



**Ponto de Vista**

# **Navegação Ética – uma nova prioridade no mundo digital**

Com a digitalização tomando o mercado, as empresas investem e se beneficiam do uso de tecnologias inteligentes no local de trabalho. Essas tecnologias também promovem mudanças – desenvolvem funções, estruturas, tomadas de decisão – e levantam uma série de novas questões éticas e de confiança. Em recente pesquisa global, a Avanade perguntou a 500 executivos e líderes de TI o quanto eles estão preparados para lidar com questões éticas que surgem no horizonte do mundo digital. Suas respostas surpreenderão.



## Ética digital: equilibrando os riscos e recompensas da inovação digital

Todas as coisas conectadas, automação inteligente e até mesmo robôs – aquilo que definimos de forma ampla como tecnologias inteligentes – já transformaram significativamente a forma como interagimos com empresas no mundo digital. Gostem ou não, compartilhamos mais dados do que se imagina em nossas interações. Porém, poucos de nós paramos para pensar sobre os dilemas morais, éticos e humanos que esses dados criam para as empresas.

Por exemplo:

- *Você se sentiria confortável com os cookies que rastreiam a sua presença on-line e com seus hábitos de compras sendo compartilhados para lhe oferecer uma melhor experiência na próxima vez que você usar um quiosque, telefone ou tela? Você acharia estranho se essas*

*informações fossem compartilhadas com um funcionário humano que as usassem para lhe dar suporte na interação como cliente?*

- *À medida que a área de saúde continua a focar numa experiência personalizada, você concordaria que seus dados como paciente fossem utilizados para escolher quais artigos estarão disponíveis no site de seu plano de saúde?*
- *E se o simples fato de você consultar na intranet da sua empresa sobre a política de maternidade ou paternidade gerasse um alerta para o seu supervisor indicando que você pode estar esperando um bebê?*

Com esses exemplos fica claro que gerenciar dados no mundo digital traz novos desafios e dilemas. Na verdade, os dados mostram que os **executivos enfrentam com maior frequência problemas éticos advindos do uso de tecnologias inteligentes, 42% deles já tiveram problemas éticos digitais mais de uma vez**, comparado com somente 28% de tomadores de decisões de negócios e de TI

### Ética Digital Definida

A empresa de Pesquisas Gartner\* define ética digital como sendo o sistema de valores e princípios morais adotados por uma empresa nas interações digitais entre corporações, pessoas e coisas.

Ética digital está na intersecção daquilo que é legalmente exigido; daquilo que pode tornar-se possível por meio da tecnologia digital; e daquilo que é moralmente desejável. E é aí que reside uma área obscura.

\***Fonte:** Gartner Webinar, Digital Ethics: When Saying Sorry Is Not Enough, Frank Buyetendijk, 23 February, 2016



## As empresas estão equipadas e prontas para lidar com questões de ética digital?

Questões éticas devem aumentar se considerarmos que tecnologias inteligentes terão um papel cada vez maior no **suporte dado à experiência do cliente** (61%); identificando **oportunidades de vendas** (60%) e identificando **clientes em risco** (49%).

A grande maioria dos líderes concorda que suas empresas não estão prontas para lidar com os desafios decorrentes da ética digital.

Na verdade, 78% **acreditam que suas empresas não deram suficiente atenção aos dilemas éticos** no ambiente de trabalho criados pelo aumento da utilização das tecnologias inteligentes. **Menos da metade dos pesquisados (43%) estabeleceu diretrizes** para o trabalho impactado pelo uso de tecnologias inteligentes ou desenvolveu novas funções nessa área.

## Há um novo CEO no mercado: Chief Ethics Officer (Diretor de Ética)

Dito isto, há fortes evidências para o desenvolvimento de uma diretriz de ética digital e de funções para ajudar a comandar essa área. 92% dos pesquisados acreditam que as empresas precisarão estabelecer e aderir à diretrizes de ética digital para serem bem sucedidas, enquanto **43% dos líderes de negócios e de TI** dizem que estão desenvolvendo novas funções com foco específico em ética digital.

E quanto ao orçamento? 84% dizem que é provável que venham a investir em ética digital nos próximos cinco anos, com a maioria calculando que alocarão 10% de seus investimentos em TI para essa área.

## Resolver desafios éticos e digitais exige foco e investimento

O fato de que algo possa ser feito por meio da inovação digital não significa que deva ser. Cada empresa deve estar preparada para avaliar constantemente como máquinas inteligentes e pessoas podem trabalhar melhor juntos, a fim de impulsionar produtividade e inovação. Para manter a confiança dos funcionários, parceiros e clientes, investimento e foco são exigidos agora para abordar questões éticas decorrentes do uso de máquinas inteligentes no ambiente de trabalho.

### Opinião da Avanade sobre Ética Digital

Com o aumento do uso de tecnologias inteligentes nos negócios, podemos apenas esperar que dilemas éticos aumentem em frequência e complexidade. Pessoas – e não máquinas – terão de ter compaixão, empatia e bom senso, ao trabalharem para resolver cada um desses dilemas éticos.

Mesmo com as atuais diretrizes estabelecidas, as organizações devem reconhecer que não há uma abordagem única que atenda a todos.

Por onde os líderes de negócios estão começando? Nossa pesquisa sugere três passos iniciais:

1. **Converse com a equipe sobre a importância das tecnologias inteligentes** – 47% afirmam já ter feito isso.
2. **Estabeleça diretrizes para o trabalho impactado pelo uso de tecnologias inteligentes** – 43% dizem que já adotaram algumas diretrizes.
3. **Estabeleça um orçamento para implantação de diretrizes relevantes** – 39% afirmam já ter feito isso.

## Sobre a pesquisa global

A pesquisa da Avanade foi realizada de dezembro de 2015 a janeiro de 2016 pela Wakefield Research ([www.wakefieldresearch.com](http://www.wakefieldresearch.com)), uma empresa de pesquisas independente. Foram pesquisados 500 diretores, líderes de unidades de negócios e tomadores de decisão em TI em empresas nos seguintes países: Austrália, Canadá, França, Alemanha, Itália, Japão, Espanha, Reino Unido e Estados Unidos.

## Quer saber mais?

Acesse [www.avanade.com.br](http://www.avanade.com.br)



### Sobre Avanade

A Avanade é uma consultoria líder em inovação digital, soluções de negócios e experiências baseadas em projetos, entregues por meio do poder de nossas pessoas e do ecossistema Microsoft. Nossos profissionais combinam experiência em tecnologia, negócios e conhecimento na indústria para construir e implementar soluções para atingir resultados para nossos clientes e os clientes deles. A Avanade tem mais de 28 mil pessoas digitalmente conectadas em 23 países, trazendo aos clientes os melhores resultados através de uma cultura colaborativa que honra a diversidade e reflete as comunidades onde atuamos. Com participação majoritária da Accenture, a Avanade foi fundada em 2000 pela Accenture LLP e pela Microsoft Corporation. Saiba mais em [www.avanade.com](http://www.avanade.com). ©2016 Avanade Inc. All rights reserved. The Avanade name and logo are registered trademarks in the U.S. and other countries. Other brand and product names are trademarks of their respective owners.