

# Norma Portuguesa

---

NP 4460-2  
2010

## Ética nas organizações

### Parte 2: Guia de orientação para a elaboração, implementação e operacionalização de códigos de ética nas organizações

#### Éthique dans les organisations

Partie 2: Guide d'orientation pour l'établissement et la mise en oeuvre de codes d'éthique dans les organisations

#### Ethics in organizations

Part 2: Guide for the elaboration, implementation and operationalization of ethical codes in organizations

ICS  
03.040

#### DESCRITORES

Organizações; gestão; planeamento; códigos; estratégia de gestão; qualidade; definições; bibliografia

#### CORRESPONDÊNCIA

#### HOMOLOGAÇÃO

Termo de Homologação n.º 107/2010, de 2010-06-29

#### ELABORAÇÃO

CT 165 (APEE)

#### EDIÇÃO

Junho de 2010

#### CÓDIGO DE PREÇO

X015

© IPQ reprodução proibida

---

Instituto Português da  Qualidade

Rua António Gião, 2  
2829-513 CAPARICA PORTUGAL

Tel. + 351-212 948 100 Fax + 351-212 948 101  
E-mail: ipq@mail.ipq.pt Internet: www.ipq.pt

em branco

<b>Sumário</b>	<b>Página</b>
<b>1 Objectivo e campo de aplicação .....</b>	<b>7</b>
<b>2 Referências normativas.....</b>	<b>7</b>
<b>3 Planeamento.....</b>	<b>8</b>
3.1 Compromisso da Gestão.....	8
3.2 Definição de responsabilidades da Gestão .....	9
3.3 Definição da visão e missão da organização .....	10
3.4 Identificação das partes interessadas (internas e externas).....	11
3.5 Definição do sistema de valores.....	16
3.6 Selecção de abordagens, métodos e ferramentas.....	17
<b>4 Elaboração do código de ética da organização .....</b>	<b>19</b>
4.1 Relação com visão e missão da organização .....	19
4.2 Definição do âmbito de aplicação do código de ética .....	20
4.3 Auscultação das partes interessadas (internas e externas).....	21
4.4 Definição de atributos quantificáveis para a elaboração do código .....	25
4.5 Definição de compromissos das pessoas e da organização .....	26
4.6 Aceitação do código de ética.....	32
4.7 Identificação de situações-problema .....	33
<b>5 Implementação e operacionalização do código de ética.....</b>	<b>33</b>
5.1 Definição do papel da Gestão.....	34
5.1.1 Definição do papel da Gestão na implementação.....	34
5.1.2 Concepção de um sistema de reconhecimentos de boas práticas .....	35
5.2 Definição de indicadores e metas para o desempenho ético da organização .....	37
5.3 Processo de comunicação interna e formação .....	39
5.4 Processo de comunicação externa .....	41
5.5 Recolha, registo e tratamento de preocupações/situações-problema/denúncias.....	42

**NP 4460-2  
2010**

p. 4 de 59

---

<b>6 Monitorização, verificação de eficácia e melhoria contínua .....</b>	<b>45</b>
6.1 Definição de sistemas de auditoria e controlo .....	45
6.1.1 Registos .....	45
6.1.2 Auditoria interna.....	47
6.1.3 Outros mecanismos de verificação .....	49
6.2 Mecanismos de melhoria contínua .....	51
6.3 Revisão pela Gestão de topo.....	53
<b>7 Divulgação do desempenho ético da organização .....</b>	<b>55</b>
7.1 Divulgação a nível interno.....	55
7.2 Divulgação a nível externo .....	57

## **Preâmbulo**

A presente Norma foi elaborada pela Comissão Técnica Portuguesa de Normalização CT 165 “*Ética nas organizações*”, cuja coordenação é assegurada pelo Organismo de Normalização Sectorial, Associação Portuguesa de Ética Empresarial (ONS/APEE).

## **Introdução**

Ao decidir elaborar e implementar um código de ética, a organização terá como objectivo melhorar de forma continuada o seu desempenho ético e, assim, desenvolver e consolidar relações de confiança e credibilidade com as suas partes interessadas.

Neste sentido, foi publicada em 2007 a NP 4460-1 “Ética nas organizações – Parte 1: Linhas de orientação para o processo de elaboração e implementação de códigos de ética nas organizações”, com o objectivo de fornecer orientações para a criação de um processo estruturado para elaborar e implementar este instrumento para a melhoria do desempenho ético das organizações, bem como a criação de mecanismos para monitorizar a sua eficácia, numa óptica de valor acrescentado para toda a organização.

A NP 4460-1:2007 não define os valores a serem adoptados pelas organizações. Procura antes estruturar um processo faseado para a implementação de um sistema de gestão do desempenho ético, que implica o envolvimento das partes interessadas da organização e deve ser desencadeado e acompanhado pela Gestão de topo.

De forma a facilitar a operacionalização da NP 4460-1:2007 foi, desde início, decidido elaborar uma segunda parte da norma que clarificasse os conceitos e recomendações apresentados na primeira parte, apontando benefícios, riscos potenciais e evidências mínimas relacionadas. Esta decisão foi reforçada pelas recomendações das partes interessadas consultadas ao longo do processo de normalização.

Da mesma forma que NP 4460-1:2007 não procura influenciar o conteúdo do código de ética, também esta NP 4460-2:2009 não pretende estabelecer a filosofia moral mais adequada para cada tipo de organização ou sector de actividade.

Sendo certo que existem múltiplas abordagens e doutrinas éticas, na prática estas não se excluem mutuamente, podendo constituir quadros de orientação ética complementares, aos quais a organização poderá recorrer para conceber e implementar o seu código de ética. No entanto, tal discussão será certamente mais vantajosa no seio de associações sectoriais ou em fóruns onde haja oportunidade de auscultar as partes interessadas relevantes para a organização.

O presente guia, forma com a NP 4460-1:2007 um par de normas consistente, fornecendo orientações para a implementação e operacionalização da NP 4460-1:2007.

## **1 Objectivo e campo de aplicação**

A presente NP 4460-2:2009 pretende:

- facilitar a elaboração e a efectiva implementação de um código de ética numa dada organização, de acordo com o recomendado na NP 4460-1:2007, *Ética nas organizações*;
- traduzir na prática os conceitos e recomendações da NP 4460-1:2007, de forma a permitir conceber e implementar um sistema de monitorização do desempenho ético da organização, numa perspectiva de melhoria contínua.

A estrutura deste guia está alinhada com a NP 4460-1:2007, apresentando para cada um dos pontos:

- a intenção das recomendações daquela norma, de modo a facilitar a interpretação de cada uma delas, destacando os benefícios associados e os riscos potenciais da sua não aplicação ou aplicação deficiente;
- um conjunto de interrogações que permite às organizações auto diagnosticar o nível de aplicação da NP 4460-1:2007, e da operacionalidade do seu código de ética;
- um conjunto de exemplos de aplicação prática e evidências mínimas relacionadas que permitam aferir o estado da implementação da norma e o nível de desempenho ético da organização.

Ao longo do seu articulado, este guia não pretende ser exaustivo, nem vir a ser utilizado como especificação para efeitos de certificação.

A presente norma é exclusivamente associada à NP 4460-1:2007 e por isso aplicável a qualquer tipo de organização que pretenda definir e implementar um código de ética, tendo em consideração a sua dimensão, sector de actividade, estrutura orgânica, contexto cultural, situacional e geográfico, entre outros.

Assim, procurou-se garantir que os possíveis exemplos aqui apresentados possam ser aplicados em micro-empresas, PMEs, grandes empresas, organismos da Administração Pública, ONGs, e outras. Os exemplos indicados não deverão ser utilizados textualmente em todos os casos, mas serem vistos como elementos inspiradores de possíveis aplicações, avaliados e enquadrados no contexto cultural e situacional de cada organização.

A NP 4460-1:2007 procura salvaguardar um grau de flexibilidade e equilíbrio entre o mínimo requerido para elaborar e implementar códigos de ética, e o opcional ou aconselhado como mais-valia para as organizações que se encontrem num estágio mais elevado de maturidade nesta temática.

## **2 Referências normativas**

O documento a seguir referenciado é indispensável à aplicação deste documento. Para referências datadas, apenas se aplica a edição citada. Para referências não datadas, aplica-se a última edição do documento referenciado (incluindo as emendas).

NP 4460-1:2007 *Ética nas organizações*