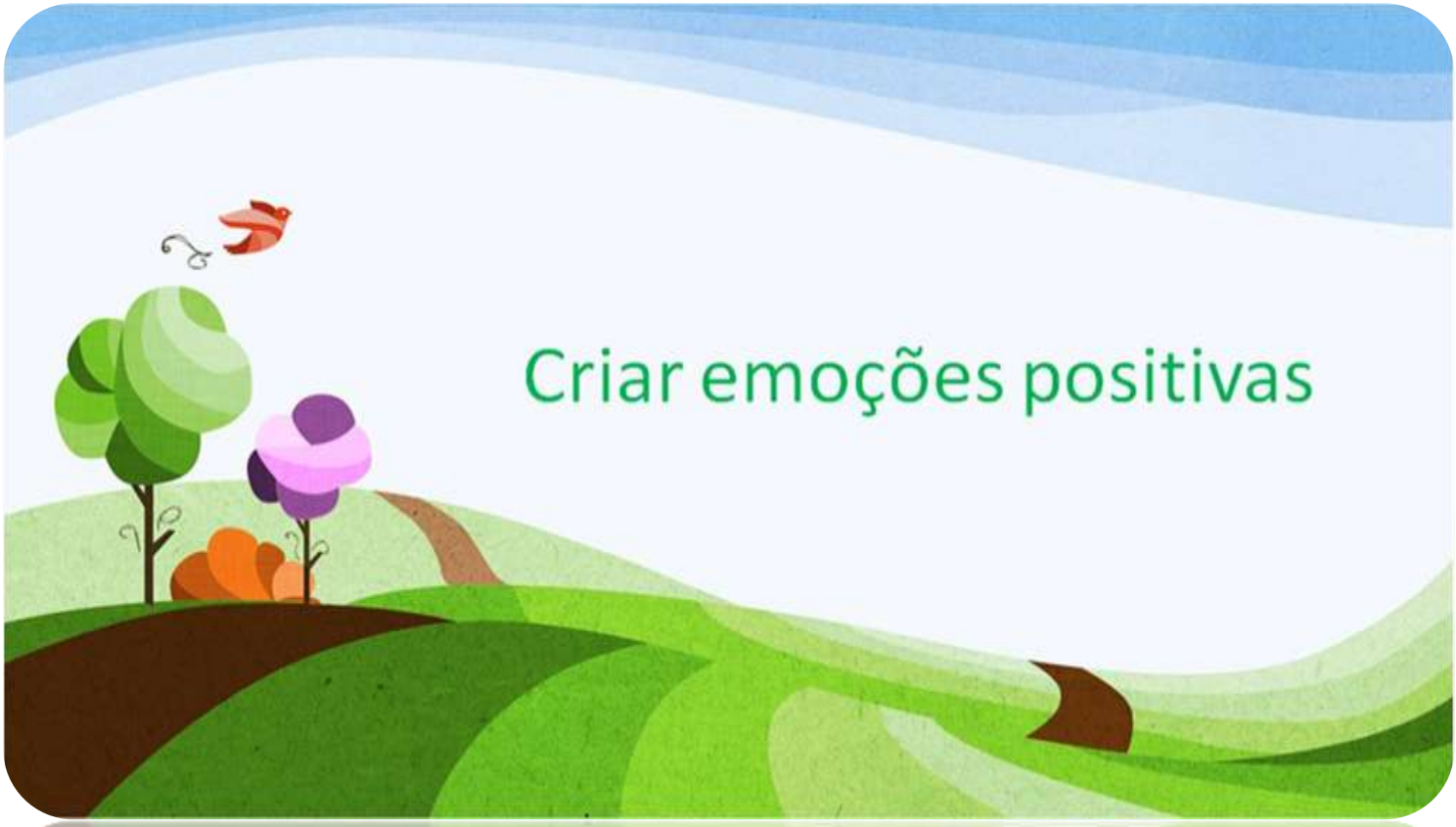

Relatório de Sustentabilidade

2013

LISBOA • PORTO • GAIA • MAIA • TROFA • CASTELO BRANCO • BARREIRO || www.rhmais.pt

Índice

1. A razão de ser deste Relatório 4

2. A RHmais e a Responsabilidade Social 8

3. O meio envolvente 11

Os Clientes 11

A Atividade Comercial e os Resultados 12

Os Fornecedores 14

O Ambiente 15

4. A RHmais, "empresa social" 18

Características fundamentais 18

Áreas de Negócio 19

Ética Empresarial 21

O governo da RHmais 22

Relação com a Comunidade 23

Os Colaboradores 26

5. Compromisso para 2014 35

A razão de ser deste Relatório

1. A razão de ser deste Relatório

Crescer com as pessoas e criar emoções positivas está no ADN da RHmais.

"Construída segundo uma assumida dimensão humana, acreditando que o seu desenvolvimento só é possível se for sustentado numa relação sólida, duradoura e de interesse mútuo entre todos os elos da sua cadeia de valor, constituída pelos clientes, pelos colaboradores e pelos fornecedores, e assente em valores de responsabilização, ética e transparência", a **RHmais**, ao longo de mais de 26 anos de atividade, tem apostado na qualidade dos seus serviços e na formação dos seus colaboradores, através da atualização permanente das competências, da promoção do trabalho em equipa e do reforço do seu compromisso com a sua Responsabilidade Social.

Em termos gerais, temos assistido a uma maior consciencialização e sustentabilidade empresarial como uma fonte de novas oportunidades e de gestão estratégica, permitindo que as organizações se tornem, simultaneamente, economicamente mais viáveis, socialmente responsáveis e ambientalmente mais seguras.

A Responsabilidade Social faz parte da **RHmais** desde a sua criação, pois a componente social sempre fez parte da sua missão, tanto internamente como na relação com a comunidade em que se insere, não esquecendo, também, as suas responsabilidades com a "família", pois é essencial que a vida familiar e profissional se compatibilizem, não fazendo sentido que se excluam.

Fazer um balanço do que foi a nossa atividade, comunicar ou "prestar contas", vai para além daquilo que lhe é legalmente exigido, é um exercício permanente.

Este relatório pretende ser um reflexo daquilo que foi e na sua essência, é o seu pensamento estratégico a nível social no ano de 2013.

Mensagem da Administração

"Continuidade e Ousadia" são conceitos provavelmente antagónicos, mas não no sentido que a **RHmais** lhes dá!!

"Continuidade" nas práticas que fazem prevalecer a nossa paixão pelas pessoas: colaboradores, clientes e fornecedores, nos valores que fundamentam a nossa forma de estar: o humanismo, a ética, a transparência e a responsabilidade. Continuidade nas políticas que têm tornado a RHmais uma empresa "estável e segura" para trabalhar e "viver", uma empresa credível no mercado, com práticas comerciais, relacionais, emocionais e de inovação que a transformaram numa empresa "única"!

Mas, igualmente, de "ousadia", na sua insistente procura de novas parcerias, novas abordagens do mercado e da satisfação dos seus clientes. A **RHmais** não pretende ser "líder de mercado", ter dimensão "só por ter…" pretende ser, isso sim, líder na criação de conforto, pelo *delivery* e serviço que caracterizam as suas prestações de serviço, pela qualidade e sustentabilidade das suas intervenções.

Em 2013 preparámos as bases para alterações importantes na vida da empresa: a consolidação da sua certificação, através do alargamento ao domínio ambiental e o reforço das áreas de desenvolvimento de negócio e da criação e gestão de novas parcerias.

Assim, preparamos o futuro!

Rui de Brito Henriques
Administrador Delegado

Mensagem da Direção de Desenvolvimento Organizacional

O caminho da Responsabilidade Social é algo metódico e sistemático, precisamente porque é central e transversal a toda a atuação da empresa. A empresa torna-se socialmente responsável à medida que concretiza esse plano.

No ano de 2013 adivinhou-se um grande desafio: continuar a acreditar que, com uma atitude positiva o futuro será promissor e todos os nossos sonhos podem realizar-se. Nesse sentido pretendemos dar continuidade a um conjunto de ações e iniciativas com o objetivo de fomentar junto dos colaboradores uma cultura de boas práticas e de responsabilidade social, assentes em valores como a igualdade, a partilha, a criatividade, a paixão pelo saber e pela entreajuda.

Conseguir criar um clima positivo e tornar a **RHmais** "uma empresa *mais* feliz para trabalhar", constituiu mais uma vez a aposta da área de desenvolvimento organizacional, aliando à componente social o desenvolvimento de atividades mensais que visam tornar da **RHmais**, não só um espaço para trabalhar como também um espaço de convívio e lazer, onde se partilham os nossos Valores de Humanismo, Responsabilidade, Ética e Transparência.

Sendo a **RHmais** uma empresa que trabalha a nível nacional, as ações são pensadas de forma diferenciada e ajustada à dispersão da empresa no território em que se insere e também nos vários Clientes em que opera. O objetivo principal concentra-se na necessidade de criar laços e vínculos duradouros entre todos nós e com a comunidade onde estamos inseridos.

As metas que estabelecemos para este ano, passam, assim, pela promoção de um clima organizacional mais positivo e participativo; a criação de um espírito de entreajuda e o apoio a instituições localizadas em cidades ou regiões onde desenvolvemos a nossa atividade, procurando um maior envolvimento com a comunidade e o contributo para o seu desenvolvimento e melhoria das suas condições.

Rita Mendes
Diretora Coordenadora

A RHmais e Responsabilidade Social

2. A RHmais e a Responsabilidade Social

Desde logo, a Declaração Universal dos Direitos Humanos estabelece a igualdade de direitos de todos os colaboradores, independentemente de sexo, raça, idade, nacionalidade, religião ou nível económico.

Alguns destes direitos estão, à partida, relacionados e salvaguardados com questões do foro político e legal. No entanto, assente numa base voluntária, para a **RHmais**, a Responsabilidade Social consiste em atuar, além destas exigências legais, de acordo com os princípios corporativos de confiança e de compromisso com a excelência e a qualidade.

A **RHmais** sente como "obrigatórias" todas aquelas que são as suas "preocupações voluntárias" normalmente associadas à Responsabilidade Social.

Reconhece a importância que o exercício da sua atividade tem para proporcionar um crescimento sustentável da sociedade, assumindo-se como corresponsável pelo seu desenvolvimento.

Assumimos, assim, um compromisso com locais onde desenvolvemos a nossa atividade, apoiamos o mundo universitário, a criação de emprego, o respeito pelos direitos humanos e o cuidado com o meio ambiente.

Orientamos o nosso crescimento de forma compatível com os princípios do desenvolvimento sustentável, contribuindo para uma sociedade mais justa e um ambiente mais limpo.

Para além de uma "consideração voluntária", reconhecemos que a Responsabilidade Social é, atualmente, condição fundamental para nossa atividade e cuja "licença social" é renovada automaticamente ano após ano. Pelo segundo ano consecutivo e sempre a "Criar emoções positivas", a **RHmais** foi considerada uma das "100 Melhores Empresas para Trabalhar".

O meio envolvente

3. O meio envolvente

Os Clientes

Assumimos como parte fundamental da nossa missão e "razão de ser" a criação de valor junto dos seus clientes, promovendo uma oferta de serviços de elevada qualidade. É esta a nossa essência e o nosso objetivo.

A concretização deste objetivo passa por dar vida a uma estratégia assente em princípios que elegemos como vitais para o desenvolvimento da nossa atividade.

Superar as expectativas dos seus clientes, pautar a nossa atuação pela total transparência, ser uma referência no mercado em que atuamos pela diferença e qualidade dos nossos serviços, respeitando sempre todos os padrões éticos e de responsabilidade, consolidando desta forma a confiança e credibilidade que os clientes depositam em nós.

Aliás, estes são valores pelos quais regemos a nossa atividade e postura no mercado de Gestão de Recursos Humanos.

O "desafio diário" consiste em ter sempre presente estes valores na procura da máxima satisfação dos clientes e das suas necessidades, uma vez que, um dos objetivos da **RHmais** é transformar os desafios dos clientes em realidades tangíveis.

Para monitorizar a satisfação dos clientes, com os serviços disponibilizados, é realizado anualmente um Inquérito de Satisfação a Clientes. O **resultado obtido em 2013 foi de 94.8%.**

Este inquérito permite, para além de "ouvir" os clientes, identificar oportunidades e implementar ações de melhoria.

A **RHmais** encontra aqui uma fonte de valor inestimável para melhorar processos corrigir atitudes e inovar nas soluções e serviços, assumindo como próprias as metas dos seus clientes, associando excelência e resultados a uma forte cultura de compromisso.

Este compromisso manifesta-se na gestão, no relacionamento e no elevado padrão de qualidade dos serviços que disponibilizamos aos clientes.

A Atividade Comercial e os Resultados

O ano de 2013 marca o envolvimento da **RHmais** em grandes processos concursais, lançamento de várias iniciativas de internacionalização e um esforço de *nearshoring* de operações pan-europeias. O reforço de competências internas e o desenvolvimento de atividades no âmbito da Responsabilidade Social e da Comunicação interna e externa, marcaram igualmente o ano que passou.

A atividade empresarial da **RHmais** desenvolveu-se num contexto económico de natureza recessiva, pelo que, se registou um volume de vendas inferior ao do ano anterior, ainda assim, alinhado com o orçamento previsto para o ano.

Não obstante, a **RHmais** registou um ligeiro aumento do seu volume de vendas, nos principais clientes, obtendo desta forma bons indicadores económico-financeiros.

Numa análise mais analítica de cada área de negócio, deve ser destacado, no domínio da Gestão de Contact Centers, a renovação/manutenção dos contratos já estabelecidos, assim como, a conquista através de concurso público, de contact centers institucionais.

Na atividade de Business Process Outsourcing, 2013 foi o ano da consolidação da presença da empresa no setor do Handling, passando a representar 6,4% do volume de negócios da empresa. A continuidade dos projetos neste domínio tem contribuído para o reforço da visibilidade da **RHmais** no mercado.

Apesar do contexto económico de natureza recessiva, 2013 foi um ano marcado por uma significativa reanimação da área de Recrutamento e Seleção, traduzida na conquista de novos clientes com relevância para os clientes internacionais aportados pelo estabelecimento de uma parceria ibérica, o que permitiu superar os objetivos inicialmente previstos em 42%.

No âmbito da Unidade de Negócio da Formação e Consultoria, a **RHmais** conseguiu, com novos programas de formação-ação particularmente no domínio do setor terciário, alargar a sua atividade.

No decurso de 2013, a **RHmais** reforçou alguns projetos tendentes ao início do aprofundamento da internacionalização de alguns dos seus serviços, fortalecendo e diversificando a sua oferta de consultoria, formação e gestão de contact centers dirigida ao mercado Africano, Médio Oriente e América Latina.

Fruto da conquista de mercado e da renovação dos principais contratos, merece um destaque especial o facto da carteira de encomendas da empresa para o ano seguinte ser superior ao volume de negócios do ano em reporte.

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

Os Fornecedores

A escolha dos fornecedores tem grande importância no planeamento e na atividade da **RHmais**, assim, procura trabalhar com parceiros que partilhem das suas preocupações, socias e ambientais.

Nesse sentido, a **RHmais** procura um relacionamento de longo prazo com os seus fornecedores e parceiros de negócio, baseado na ética, transparência e respeito mútuo.

Esta seleção é também considerada determinante para garantia de uma política de racionalização de custos, obtenção de elevado nível de qualidade e verificação do seu cumprimento para com a legislação e melhores práticas vigentes.

No processo de seleção são considerados diversos critérios, tais como:

- Informação financeira;
- Situação regularizada para com a Segurança Social e Finanças;
- Cumprimento de compromissos sociais, laborais e ambientais;
- Garantias de cumprimento de prazos.

A todos os fornecedores é ainda exigido a assinatura, o estrito cumprimento e respeito pelo Código de Ética de Compras da **RHmais**.

Enquanto empresa certificada pela APCER no âmbito de toda a sua atividade, este processo de seleção passa pelo cumprimento do estabelecido no Procedimento redigido, para este efeito.
Também a Avaliação que a **RHmais** faz dos seus fornecedores é vital para a sua atividade, sendo que em 2013 o resultado da Avaliação de Fornecedores foi **90.5%.**

O Ambiente

Questões ambientais são, hoje em dia, cada vez mais valorizadas. O Ambiente é, atualmente, um imperativo para as empresas de sucesso, logo, uma oportunidade de negócio.

O impacto direto que a atividade da **RHmais** e o sector de atividade em que se insere tem no ambiente, é relativamente baixo estando, essencialmente, associado à atividade de um escritório. Contudo este tema é alvo de estratégias que visam proteger o ambiente, como seja o consumo de energia, de papel, água ou o próprio material de escritório.

A política ambiental da **RHmais** passa pela formação e informação aos seus colaboradores, por forma a contribuir para um processo de mudança de comportamentos e boas práticas.

O envolvimento de fornecedores, parceiros e a sensibilização de clientes para o cumprimento dos requisitos legais e para a importância que questões relacionadas com o ambiente têm na qualidade de vida no presente e, principalmente, no futuro das gerações, promovendo o consumo sustentável e a proteção da biodiversidade, sempre numa perspetiva de melhoria contínua.

As medidas enumeradas abaixo resultam do "funcionamento típico" de um escritório, de uma empresa prestadora de serviços na área dos Recursos Humanos.

Eficiência no consumo de recursos

Papel

Tendo em conta a natureza da sua atividade, o papel representa, sem dúvida, um dos impactos mais significativos da **RHmais**. No entanto, a crescente consciencialização de todos faz com que o seu consumo esteja a diminuir, fruto de várias medidas assumidas pela empresa, como o envio dos recibos de vencimento por correio eletrónico e, mais recentemente, as Declarações de Rendimentos de todos os seus colaboradores.

Também a configuração para a impressão de documentos em frente e verso ou a sensibilização para o uso da informação em formato eletrónico, têm contribuído para esta diminuição (já significativa) do consumo de papel.

Água

Procuramos garantir uma gestão eficiente do consumo da água, pela sensibilização aos colaboradores, quer no escritório, quer nas suas residências, ou pelo controlo permanente de fugas em equipamentos.

Energia

Procuramos criar em todos os colaboradores uma maior consciencialização para o uso eficiente da energia, sensibilizando para a correta climatização das salas, privilegiando o uso da luz natural, parametrizar impressoras e computadores para o sistema de economia de energia ou desligar os equipamentos que não estão a ser utilizados.

Gestão de resíduos

Toner

Os toners para impressoras, uma vez acabados, são depositados nos contentores e entregues para reutilização ou reciclagem, revertendo a verba desta ação para uma instituição de solidariedade social, a AMI.

Computadores e telemóveis

Os equipamentos que ainda estão em boas condições são doados a diferentes instituições de cariz social, se tal não se verificar são entregues a uma empresa responsável pela sua adequada reciclagem. Em 2013, foi possível doar equipamentos informáticos à Associação Humanitária do Corpo de Bombeiros Voluntários do Beato e Olivais.

A RHmais, "empresa social"

4. A RHmais, "empresa social"

Características fundamentais

A **RHmais**, empresa de consultoria em desenvolvimento empresarial e de recursos humanos, foi 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, foi ampliando a sua atividade em diversos sectores económicos.

Visão

Afirmar-se, nas áreas de competência específica em que se integra, como líder de mercado na criação de conforto e de valor nos Clientes que confiam nos seus serviços, pelo seu rigor e confiabilidade e assumindo, em todas as circunstâncias, um elevado sentido de responsabilidade social.

Missão

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

Valores

Como empresa construída segundo uma assumida dimensão humana, a RHmais acredita que o seu desenvolvimento só é possível se for sustentado numa relação sólida, duradoura e de interesse mútuo entre todos os elos da cadeia de valor, constituída pelos nossos Clientes, Colaboradores e Fornecedores, assente em valores de responsabilização, ética e transparência.

Áreas de Negócio

Gestão de Contact Centers

A crescente utilização dos Contact Centers como parte integrante da "infraestrutura" que suporta, em mercados cada vez mais exigentes, a indispensável competitividade das empresas, corresponde a uma atitude de gestão global centrada no Cliente e na gestão das suas expectativas. A **RHmais** propõe-se prestar serviços personalizados de elevada qualidade, através da garantia de uma permanente monitorização das operações, estando disponível para apoiar qualquer empresa que pretenda melhorar os contactos e as relações que mantém com os seus Clientes.

Recrutamento e Seleção

Atuando no setor do Recrutamento e Seleção desde 1987, a **RHmais** tem acompanhado a evolução do setor e as constantes mudanças, pois num setor cada vez mais exigente, torna-se fundamental existir pró-atividade na antecipação das necessidades e desenvolvimento de novas metodologias que acompanhem a evolução do mercado. A **RHmais**, com a sua solução de Peopleware® assegura uma resposta adequada às necessidades e exigências específicas de cada Cliente e em cada setor de atividade.

Formação

Porque a formação contínua e sistematizada contribui para o desenvolvimento e crescimento das empresas, a **RHmais** tem apostado desde sempre na formação intraempresa, adaptando os programas formativos à realidade e às necessidades de cada entidade Cliente, resultando no desenvolvimento de ações de formação produtivas e que se integram mais facilmente na prática profissional quotidiana.

E-learning

A **RHmais** dispõe de uma plataforma tecnológica (www.elearningmais.com) especificamente desenvolvida para a realização de formação assistida através da Internet, tendo construído a sua própria metodologia de formação à distância, a qual teve como ponto de partida o modelo misto ou *b-learning*, que combina o melhor da formação realizada através da Internet e da modalidade presencial.

Outsourcing

A presente realidade empresarial caracteriza-se pela constante procura de flexibilidade, dinamismo e inovação, tão necessários à indispensável obtenção de vantagens competitivas em mercados em constante mudança. O Outsourcing apresenta-se como uma solução que permite flexibilizar a estrutura das organizações, aumentando a sua eficácia, qualidade e produtividade, permitindo-lhes centrar-se, assim, no seu core business.

Consultoria em Recursos Humanos

No âmbito do apoio ao tecido empresarial, a **RHmais** desenvolve uma atividade de Consultoria que se estende desde os domínios da Estratégia e do Marketing ao da Gestão Integrada de Recursos Humanos. Particularmente vocacionada para este último domínio, a **RHmais**, recorrendo a metodologias próprias para a implementação de:

- Sistemas de avaliação de desempenho
- Levantamento de necessidades de formação
- Análise e qualificação de funções
- *Surveys* salariais
- Estudos organizacionais
- Avaliação do impacto da formação

Qualidade, Segurança e Ambiente

A **RHmais** dispõe de uma competente equipa de consultoria no domínio dos Sistemas da Qualidade, Segurança e Ambiente, tendo por objetivo a prestação de serviços para a implementação e/ou manutenção de Sistemas de Gestão da Qualidade (NP EN ISO 9001:2008), Segurança e Saúde no Trabalho (OSHAS 18001:2007/NP 4397) e Ambiente (NP EN ISO 14001:2004) em empresas industriais, de serviços e na Administração Pública.

Handling

No âmbito da sua atividade de Handling, a **RHmais** encontra-se licenciada pelo INAC - Instituto Nacional de Aviação Civil para as categorias 1 e 2, serviços administrativos e assistência a passageiros respetivamente, para os aeroportos de Lisboa, Porto e Madeira.

Ética Empresarial

Na **RHmais**, a ética empresarial é entendida como um dos valores que assegura a sua sobrevivência, reputação e, logo, os seus bons resultados.

É portanto, o seu comportamento no que diz respeito à atuação em conformidade com os princípios morais e regras "éticas", amplamente divulgadas e aceites, quer pelos seus colaboradores, quer pelo público em geral, através da forma moralmente correta com que interage com o meio envolvente e todos aqueles com que interage.

O decorrer do tempo, a mudança da realidade socioeconómica e até a evolução do próprio conceito de "Responsabilidade Social", proporcionaram um novo enquadramento ao relacionamento das organizações com a comunidade. Para a **RHmais**, existe um claro compromisso para com a realidade em que se insere.

Para a concretização deste relacionamento, a **RHmais** desenvolveu e "dá vida" ao conteúdo do seu Código de Conduta, pautando a sua atividade pela total transparência dos seus atos, pela objetividade e facilitando a compreensão, em primeiro lugar, pelos seus colaboradores, pois entende que o seu sucesso depende das pessoas que a compõe, pois são elas que transformam os objetivos, metas, projetos e até mesmo a ética em realidade.

Consciente de que o seu sucesso só tem razão de ser se entendido por todos os elos da cadeia de valor, para a **RHmais** Ética e Responsabilidade Social andam, muitas vezes, de mãos dadas e são um dos pilares da sua estratégia de negócio, que se traduz em investimentos na área social, educacional, no bem-estar dos seus colaboradores e respetivas famílias, assim como na comunidade e na sociedade como um todo.

O *governo* da RHmais

A Administração da **RHmais** tem como uma das suas principais preocupações estar na vanguarda das boas práticas relativas ao "governo da sociedade", uma vez que estas contribuem para assegurar a total transparência nas práticas de governação, bem como o acesso de todos os seus interlocutores à informação sobre a gestão e "prestação de contas".

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.

Ao adotar atitudes baseadas na Visão, na Missão, nos Valores e na Política da Qualidade, a Administração da **RHmais** 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 e Gestores de Unidade de Negócio, 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, desde sempre, para o sucesso da **RHmais**.

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

Relação com a Comunidade

O (bom) relacionamento com a comunidade é uma das vertentes mais importantes da "sua Responsabilidade Social".

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

Ao longo de mais de 26 anos de existência temos vindo a apoiar instituições de cariz social com donativos em géneros, monetários, ou pela colocação à disposição destas instituições, de recursos humanos em regime de *pro bono*.

No ano de 2013 e inserido no Projeto **Natal *mais* Solidário**, procurámos mais uma vez, associar à época natalícia o sentimento de partilha e pertença, substituindo as tradicionais ofertas de Natal pelo apoio a causas e projetos sociais.

Foi assim possível em Lisboa, contribuir com a doação de uma carrinha, à **Comunidade Vida e Paz** para a distribuição das ceias de natal pelos sem-abrigo. Esta instituição acolhe pessoas sem-abrigo, ou em situação de vulnerabilidade social, ajudando-as a recuperar a sua dignidade e a (re)construir o seu projeto de vida.

Participámos, igualmente, na angariação de receitas que visam a construção da nova sede da **Operação Nariz Vermelho**, cuja missão é levar alegria a crianças hospitalizadas, aos seus familiares e profissionais de saúde, através da arte e imagem do "Doutor Palhaço".

Contribuímos para a realização da festa de natal das crianças internadas e em regime de ambulatório da **Liga Portuguesa Contra o Cancro**, uma referência nacional no apoio ao doente oncológico e familiares, na promoção da saúde e na prevenção do cancro.

Ainda no âmbito da nossa política de responsabilidade social, doámos equipamentos informáticos à **Associação Humanitária do Corpo de Bombeiros Voluntários do Beato e Olivais**.

Na região do Porto, contribuímos para a aquisição de mobiliário para o **Lar da Santa Cruz**. Instituição, que acolhe crianças e jovens do sexo feminino, proporcionando-lhes estruturas de vida aproximadas às de uma família, com vista à promoção de condições para um desenvolvimento integral e saudável.

Participámos na campanha de recolha de fundos para a aquisição de cadeiras de rodas da **Associação Portuguesa de Apoio aos Desprotegidos** que tem por objetivo, o combate à fome, pobreza e à exclusão social, bem como a ajuda aos mais desprotegidos.

Procedemos à recolha de brinquedos para a **Associação Asas de Matosinhos**. Uma Associação sem fins lucrativos, de Surdos para Surdos, que existe desde novembro de 2008 e que procura ser uma referência, para qualquer surdo que sinta a diferença na forma e conteúdo de actuação desta Instituição.

Já a nível nacional, estabelecemos um protocolo com a **Aministia Internacional**, onde para além de ajudar na colocação de anúncios para a seleção de candidatos no projeto face-to-face, cedemos, no Porto, as nossas instalações para que possam realizar as entrevistas finais.

No âmbito do apoio ao desenvolvimento sociocultural, adquirimos bilhetes, que sorteamos pelos nossos colaboradores, para o Ensaio Geral do Bailado "Dance Bailarina Dance", da Companhia Nacional de Bailado, cujo valor dos mesmos revertia para a Amnistia Internacional.

Ainda no apoio ao desenvolvimento sociocultural, patrocinamos o desfile de moda inclusivo "**Moda'r Mentalidades**". Neste evento 30 jovens e adultos portadores de deficiência mental e multideficiência desfilaram ao lado de figuras públicas de diferentes áreas sociais, culturais e desportivas.
O Moda'r Mentalidades pretende contribuir para a promoção e valorização da pessoa com deficiência, nomeadamente no seu direito à igualdade na diferença.

Os Colaboradores

Somos uma equipa de pessoas unidas com objetivos e metas comuns, onde o "trabalho" é entendido como um elemento de aproximação e união. Consideramos que todos devem participar numa "obra" que a todos pertence.

Ser colaborador, na **RHmais**, é fazer parte de um todo e o "todo é sempre maior do que a soma das partes".

Além do exigível legalmente numa relação profissional adequada, consideramos que todos os colaboradores merecem um tratamento "humano".

Isto implica, por um lado, no respeito aos direitos humanos em todas as nossas ações e, por outro, a vontade de cooperar com a realização pessoal de todos, promovendo um ambiente de trabalho que impulsiona o crescimento, o desenvolvimento e o sucesso pessoal, apoiado por um clima de colaboração contínua e de trabalho em equipa.

Sabemos que o nosso sucesso depende dos nossos colaboradores. Assim, apostamos desde o processo de recrutamento e seleção, até à sua formação, para que sejam capazes de prestar serviços da mais alta qualidade em todas as suas áreas de atividade.

Promovemos, anualmente, a Avaliação de Desempenho de todos os colaboradores, assente em critérios objetivos e consensuais, proporcionando uma progressão na carreia baseada no mérito.

Assumimos o compromisso de investir tempo, esforço e recursos para selecionar os melhores profissionais, assim como para desenvolver e manter suas competências, mediante Planos de Formação adequados e elaborados anualmente.

Em 2013 (31.12.2013) contávamos com 1513 colaboradores, incluindo os que se encontram em regime de Teletrabalho, sendo:

Género masculino: 34%
Género feminino: 66%
Idade média dos colaboradores da empresa: 29 anos

Acreditamos que a Formação é um aspeto fundamental para potenciar o desenvolvimento pessoal e profissional dos nossos Colaboradores, razão pela qual em 2013 o Índice de realização de ações de formação superou o previsto inicialmente, sendo de 104,9%.

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 2013, ocorreram 11 acidentes no local de trabalho, daqui resultaram 564 dias de absentismo e foram realizados 741 exames médicos.

Sob o lema: **É TEMPO de uma Organização mais Feliz**, em 2013 criámos o seguinte Calendário de Ações Sociais, promovendo, desta forma, um clima organizacional mais positivo e participativo.

Janeiro

Hábitos alimentares
Nutrição no local de trabalho, como minimizar os efeitos nocivos de um tipo de trabalho sedentário.
Estratégias a adotar para inverter comportamentos menos adequados.

Fevereiro

Dia Internacional da Língua Materna
Sessão/Tarde de Leitura para pais e filhos

Março

Dia Nacional do Dador de Sangue
Incentivo à Doação de Sangue, entre os dias 25 e 27 de março

Abril

Dia Mundial da Saúde
Promovemos o Dia da Ginástica laboral - "Pela sua saúde, mexa-se!"

Maio

Dia Internacional das Famílias

Sob o lema: "A Família e o meio ambiente. Eu faço a minha parte", organizamos uma atividade ao ar livre na Mata de São Domingos de Benfica, em Monsanto, para os seus colaboradores da Sede e respetivas famílias. Esta atividade de voluntariado, consistiu em várias tarefas, tais como a remoção de lenha e limpeza da mata, a pintura do fontanário e a colocação de placas identificadoras nas árvores. Com esta ação pretendeu-se, para além de proporcionar o convívio entre as famílias, ajudar a Divisão de Gestão e Manutenção do Parque Florestal de Monsanto.

Junho

Dia de Portugal de Camões e das Comunidades Portuguesas

Para assinalar esta data, promovemos na nossa intranet um "Quiz" sobre a História de Portugal.

Julho

Dia Nacional da Conservação da Natureza

Lançámos mais um desafio aos nossos colaboradores: Cuidar e tratar de uma árvore, que a RHmais ofereceu a cada Direção de Coordenação.

Setembro

De regresso ao trabalho

A RHmais ofereceu aos seus colaboradores, uma sessão de Massagem Laboral. "Cuidar do corpo proporciona mais tranquilidade e disposição no trabalho".

Outubro

Dia Mundial da Alimentação e Dia Internacional para a Erradicação da Pobreza

Recolha e distribuição de alimentos. Levando a efeito uma política de apoio a instituições em locais onde desenvolvemos a nossa atividade, os alimentos foram, posteriormente, entregues à Comunidade Vida e Paz, em Alvalade.

Novembro

Dia de São Martinho

Magusto de S. Martinho. Porque o Magusto de S. Martinho é uma festa de amigos que se reúnem para assar e comer as "famosas castanhas assadas", assinalámos esta data juntamente com o sorteio do "Amigo Secreto".

Dezembro

Dia Internacional do Voluntário

Lembrámos a data, informando sobre como e onde poderiam os colaboradores da RHmais participar em ações de voluntariado.

Para além deste Calendário, em 2013, a promovemos para as nossas equipas:

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 2013, 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 em todo o país.

Workshops: De que são exemplos o workshop **Liderar na Economia Criativa** que reuniu equipas de direção e gestão da **RHmais** e Multitempo.

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.

Outdoor no âmbito do **Projeto Mudança e Liderança** para um dos nossos projetos.
Este evento de *team building* foi de participação voluntária e abrangeu as equipas do Porto HDC, Fidelização,

Atendimento de Apoio a Clientes Não Técnico, TM's e Gold.

Com o objetivo de melhorar a proximidade dos membros da equipa e gerar maiores índices de confiança no trabalho em conjunto, foi criado um programa de atividades em grupo que incidiram sobre a importância do indivíduo, o seu papel no coletivo, as atitudes edificadoras do ambiente de trabalho positivo e edificador e os valores **RHmais** - em particular o pilar da nossa cultura empresarial, "Gerar Conforto".

Para que os nossos colegas não privassem do "dia da família", por ser um domingo, o convite foi extensível também às suas famílias, que assim tiveram a oportunidade de desfrutar de uma soalheira tarde de piquenique no Parque da Cidade. Dessa forma, muitas equipas fizeram-se acompanhar da "geração seguinte" que se divertiram a ver os pais em plena brincadeira com os colegas. A animação das crianças foi garantida pela Palhaça Pops, que realizou pinturas faciais, moldagem de balões e jogos tradicionais.

No final do dia, partilhou-se uma generosa refeição para a qual todos contribuíram, até que foram finalmente divulgados os resultados do *Peddy Paper*.

No âmbito de outro projeto da região norte, organizámos, ainda, um lanche para cerca de 60 crianças, filhos de Colaboradores, os quais tiveram animação com balões modelados e pinturas faciais, receberam vales de brinquedos, um lanche e decoraram uma parede (em papel de cenário) com as suas obras de arte - desenhos, carimbos e colagens -, para além de terem dinamizado a recolha de brinquedos que foram entregues a várias instituições de apoio social.

"Fruit Day": 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.

Happy Mais: Começar um dia que se pretende especial de uma forma mais feliz e saudável, com a oferta de um pequeno almoço aos nossos Colaboradores, foi uma das ações efetuada em 2013 ao nível dos Serviços Centrais.

Na época de Natal e 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**.

Por último e 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**, substitui o habitual sorteio de "viagens" efetuado no jantar natal, pelo Programa **"Cabaz mais"** que visa proporcionar um apoio mensal durante o ano a um grupo de colaboradores (que vai "rodando" todos os anos) para a aquisição de bens essenciais, numa ação de aprofundamento da sua política de responsabilidade social interna.

Compromisso para 2014

5. Compromisso para 2014

2014 Será o Ano Europeu da Família. Se em "ambiente profissional" falamos tantas vezes em conciliar a vida profissional e vida familiar, o que é louvável, vamos também, sempre que possível, lembrar a família como pilar da sociedade e o nosso porto de abrigo…

Constituem, assim, objetivos para 2014, as seguintes ações:

- Profissionalizar o planeamento, gestão e controlo das ações de **Higiene e segurança**;
- **Calendário de Ações de Responsabilidade Social:** Manter e promover um clima organizacional mais positivo e participativo com a manutenção do calendário de ações socias – 1 mês = 1 ação;
- **Happy Mais:** Começar um dia que se pretende especial de uma forma mais feliz e saudável, com a oferta de um pequeno almoço;
- **Fruit Day:** Promover e incentivar uma alimentação mais saudável e equilibrada, também no local de trabalho;
- **Natal mais Solidário:** Acreditamos que o caminho que temos percorrido ao substituir as ofertas de Natal pelo apoio a causas sociais é o mais acertado e, como tal, propomos que assim se mantenha.
- **Apoio a atividades levadas a cabo pelos filhos dos colaboradores**. Promovendo a educação como um processo permanente para os colaboradores da **RHmais** e suas famílias (isto faz ainda mais sentido de pensarmos que 2014 será o Ano Europeu da Família);
- **Estabelecimento de protocolos** e apoios cada colaborador é visto como um elemento fundamental da organização. Também por isso, a **RHmais** esforça-se por conseguir protocolos com entidades (locais) que permitam facilitar e melhorar as condições de cada um deles.
- Desenvolvimento de competências através da **Academia A Gosto**. Definição de percursos formativos para as diversas funções desempenhadas pelos colaboradores

da **RHmais**, de modo a proporcionar o desenvolvimento e/ou aperfeiçoamento das competências fundamentais para um excelente e eficaz desempenho das suas funções, possibilitando a sua evolução profissional e pessoal.

- São também preocupações essenciais para a **RHmais** as que se prendem não só com o bem-estar dos seus colaboradores, como aquelas que dizem respeito às **"comunidades envolventes".** A **RHmais**, enquanto empresa que promove um desenvolvimento sustentável, acredita na interação entre empresa e comunidade. Como tal, procura sempre que possível apoiar diversas causas junto da comunidade.

- Aumentar em 30% o número de colaboradores abrangidos pelo programa "**cabaz *mais***"

Comunidade local

- Divulgação de ações sociais onde os colaboradores podem participar a título individual, encorajando-os a participar em projetos da comunidade local;

- Disponibilizar a informação sobre acordos e protocolos;

- Promover e encorajar o trabalho voluntário (como é o caso do apoio ao projeto MIES – Inovação Social);

- Realização de projetos pro-bono junto de instituições de cariz social.

Ambiente

A par das ações atrás identificadas a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), segundo o referencial internacional NP EN ISO 14001, constitui uma aposta por parte da Administração da empresa para 2014.

A implementação do SGA visa reduzir os impactos ambientais das empresas, o que no caso da **RHmais**, embora não sendo uma redução significativa, pois enquanto empresa prestadora de serviços os impactos ambientais são pouco significativos, constitui um esforço para contribuir, em parte, para que se atinja o que atualmente é denominado de desenvolvimento sustentável.