



TERMAS SÃO PEDRO DO SUL

RELATÓRIO 2024

Recursos Humanos

Termalístur – Termas São Pedro do Sul, E. M., S. A.

Índice

Objetivo do Relatório	3
Introdução.....	3
Quadro de Pessoal.....	4
Recrutamento	5
Gestão de Contratações	6
Análise do Número Mínimo e Máximo de Colaboradores nos Últimos 10 Anos	7
Número Médio de Colaboradores nos Últimos 10 Anos.....	7
Média de Idades	7
Habilitações Literárias	8
Sindicatos.....	9
Medicina no Trabalho	10
Acidentes de Trabalho	11
Absentismo	12
Causas do Absentismo	13
Horários de Trabalho	13
Avaliação da Satisfação do Colaborador.....	14
Avaliação Desempenho.....	16
Formação.....	16
Conclusão	18
Aspetos a melhorar.....	19

Objetivo do Relatório

O propósito do Relatório do Serviço de Recursos Humanos é fornecer uma visão abrangente, estruturada e com resultados sobre a atividade desenvolvida ao longo deste ano de 2024.

Com os resultados apresentados neste relatório pretende-se, ajudar a Administração e as Chefias a orientar decisões estratégicas, monitorar o progresso de metas e identificar áreas que necessitam de melhorias.

Introdução

O Serviço de Recursos Humanos (RH) desempenha um papel fundamental no desenvolvimento da atividade da Termalitur. Ao longo deste período, os RH estiveram empenhado em garantir a evolução dos colaboradores que contribuíram para o desempenho e desenvolvimento da atividade.

A atividade do RH interage com a Administração e com os Chefes de Serviço não só na administração de pessoal como no desenvolvimento contínuo, além de assegurar que todas as práticas estejam em conformidade com a regulamentação legal e as políticas internas da Termalitur.

Este relatório tem como objetivo apresentar um panorama detalhado dos resultados abordados através dos principais indicadores dos Recursos Humanos.

No final serão apresentadas algumas conclusões e recomendações para ações futuras, visando sempre a melhoria contínua.

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal foi elaborado com base nos dados a 31 de dezembro, abrangendo todos os cargos por setores.

Durante 2024 registou-se um crescimento significativo do quadro de pessoal, este aumento foi baseado em garantir a continuidade de excelência dos nossos serviços, visto estar a ser desfalcado com as saídas para as reformas e demissões por parte dos funcionários.

Unidade Orgânica	Categoria	Postos de Trabalho
Diretora Operacional		1
BRDA / Bem Estar	Chefe de Serviço	1
	Coordenador de Serviço	1
	Op. Hidrobalneoterapia	7
BDAH	Rececionista	2
	Op. Hidrobalneoterapia	20
Higiene e Limpeza	Aux. Serviços Gerais	13
	Costureira	1
Fisioterapia	Chefe de serviço	1
	Coordenador de Serviço	1
	Fisioterapeuta	1
	Rececionista	1
	Tec. Sup. Desporto	2
	Tec. Sup. Reabilitação	1
	Tec. Manutenção	1
Serviço Manutenção	Coordenador de Serviço	1
	Tec. Manutenção	3
	Aux. Serviços Gerais	1
Exteriores	Tec. Manutenção	1
	Aux. Higiene e Limpeza	2
Atendimento	Coordenador de Serviço	1
	Rececionista	2
	Caixa	4
GAU	Tec. Sup. RP	1
Laboratório Serviço I&D	Tec. Superior de Bioquímica	1
Diretor de Serviço Administrativo e Financeiro		1
Serviço Administrativo e Expediente Geral	Secretaria	1
	Assistente Administrativa	1
Serviço de Tesouraria	Tesoureiro	1
Serviço de Contabilidade	Tec. Sup. Contabilidade	1
Serviço de Património Compras e Armazém	Chefe de Armazém	1
	Assistente Administrativa	3
Serviço de Recursos Humanos	Assistente Administrativa	1
Diretor de Serviço Informática Comunicação e Marketing		1
Comunicação e Marketing	Tec. Superior de Design e Multimédia	2
Promoção Turística	Tec. Sup. Turismo	1
	Assistente Administrativa	1
Ani. Termal e Lúdico-Desportiva	Tec. Sup. Desporto	1
Total		87

Recrutamento

Através da oferta de emprego, no início do ano, deu-se início às candidaturas para satisfazer as necessidades que iriam surgir durante o ano.

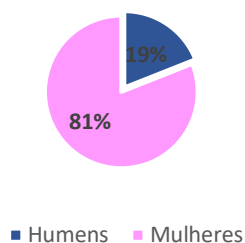
O gráfico seguinte apresenta a variação no número de candidatos ao longo dos últimos anos, permitindo uma análise visual das tendências e flutuações.

A partir de 2022, é possível observar um aumento no número de candidaturas, refletindo possíveis fatores como, mudanças económicas e sociais dos imigrantes, entre outros.



Podemos observar que o número de inscrições de mulheres foi significativamente maior do que o de homens, com 81% mulheres inscritas, em comparação com 19% de homens.

Percentagem de Incrições por Género



Embora o número de mulheres inscritas seja maior, a igualdade de gênero reflete-se em garantir que todas as pessoas, independentemente do gênero, tenham as mesmas oportunidades e sejam igualmente respeitadas.

Gestão de Contratações

O processo de contratação de pessoal é uma das funções mais importantes pois garante a aquisição de novos talentos.

Depois da análise da oferta de emprego e da seleção através da entrevista profissional, assegurou-se a escolha dos candidatos mais adequados que viriam a ser contratados ao longo do ano e conforme as necessidades que iriam surgindo.

Os quadros que se seguem tem como objetivo apresentar o número de contratações e cessações que se realizaram na empresa ao longo de cada mês, permitindo uma análise detalhada das contratações ao longo do ano.

Entradas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Homens	0	8	5	3	2	1	0	1	2	0	0	0	
Mulheres	0	21	13	18	13	2	0	10	4	0	0	0	
Total	0	29	18	21	15	3	0	11	6	0	0	0	103
Saídas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Homens	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	15	0	
Mulheres	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	59	0	
Total	0	3	0	0	0	0	0	1	2	1	74	0	81

Ao longo do período em análise também houve oferta de emprego para ocupar o quadro de pessoal com contratos por tempo indeterminado, no quadro abaixo analisamos a ocupação ao longo do ano.

Entradas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Homens	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Mulheres	0	1	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	
Total	0	1	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	20

Durante este período também houve saídas de colaboradores **1** para a situação de reforma e **2** saíram voluntariamente.

Saídas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Homens	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mulheres	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3

Análise do Número Mínimo e Máximo de Colaboradores nos Últimos 10 Anos

A tabela a seguir apresenta a variação do número mínimo e máximo de colaboradores registados pela empresa ao longo dos últimos 10 anos.

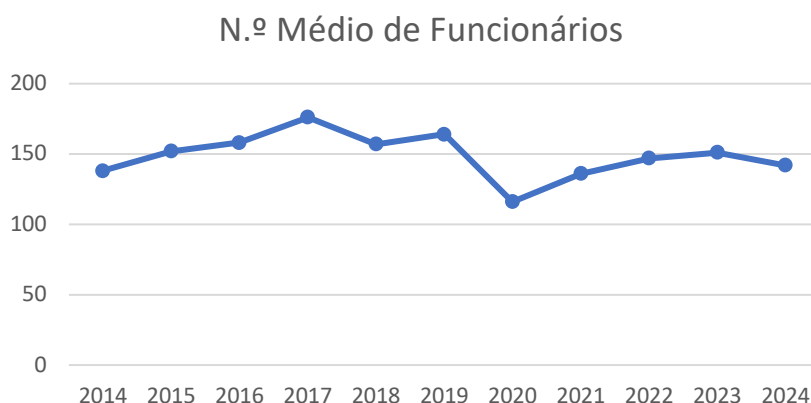
A tabela mostra um declínio no número de trabalhadores.

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Nº máximo de funcionários	174	187	195	188	121	208	192	229	211	206	199
Nº mínimo de funcionários	77	84	92	85	102	100	107	95	86	93	80

Número Médio de Colaboradores nos Últimos 10 Anos

O gráfico a seguir apresenta a média anual de colaboradores registados pela empresa nos últimos 10 anos, refletindo as tendências de crescimento.

Em 2020, a queda no número de colaboradores foi uma resposta direta à crise econômica provocada pela pandemia, o que levou à redução de colaboradores devido ao tempo que estivemos em Lay-Off.



Média de Idades

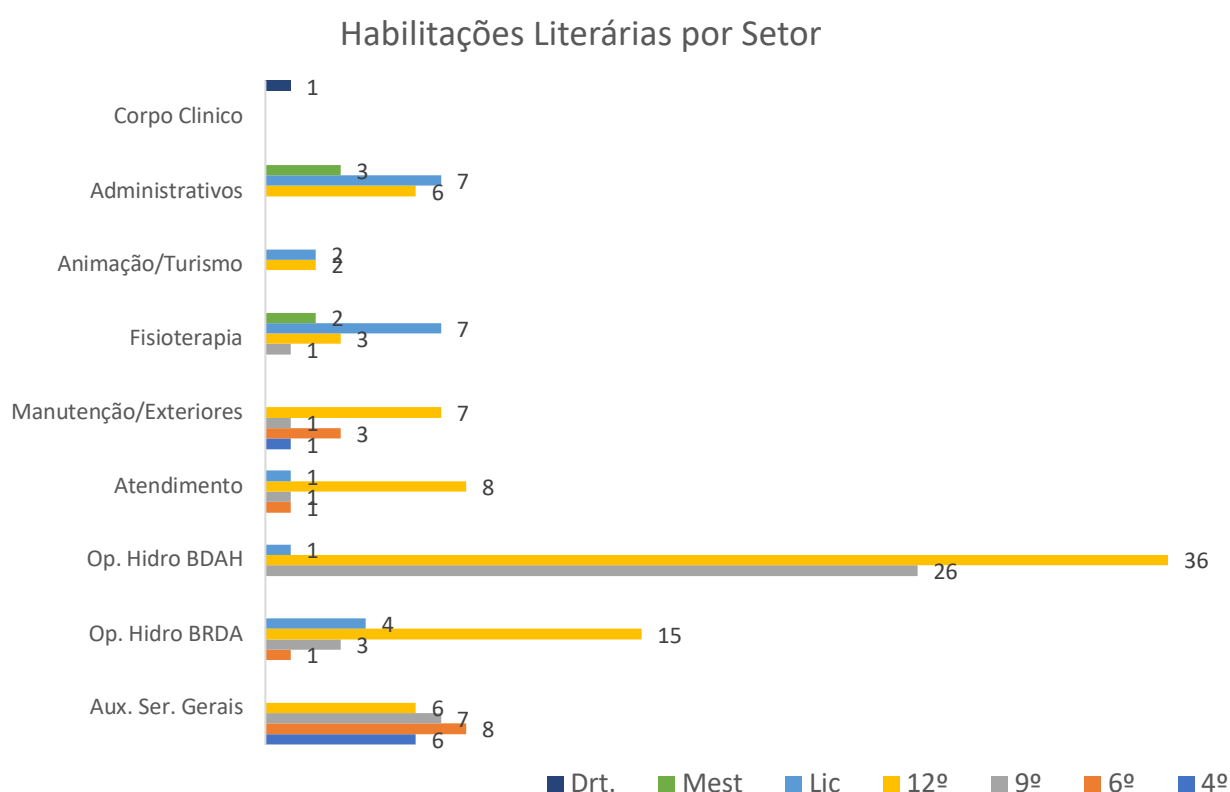
A análise da média de idades dos colaboradores da empresa, mostra uma visão clara sobre a avançada faixa etária que a empresa tem.

A média de idades dos colaboradores **contratados** é de **41 anos**, enquanto a dos colaboradores efetivos do **quadro** é de **50 anos**. A **média geral** de idades na empresa é de **46**

anos. Essa diferença sugere uma equipe de contratados ligeiramente mais jovem em comparação com os colaboradores efetivos, com uma média geral que reflete a combinação das duas faixas etárias.

Habilitações Literárias

Os RH analisam também o perfil educacional dos colaboradores, levando em consideração os diferentes níveis de habilitações literárias, os fatores que influenciam as escolhas educacionais e as implicações desse panorama para o desenvolvimento social e econômico. A partir desta análise, busca-se identificar tendências, desafios e oportunidades para a melhoria do sistema educacional e para o fortalecimento das políticas públicas voltadas para a educação.



Durante este ano dois colaboradores concluíram o 12º ano traves Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC).

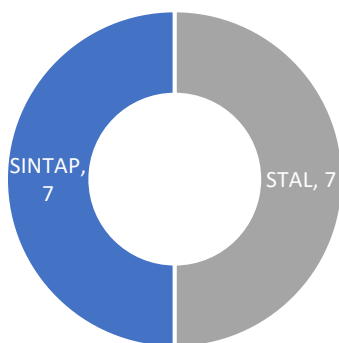
Com a parceria com o Centro Qualifica do Agrupamento de Escolas de Santa Cruz da Trapa, encaminhamos colaboradores com competências mais baixas para que possam ser valorizados e assim adquirir níveis mais elevados de qualificações.

Sindicatos

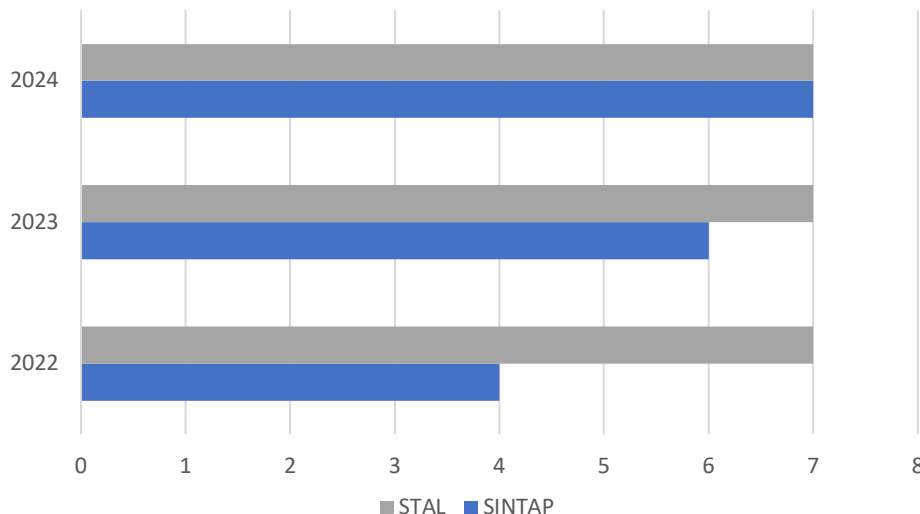
Os **sindicatos** são organizações que representam, defendem e promovem os direitos e interesses dos colaboradores, na Termalitur apenas 8% dos colaboradores são sindicalizados.

Os colaboradores sindicalizados fazem-se representar por duas associações sindicais o SINTAP e o STAL.

N.º Colaboradores Sindicalizados 2024



A análise dos dados mostra uma tendência de aumento no número de sindicalizados, principalmente no SINTAP.



Medicina no Trabalho

A medicina no trabalho é legislada pela Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, tendo sofrido posteriores alterações.

Esta lei salvaguarda a segurança e a saúde física e mental dos colaboradores, sendo responsabilidade da Termalistur assegurar ao colaborador a realização de exames de saúde adequados a comprovar e avaliar a aptidão física e psíquica do colaborador para o exercício da atividade.

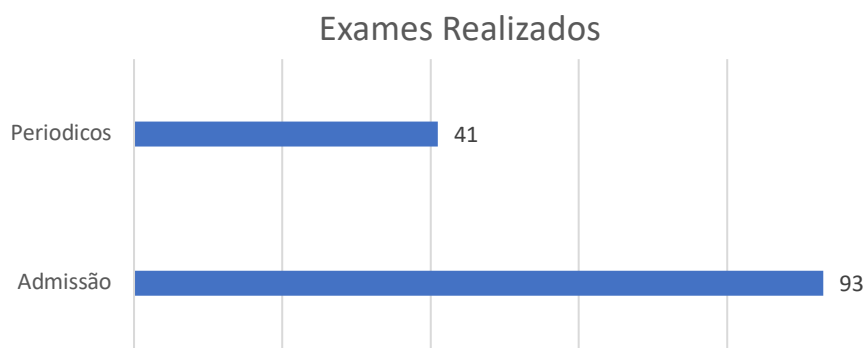
Durante o ano de 2024 foram efetuados exames Periódicos e de Admissão.

São considerados exames:

De Admissão: É realizada antes do início de funções ou, caso a admissão seja urgente, nos 15 seguintes à admissão

Periódico: Anuais para os colaboradores com idade superior a 50 anos, e de 2 em 2 anos para os restantes colaboradores.

Concluimos 2024 com a realização de 134 exames efetuados.



Destes 134 exames realizados 5 colaboradores encontram-se aptos condicionais para o exercício da atividade.

Ficaram por realizar 8 exames a colaboradores por falta de disponibilidade por parte da Interprev.

Acidentes de Trabalho

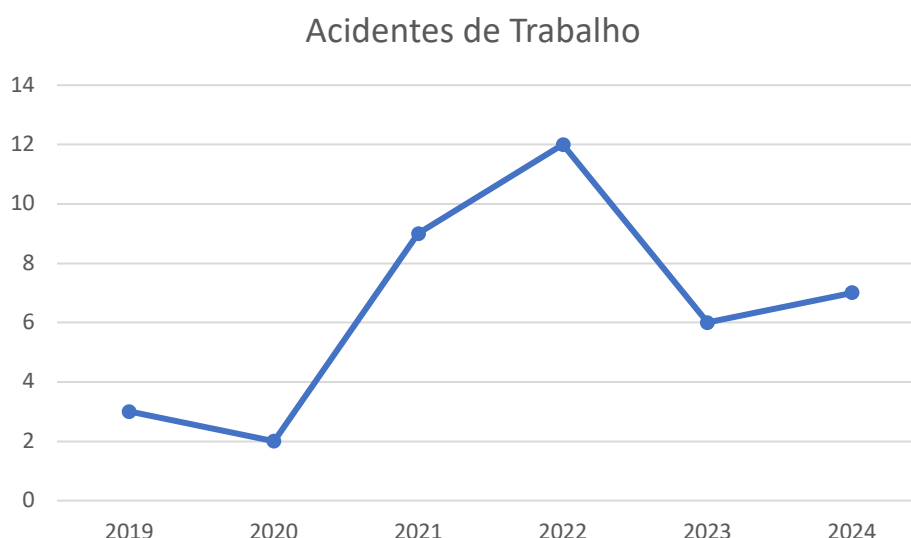
Ao longo deste período foram registados **7** acidentes de trabalho.

Foram realizadas as participações de **3** acidentes, porém, não houve necessidade de afastamento dos colaboradores, ou seja, os colaboradores não ficaram de baixa médica. Os acidentes foram registados para fins de acompanhamento e análise, mas os colaboradores continuaram a desempenhar as suas atividades normalmente após o ocorrido.

No trajeto de ida/volta entre a residência e o local de trabalho registou-se **1** acidente, caracterizando como acidente de percurso, contribuindo assim para que o trabalhador ficasse de baixa médica.

No local de trabalho ocorreram **3** acidentes de trabalho, resultando em lesões que levaram o colaborador a ser afastado de suas atividades e após avaliação médica, foi concedida a baixa.

O gráfico a seguir apresenta a evolução dos acidentes de trabalho nos últimos 6 anos.



Absentismo

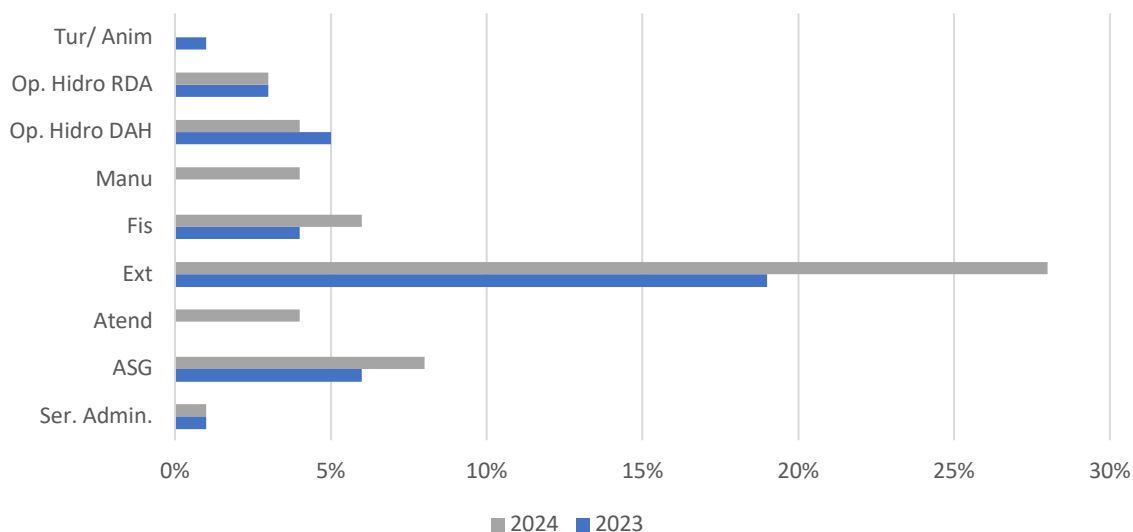
O absentismo é entendido como ausência não justificada ou justificada dos colaboradores, é um indicador importante na organização da empresa, poderá refletir diversos fatores, como condições de trabalho, motivação dos colaboradores ou mesmo questões de saúde.

A tabela que se segue analisa e apresenta os dados relativos ao absentismo dos colaboradores dos diversos serviços.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
Turismo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0,4%
Manutenção	0%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	18%	9%	0%	0%	2,5%
Atendimento	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	2%	4%	1%	3%	12%	2,1%
Administrativos	2%	0%	0%	0%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0,7%
Fisioterapia	6%	4%	0%	1%	2%	1%	0%	0%	0%	2%	4%	2%	1,8%
Op. Hidro RDA	8%	2%	2%	4%	0%	2%	5%	1%	3%	2%	3%	0%	2,7%
Op. Hidro DAH			6%	2%	0%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	0%	1,3%
ASG	0%	8%	8%	0%	0%	3%	4%	0%	2%	3%	1%	0%	2,4%
Exteriores	0%	0%	0%	1%	0%	0%	25%	0%	5%	3%	0%	0%	2,8%
Média	2%	2%	2%	1%	0%	1%	4%	1%	4%	2%	1%	2%	1,9%

Com base no gráfico podemos fazer uma comparação entre 2023 e 2024 e verificar que houve uma tendência de aumento.

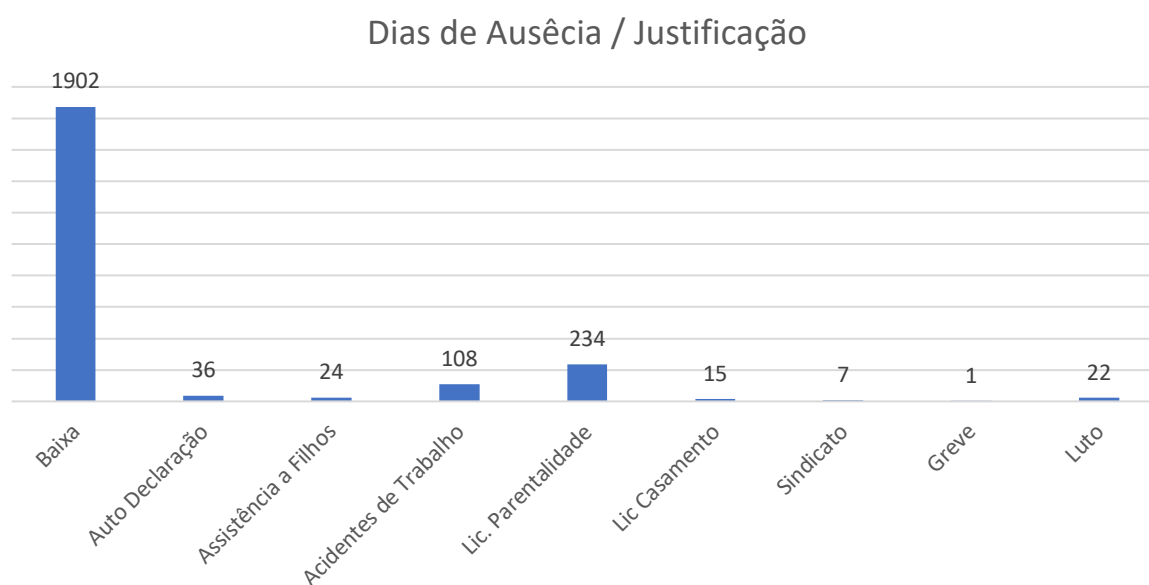
Absentismo (casos de longa duração)



Causas do Absentismo

O gráfico apresentado analisa a distribuição de faltas, destacando as ausências os diversos motivos de ausência.

Observando o gráfico a tendência para o maior número de dias de faltas, justifica-se por motivo de doença. Ao longo deste período acompanhamos as condições de saúde dos colaboradores em que se destaca que um número razoável de colaboradores teve um elevado número de dias de ausência devido a doenças oncológicas ou cirurgias.



Horários de Trabalho

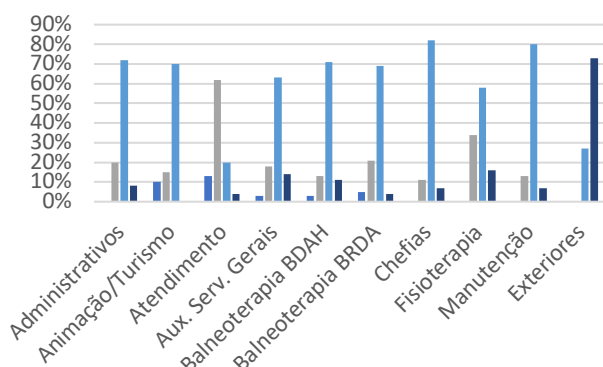
Em relação aos horários de trabalho e atendendo às necessidades adaptáveis e produtivas, a Termalistur promoveu horários que encaixem com as responsabilidades dos colaboradores, disponibilizando assim:

- **Horário Fixo** – a maioria dos colaboradores
- **Horário Flexível** – 2 colaboradores
- **Isenção de Horário** – 4 colaboradores
- **Horário Híbrido** – 1 Colaborador

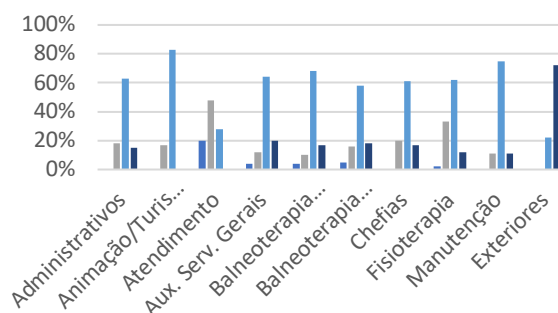
Avaliação da Satisfação do Colaborador

A pesquisa de satisfação foi conduzida com o intuito de medir o nível de contentamento dos colaboradores em relação à satisfação global, gestão e administração, chefias diretas, higiene e segurança, motivação e outros fatores que influenciam o bem-estar organizacional.

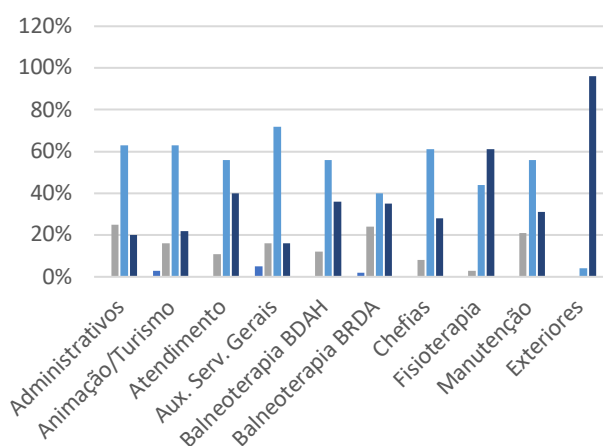
Índice de Satisfação Global



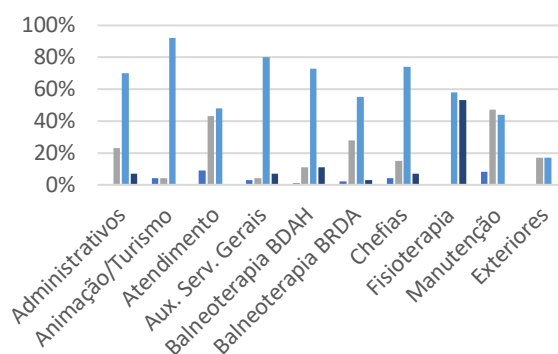
Satisfação com a Gestão e Administração



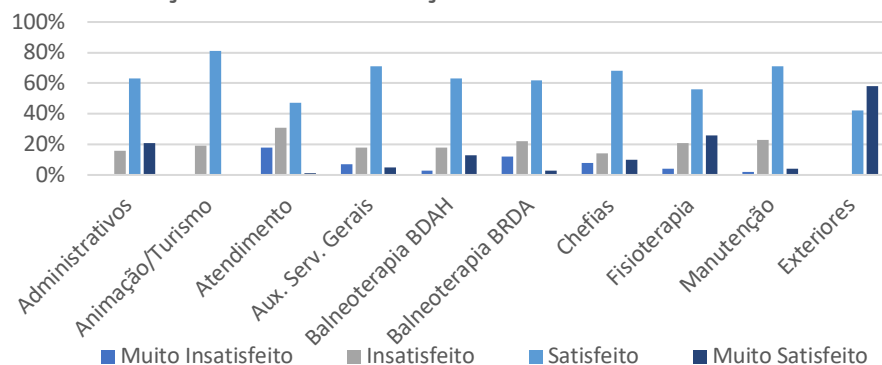
Satisfação com a Chefia Direta



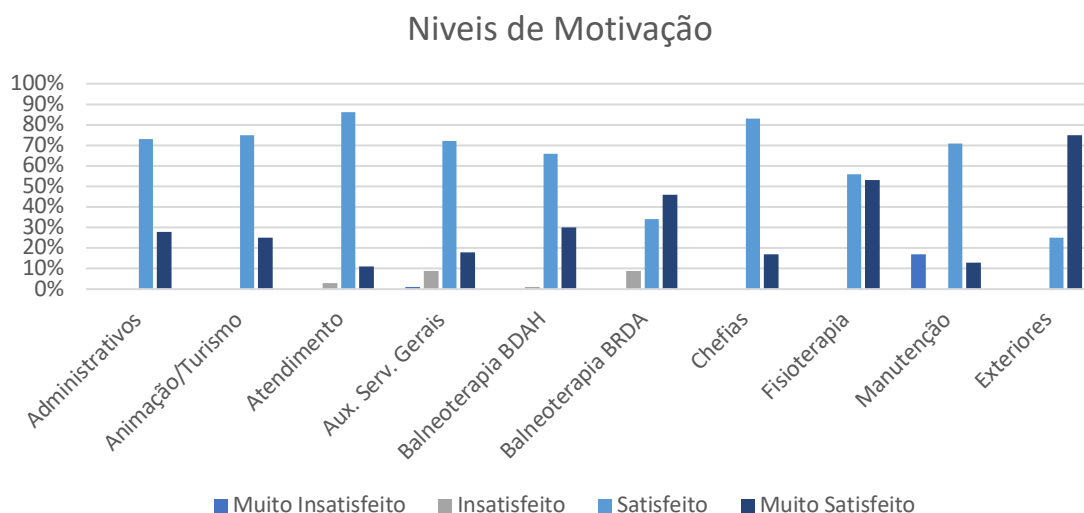
Satisfação com as condições de Higiene, Saúde, Segurança, Equipamentos e Serviços



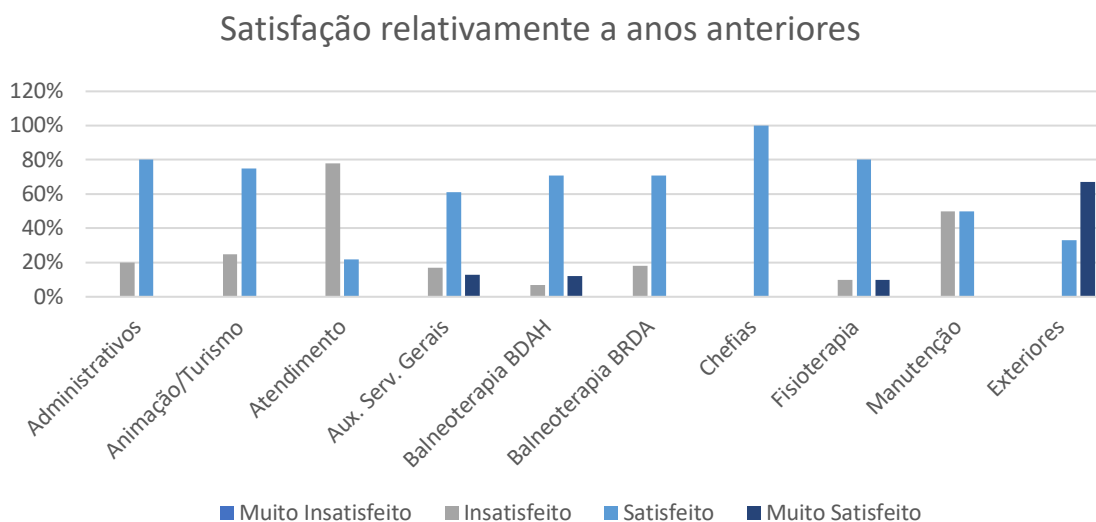
Satisfação com as condições de Trabalho



Os dados revelam que, em geral, os níveis de motivação estão em níveis satisfatórios e muito satisfatórios conforme análise do gráfico:



De forma geral, os colaboradores estão mais satisfeitos em relação ao ano anterior, refletindo melhorias perceptíveis em diversos aspetos do ambiente de trabalho. No entanto, é importante notar que ainda há um número considerável de colaboradores insatisfeitos, o que indica áreas que precisam ser revisadas e aprimoradas.



Avaliação Desempenho

A avaliação desempenho realizada durante o mês de novembro para os colaboradores contratados e no início de janeiro de 2025 para os colaboradores do quadro, teve como objetivo o desempenho individual e coletivo de todos os colaboradores, podendo assim identificar os pontos a melhorar.

Durante o processo de avaliação, foram considerados os seguintes critérios: objetivos da empresa, de serviço e individuais, contribuição para os objetivos individuais, contribuição para os objetivos de serviço e ainda os aspetos técnicos.

Com base na avaliação feita pelos diretores, chefes e coordenadores de serviço, foi possível identificar que os colaboradores tiveram um desempenho positivo.

No entanto, algumas áreas ainda precisam de uma atenção e aperfeiçoamento, como por exemplo nos aspetos técnicos.

Acredita-se que investir em tempo e formação seria fundamental para o aperfeiçoamento das técnicas, contribuindo assim para um aumento significativo da qualidade e da satisfação.

A avaliação desempenho é uma ferramenta fundamental para um diagnóstico do trabalho realizado e para melhorias de futuro.

Formação

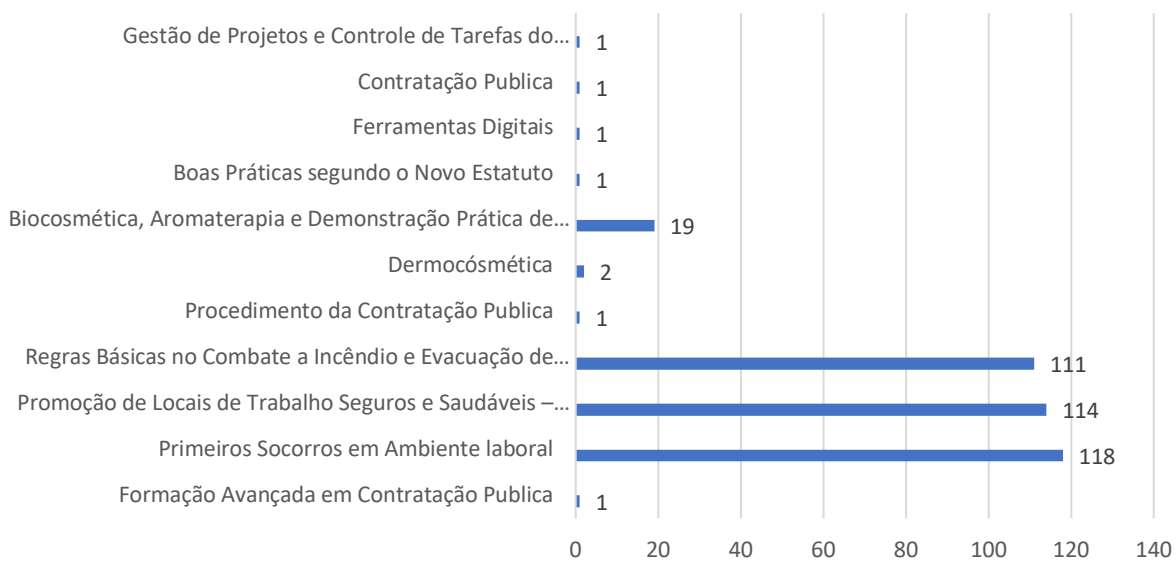
A formação oferecida aos colaboradores, além de ser uma exigência legal (Lei n.º 7/2009 de 12 de fevereiro e sua respetiva redação), é também uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento contínuo de cada colaborador.

Na análise da formação de 2024 aos colaboradores do quadro, apenas foram dadas 32% das horas de formação obrigatória, torna-se assim um dado preocupante, pois indica que a maioria dos colaboradores não cumpriu os requisitos da formação estipulada.

A mesma situação observa-se em relação aos colaboradores contratados, que apenas foram dadas 35% das horas de formação a que tinham direito.

Abaixo, apresentamos as formações realizadas e o número de colaboradores que participaram de cada uma delas.

Formação vs N.º Participantes



Conclusão

Em síntese, este relatório analisou e resumiu as práticas de Recursos Humanos ao longo de 2024.

Neste documento, identificamos áreas de destaque, como absentismo, recrutamento, quadro de pessoal, avaliação de desempenho e a avaliação de satisfação do colaborador, entre outros aspetos fundamentais para o desenvolvimento da nossa equipe e da organização como um todo.

As análises realizadas proporcionaram uma visão clara das oportunidades de melhoria, permitindo que possamos alinhar nossas estratégias para o próximo ano.

Aspetos a melhorar

- Foco na inclusão de pessoas com deficiência cumprindo as normas da Lei n.º 4/2019, de 10 de janeiro;
- Promover o desenvolvimento contínuo dos nossos colaboradores, principalmente no aumento das habilitações literárias;
 - Promover a formação;
 - Criar uma ficha de investigação para análise dos acidentes de trabalho;
 - Melhoria das fichas de avaliação de desempenho;
 - Melhorar a comunicação interna;