

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL 2011



“A Responsabilidade Social das Empresas é a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais nas operações quotidianas das organizações e na interação com todas as partes interessadas. (...) Trata-se de um modo de contribuir para a sociedade de forma positiva e de gerir os impactos sociais e ambientais da organização como forma de assegurar e aumentar competitividade.”

in www.iapmei.pt



ÍNDICE

1- Mensagem da Administração	3
2- A Responsabilidade Social na RHmais	4
3- Perfil Organizacional	7
4- Ética e Modelo de Governance (políticas de gestão)	12
5- Dimensão Económica	17
6- Dimensão Social	19
7- Dimensão Ambiental	24
8- Compromisso para 2012	26



1. Mensagem do Conselho de Administração

No ano em que a RHmais comemora o seu 25º aniversário, é particularmente gratificante poder reportar, no presente relatório, a sua visão sobre a gestão, a empresa, os seus colaboradores e a sua responsabilidade social.



Ao integrar esta preocupação na sua estratégia de negócio, a RHmais assume, desde logo, uma relação mais estreita e comprometida com o seu meio envolvente, interno e externo, justificando a sua atuação perante todos os que contribuem, direta ou indiretamente, para a sua existência: colaboradores, fornecedores, clientes, comunidade em geral, entre outros.

A Responsabilidade Social é vista e assumida pela RHmais como algo metódico e sistemático, central e transversal a toda a empresa. Esta visão permite-lhe explorar atividades comercialmente viáveis, que promovem, acima de tudo, o desenvolvimento sustentável e não

apenas o “mero” cumprimento da legislação em vigor, criando valor para todos os elos da cadeia.

Ao afirmar a sua Responsabilidade Social e assumir voluntariamente compromissos que vão para além do “legalmente” exigido, a RHmais procura elevar o grau de exigência das normas relacionadas com o desenvolvimento social, proteção ambiental e o respeito pelos direitos fundamentais, adoptando uma política aberta em que concilia os seus interesses com os dos seus colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores, comunidade local, entre outros, numa abordagem de desenvolvimento sustentável.

Rui de Brito Henriques

Administrador Delegado



2. A Responsabilidade Social na RHmais

Tal como é definida pela Comissão Europeia, a Responsabilidade Social (RS), implica uma abordagem (voluntária) por parte das empresas que “coloca no cerne das estratégias empresariais as expectativas de todas as partes envolvidas e o princípio de inovação e aperfeiçoamento contínuos”.

(Livro Verde da Comissão Europeia, 2001).



+

SÃO AS SOLUÇÕES
QUE TÊM IMPORTÂNCIA
NÃO OS PROBLEMAS

A RHmais tem implementadas políticas que visam salvaguardar os principais requisitos da Norma SA 8000:2008, nomeadamente, em relação à contratação de trabalho infantil ou à higiene e segurança, garantindo a não existência de qualquer tipo de discriminação entre os seus colaboradores.

A RHmais assume uma gestão social e familiarmente responsável. Integrado na sua estratégia de gestão existe o Núcleo de Responsabilidade e Sustentabilidade (órgão de staff da Administração) e incorpora no seu negócio princípios éticos, preocupando-se, naturalmente, com os resultados do seu desempenho económico, social e ambiental.

Os projetos e iniciativas que integram a Política de Responsabilidade Social da RHmais advêm das sugestões (sugestoes@rhmais.pt), comentários ou levantamento de necessidades e, a sua aprovação e exequibilidade são da responsabilidade do Conselho de Administração ou do Administrador Delegado, sempre em conformidade com a estratégia e gestão da RHmais.



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.

Vantagens



- Melhorar a imagem e reputação da RH mais contribuindo para o aumento da reputação e da credibilidade da empresa ao assumir-se como socialmente responsável;
- Manter ou melhorar a confiança dos clientes atuais e potenciais;
- Promover o aumento da atratividade face a investidores;
- Contribuir para a redução dos custos, através da optimização dos seus recursos;
- Boas práticas de ética empresarial;
- Melhorar o relacionamento interno através da demonstração da preocupação com os seus colaboradores;
- Aumentar a motivação e envolvimento dos colaboradores.



3. Perfil Organizacional

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)

Localização:

Praça de Alvalade, nº 6, 12º

1700-036 Lisboa

Telefone 21 782 63 60

Fax 21 793 33 46

Email: rhmais@rhmais.pt

Site: <http://www.rhmais.pt>

e-mail: rhmais.emprego@rhmais.pt





A RHmais é uma empresa de consultoria em desenvolvimento empresarial e de recursos humanos, com sede na Praça de Alvalade, nº 6 – 12º, 1700-036 em Lisboa.

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, com especial vocação em empresas de forte componente tecnológica.

No cumprimento da sua Missão, 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 o estabelecimento de parcerias e de redes de cooperação, potencia a complementaridade de competências para, assim, aumentar a eficácia e acrescentar mais valor aos serviços que fornece.

Aposta na valorização dos seus colaboradores através da atualização permanente das competências, da promoção do trabalho em equipa e do reforço do seu compromisso com a Qualidade.



Em 2011 a RHmais contava com 2015 colaboradores, sendo que:

Género masculino: 32.52%

Género feminino: 67.48%

Idade média dos colaboradores da empresa: 29

Percentagem de colaboradores em cargos de chefia: 8.18%

Percentagem de mulheres em cargos de chefia: 61.15%



O desenvolvimento dos Recursos Humanos passa pela identificação de necessidades, planeamento, execução e avaliação das ações de formação adequadas. Estas ações podem ser realizadas internamente ou externamente, de acordo com o Plano de Formação Interna estabelecido pela RHmais. Em 2011 foram ministradas 841 horas de formação.

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 encontra-se organizada por competências específicas nos domínios da sua atividade através da criação de Unidades de Negócio, coordenadas por Direções de Coordenação, das quais se destacam:

- Gestão Operacional de Contact Centers;
- Recrutamento e Seleção;
- Prestação de Serviços em Outsourcing;
- Desenvolvimento Integrado de PME's (formação-consultoria em gestão);
- Formação e Consultoria em Recursos Humanos.

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.

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.

Valores

Como empresa construída segundo uma assumida dimensão humana, 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.



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).

Objetivos da Qualidade

A RHmais tem como objetivo prioritário a manutenção e a melhoria contínua de um SGQ de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:2008 - Requisitos.

A manutenção pela RHmais de um SGQ constitui etapa indispensável para o desenvolvimento de uma Cultura de Excelência, orientada para a melhoria contínua dos serviços, dos processos e da satisfação dos Clientes, dos Colaboradores, dos Fornecedores e dos Acionistas.

A prossecução da Política da Qualidade da RHmais passa pela definição dos seguintes objetivos:

- Satisfação do Cliente;
- Resultados Financeiros;
- Formação e atualização contínua dos nossos colaboradores.



Está também acreditada como Entidade Formadora pelo DGERT (Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho).

Na prossecução de uma política de continuidade e participação no associativismo empresarial, a RHmais mantém a sua presença nos órgãos sociais (Direção e Conselho Fiscal) da ANERH, Associação Nacional das Empresas de Recursos Humanos, e encontra-se filiada nas seguintes associações:

APCC – Associação Portuguesa de Contact Centers

APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade

APG - Associação Portuguesa dos Gestores e Técnicos dos Recursos Humanos

APROCS - Associação Profissionais de Customer Service

APDC - Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações

CCILA - Câmara de Comércio e Indústria Luso-Alemã



4. Ética e Modelo de *Governance* (políticas de gestão)

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 mais de duas décadas 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 “capital intelectual”. Nesse sentido, a RHmais aposta fortemente na motivação, formação e valorização dos seus colaboradores, através do desenvolvimento contínuo das suas competências procurando o equilíbrio “saudável” entre a sua realização pessoal e profissional.

A comunicação é um elemento essencial para o envolvimento, participação e motivação dos colaboradores da RHmais:

Intranet: 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.





As **Newsletters**: 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.

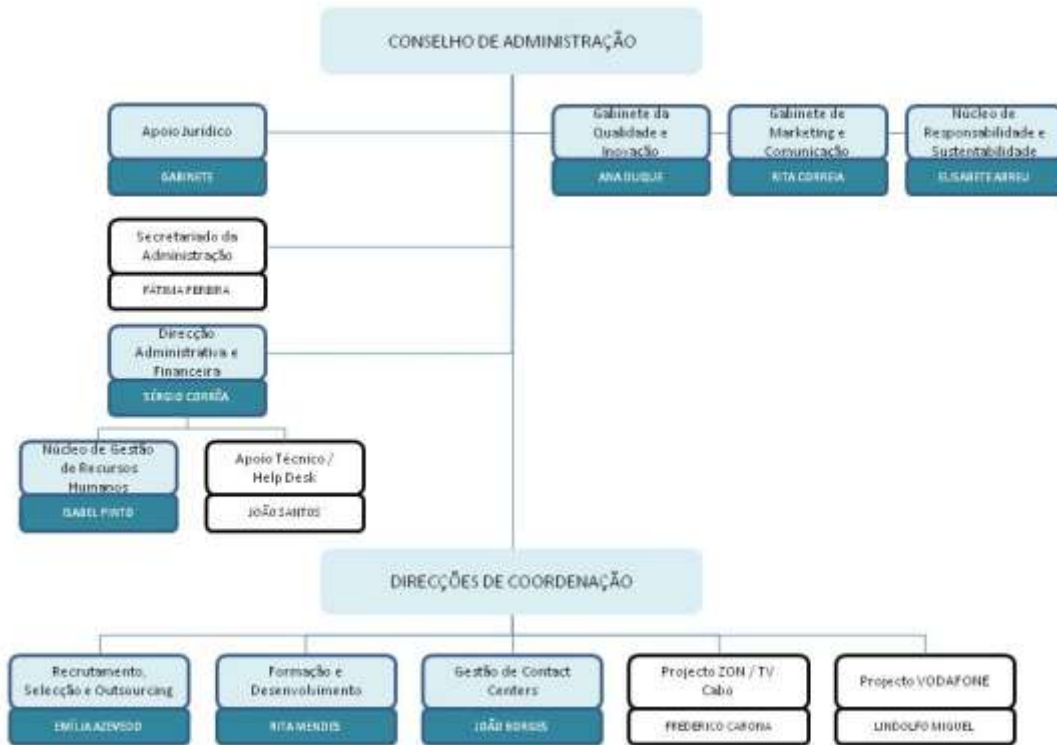


Reuniões de Quadros: Pelo menos uma vez por ano, a RHmais organiza um encontro informal com os Colaboradores das Equipas de Gestão para partilha de informação mais técnica e adequada às operações em curso. O planeamento que é realizado ao nível dos projetos é conduzido de forma a atingir os objetivos definidos para os indicadores do Processo e consequentemente para ir ao encontro dos objetivos da qualidade.





Organograma e Estrutura da RHmais 2011



Administrador Delegado é o responsável perante o Conselho de Administração pela elaboração e gestão do orçamento da empresa. Assegura a gestão global do negócio pela articulação dos recursos das diversas Direções de Coordenação visando a rentabilização dos ativos.

No âmbito das competências de gestão geral desenvolve contactos junto dos clientes no sentido da identificação das novas oportunidades de negócio.

Gabinete da Qualidade e Inovação assegura as atividades operacionais da gestão do SGQ da RHmais de modo a garantir a sua adequada eficácia, melhoria contínua e satisfação do cliente. Em simultâneo são ainda asseguradas atividades ao nível da Gestão da Inovação.

É da competência do **Gabinete de Comunicação e Marketing** assegurar a gestão da imagem institucional, gestão da comunicação de marketing, organização e animação de ações de comunicação interna.



Compete ao **Secretariado da Administração** o controlo da correspondência, o controlo e arquivo de propostas, orçamentos e contratos.

O **Diretor Administrativo e Financeiro** é responsável pelo controlo orçamental, gestão da tesouraria, contabilidade, fiscalidade e relação com a banca. Coordena ainda a o processamento de salários, pagamento a fornecedores e controlo de cobranças. É também atribuição desta Direção a recolha e indexação de documentos legais e de declarações necessárias para integrar em propostas.

O Diretor Administrativo e Financeiro é responsável pela gestão do economato, pela pesquisa de mercado para a aquisição de bens de consumo e de equipamento, e pela manutenção e conservação de instalações e equipamentos.

É também responsável pelo processo de serviço a Clientes relativo à realização de controlos processuais a projetos ou atividades com apoios públicos e comunitários, genericamente designados por auditorias.

Ao **Núcleo de Gestão de Recursos Humanos (NGRH)**, compete a execução de todas as tarefas relacionadas com a Gestão de Recursos Humanos. Essas tarefas prendem-se com a emissão, renovação e rescisão de Contratos e processamento de salários.

O NGRH é ainda responsável pela gestão do ficheiro de pessoal e pelo controlo do Plano Geral de Formação da RHmais.

Compete ao **Núcleo de Responsabilidade e Sustentabilidade** elaborar o plano anual de Responsabilidade Social da RHmais, auscultando sugestões e comentários ou fazendo levantamento de necessidades considerando, naturalmente, quer os interesses da RHmais, quer da comunidade onde se insere. É um órgão de staff da Administração para assuntos relacionados com as vertentes social e ambiental.

Os **Diretores Coordenadores** são responsáveis pela preparação, execução e controlo do orçamento de vendas da DC, assegurando a atividade comercial nas Unidades de Negócio da DC e respondendo pelos objectivos do orçamento de vendas.

Coordenam as atividades operacionais dos Gestores de Unidades de Negócio, para além de gerirem os contratos de prestação de serviços dos Clientes.

No contexto das atividades de compra, as DC's controlam os processos de qualificação e de avaliação de fornecedores e os processos de compra de bens e serviços a incorporar nos serviços a fornecer.

É responsabilidade das DC's transmitir ao DAF a informação necessária para a faturação a Clientes, de pagamentos a fornecedores e de atualização dos Indicadores de Gestão.



Compete aos **Gestores de Unidade de Negócio** assegurar a realização dos projetos e dos processos de serviço a Clientes nas Unidades de Negócio da sua responsabilidade.

No contexto das atividades comerciais, os GUN's elaboram orçamentos e propostas, angariam novos clientes e fidelizam os clientes ativos.

Respondem perante o Diretor Coordenador no que diz respeito aos objectivos do orçamento de vendas da sua unidade de negócio.

“Durante o percurso do primeiro quarto de século, a empresa sofreu uma profunda transformação, multiplicando os seus principais indicadores por 100, passando de um efetivo de 20 para 2 000 colaboradores e de um volume de negócios de cerca de 250 mil euros para 25 milhões de euros. Esta evolução resultou de um acelerado desenvolvimento corporativo durante este período, que assentou no lançamento de novas áreas de negócio, tais como as de Sistemas de Informação, Organização, Consultoria Empresarial e RH, e Qualidade, e, desde o início do presente século, a prestação de serviços de *business process outsourcing*, em particular de gestão de *Contact Centers*.

Encontram-se entre os principais clientes da RHmais algumas das maiores empresas nacionais, dos setores de comunicações, media, energia e seguros, grandes entidades institucionais e mais de um milhar de PME industriais, comerciais, do turismo e serviços. Para suporte às operações que gere em vários pontos do país, a RHmais dispõe de uma rede de infraestrutura /*Contact Centers* e delegações em Lisboa, Porto, Maia, Gaia, Trofa, Aveiro, Barreiro e Castelo Branco.”

Engº Rui Henriques (Administrador Delegado da RHmais)

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.



5. Dimensão Económica

“Para as empresas, a economia do desenvolvimento sustentável tem que ver com uma visão de longo prazo e abrange a área do ambiente (management ambiental, transição do produto para o serviço, ecologia industrial, etc.); o social e os recursos humanos (...); e por fim o território: desenvolvimento local e comportamento das multinacionais nos diferentes países.»

Fonte: OCDE

Pela primeira vez no decurso deste século, a RHmais registou um volume de vendas inferior ao



ano anterior como se pode ver no quadro abaixo, não tanto fruto do contexto económico de crise e contenção, mas sim pela não renovação de um contrato significativo no decurso do primeiro trimestre, no entanto, e a este propósito convém referir que a RHmais assegurou, por sua iniciativa e ação pro ativa, a manutenção de todos os postos de trabalho, transitando os mesmos para o novo prestador, nas mesmas condições contratuais e contribuindo, exemplarmente, para o não agravamento do desemprego.

A Autonomia Financeira e a solvabilidade também tiveram naturalmente uma redução embora não muito significativa, 1pp a primeira e de 2,3 pp a segunda.

O endividamento da empresa por seu lado tem vindo a reduzir ao longo destes 3 anos de forma bastante acentuada, contribuindo para uma maior segurança a todos os níveis.

	2009	2010	2011
Autonomia Financeira	22,92%	30,56%	29,43%
Solvabilidade	29,70%	44%	41,7%
Endividamento	3.309.180,15	562.161,16	68.237,25
Volume Vendas e o outros proveitos	23.500.682,22	25.180.138,82	22.935.022,11



Evolução do nº de colaboradores

Nº colaboradores

2010

2011

JAN	1887	JAN	1959
FEV	1942	FEV	1988
MAR	1924	MAR	1648
ABR	1985	ABR	1684
MAI	1962	MAI	1665
JUN	1945	JUN	1676
JUL	1939	JUL	1699
AGO	1927	AGO	1726
SET	1927	SET	1731
OUT	1919	OUT	1818
NOV	2026	NOV	1871
DEZ	2015	DEZ	2015

No restante portfólio de clientes atuais e novos a RHmais continuou a registar um crescimento do seu volume de negócios (+13%), que se ficou a dever, fundamentalmente, à solidez do *backlog* de encomendas trazido do ano anterior, à renovação e crescimento dos contratos estratégicos, expressão de vários contratos de prestação de serviços plurianuais, fruto da sua afirmação no mercado como empresa especializada em gestão operacional de *contact centers* e à conquista de novos clientes e novas áreas e sectores de atividade.

No decurso do último trimestre do exercício, a auditoria de acompanhamento realizada pela APCER, manteve a Certificação da RHmais de acordo com a Norma ISO 9001:2008, relevando a maturidade do sistema e da sua gestão.

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 sector.



6. Dimensão Social

«A componente social do Desenvolvimento Sustentável (DS) vai da implementação da equidade até à valorização da identidade dos seres humanos na sua diversidade.

A equidade é, a nível mundial, a solidariedade com os países do Sul (ajudas públicas mas também desenvolvimento) e a luta contra a pobreza. O DS questiona também a equidade entre gerações e a nossa responsabilidade para com as gerações futuras.

O desenvolvimento humano tem que ver com o fortalecimento das capacidades individuais por meio da educação, da responsabilização, da segurança, etc.»

Fonte: OCDE

Levando a efeito uma política de apoio a instituições localizadas em cidades ou regiões onde desenvolve a sua atividade, procurando dar respostas às necessidades reais da comunidade indo ao encontro das suas expectativas. Neste sentido, o incentivo ao voluntariado ou a doação são prática corrente da RHmais, nomeadamente, em Lisboa, Porto/Gaia e Castelo Branco.

Disso são exemplo algumas ações levadas a cabo pelos colaboradores da RHmais:

A campanha “Dar as mãos a quem mais precisa” consistiu em, durante um ano ajudar uma instituição por mês; ou seja, 12 instituições por ano e muitas crianças, pais, avós, familiares ou amigos mais satisfeitos. Coincidindo com o arranque do ano letivo e por sugestão dos colaboradores, foram apoiadas as seguintes instituições, até final de 2011:



- Centro de Apoio aos Sem Abrigo (CASA)
- Infantário Escola Preparatória Júlio Brandão
- Refúgio das patinhas
- ADILO



Em dezembro e também por iniciativa dos colaboradores da RHmais, levou-se a cabo uma recolha de brinquedos para a [Associação de Jardins - Escolas João de Deus](#), Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, que desenvolve vários projetos de intervenção comunitária que visam a educação nos valores da tolerância, respeito e igualdade na diversidade.



Sob o tema “SPA no Call Center” e também por iniciativa dos colaboradores e por forma a melhorar o ambiente de trabalho, e valorizar o desempenho individual dos assistentes, foram-lhes oferecidas mensagens de relaxamento.

A RHmais acredita que, se todos derem um pouco de si, se poderem partilhar as suas boas práticas e experiências, todos saem beneficiados desta relação. Nesse sentido, a RHmais mantém-se como membro ativo da Rede Nacional de Responsabilidade Social (www.rsopt.com).





A RHmais estabelece parcerias com Instituições Particulares de Solidariedade Social, como seja a Entrajuda. Associação fundada em 2004, cujo objetivo é apoiar as instituições de solidariedade social a organizar-se e a prestar melhores serviços aos seus utentes. A RHmais, participa neste projeto colocando à disposição da Entrajuda uma Bolsa de Formadores *pro bono*. Em novembro de 2011, foi levada a cabo uma ação de formação para os utentes daquela associação subordinada ao tema “Recrutamento e Seleção”.



A RHmais tem implementadas políticas que visam salvaguardar alguns dos requisitos da Norma SA 8000:2001, nomeadamente, em relação à contratação de trabalho infantil (a todos os colaboradores recém admitidos são exigidos documentos comprovativos da sua idade), ou à Higiene e Segurança (para além da preocupação com as instalações/condições de trabalho e infraestruturas, todos são obrigados a efetuar exames médicos de aptidão, de admissão e posteriormente periódicos), para além disso, não existe qualquer tipo de discriminação entre os colaboradores da RHmais.



A RHmais cumpre com a legislação aplicável ao seu sector de atividade; 40 horas por semana, 1 dia de descanso complementar e 1 dia de descanso obrigatório, no entanto, em casos especiais, como seja a conciliação da vida pessoal com a profissional, podem ser acordadas com os colaboradores condições especiais em termos de regras horárias e dias de descanso.

Está implementado e amplamente divulgado pelos seus colaboradores um Sistema de Avaliação de Desempenho, onde estão descritos os seus objectivos individuais de performance. Todos são avaliados, pelo menos, uma vez por ano, pois no caso de integração, pode haver lugar a uma avaliação intercalar. Em qualquer dos casos, esta é sempre apresentada e discutida com o colaborador.

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.



Desde 2010 que a RHmais instituiu o “Fruit Day”, ou seja, 1 dia por semana os seus colaboradores têm fruta à sua disposição. A 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 promove o conceito da educação como um processo permanente para os colaboradores e famílias, apoiando ou patrocinado algumas das atividades extracurriculares dos filhos dos seus colaboradores.

Nesse sentido que a RHmais patrocinou o 12º “Torneio da Páscoa” para os escalões de formação de Ginástica Rítmica do Sport Algés e Dafundo, que decorreu no mês de abril.

Em setembro, numa ação denominada “Retorno às Aulas Mais”, a RHmais proporcionou um apoio para a aquisição de livros e material escolar aos seus colaboradores com crianças nos 1º e 2º Ciclo do Ensino Básico.

Apoiou a participação da equipa de andebol seniores femininos do Liceu Passos Manuel, no XXIII Torneio Internacional KaKygaia 2011, que decorreu em dezembro de 2011.



No habitual Jantar de Natal, a RHmais sorteia um “voucher viagem” para os seus colaboradores e para os filhos destes, até 10 anos de idade, oferece um vale de um loja de brinquedos.



A RHmais ambiciona poder contribuir, de alguma forma para o desenvolvimento social dos locais onde exerce a sua atividade. É este 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. Em 2011, apoiamos em Lisboa a Comunidade Vida e Paz e a Ajuda de Berço, no Porto a Casa de Cedofeita da Associação CrescerSer e a Associação Casa do Caminho. E, finalmente, em Castelo Branco apoiamos o Centro de dia de Lentiscais.



7. Dimensão Ambiental

«Na perspectiva do Desenvolvimento Sustentável, a questão ambiental é vista no duplo aspecto dos recursos e das poluições. É essencial também a preocupação com as "tragédias lentas", que não parecem ter um forte impacto a curto prazo mas que podem ter consequências dramáticas a longo prazo.»

Fonte: OCDE

A dimensão ambiental refere os impactos da RHmais sobre sistemas naturais vivos e não-vivos, incluindo ecossistemas, terra, água e ar. Os indicadores ambientais abrangem o desempenho relacionado com o consumo de material, energia ou água e a produção. Além disso, abarcam o desempenho relativo à biodiversidade, à conformidade ambiental e outras informações relevantes, tais como gastos com meio ambiente e o impacto de produtos ou serviços.



A nível ambiental, a RHmais procura criar e desenvolver uma consciência mais ecológica nos seus colaboradores e parceiros promovendo, regularmente, campanhas de sensibilização orientadas para a correta utilização dos recursos naturais. Nesse sentido desenvolve um conjunto ações que abrangem, nomeadamente, aspetos relacionados com a reciclagem ou a utilização eficiente de recursos.

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.

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.

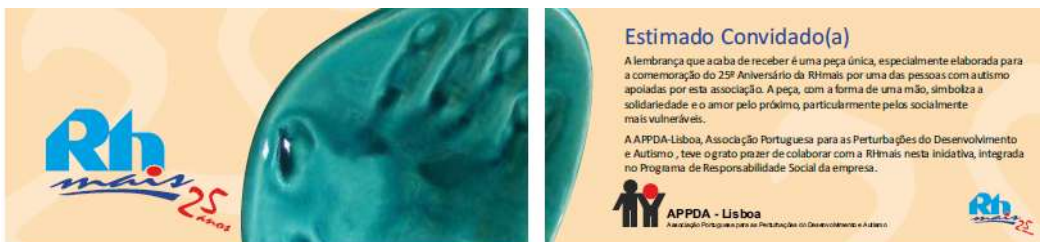


8. Compromisso para 2012

Política Social

- **25º Aniversário**

Com o conceito “Tocamos pessoas Criamos Ligações”, a RHmais, no ano do seu 25º aniversário, pretende reforçar a tónica da solidariedade social, aprofundando a parceria que estabeleceu com 2 instituições que desenvolvem um papel essencial e meritório junto dos mais vulneráveis: A Fundação Liga e a APPDA – Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo, desenvolvendo para o efeito peças únicas que irão ser oferecidas não só aos colaboradores que completam 5, 10, 15, 20 e 25 anos de antiguidade na empresa como aos convidados da festa comemorativa deste 25º aniversário.



- **Utilização da plataforma e-learning mais**

Utilização da plataforma de e-learning para promover junto dos colaboradores ações de sensibilização relativamente à consciência ambiental e social, assim como as boas práticas ao nível da Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho.



- **Ações Sociais**

Análise de políticas/práticas para promoção de ações no âmbito do voluntariado, nomeadamente Incentivando a doação de sangue ou medula, definindo que cada



colaborador poderá ter direito a ½ dia (4 horas) para estas ações sem perda de qualquer regalia.

● **Ações de continuidade**

Reforçar a parceria com a Entajuda com a manutenção da Bolsa de Formadores RHmais pro bono e apoio no processo de Recrutamento e Seleção;

Promover o conceito da educação como um processo permanente para os colaboradores da RHmais e suas famílias, apoiando ou patrocinado atividades extracurriculares dos filhos dos colaboradores e regresso às Aulas mais;

Manutenção do "Fruitday" da RHmais;

Manutenção da atual política, apoiar instituições nos locais onde temos projetos (Lisboa, Castelo Branco e Porto/Gaia);

Criação de uma Base de Dados: Bolsa de Livros Escolares;

Protocolo com a Body Concept ou outras (os);

Participação na Rede Nacional de Responsabilidade Social.

Política Ambiental

● **Campanha Papel por Alimentos**

Participação na parceria que o Banco Alimentar desenvolveu com a Quima.

Campanha promovida pela Federação Portuguesa dos Bancos Alimentares: por cada tonelada de papel recolhido é doado pela empresa Quima o equivalente a 100€ em produtos alimentares básicos.



● **Ser uma empresa "Carbono Zero"**

Em todo o mundo, empresas e outras organizações estão a assumir voluntariamente a sua responsabilidade na proteção do clima e a transformar essa ação num poderoso instrumento de comunicação.

RHmais *CarbonoZero* é uma atitude, uma tendência e uma vantagem



● **Certificação Ambiental**

Por forma a demonstrar o seu compromisso com a proteção do meio ambiente, reforçando a sua imagem institucional e acompanhando a evolução do mercado, a RHmais irá durante o ano de 2012 proceder à análise para eventual certificação pelo referencial ISO 14001:2004



Política Económica

● Criação / Manutenção de postos de trabalho

Em 2012, 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.

● Alteração na estrutura da RHmais

Alterações na estrutura da RHmais, com a criação da direção de Desenvolvimento Organizacional que permitirá à empresa adaptar-se às novas exigências e criar condições para melhor gerir a atividade corrente, mas, sobretudo, que permitam um maior desenvolvimento do marketing estratégico e da afirmação no mercado, quer pelos Diretores Coordenadores, quer pela própria Administração.

Esta unidade agregará os Gabinetes e Núcleos dependentes diretamente do Administrador Delegado e contribuirá, efetivamente, para uma maior coerência e funcionalidade na elaboração e implementação de políticas transversais para a empresa, designadamente:

- i. Definição e homogeneização dos perfis de recrutamento, das políticas de remuneração, definição de competências, formação, carreiras e avaliação de performance presentes nos projetos da empresa;
- ii. Enquadramento, em colaboração com o DAF, 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;
- iii. 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;
- iv. Supervisão da manutenção e aprofundamento das políticas da qualidade.

Como responsável da DDO foi nomeada a Dr^a Rita Mendes, a quem se deseja o maior sucesso no desenvolvimento das áreas agora consignadas, passando a nova direção a integrar:

- Gabinete da Qualidade & Inovação
- Gabinete de Marketing & Comunicação
- Núcleo de Recrutamento e Seleção
- Núcleo de Gestão de Recursos Humanos
- Núcleo de Responsabilidade e Sustentabilidade