

Apresentação Grupo CRH



Especialistas em Recursos Humanos

I. O GRUPO CRH

1.1 Composição do Grupo

A CRH SGPS, SA constitui-se como a empresa “holding” do Grupo CRH detendo 100% do capital das restantes sociedades e sendo responsável pela gestão estratégica dos negócios do Grupo.

O Grupo CRH tem ao seu serviço cerca de 2 650 colaboradores e desenvolve a sua actividade há 20 anos, sendo constituído, neste momento, por seis empresas:

- **CRH SGPS, SA**
- **CRH** – Consultoria e Valorização de Recursos Humanos, SA;
- **TOCK** – Gestão de Centros de Atendimento Telefónico e Telemarketing, S.A
- **Temporario** – Empresa de Trabalho Temporario, SA;
- **Interpessoal Serviços** – Apoio à Gestão de Empresa em Regime de Outsourcing, SA; e
- **Quatro a Quatro** – Organização, Promoção e Execução de Eventos, Lda.

A **CRH** dedica-se à gestão de Centros de Contacto “in house” desde 1991. Entre outros, a CRH conta na sua carteira de clientes com empresas como a EDP, a EDA, a TMN, a PT Comunicações, a TV Cabo, a Lisboagás, a Portgás, a Beiragás, o Barclays Bank e o Banco de Portugal.

Neste âmbito, a empresa gere aproximadamente **900 posições de atendimento** ‘inbound’, ‘outbound’, lojas e assistência escrita, empregando cerca de **1 600 colaboradores**.

A **TOCK** iniciou a sua actividade em 2000, centrada na gestão e dinamização do Centro de Contacto do Grupo CRH, situado no Porto, com capacidade para **100 posições de atendimento e mais de 100 000 horas de operação por ano**.

A **TEMPHORÁRIO** é uma das mais antigas empresas nacionais de trabalho temporário, sendo a sua fundação anterior à própria legislação que veio enquadrar a actividade, em 1989. Membro co-fundador da APETT – Associação Portuguesa de Trabalho Temporário, a Temporario fez parte dos seus órgãos sociais como membro eleito, empregando actualmente cerca de 950 trabalhadores.



A **INTERPESSOAL** concebe soluções capazes de dar resposta às crescentes necessidades do mercado na prestação de serviços em “outsourcing”.

A empresa conta já com uma interessante carteira de clientes em áreas de grande visibilidade a nível de “**BPO – Business Process Outsourcing**”, supervisão e cedência de assistentes de congressos, feiras e outros eventos, operações de introdução de dados e serviços em Centros de Contacto especializados.

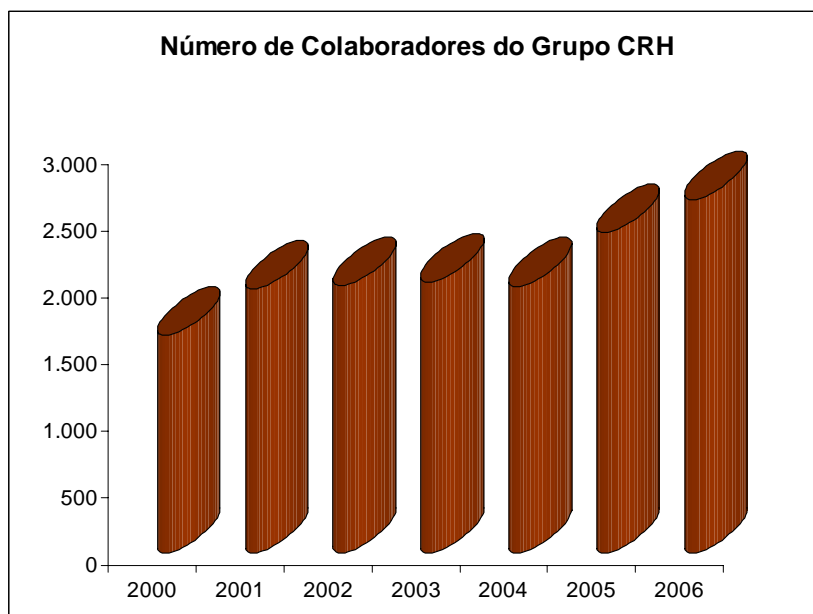
A **Quatro a Quatro**, como a sua designação social indica, dedica-se à organização de eventos sociais, concebendo as próprias actividades através de especialistas altamente profissionalizados e destacando os recursos humanos necessários à sua realização.

O Grupo CRH conta com três Escritórios em Lisboa, dois no Porto e um em Aveiro.

1.2 Situação económica do Grupo

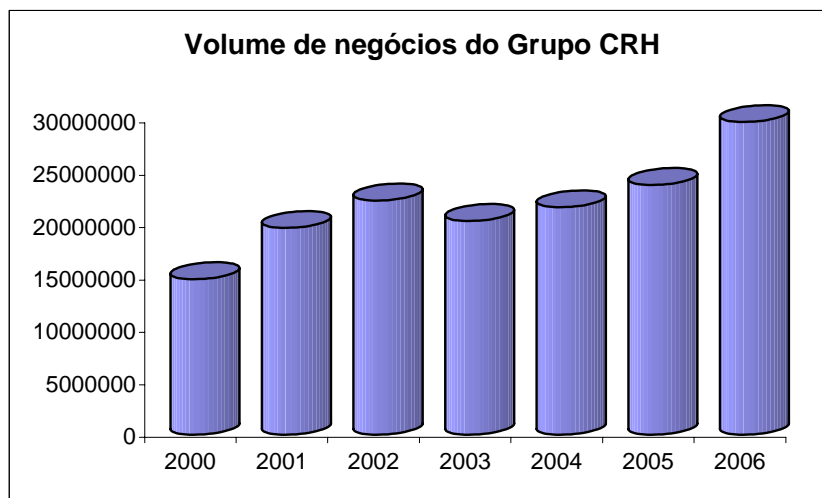
Actualmente, o GRUPO CRH orgulha-se de empregar cerca de 2 650 funcionários, podendo observar-se no mapa ao lado a evolução deste número, entre 2000 e 2006.

No ano de 2006, o Grupo tem crescido bastante em número de funcionários, contribuindo para o efeito a conquista de novos clientes e, em particular, uma maior actividade no sector do trabalho temporário.



Anos	Número de colaboradores do Grupo CRH
2000	1.628
2001	1.978
2002	2.001
2003	2.030
2004	2.000
2005	2.400
2006	2.650

Por outro lado, o volume de negócios do Grupo em 2006 rondou os 30 milhões de euro, destacando-se infra a sua evolução, entre 2000 e 2006 (valores em milhares de euro):



Anos	Volume de negócios do Grupo CRH
2000	€ 14.841.474
2001	€ 19.729.648
2002	€ 22.349.112
2003	€ 20.393.519
2004	€ 21.697.065
2005	€ 23.830.000
2006	€ 29.839.000

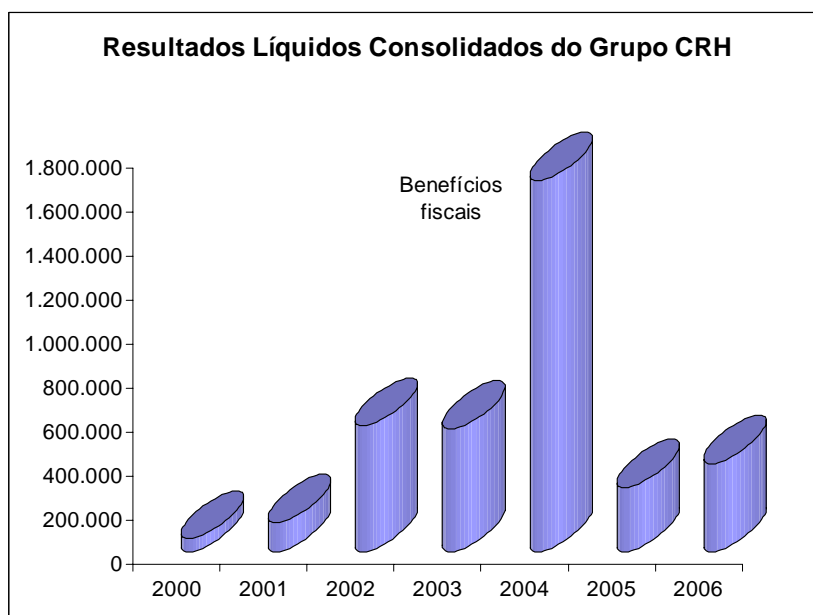
Por fim, cumpre salientar a boa "performance" do Grupo CRH, nos últimos anos, o que lhe permite assumir, hoje, uma posição de independência e significativo conforto financeiro, fruto de uma gestão cuidada em todos os aspectos dos seus negócios.

De facto, a estabilidade no sucesso dos negócios do Grupo CRH, permite-lhe encarar o futuro, em particular, a concorrência de carácter multinacional, com optimismo e um elevado índice de segurança.

Entre 2000 e 2006 (estimativa), os resultados líquidos consolidados do Grupo CRH podem expressar-se da forma patente no quadro e diagrama seguintes (em milhares de euros).

De notar que, em 2004, o resultado contém os ganhos extraordinários referentes à recuperação de benefícios de natureza fiscal relativos aos anos anteriores, motivo por que se mostrou bastante superior ao dos restantes anos analisados.

Quanto aos anos de 2005 e 2006, a ligeira redução, reflecte o forte investimento que o Grupo CRH tem vindo a realizar, em matéria de promoção da sua imagem, designadamente, através do patrocínio de eventos desportivos de reconhecido interesse, tais como o **Rally Lisboa-Dakar**, o **Open de Ténis do Estoril** e a **Volta a Portugal em Bicicleta**.



Anos	Resultados Líquidos Consolidados do Grupo CRH
2000	€ 58.878
2001	€ 132.397
2002	€ 571.831
2003	€ 556.876
2004	€ 1.686.274
2005	€ 290.532
2006	€ 400.000 (estimativa)

1.3 Estrutura Organizacional

O Grupo CRH apresenta uma estrutura de gestão transversal, no sentido em que cobre todas as áreas de negócio e respectivas empresas, e bastante flexível, dado que se desmultiplica numa óptica funcional e, ao mesmo tempo, centrada em cada Cliente através da designação de responsáveis directos.

Respondendo directamente perante a Administração, a gestão subdivide-se em duas Direcções Gerais, uma com enfoque nas operações e gestão financeira e outra particularmente vocacionada para as áreas de serviços de apoio e garantia de qualidade dos nossos serviços.

Perante estas Direcções Gerais encontram-se as seguintes áreas de negócio e os serviços centrais:

- Área Comercial
- Área Financeira e de Controlo Orçamental/Tesouraria
- Área de Gestão de Recursos Humanos
- Área Informática
- Área da Qualidade e Controlo Operacional
- Área de Apoio Administrativo
- Área Jurídica

1.4 Sistema de Gestão da Qualidade



A Qualidade de um produto ou de um serviço é a sua aptidão para satisfazer as necessidades dos utilizadores.

A Certificação NP EN ISO 9001:2000 é o reconhecimento do profissionalismo, do dinamismo e da melhoria contínua do Grupo CRH no que respeita às suas áreas de negócio.

A obtenção deste título evidencia, interna e externamente, de uma forma credível, a competência e a capacidade para fornecer produtos ou serviços com características de qualidade pré-estabelecidas.

As Empresas que formam o Grupo CRH, têm o seu Sistema de Gestão da Qualidade certificado de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000, nos seguintes âmbitos:

CRH

Serviços de Gestão de Centros de Contacto
Gestão de Lojas
Telemarketing
Formação em Técnicas de Atendimento Telefónico e Presencial

TOCK

Serviços de Gestão de Centros de Contacto
Telemarketing

TEMPHORÁRIO

Cedência de Trabalho Temporário

INTERPESSOAL SERVIÇOS

Recrutamento e Selecção
Formação em Técnicas de Atendimento Telefónico e Presencial
Prestação de Serviços Especializados (Inserção de Dados, Reposição de Produtos em Supermercados)

QUATRO A QUATRO

Gestão de Eventos

1.5 Lista de Referências

Entre outros, a carteira de clientes do Grupo CRH é constituída pelas seguintes entidades:

- American Nike
- Banco Barclays
- Banco de Portugal
- Banco Pastor Serfin
- Beiragás
- Câmara Municipal de Praia da Vitória
- Cortefiel / Springfield
- Direcção Geral de Estudos, Estatística e Planeamento
- Direcção Geral de Impostos e Direcções de Finanças de Setúbal, Lisboa, Santarém, Aveiro e Guarda
- EDA Açores
- Edinfor
- Electronic Arts
- EP – Estradas de Portugal
- Gásfomento
- Grupo Caixa Geral de Depósitos
- Grupo EDP
- Grupo Solverde
- Hospital Dr. Francisco Zagalo
- IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional
- INAC – Instituto Nacional de Aviação Civil
- INATEL – Instituto Nacional para Aproveitamento dos Tempos Livres dos Trabalhadores
- INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica
- João Lagos Sports
- Laboratório Militar
- Laboratórios Iberfar
- Liga Record
- Lisboagás
- Manutenção Militar
- ONI
- Petrogal
- Portgás
- PT Comunicações
- Reebok
- Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e Porto
- TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais
- TV Cabo Portugal
- Ucall
- UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento
- Würth Portugal

1.6. VOCAÇÃO/EVOLUÇÃO DO GRUPO CRH

A vocação do Grupo CRH reside, actualmente e em termos futuros, no **“BPO – Business Process Outsourcing”**, em especial nos processos que envolvam a gestão integral de Centros de Contacto e de equipas especializadas em qualquer área de suporte empresarial e, bem assim, no domínio da Administração Pública Central e Local.

O Grupo CRH norteia a sua acção por elevados níveis de **agilidade, competência e rapidez** no diagnóstico, conhecimento e gestão dos processos dos seus Clientes.

Para tal, o Grupo CRH constitui **equipas de trabalho específicas e pluridisciplinares**, tendo por base a garantia de uma importante experiência acumulada e o dinamismo que lhe é reconhecido nas áreas de **Recrutamento e Formação**, bem como o **estabelecimento de parcerias adequadas** ao desenvolvimento dos diversos negócios.

Por fim, cumpre salientar que o Grupo CRH, tendo já uma forte implantação em Portugal, assume como natural a sua expansão, no curto-prazo, para **Espanha** e para o **Brasil**, fazendo uso da grande experiência adquirida nos sectores em que actua, designadamente, o das **“Utilities”**, o das **Telecomunicações** e a **Administração Pública**.