

# Código de Ética e de Conduta



**STCP**  
inspirada em si



가 스텔 이  
스텔 스텔  
가 스텔 이

가 스텔 이  
스텔 스텔  
가 스텔 이  
스텔 스텔

가 스텔 이

가 스텔 이

# Código de Ética e de Conduta

- I. A Missão da Empresa
- II. Os Valores presentes na execução do serviço público
- III. O Código de Ética e de Conduta
  - 1. Razão de ser e Objectivos
  - 2. Normas Gerais



**STCP**  
inspirada em si

# I. A Missão da Empresa



A missão da STCP consiste em *assegurar o transporte rodoviário urbano de passageiros na Área Metropolitana do Porto (AMP), em termos que contribuam para a efectiva mobilidade das pessoas e que disponibilizem uma alternativa credível ao transporte individual privado, gerando, pela sua actividade, benefícios sociais e ambientais num quadro de racionalidade económica.*

Constituem elementos base para o correcto cumprimento da sua Missão:

- 1. Apresentação da STCP como uma *empresa moderna de transporte público de passageiros***, assim entendida pelos Clientes através da qualidade dos serviços prestados, da imagem que reflecte, da sua estrutura organizacional e respectivos sistemas operacionais.
- 2. Integração plena da Empresa no Sistema de Transportes da AMP**, em articulação concertada com os demais operadores rodoviários, ferroviário e de metro ligeiro, com a indispensável regulamentação.
- 3. Afirmação como agente de promoção do transporte público urbano**, pela qualidade do serviço e sua adequação à procura, contribuindo decisivamente para reduzir a utilização do transporte individual e diminuir, correspondentemente, a poluição.
- 4. Desenvolvimento profissional e social dos Trabalhadores da STCP**, num ambiente de trabalho exigente e no cumprimento das regras de prevenção de riscos e perigos, que contribua para a sua motivação bem como para a qualidade e produtividade do trabalho prestado.
- 5. Prossecução de um modelo de gestão rigorosa** que persiga a economicidade da exploração da Empresa sem perder de vista a possibilidade de desenvolver a actividade, desde que a procura emergente o justifique e o espaço de concessão o permita.
- 6. Relacionamento claro com o Accionista**, baseado na contratualização do serviço público, em conformidade com os objectivos políticos definidos para o sector e a fixação objectiva da comparticipação do Estado no serviço social prestado e nos tarifários sociais praticados.
- 7. Promoção de uma postura aberta, de diálogo permanente e mobilizador com os principais parceiros da Empresa**, nomeadamente a Junta Metropolitana do Porto, os Municípios, os demais Operadores locais, públicos ou privados, os Cidadãos e o Estado enquanto legislador e regulador.
- 8. Preocupação com as necessidades de mobilidade e com os sinais de procura emergente**, em termos de adequação da rede e da programação do serviço, garantindo uma resposta correcta.
- 9. Racionalização dos meios humanos e materiais e dos activos da Empresa**, na perspectiva da rendibilização da capacidade disponível.
- 10. Consolidação como empresa de referência entre as que apresentam as melhores práticas do sector**, desenvolvendo a sua actividade enquadrada num sistema integrado de gestão nas dimensões de qualidade, ambiente e segurança.



## II. Os Valores presentes na execução do serviço público



A STCP remonta a sua origem ao século XIX quando, pela primeira vez na Península Ibérica, os carros eléctricos começaram a garantir o transporte urbano regular de passageiros entre o centro de então, no Porto, e a Foz. Iniciou a sua actividade como empresa privada e passou a operar como serviço municipalizado – Serviço de Transportes Colectivos do Porto – em 1946. Este foi integrado na gestão directa do Governo após a Revolução de Abril de 1974 e tornou-se sociedade anónima em 1994, com a totalidade do seu capital detida pelo Estado desde então.

É, desde o início, o principal operador de transportes da zona que serve, actualmente distribuída na área de 6 concelhos da AMP – Porto, Matosinhos, Maia, Valongo, Gondomar e Vila Nova de Gaia – e mantém-se igualmente como empresa de referência pelos valores de conduta que a caracterizam:

- Legalidade
- Responsabilidade
- Rigor
- Transparência e isenção
- Cooperação
- Qualidade
- Serviço público
- Consciência social
- Modernidade
- Segurança
- Preocupação ambiental.

Os valores indicados definem a postura da STCP perante a sociedade em geral, perante os Clientes, perante o Accionista, perante os parceiros e os fornecedores e, igualmente, nas relações com todos os que nela trabalham ou com ela cooperam.



### III. O Código de Ética e de Conduta



## **a. Razão de ser e Objectivos**

O Código de Ética e de Conduta da STCP constitui um instrumento fundamental na definição normativa que deve ser respeitada por toda a estrutura da organização da Empresa, nos diversos níveis que a integram, constituindo em simultâneo o patamar de exigência perante fornecedores e prestadores de serviços nas suas relações com a STCP.

Por essa razão, as normas de conduta contidas no presente código definem e enformam os princípios e as regras de procedimento quer nas relações interpessoais no interior da Empresa quer na actuação externa: perante o Accionista e demais stakeholders, perante os Clientes, perante todas e quaisquer entidades reguladoras ou fiscalizadoras, perante os fornecedores de bens ou serviços e, genericamente, perante todos os parceiros e colaboradores externos.

Do seu correcto cumprimento depende o reforço da cultura da Empresa, a consolidação do seu papel estruturante na sociedade a que presta um serviço público de interesse geral, o relevo do contributo social para a mobilidade das camadas mais desfavorecidas da população local, o incremento do seu contributo para a inclusão social, a prossecução das preocupações com o ambiente e o desenvolvimento sustentável, a melhoria do desenvolvimento profissional dos seus trabalhadores, a garantia de uma gestão profissional com vista à maior economicidade dos recursos públicos nela aplicados, à adopção das melhores práticas do seu sector de actividade e à manutenção dos elevados padrões que sejam o garante da certificação dos Sistemas de Gestão da Qualidade, do Ambiente e da Segurança e Saúde no Trabalho, já obtida pela STCP.

## **b. Normas Gerais de Conduta**

A STCP deve, genericamente, cumprir a função que lhe está atribuída, criando e ou mantendo condições que assegurem a mobilidade das populações no exercício da sua actividade e na sua área geográfica de actuação e integrando essa actividade com a dos demais operadores para solidificar o sistema de transportes da AMP. De igual modo todos os colaboradores da STCP – neles se incluindo os membros do órgão de gestão, os trabalhadores e todos os demais que com ela mantêm relações de colaboração – devem também, cada qual no seu âmbito de competência, cumprir todas as disposições que reflectem os valores subjacentes à missão da Empresa e que se desenvolvem nas suas relações externas, perante terceiros, e nas relações internas.

### **Assim, nas relações externas devem:**

#### **i) Perante a sociedade em geral**

- Respeitar rigorosamente o cumprimento da lei e de todo o normativo, geral ou específico, aplicável à actividade que desenvolve.
- Contribuir para que a Empresa assegure a mobilidade de todos os cidadãos a que se dirige o serviço público de transporte urbano de passageiros que presta dentro da rede em vigor em cada momento.
- Actuar com transparência e disponibilizar toda a informação de divulgação pública, obrigatória ou recomendada.
- Cooperar no desenvolvimento da comunidade em que se insere.
- Manter a confidencialidade dos dados e informações que não sejam de divulgação pública.
- Garantir a competitividade tecnológica e o desenvolvimento social da empresa.



## ii) Perante o Accionista

- Assegurar a transparência de comportamento através de um relacionamento claro e leal.
- Cooperar proactivamente na definição das políticas para o sector de actividade.
- Dar execução às orientações estratégicas recebidas.
- Apresentar atempadamente:
  - Instrumentos previsionais de gestão anuais (planos de actividades e orçamentos)
  - Documentos de prestação de contas anuais
  - Relatórios periódicos de controlo de execução
- Cumprir o dever de informação que garanta o correcto conhecimento da evolução da actividade da Empresa.
- Alertar para a ocorrência de riscos especiais ou de situações anormais relevantes.
- Promover as bases de uma contratualização do serviço público, assente na fixação de objectivos claros, devidamente quantificados e na avaliação da correspondente execução.
- Quantificar rigorosamente o custo da quota social do serviço prestado, integrando o serviço de natureza social e o diferencial dos tarifários sociais praticados.
- Propor opções estruturantes do modelo de gestão, nas várias vertentes que se mostrem, em cada época, necessárias, fundamentando as razões que as determinam e os resultados expectáveis.
- Cooperar com outras entidades do Estado, além das Tutelas técnica e financeira, em questões em que a STCP possa, sem prejuízo próprio, prestar cooperação.

## iii) Perante os Operadores de Transporte Público de Passageiros

- Manter com todos um relacionamento claro e aberto.
- Adoptar uma atitude proactiva com apresentação de propostas que promovam o Transporte Público e/ou constituam factores de melhoria da qualidade do serviço prestado.
- Consolidar a cooperação com os outros operadores públicos, em especial com a Metro do Porto, S.A. e a CP – Caminhos de Ferro Portugueses, EP, designadamente no âmbito do TIP – Transportes Intermodais do Porto, ACE, que institucionalizou formalmente as bases de um sistema intermodal na AMP.
- Dar prioridade às medidas e acções que contribuam para um melhor serviço de Transporte Público.
- Contribuir para uma melhor coordenação global da oferta, tentando estabelecer plataformas de entendimento com os operadores.

## iv) Perante outros stakeholders

- Actuar com transparência e com espírito de cooperação.
- Promover um relacionamento regular e uma análise dos problemas comuns.
- Analisar as propostas recebidas, garantir as correspondentes respostas e indicar os fundamentos respectivos.
- Apresentar propostas de interesse comum.
- Cooperar em iniciativas que lhe sejam presentes, relacionadas com a actividade da Empresa quer sejam de interesse da sua actividade própria quer do Transporte Público em geral.
- Promover o diálogo e a cooperação com as autarquias para garantir melhores condições de espera – localização de paragens e condições mínimas de conforto dos abrigos – e maior facilidade de circulação (entre outros semáforos com prioridade para o TP, corredores BUS).



#### v) Perante os Clientes

- Assumir a actividade desenvolvida com o exigente sentido de serviço público de interesse geral.
- Tratar com simpatia e urbanidade todos os clientes e todos os cidadãos que solicitem informações.
- Assegurar um nível elevado de cumprimento do serviço programado, apesar dos constrangimentos externos de responsabilidade de terceiros.
- Cumprir o dever de informação atempada, designadamente sobre a rede, percursos, horários, zona-mento e paragens, bem como sobre anomalias previsíveis tais como desvios de trânsito, festejos, greves ou outras.
- Acolher com receptividade as sugestões recebidas e, após análise, dar resposta sobre a existência ou não de viabilidade e interesse, dando seguimento, quando possível, às que preencham estes requisitos.
- Tratar e responder em tempo útil às reclamações recebidas, identificando as causas, para tratamento e seguimento das que sejam responsabilidade de terceiros e para correcção das imputáveis à STCP.
- Cooperar com o Provedor do Cliente no esclarecimento das dúvidas e no tratamento das recomendações recebidas.
- Acompanhar regularmente o comportamento da procura para um melhor ajustamento da oferta.
- Estudar resposta para o surgimento de pólos de procura relacionados com a construção de novos equipamentos escolares, hospitalares ou desportivos ou de serviços públicos de atendimento, bem como com a sua realocização.
- Manter atenção especial para com os Clientes com dificuldades de mobilidade, assegurando condições de acessibilidade a cidadãos com mobilidade reduzida (portadores de deficiência física, idosos e mulheres grávidas ou com carrinhos de bebé) e disponibilizando informação para invisuais.
- Manter atenção especial para com os Clientes Jovens – enquanto futuros utilizadores – e Clientes Menores – enquanto cidadãos com necessidades próprias de atenção e protecção.

#### vi) Perante as entidades reguladoras e fiscalizadoras

- Prestar informação rigorosa e objectiva, nos prazos determinados.
- Disponibilizar todos os esclarecimentos complementares solicitados.
- Cumprir os despachos emitidos.
- Acolher as recomendações fundamentadas.

#### vii) Perante os fornecedores e os parceiros

- Negociar os contratos/acordos com base nos princípios de boa fé.
- Elaborar contratos/acordos,
  - tendo presente os interesses da Empresa
  - e usando clareza na redacção e rigor nas condições estabelecidas que minimizem a probabilidade de conflitos de interpretação.
- Honrar os compromissos assumidos perante fornecedores ou parceiros.
- Garantir, junto dos fornecedores que prestam serviços nas instalações da STCP, o cumprimento dos procedimentos ambientais e de segurança e saúde no trabalho vigentes na Empresa.



**E devem igualmente, nas relações internas e com o exterior, respeitar normas de conduta que se traduzam em:**

**a) Relações interpessoais**

- Tratar cada interlocutor, independentemente da hierarquia relativa, com educação, urbanidade e respeito profissional.
- Não discriminar ninguém em função da raça, do credo religioso, da aparência física, do estatuto social, da tendência sexual ou da opção política.
- Desempenhar a sua função
  - com respeito pela Empresa e pelos seus valores e pelos demais colaboradores, contribuindo para uma boa imagem da STCP;
  - aplicando as suas competências para obtenção dos melhores resultados;
  - cooperando com colegas e superiores e ajudando quem solicite apoio.
- Tratar os Clientes com simpatia e urbanidade, sendo eles a razão de ser da actividade desenvolvida pela STCP.
- Potenciar a formação/actualização de conhecimentos disponibilizada pela Empresa para uma melhoria da qualidade da respectiva prestação.
- Guardar sigilo dos dados e informações cuja divulgação não seja obrigatória e prejudique os interesses da STCP.
- Abster-se de intervir em acções e/ou decisões relativamente às quais se verifique conflito de interesses.
- Assumir responsabilmente os erros e falhas cometidos e corrigi-los no comportamento posterior.
- Contribuir para um ambiente saudável e cooperante entre os colaboradores da Empresa.
- Cumprir as regras de trabalho em vigor.
- Respeitar e defender o património da STCP.
- Não ceder a tentativas de corrupção seja qual for o fim ou a forma que revista.



## b) Governo da empresa

Os membros do Órgão de Gestão devem

- Cumprir a lei e os regulamentos e, em especial, o normativo do estatuto aplicável ao gestor público.
- Actuar segundo as melhores práticas de governance empresarial.
- Atender aos interesses da Empresa e aos objectivos a atingir, respeitando a função social da STCP na mobilidade e no contributo para o desenvolvimento sustentável.
- Respeitar as orientações estratégicas para o sector e para a empresa, definidas pelo Accionista.
- Propor e executar medidas e acções que reforcem a posição da STCP, adaptando a sua organização às novas exigências de mercado e à procura tendencial do equilíbrio de exploração.
- Gerir com rigor, prossequindo os objectivos propostos e aprovados.
- Praticar uma gestão por objectivos, partilhando directamente com a macroestrutura da Empresa e indirectamente com todos os trabalhadores a correspondente execução dos objectivos sectoriais.
- Aperfeiçoar os processos de valorização e promoção profissional dos trabalhadores da Empresa pela formação e pela gradual melhoria do sistema de avaliação de desempenho, privilegiando o mérito do trabalho em detrimento da antiguidade na função.
- Fundamentar rigorosamente todas as deliberações que envolvam opções estratégicas ou estruturantes, designadamente no âmbito do investimento e do desinvestimento.
- Assegurar um sistema eficaz de controlo de gestão.
- Zelar pelo cumprimento das deliberações tomadas.
- Controlar o cumprimento das obrigações decorrentes da Certificação dos Sistemas de Gestão da Empresa em Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho.
- Cooperar diligentemente com todos os órgãos e entidades relacionados com a Empresa, em especial a Tutela, as entidades reguladoras ou fiscalizadoras.

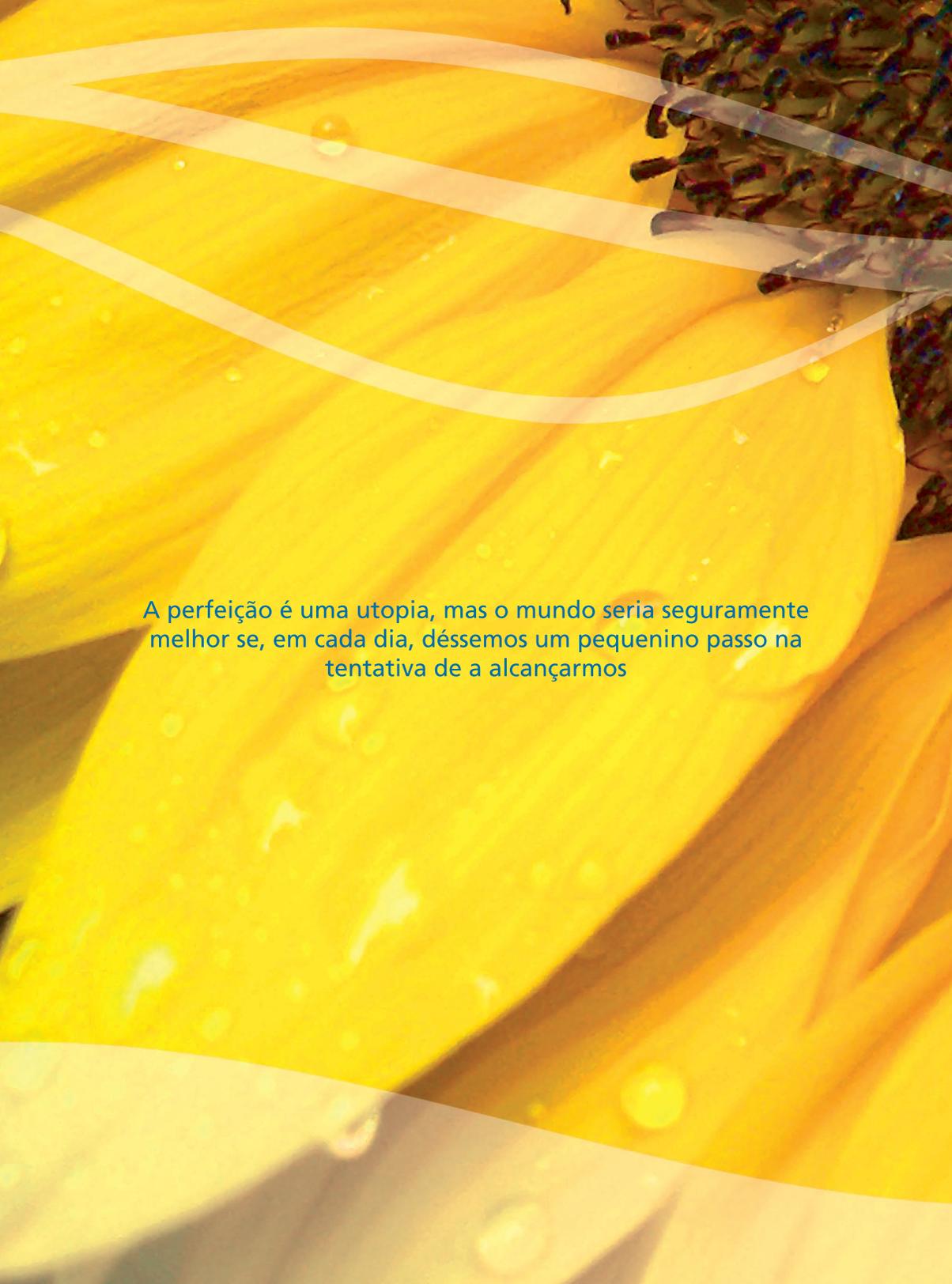
30 de Dezembro de 2008





[www.stcp.pt](http://www.stcp.pt)





A perfeição é uma utopia, mas o mundo seria seguramente  
melhor se, em cada dia, déssemos um pequenino passo na  
tentativa de a alcançarmos