

## **CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA**

### **Enquadramento**

A SOCIEDADE DE TURISMO DE SANTA MARIA DA FEIRA, EM, S.A. (doravante designada por Sociedade de Turismo) é uma empresa local, com natureza municipal, de responsabilidade limitada, nos termos do artigo 19.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, na sua redação atual.

A Sociedade de Turismo, tem como objeto social o desenvolvimento da atividade termal, pela exploração comercial e turística de estabelecimentos termais e utilização da água mineral natural, podendo desenvolver outras atividades para além daquelas que constituem o objeto ou que se revelem úteis para os seus objetivos, designadamente, organização de atividades desportivas e/ou culturais, formação profissional, atividades turísticas, atividades de lazer, venda de artigos regionais, entre outros.

Neste contexto, a Sociedade de Turismo é responsável pela exploração das Termas das Caldas de S. Jorge (doravante designadas por Termas S. Jorge), em estreito alinhamento com as orientações estratégicas definidas pelo Município Santa Maria da Feira.

As Termas de S. Jorge são um equipamento de saúde e bem-estar de referência na região Norte e no país, tendo por base o recurso água mineral natural, as suas vocações terapêuticas e a oferta de serviços diferenciadores. No exercício da sua atividade, as Termas de S. Jorge têm como missão e valores:

### **Missão**

Prestar um serviço de saúde de excelência, complementar à rede nacional da saúde, capaz de promover a efetiva qualidade de vida dos cidadãos, assente não só na terapêutica e reabilitação, mas também na prevenção e na promoção da saúde, oferecendo um equipamento e serviço de referência no turismo de saúde e bem-estar.

### **Valores**

- Fomentar a prevenção e promoção da saúde, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, com enfoque no território local (área metropolitana do Porto);
- Criar oportunidades sociais, para a prática termal, tornando-a acessível a todos os públicos;
- Valorizar, preservar e promover o património termal (histórico, geológico, sociocultural, arquitetónico e ambiental);
- Integrar e valorizar o ambiente natural envolvente, numa relação sustentável de turismo de saúde.
- Gerar valor acrescentado à comunidade local, concelho e stakeholders;
- Contribuir para o Conhecimento e Formação da Atividade nas suas diversas áreas de intervenção;
- Prestar um serviço de excelência na resposta às necessidades das pessoas que acedem aos cuidados de saúde termais, respeitando a dignidade humana e adotando uma conduta ética incensurável.

A sua atividade orienta-se por critérios exigentes de qualidade, economia, eficiência e eficácia, num quadro de equilíbrio e de sustentabilidade económica, financeira, social e ambiental.

O presente Código constitui um instrumento de definição dos padrões de atuação que expressem os valores e cultura organizacionais da Sociedade de Turismo, fomentando a confiança, a qualidade da gestão, o sentido de missão e a interiorização de valores éticos.

## **Artigo 1.º**

### **(Objeto)**

O presente Código de ética contém os princípios de atuação dos gestores e demais colaboradores da Sociedade de Turismo, ligados à empresa a título permanente ou temporário, independentemente do regime legal de constituição do respetivo vínculo (doravante, simplesmente, colaboradores), no seu relacionamento com os termalistas, com os demais profissionais, com os órgãos da administração pública e tutela, com os fornecedores, com os órgãos de comunicação social e outros clientes.

## **Artigo 2.º**

### **(Âmbito de aplicação)**

1. O presente Código aplica-se ainda a todas as entidades e profissionais individuais exteriores à Sociedade de Turismo que, no contexto das prestações de serviços e no fornecimento dos bens com que hajam contratado com a empresa, desempenhem qualquer atividade ou tarefa pontual nas suas instalações ou atuem, por qualquer forma, em benefício do objeto da Sociedade de Turismo.
2. O presente Código aplica-se igualmente a todos os voluntários ou estagiários que desempenhem quaisquer atividades de apoio, dentro da empresa ou fora dela.
3. A aplicação do Código não isenta os colaboradores da Sociedade de Turismo e demais pessoas obrigadas ao cumprimento das normas constantes do presente Código, ao cumprimento de outras disposições legais ou regulamentares aplicáveis em cada caso concreto, com as devidas adaptações, bem como a outras normas de natureza deontológica a que os profissionais estejam obrigados por inerência do exercício das respetivas profissões.

## **Artigo 3.º**

### **(Publicidade)**

A Sociedade de Turismo deve divulgar de forma clara e compreensível na respetiva página da internet toda a informação a que está legalmente obrigada, bem como o presente Código de Ética.

## **Artigo 4.º**

### **(Ética empresarial)**

1. São princípios fundamentais na prossecução do objeto da Sociedade de Turismo e pelos quais se deve pautar a conduta da empresa, o princípio da boa administração, da competência e

responsabilidade, do profissionalismo e eficiência, da isenção e imparcialidade, da justiça, da igualdade, da transparência, do respeito, da boa-fé, da colaboração e participação, da lealdade e integridade, da qualidade e boas práticas, da verdade e do humanismo.

2. No âmbito da atividade termal, nomeadamente na prestação de cuidados de saúde e bem-estar, desenvolvimento de atividades de investigação, formação e nas parcerias de ensino, deve estar sempre salvaguardado: o respeito pela dignidade dos termalistas, a transparência nas decisões, a equidade no acesso aos cuidados de saúde, a isenção, competência, rigor e zelo na prestação dos cuidados termais, o sigilo e proteção da confidencialidade da informação clínica.

### **Artigo 5.º**

#### **(Relacionamento com os termalistas e atendimento ao público)**

1. No âmbito do relacionamento dos colaboradores entre si e com os termalistas, os colaboradores devem:

- a) Atuar de modo consciencioso, correto, cortês e acessível, garantindo o exercício dos direitos dos termalistas e o cumprimento dos seus deveres;
- b) Promover entre si o espírito de equipa, lealdade, solidariedade, colaboração e complementaridade, com vista ao adequado desempenho da sua missão, atribuições ou tarefas;
- c) Pautar as suas relações por critérios de transparência, abertura e respeito no trato social;
- d) Reger o seu relacionamento com terceiros por um espírito de estreita cooperação, designadamente através da prestação de informações, sem prejuízo dos deveres de reserva profissional.

2. No atendimento ao público devem ser salvaguardadas:

- a) A resposta completa e exata às questões colocadas pelos termalistas ou qualquer outra pessoa e o seu encaminhamento, sempre que o assunto em apreço seja da responsabilidade ou competência de outra entidade;
- b) A prestação de informações e de esclarecimentos, de modo a assegurar que o termalista está consciente dos seus direitos e deveres, tendo sempre presente as suas circunstâncias individuais, designadamente a capacidade para compreender a informação que lhe é prestada;
- c) Que a informação prestada é compreendida, nomeadamente quando o termalista não domina a língua portuguesa, ou apresente outra limitação que condicione a apreensão da comunicação.
- d) O atendimento prioritário de idosos, grávidas, crianças, pessoas com deficiência ou incapacidade notória e outras situações de atendimento prioritário;

3. Todos os colaboradores da Sociedade de Turismo devem informar os termalistas sobre os meios através dos quais estes podem exercer o seu direito de participação ou reclamação, fisicamente ou através de utilização de meios eletrónicos.

5. Os colaboradores da Sociedade de Turismo não devem fornecer informações aos meios de comunicação social, por iniciativa própria ou a pedido, sem que estejam mandatados prévia e superiormente.

6. As informações prestadas aos meios de comunicação social ou contidas em publicidade devem revestir carácter informativo e verdadeiro, respeitando os parâmetros culturais e éticos da comunidade, o meio ambiente e a dignidade humana.

#### **Artigo 6.º**

##### **(Gestão de procedimentos internos)**

1. A Sociedade de Turismo deve garantir a celeridade das decisões que haja de tomar, sempre em respeito pelos prazos estabelecidos, bem como a adoção de mecanismos internos de alerta e de controlo relativos ao cumprimento de prazos.
2. Os colaboradores da Sociedade de Turismo devem utilizar um sistema de gestão documental adequado às respetivas tarefas, que permita, designadamente, o armazenamento de informação, permanentemente atualizada e classificada, a pesquisa e circulação de informação, bem como uma maior segurança e segregação de níveis de acesso, conforme a finalidade de recolha ou tratamento, a confidencialidade e proteção de dados.
3. Todos os pedidos, comunicações, notificações e pagamentos entre os interessados e a Sociedade de Turismo são, sempre que possível, efetuados por meios eletrónicos, com vista a simplificar processos e procedimentos.

#### **Artigo 7.º**

##### **(Imparcialidade e conflito de interesses)**

1. Não pode haver lugar a decisões por quem se encontre numa situação de conflito de interesses, quando se verifique uma situação de impedimento ou numa situação que seja fundamento de escusa ou suspeição.
2. Para efeitos do número anterior existe conflito de interesses sempre que os colaboradores tenham interesse em matéria que possa influenciar, ou aparentar influenciar, o desempenho imparcial das suas funções.
3. Por interesse entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio ou terceiros, observando-se em geral o disposto sobre impedimentos, recusas e escusas no Código do Procedimento Administrativo, as proibições específicas previstas na Lei Geral do Trabalho e os regimes específicos de incompatibilidades determinados por legislação especial.
4. Os colaboradores da Sociedade de Turismo não podem intervir, em circunstância alguma num processo decisório, sempre que estiver em causa atos e ou assinatura de contratos, em que haja direta ou indiretamente interesses pessoais, de cônjuges, parentes e afins ou de pessoas que com os colaboradores vivam em comunhão de bens, e ainda sociedades com as quais detenham direta ou indiretamente qualquer tipo de interesse ou participação.
5. Os colaboradores da Sociedade de Turismo que se encontrem perante um conflito de interesses, atual ou potencial, devem tomar imediatamente as medidas necessárias para evitar, sanar ou fazer cessar o conflito em causa, em conformidade com as disposições do presente Código e da lei.
6. A resolução de conflitos de interesses respeita as disposições legais, regulamentares e contratuais em vigor.

#### **Artigo 8.º**

##### **(Exercício de funções pelos colaboradores da Sociedade de Turismo)**

Os colaboradores devem privilegiar a dedicação exclusiva no exercício das funções na Sociedade de Turismo, apenas podendo acumular atividades, remuneradas ou não remuneradas, dentro das condições legalmente estabelecidas e previamente aprovadas pelo conselho de administração.

#### **Artigo 9º**

##### **(Combate à fraude e corrupção)**

1. É vedada toda a prática de corrupção, em todas as suas formas ativas e passivas, e de outras infrações conexas, quer através de ações ou omissões, quer por via da geração e manutenção de situações de favor ou irregulares.
2. No estabelecimento de relações negociais em nome da Sociedade de Turismo ou em qualquer das suas atividades na empresa, os colaboradores devem observar sempre os princípios de independência e isenção.
3. Aos colaboradores é vedado utilizar abusivamente a informação privilegiada a que tenham acesso no desempenho das suas funções.

#### **Artigo 10º**

##### **(Ofertas)**

1. Os colaboradores não podem oferecer, solicitar, receber ou aceitar, para si ou para terceiros, quaisquer benefícios, dádivas e gratificações, recompensas, presentes ou ofertas, em virtude do exercício das suas funções, e devem abster-se de aceitar a oferta, a qualquer título, de bens, consumíveis ou duradouros, que possam condicionar a imparcialidade e a integridade das suas funções.
2. Entende-se que existe um condicionamento da imparcialidade e da integridade do exercício de funções quando haja aceitação de bens de valor estimado igual ou superior a €150, sendo esse valor contabilizado no cômputo de todas as ofertas de uma mesma pessoa, singular ou coletiva, no decurso de um ano civil.
3. Excetua-se do disposto no número anterior as ofertas de valor igual ou superior a €150 cuja recusa possa ser encarada pelo doador como quebra de respeito interinstitucional, devendo nesses casos a aceitação fazer-se a benefício da Sociedade de Turismo e não do titular do cargo, e as ofertas ser entregues na Área de Gestão Financeira e Contabilidade, que delas mantém um registo de acesso público.
4. A aceitação das ofertas, nos termos do número anterior, fica condicionada à adesão expressa do Conselho de Administração, a qual deverá ser previamente deliberada à receção da oferta, sempre que as circunstâncias o permitirem.

### **Artigo 11.º**

#### **(Convites ou benefícios similares)**

1. Os colaboradores da Sociedade de Turismo devem abster-se de aceitar, a qualquer título, convites de pessoas singulares ou coletivas privadas, nacionais ou estrangeiras, e de pessoas coletivas públicas estrangeiras, para assistência a eventos sociais, institucionais ou culturais, ou outros benefícios similares, que possam condicionar a imparcialidade e a integridade do exercício das suas funções.
2. Entende-se que existe um condicionamento da imparcialidade e da integridade do exercício de funções quando haja aceitação de convites ou outros benefícios similares com valor superior a €150.
3. Exceção-se do disposto no número anterior:
  - a) Convites ou benefícios similares relacionados com a participação em cerimónias oficiais, conferências, congressos, seminários, feiras ou outros eventos análogos, quando correspondam a usos sociais e políticos consolidados, quando exista um interesse público relevante na respetiva presença ou quando os dirigentes sejam expressamente convidados nessa qualidade, assegurando assim uma função de representação oficial que não possa ser assumida por terceiros;
  - b) Convites ou outros benefícios similares da parte de Estados estrangeiros, de organizações internacionais ou de outras entidades públicas, no âmbito de participação em cimeira, cerimónia ou reunião formal ou informal, e os dirigentes sejam expressa e oficialmente convidados nessa qualidade.
4. Para os efeitos previstos no número anterior, o interesse público na presença dos convidados ou beneficiários similares será reconhecido pelo Conselho de Administração.

### **Artigo 12.º**

#### **(Fornecedores)**

1. Os processos de compra ou venda de bens e serviços ou de cedência de espaços a terceiros deverão pautar-se pela observação rigorosa dos princípios da transparência, da igualdade, da concorrência, da imparcialidade, da proporcionalidade e da boa-fé, tendo igualmente em conta o comportamento ético dos contratantes ou potenciais contratantes.
2. A Sociedade de Turismo deverá honrar, pontual e integralmente, os compromissos assumidos, exigindo das outras partes o mesmo comportamento e a observação dos princípios e valores éticos estabelecidos;
3. A Sociedade de Turismo não manterá relacionamentos com fornecedores que não estejam alinhados com os princípios e valores contidos no presente Código, comprometendo-se a agir, adequadamente, em caso de conduta ética questionável.

### **Artigo 13.º**

#### **(Sigilo profissional)**

1. Os colaboradores da Sociedade de Turismo devem guardar sigilo, em relação ao exterior, de toda a informação considerada reservada de que tenham conhecimento no exercício das suas funções e, em especial, quando aquela seja de carácter confidencial, nomeadamente, dados pessoais, ou outra informação relacionada com pessoas singulares identificáveis, bem como toda e qualquer informação clínica.
2. O dever de sigilo e confidencialidade cede, nos termos legais aplicáveis, perante a obrigação de comunicação ou denúncia de factos relevantes às instâncias externas administrativas reguladoras, inspetivas, policiais e judiciárias.
3. Prevalece o cumprimento do dever de omitir ou revelar informação decorrente das regras deontológicas das várias profissões.
4. O dever de confidencialidade mantém-se mesmo após a cessação de funções.

### **Artigo 14.º**

#### **(Relacionamento com a comunicação social)**

1. Nenhum colaborador da Sociedade de Turismo pode fornecer informações à comunicação social, por iniciativa própria ou a pedido, sem que esteja mandatado prévia e superiormente.
2. As informações a prestar aos meios de comunicação social devem ser de carácter informativo, devendo a postura de quem as veicula contribuir para a boa imagem da Instituição, dignificando a sua atuação e profissionalismo.

### **Artigo 15.º**

#### **(Utilização do Património)**

1. Os colaboradores da Sociedade de Turismo devem proteger e preservar o património da instituição, documental ou não, material ou imaterial, utilizando apenas na execução da sua atividade e no exercício das suas funções, procurando sempre fazer o uso mais adequado e eficiente do mesmo.
2. Os colaboradores da Sociedade de Turismo responsáveis pela utilização de equipamentos devem garantir, de forma contínua e de acordo com as respetivas instruções, as suas boas condições de funcionamento e manutenção, de forma a minimizar o risco para os doentes e utilizadores do equipamento.
3. Os colaboradores devem fazer uso do património da Sociedade de Turismo apenas na execução da sua atividade e no exercício das suas funções.
4. Os colaboradores Sociedade de Turismo devem, no exercício da sua atividade, empreender as medidas apropriadas e justificadas de forma a reduzir custos e despesas, e dessa forma permitindo um uso mais eficiente dos recursos disponíveis, e a diminuição do impacto ambiental das suas atividades, designadamente pela promoção da reciclagem e utilização de contentores adequados para o efeito.

**Artigo 16.º**  
**(Valorização de Recursos Humanos)**

1. A Sociedade de Turismo deve proporcionar aos seus colaboradores toda a formação possível como meio de estes aumentarem as suas competências.
2. Os colaboradores da Sociedade de Turismo devem procurar adquirir novas competências como forma de atualizar conhecimentos e de credibilizar o serviço que prestam.
3. Na concessão de autorizações para tempo de formação deve garantir-se o normal funcionamento dos serviços.

**Artigo 17.º**  
**(Monitorização)**

1. O integral cumprimento das regras contidas neste Código é vinculativo para todos os colaboradores da Sociedade de Turismo, podendo o seu não cumprimento consubstanciar infração disciplinar.
2. A Sociedade de Turismo procede à avaliação regular dos serviços prestados no âmbito da sua atividade, através de questionários, procedendo à divulgação anual dos resultados obtidos.

**Artigo 18.º**  
**(Entrada em vigor)**

O presente Código entra em vigor no primeiro dia útil seguinte à da respetiva publicação na página da internet da Sociedade de Turismo.