmais, a peça que foi entregue no final da cerimónia a todos os convidados, tinha a forma de uma mão.

A mão ... que simboliza a solidariedade, o apoio e o amor pelo próximo, em particular pelos socialmente mais vulneráveis.

Ainda no âmbito das comemorações dos seus 25 anos a RHmais renovou o seu site institucional e promoveu a realização de um filme institucional com a colaboração das suas equipas das diferentes áreas da empresa.

Durante o ano de 2012, esteve novamente presente o conceito da educação como um processo permanente para os colaboradores e famílias, tanto ao nível do apoio a atividades desportivas, como pelo apoio à educação dos filhos.

Neste contexto, patrocinamos algumas das atividades extracurriculares dos filhos dos nossos colaboradores, como foi o exemplo o patrocínio do Sarau de Natal de Ginástica Rítmica do Sport Algés e Dafundo, que se realizou no dia 15 de dezembro.

Assim como apoiamos na comparticipação de despesas de educação dos filhos dos colaboradores, com a atribuição de vales para a aquisição de livros e material escolar no início do ano letivo (1º e 2º ano Ciclo do Ensino Básico) através do Programa *Retorno às Aulas mais*.

Pelo terceiro ano consecutivo promovemos o “Fruit Day” na RHmais. Um dia por semana os



colaboradores têm, à sua disposição, fruta no escritório. Para além de promover uma alimentação saudável, a própria empresa fornecedora deste serviço opera um sistema de Distribuição Eco-Rotas para as entregas dos seus cestos, reduzindo ao máximo a duplicação das rotas feitas pelas viaturas nas entregas, causando



assim um menor impacto no ambiente. A fruta é nacional e os cestos 100% recicláveis.

A RHmais estabelece protocolos com entidades bancárias e companhias seguradoras, que permitem aos seus colaboradores beneficiarem de condições especiais no caso de quererem estabelecer parcerias com estas entidades.



Na época de Natal e para além das habituais comemorações dos jantares que reúnem os diversos colaboradores da empresa, a RHmais ofereceu um vale de uma loja de brinquedos para presentear os filhos dos seus colaboradores, até aos 10 anos de idade.

Conscientes das dificuldades acrescidas que o atual contexto económico, social e fiscal está a provocar nas famílias portuguesas e, não podendo ficar indiferente perante esta realidade, a Administração da RHmais, substituiu o habitual sorteio de “viagens” efetuado neste jantar, pelo Programa **“Cabaz mais”** que visa proporcionar um apoio mensal durante o ano de 2013 a alguns dos seus colaboradores para a aquisição de bens essenciais, numa ação de aprofundamento da sua política de responsabilidade social.

Efetivamente, é na adversidade que se constroem relações saudáveis e fortes, sobretudo, entre colegas. Prova disso “Este ano, no âmbito da DCC Porto, optou-se por comemorar a quadra Natalícia de uma forma diferente:



“Com o objetivo de desvanecer as preocupações do dia-a-dia, abraçamos o espírito de Natal e colocamos de lado o nosso fado.

Adormecemos com uma ideia, acordámos com um projeto e da nossa imaginação surgiram cabazes que espelham o nosso trabalho de equipa e o empenho que dedicamos em tudo o que fazemos. Estes cabazes transformaram-se em inesperadas obras de arte, assumindo diversas cores e feitios.

Mais do que um concurso, este desafio foi um momento de partilha e união do qual nos orgulhamos, porque o importante são as nossas Pessoas! (...) foram construídos 22 cabazes no



total e o seu destino final foram os nossos Colaboradores.”, *Liliana Cunha, Gestora de Unidade de Negócios – ZON Porto.*

Além do *Kick Off* anual, onde também este ano se realizou uma atividade lúdica alusiva ao 25º



aniversário da empresa com a realização de um concurso musical, a RHmais junta os colaboradores nos jantares de Natal e nas festas mensais que comemoram os aniversários de quem aí trabalha (de acordo com os signos do zodíaco).



4



O NOSSO APOIO À COMUNIDADE





a) Como apoiamos as nossas comunidades?

Levando a efeito uma política de apoio a instituições localizadas em cidades ou regiões onde desenvolvemos a nossa atividade, procurámos dar respostas às necessidades reais da comunidade indo ao encontro das suas expectativas.

Efetivamente, um dos princípios que caracterizam a nossa atividade é o forte envolvimento com a comunidade e o contributo para o seu desenvolvimento e melhoria das suas condições socioeconómicas e que passa essencialmente por:

- Apoio a instituições de solidariedade social com crianças e jovens através da promoção de campanhas de angariação de bens, donativo ou da afetação dos nossos colaboradores para trabalharem em causas sociais;
- Promoção de ações de voluntariado em que incentivamos a participação dos nossos colaboradores na atenuação ou resolução de carências da comunidade local, fomentando o seu espírito de solidariedade e de entreatajuda, bem como o seu enriquecimento pessoal;
- Promoção e incentivo à doação de sangue ou medula óssea como um ato de solidariedade e responsabilidade, entre outras.

Nas várias ações que realizámos, a nível local ou "nacional", envolvemos os nossos colaboradores, como forma de despertar a sua consciência social para as carências socioeconómicas locais. Aliás, muitas das ações aqui descritas são de sua iniciativa.

De seguida destacam-se algumas das iniciativas que temos vindo a realizar neste âmbito:

Apoiámos a nível local o [Conselho Português para os Refugiados \(CPR\)](#)



uma vez que, à data, esta instituição não estava a conseguir cobrir as necessidades básicas dos refugiados, nomeadamente, as alimentares. Por isso, o CPR lançou-nos um apelo para recolha de bens alimentares e de artigos de primeira necessidade, ao



qual respondemos sem hesitar e recebemos alimentos dos nossos colaboradores, de todos os



locais onde desenvolvemos a nossa atividade.

Pelo segundo ano consecutivo, participámos numa campanha de solidariedade para as crianças da [Associação de Jardins-Escola João de Deus](#), angariando para as crianças desta instituição livros, jogos, brinquedos, roupa e calçado.



Sob o tema central: **“Eu e Tu e Todos, Somos Nós”**, apoiámos a Casa de Cedofeita da [Associação CrecerSer](#), na comemoração do Dia Mundial da Criança, cujo objetivo era promover (em especial “neste” dia) a importância da solidariedade e entreatajuda.



“As crianças e a solidariedade perante a deficiência”

A equipa “Sem Limites” do Projeto ZON Lisboa associou-se à [Missão Urbana](#) na distribuição de alimentos pelas ruas de Lisboa. Tudo começou com uma dinamização: “Amigo por amigo Ajuda os Sem-abrigo”, que foi realizada no mês de outubro na 1ªLNT em Lisboa.

A vida que passa do outro lado da rua...





No Projeto da Vodafone do Porto (Edifício Península), em parceria com o [Instituto Português do Sangue e da Transplantação](#), foi levada a cabo mais uma recolha de sangue por parte dos colaboradores da RHmais.

Continuamos a acreditar que o real valor do Natal está no sentimento de partilha e pertença que leva a RHmais a substituir as tradicionais ofertas de Natal pelo apoio a causas e projetos, os quais, possam de alguma forma levar alegria e conforto a quem mais necessita.

Nesse sentido, foi possível realizar os desejos de crianças da região do Porto e de Lisboa



através do apoio à [Make-a-Wish Portugal](#), Instituição Particular de Solidariedade Social, que tem como objetivo realizar os desejos de crianças e jovens, entre os 3 e os 18 anos, com doenças terminais ou

degenerativas. E, assim puderem ser “apenas” crianças e a viver um dia que jamais esquecerão.



Ainda no âmbito da nossa política de responsabilidade social, apoiámos diferentes instituições, ajudando-as a suprir dificuldades de recursos humanos, com a afetação de colaboradores nossos e contratados para trabalharem em causas sociais, cumprindo o duplo objetivo de apoiar instituições de mérito e, simultaneamente, gerar emprego.

Este ano a nossa escolha visou a [Amnistia Internacional](#), que associa pessoas de todo o mundo na defesa dos Direitos Humanos; a [AMI – Assistência Médica Internacional](#), que intervém em situações de crise e emergência e combate às sequelas da guerra em qualquer parte do



Mundo; e o CPR – [Conselho Português para os Refugiados](#), que apoia as pessoas que buscam refúgio em Portugal, lhes presta assistência e lhes proporciona uma melhor integração.

Não esquecemos, naturalmente, as nossas responsabilidades no âmbito do associativismo empresarial, dando o nosso apoio técnico e logístico para a realização de um grande estudo nacional sobre as expectativas e percepções dos portugueses quanto ao emprego, a qualificação e formação à [ANERH, Associação Nacional das Empresas de Recursos Humanos](#).

Concretizámos, ainda a nossa habitual ajuda para a [UNICEF](#), através de apoio monetário para as ações integradas na sua missão humanitária junto das crianças de todo o mundo.



Desde 2010 que a RHmais mantém-se como membro ativo da Rede Nacional de Responsabilidade Social (www.rsopt.com).



5



A NOSSA GESTÃO AMBIENTAL





a) O que fazemos pelo ambiente?

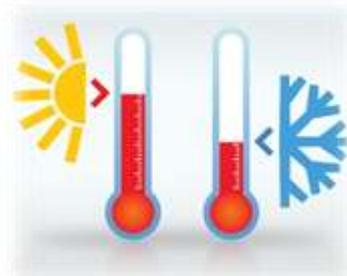
Embora a atividade da RHmais não provoque diretamente danos ou efeitos nocivos sobre o



ambiente, a nível ambiental, procuramos criar e desenvolver uma consciência mais ecológica nos colaboradores, quer nas nossas instalações, quer no seu dia-a-dia, ou os nossos parceiros promovendo, regularmente, campanhas de sensibilização

orientadas para a correta utilização dos recursos naturais.

Assim desenvolvemos, regularmente, um conjunto ações que abrangem, aspetos relacionados com a reciclagem ou a utilização eficiente de recursos, na tentativa de se atingir uma mudança de atitudes em relação à proteção do meio ambiente.



Para controlo da climatização fazemos a parametrização da temperatura ambiente das salas de trabalho nas nossas instalações de acordo com a temperatura exterior.

Para além de encorajar os seus colaboradores a guardar os ficheiros electronicamente, os recibos de vencimento são entregues via email e com uma dupla vantagem: redução do



consumo de papel e de tinteiro/toner.



Ainda neste âmbito e para “uso interno”, os computadores foram parametrizados para a impressão em draft, preto e branco e utilização de frente e verso.



As salas de reunião estão equipadas com equipamento que permite o recurso à videoconferência, racionalizando, desta forma a necessidade de deslocações.

De referir que a RHmais é parceira no “Projeto Tinteiro”, cuja missão é a recolha de tinteiros e toners vazios, valorizando a entrega dos mesmos, em benefício de instituições como a Ajuda de Berço ou a Liga Portuguesa Contra a Sida.



projectotinteiro

Neste capítulo, a comunicação interna desempenha um papel preponderante, pois é, essencialmente, através da Intranet que a RHmais promove e divulga estas campanhas de sensibilização e, são gestos tão simples como, por exemplo, incentivar o “uso” da luz natural ou as vantagens para o ambiente relativamente ao consumo eficiente da água.





6



COMPROMISSO PARA 2013



Vertente Social

Ações a desenvolver:

- 1 Incentivar a doação de sangue ou medula e o apoio ao voluntariado;
- 2 Promover o conceito da educação como um processo permanente para os colaboradores da RHmais e suas famílias:
 - a) Apoiando ou patrocinado atividades extracurriculares dos filhos dos colaboradores;
 - b) Regresso às Aulas *mais* que em 2013 é substituído pela ação *Cabaz mais* (descrita no ponto 8);
- 3 Disponibilizar fruta fresca aos colaboradores - "Fruitday" na sede da RHmais;
- 4 Apoiar instituições nos locais onde desenvolvemos a nossa atividade;
- 5 Estabelecer protocolos com clínicas, ginásios, centros de estética e outros;
- 6 Implementar na sede o Calendário de Ações 2013 "Ano da Organização Mais Feliz" (detalhe no anexo I);
- 7 Implementar a ação "Happy Mais" juntando ao envio do postal ao colaborador a oferta do pequeno-almoço no dia do seu aniversário: para um começo de dia *mais* feliz e saudável! (detalhe no anexo II);
- 8 Cabaz *mais* apoiar financeiramente durante o ano de 2013, 18 colaboradores da RHmais.

Vertente Económica

Ações a desenvolver:

A RHmais é uma empresa financeiramente estável, desde a sua fundação em 1987, fiscalmente cumpridora (Fazenda Pública e Segurança Social), com todas as suas situações impolutamente em dia e sem recurso a planos de regularização de dívidas, com os centros de decisão e controlo integralmente em Portugal, onde "coloca" na totalidade todos os seus impostos, contribuições, taxas e mais-valias.

Em 2013, procurar-se-á aumentar a presença da RHmais na gestão de operações de Contact Centers nos sectores da banca, institucional e administração pública, seguros e das utilities (serviços, energia e transportes), para além da possibilidade de reforço e alargamento da intervenção nos atuais Clientes.

O newsbusiness, centrar-se-á na procura de deslocalização de operações em offshoring para o território nacional, no sentido de, aproveitando as mais-valias disponíveis (operadores muito



qualificados, instalações, acessibilidades, etc.) localizar e gerir operações de contact center e/ou serviços partilhados por clientes internacionais.

Vertente Ambiental

Ações a desenvolver:

As ações aqui descritas são decorrentes do "saudável" funcionamento da RHmais:

1. Incentivar e dando a conhecer "dicas" (via Intranet) aos nossos colaboradores sobre as vantagens para o ambiente da "impressão saudável": opção rascunho/draft e frente e verso;
2. Incentivar e dando a conhecer "dicas" (via Intranet) aos nossos colaboradores sobre as vantagens para o ambiente relativamente ao uso eficiente de energia: privilegiar o "uso" da luz natural;
3. Incentivar e dando a conhecer "dicas" (via Intranet) aos nossos colaboradores sobre as vantagens para o ambiente relativamente ao consumo da água;
4. Recolha para posterior reciclagem de tinteiros e tonners "Fundação AMI";
5. Garantir a qualidade do ar. Análises periódicas (ALRISA).

CONTACTOS:

RHmais – Organização e Gestão de Recursos Humanos, SA

Praça de Alvalade, nº 6 – 12º

1700-036 LISBOA

elisabete.abreu@rhmais.pt