

USO ÉTICO DAS NOVAS TECNOLOGIAS. PROPOSTA DE CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES DO SECTOR BANCÁRIO.**ETHICAL USE OF NEW TECHNOLOGIES: PROPOSAL FOR TRAINING EMPLOYEES IN THE BANKING SECTOR.****USO ÉTICO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS: PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA LOS COLABORADORES DEL SECTOR BANCARIO.**

Celma Cabanga

<https://orcid.org/0009-0006-0000-0000>

Francisco Valdés Bolaños

<https://orcid.org/0009-0006-0000-0000>

Yanai Valdés López

<https://orcid.org/0009-0002-0405-110X>

Data de Submissão: 06/02/2025.

Data de Aprovação: 07/02/2025.

Resumo: A rápida evolução das novas tecnologias tem impactado significativamente o setor bancário, exigindo uma abordagem ética na sua adoção e utilização. Este artigo analisa teorias da ética aplicada à tecnologia, incluindo o consequencialismo, a deontologia e a ética da virtude, para fundamentar um programa de capacitação direcionado aos colaboradores do setor bancário. O estudo foi conduzido como uma pesquisa descritiva, com uma abordagem metodológica qualitativa, fundamentada na revisão bibliográfica. A coleta de dados incluiu uma análise de literatura acadêmica, artigos científicos, relatórios de organizações, livros especializados e documentos relevantes sobre ética e tecnologia. O foco da pesquisa é a elaboração de uma proposta de capacitação para os colaboradores do setor bancário, promovendo a promoção do uso ético das novas tecnologias.

Palavras-chave: Ética, Capacitação, Setor Bancário, Governança Electrónica, Responsabilidade Digital.

Abstract: The rapid evolution of new technologies has significantly impacted the banking sector, requiring an ethical approach to their adoption and use. This article analyzes theories of ethics applied to technology, including consequentialism, deontology and virtue ethics, to support a training program aimed at banking sector employees. The study was conducted as a descriptive research, with a qualitative methodological approach, based on a bibliographic review. Data collection included an analysis of academic literature, scientific articles, reports from organizations, specialized books and relevant documents on ethics and technology. The focus of the research is the elaboration of a training proposal for banking sector employees, promoting the promotion of the ethical use of new technologies.

Keywords: Ethics, Training, Banking Sector, Electronic Governance, Digital Responsibility.

Resumen: La rápida evolución de las nuevas tecnologías ha impactado significativamente al sector bancario, requiriendo un enfoque ético en su adopción y uso. Este artículo analiza las teorías de la ética aplicadas a la tecnología, incluyendo el consecuencialismo, la deontología y la ética de la virtud, para apoyar un programa de capacitación dirigido a empleados del sector bancario. El estudio se realizó como una investigación descriptiva, con un enfoque metodológico cualitativo, basado en una revisión bibliográfica. La recolección de datos incluyó un análisis de literatura académica,

PERSPECTIVAS DO SABER- REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

artículos científicos, informes organizacionales, libros especializados y documentos relevantes sobre ética y tecnología. El foco de la investigación es el desarrollo de una propuesta de formación para empleados del sector bancario, promoviendo el uso ético de las nuevas tecnologías.

Palabras clave: Ética, Formación, Sector Bancario, Gobierno Electrónico, Responsabilidad Digital.

PALAVRAS-CHAVE: Ética; Capital Intelectual; Modelos de mensuração; Responsabilidade social; Governança corporativa.

INTRODUÇÃO

A evolução das novas tecnologias tem transformado significativamente o ambiente corporativo, proporcionando inúmeras vantagens, como a melhoria da comunicação, o aumento da produtividade e a facilitação de processos de tomada de decisão (Bharadwaj et al., 2013). A digitalização dos serviços, a automação de tarefas e o uso de sistemas avançados de informação são alguns exemplos de como as tecnologias têm revolucionado as operações das organizações (Brynjolfsson & McAfee, 2014). No entanto, juntamente com essas inovações, surgem também novos desafios, especialmente no que concerne à ética no uso dessas tecnologias (Floridi, 2019).

No sector bancário, onde a confidencialidade, a integridade e a segurança da informação são fundamentais, o uso ético das novas tecnologias é imperativo. As instituições financeiras lidam diariamente com vastas quantidades de dados sensíveis, tanto dos clientes quanto das operações internas. A utilização inadequada ou anti-ética dessas tecnologias pode resultar em graves consequências, incluindo violações de privacidade, fraudes e danos irreparáveis à reputação das instituições (Smith, 2016).

A ética nas organizações não é um conceito novo; contudo, a rápida integração das novas tecnologias nos processos empresariais amplifica a necessidade de uma abordagem ética robusta (Mittelstadt et al., 2016). A formação e a capacitação contínua dos colaboradores em práticas éticas relacionadas ao uso da tecnologia tornam-se, assim, essenciais para garantir que as inovações tecnológicas sejam implementadas e utilizadas de maneira responsável (Taddeo & Floridi, 2016). Neste contexto, surge a importância de se desenvolver programas específicos de capacitação ética para os colaboradores, que não apenas abordem o uso adequado das tecnologias, mas também promovam uma cultura organizacional ética (Stahl et al., 2016).

A escolha deste tema é justificada pela crescente dependência das novas tecnologias no sector bancário e pela necessidade de assegurar que os colaboradores estejam preparados para utilizar essas ferramentas de forma ética. Estudos mostram que a falta de capacitação em ética tecnológica pode levar a violações de privacidade e a práticas não éticas que comprometem a reputação da instituição (Floridi, 2019; Martin, 2015). Portanto, desenvolver uma proposta de capacitação é um passo essencial para mitigar esses riscos e promover uma cultura organizacional ética no sector.

Nos dias de hoje a integração digital pode comprometer a privacidade e segurança dos dados. Floridi (2019) destaca que "a crescente digitalização exige uma abordagem ética robusta

PERSPECTIVAS DO SABER- REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

para proteger a integridade dos dados dos clientes." Sem práticas éticas apropriadas, o risco de violações e danos à reputação institucional aumenta, o que torna essencial a criação de um programa de capacitação eficaz.

Assim, a pergunta de partida para este estudo é: Como pode ser desenvolvida e implementada uma capacitação eficaz sobre o uso ético das novas tecnologias para os colaboradores do sector bancário?

O estudo se plantea os seguintes objetivos:

Objetivo Geral:

Propor um programa de capacitação para os colaboradores do sector bancário, focado no uso ético das novas tecnologias.

Entre os **objetivos específicos** encontramos:

1. Identificar as principais áreas de risco ético relacionadas ao uso das novas tecnologias no sector.
2. Avaliar o nível actual de conhecimento dos colaboradores sobre práticas éticas no uso de tecnologias.
3. Desenvolver um conteúdo programático adequado às necessidades identificadas.
4. Propor métodos e técnicas de capacitação que promovam o entendimento e a aplicação de práticas éticas.

1. Ética e Tecnologia: Um Campo Interconectado

A relação entre ética e tecnologia explora como os avanços tecnológicos devem ser regulados por princípios morais que garantem o uso responsável e justo. James Moor (1985) modificou o conceito de "lacunas políticas" no uso de tecnologias, ressaltando a necessidade de um código ético para resolver problemas emergentes no uso das TICs. Luciano Floridi (2013) avança nessa discussão ao propor a "ética da infosfera", destacando a responsabilidade moral na era da informação e os desafios éticos relacionados à privacidade, segurança e transparência.

O setor bancário enfrentou desafios éticos singulares devido à alta sensibilidade dos dados financeiros e à incidência crescente de crimes cibernéticos. Conforme Santos e Pereira (2023), práticas antiéticas como fraudes, burlas e corrupção interna afetam não apenas a comunicação das instituições, mas também a confiança dos clientes. A ética bancária, nesse sentido, exige a implementação de governança corporativa e compliance, que promova a transparência e o respeito às normas legais e sociais.

PERSPECTIVAS DO SABER- REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

O uso ético refere-se à aplicação de princípios morais que orientam o comportamento em situações que envolvem decisões sobre o que é certo e errado. Segundo Rachels (2019), o uso ético implica não apenas seguir as normas legais, mas também considerar as implicações sociais e pessoais de uma acção, promovendo a integridade e a responsabilidade (p. 57). Além disso, como ressaltado por Velasquez (2017), o uso ético envolve a avaliação do impacto de decisões e acções sobre os outros e a sociedade, buscando o bem comum e a justiça (p. 78).

Novas tecnologias referem-se a inovações recentes em ferramentas e sistemas que melhoram processos, comunicação e a capacidade de análise de dados. Segundo Rogers (2016), as novas tecnologias incluem não apenas a digitalização de processos, mas também avanços em inteligência artificial, big data e internet das coisas (IoT), que estão transformando a maneira como as empresas operam (p. 34). Além disso, como aponta Turban et al. (2020), a adopção de novas tecnologias é crucial para a competitividade no mercado, mas também traz desafios éticos e operacionais que precisam ser geridos (p. 112).

1.1 Ética Bancária

O setor bancário enfrentou desafios éticos singulares devido à alta sensibilidade dos dados financeiros e à incidência crescente de crimes cibernéticos. Conforme Santos e Pereira (2023), práticas antiéticas como fraudes, burlas e corrupção interna afetam não apenas a comunicação das instituições, mas também a confiança dos clientes. A ética bancária, nesse sentido, exige a implementação de governança corporativa e compliance, que promova a transparência e o respeito às normas legais e sociais.

A ética bancária refere-se ao conjunto de princípios morais e normas que guiam o comportamento das instituições financeiras e de seus colaboradores em suas operações. Segundo Davis (2019), a ética bancária é fundamental para manter a confiança do cliente e a integridade do sistema financeiro, envolvendo a transparência, a responsabilidade e o respeito aos direitos dos clientes (p. 132). Além disso, conforme apontado por the Basel Committee on Banking Supervision (2018), a ética bancária também implica em práticas de governança que garantem a conformidade com regulamentações e a promoção de um ambiente de negócios justo e ético (p. 47).

1.3 Capacitação de Colaboradores: Elemento Estratégico.

A capacitação ética dos colaboradores é um fator determinante para a prevenção de comportamentos antiéticos e o uso responsável das novas tecnologias. Ferreira (2023) destaca que treinamentos regulares sobre temas como privacidade de dados, segurança digital e práticas de conformidade aumentam a conscientização e mitigam riscos de fraudes. A aprendizagem contínua permite que os colaboradores entendam o impacto ético de suas acções, alinhando-se aos valores organizacionais.

A capacitação dos colaboradores é o processo de desenvolvimento de habilidades e conhecimentos que permitem aos funcionários desempenharem suas funções de maneira eficaz e

PERSPECTIVAS DO SABER- REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ética. Segundo Noe (2017), a capacitação envolve a formação contínua, treinamentos e workshops que visam não apenas melhorar as habilidades técnicas, mas também promover a conscientização ética no ambiente de trabalho (p. 203). Além disso, como afirmam Garavan et al. (2016), a capacitação é essencial para a adaptação às mudanças do mercado e para a implementação de práticas éticas nas organizações (p. 50).

A capacitação dos colaboradores sobre o uso ético das novas tecnologias no ambiente corporativo é uma prática essencial para garantir conformidade, segurança e comportamento adequado no uso dos recursos tecnológicos. Empresas que implementam programas de capacitação eficazes criam um ambiente de maior confiança e protecção, tanto para os funcionários quanto para os stakeholders externos. Segundo Chiavenato (2018), a capacitação é uma forma de adaptar os colaboradores às exigências do mercado e do ambiente organizacional, ampliando suas competências técnicas e comportamentais (p. 215). No contexto do uso das novas tecnologias, a capacitação tem o papel crucial de educar os colaboradores sobre os riscos associados ao mau uso e sobre a importância de agir de acordo com os princípios éticos.

Existem diferentes tipos de capacitação que podem ser adoptados pelas empresas para promover o uso ético das tecnologias, cada um com objectivos e abordagens específicos. A capacitação inicial, oferecida aos colaboradores recém-contratados, é a mais comum. De acordo com Robbins e Judge (2020), este tipo de capacitação é essencial para alinhar novos colaboradores às expectativas da organização desde o início de sua jornada, prevenindo potenciais desvios de comportamento (p. 125). Durante este treinamento, são discutidos os valores organizacionais, os códigos de ética e as directrizes específicas sobre o uso de tecnologias no ambiente de trabalho.

A capacitação contínua, por sua vez, é outro formato essencial que visa manter os colaboradores actualizados sobre as constantes mudanças tecnológicas e éticas. Davenport e Prusak (2017) afirmam que a tecnologia está em constante evolução, o que exige que as empresas promovam capacitações periódicas para garantir que os funcionários estejam cientes dos novos desafios e dos riscos associados ao uso das ferramentas tecnológicas (p. 63). Essa prática assegura que a conscientização ética seja uma prioridade constante e não um esforço pontual.

A capacitação especializada é voltada para colaboradores que lidam directamente com sistemas críticos e que necessitam de um nível mais profundo de conhecimento. De acordo com Werther e Davis (2018), essa modalidade é especialmente importante em áreas de segurança da informação, onde falhas éticas podem resultar em graves consequências, como vazamento de dados sensíveis (p. 187). A especialização permite que os funcionários estejam bem preparados para lidar com cenários complexos e decisões críticas no uso das novas tecnologias.

Por fim, é importante destacar a capacitação correctiva, que é aplicada após a detecção de falhas ou comportamentos inadequados. Segundo Noe (2017), este tipo de capacitação visa realinhar o colaborador aos valores e práticas éticas da empresa, corrigindo falhas que possam comprometer a integridade da organização (p. 101). Embora seja uma medida reactiva, é essencial para restaurar a confiança e prevenir a recorrência de comportamentos inapropriados.

O avanço tecnológico trouxe novas responsabilidades e desafios éticos para as organizações, especialmente no uso de tecnologias emergentes como inteligência artificial (IA), big

PERSPECTIVAS DO SABER- REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

data, e internet das coisas (IoT). A capacitação dos colaboradores em torno dessas inovações tecnológicas deve focar não apenas no uso técnico das ferramentas, mas também nas implicações éticas de seu uso. De acordo com Floridi (2019), o uso ético dessas tecnologias é essencial para proteger a integridade dos processos organizacionais e garantir a segurança dos dados (p. 68).

1.3.1 Capacitação no Uso Ético de Dados Pessoais

O uso de dados pessoais, especialmente em instituições financeiras, é uma questão sensível que requer treinamentos especializados. Segundo Solove (2018), o tratamento inadequado de dados pessoais pode resultar em violações de privacidade, prejudicando a reputação da empresa e levando a penalidades legais (p. 145). A capacitação sobre esse tema deve abranger tanto as normas legais quanto as implicações éticas relacionadas à privacidade e ao consentimento informado dos clientes. A conscientização sobre a importância de respeitar a privacidade dos usuários deve ser um componente central da formação, pois uma abordagem ética no tratamento de dados pode não apenas proteger a instituição de sanções legais, mas também fortalecer a confiança do consumidor.

Outro aspecto importante a ser abordado na capacitação é o papel da transparência no uso de dados pessoais. A abordagem ética requer que os colaboradores compreendam a necessidade de informar os clientes sobre como seus dados serão utilizados, armazenados e compartilhados. De acordo com Zuboff (2019), "a transparência em relação ao uso de dados é essencial para garantir a confiança do consumidor e promover uma relação saudável entre a instituição financeira e seus clientes" (p. 271). A capacitação deve equipar os funcionários com as ferramentas necessárias para comunicar claramente essas práticas, além de incentivá-los a cultivar uma cultura organizacional que valorize a ética e a responsabilidade no uso de dados pessoais. Assim, os colaboradores estarão mais preparados para agir de maneira ética e responsável, contribuindo para a integridade e a reputação do sector.

A capacitação no uso ético de dados pessoais deve também abordar a importância da protecção de dados em todas as fases do ciclo de vida das informações. Isso inclui desde a colecta até o armazenamento, uso e eventual descarte dos dados. Segundo o Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados (GDPR) da União Europeia, as organizações devem implementar medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais (Regulamento (UE) 2016/679, 2016). Essas directrizes oferecem um modelo que pode ser adaptado para instituições financeiras, garantindo que os colaboradores entendam suas responsabilidades em cada etapa do tratamento de dados.

Por fim, a capacitação deve incentivar uma mentalidade proactiva em relação à ética no uso de dados pessoais. Isso pode ser alcançado por meio da promoção de discussões éticas e do uso de cenários práticos que desafiem os colaboradores a tomar decisões éticas em situações complexas.

1.3.2. Privacidade e Segurança da Informação

A privacidade e a segurança da informação são áreas essenciais que exigem capacitação constante dos colaboradores. No ambiente digital, as ameaças à segurança de dados estão em constante evolução, e os colaboradores precisam ser preparados para lidar com essas ameaças de maneira ética e eficaz. De acordo com Schneier (2015), a segurança da informação deve ser um foco contínuo de treinamento, pois o erro humano é uma das principais causas de falhas de segurança (p. 87). Isso implica que as instituições devem criar programas de capacitação que não apenas abordem as tecnologias de segurança, mas também enfatizem a responsabilidade pessoal dos colaboradores em proteger as informações sensíveis.

Além disso, a protecção de dados pessoais, especialmente em instituições financeiras, requer um entendimento profundo das regulamentações, como a Lei de Protecção de Dados Pessoais (LGPD). A capacitação precisa garantir que os colaboradores saibam como armazenar, processar e compartilhar dados de forma ética e segura, protegendo os direitos dos clientes e minimizando os riscos de ciberataques e vazamentos de dados. Segundo Almeida e Almeida (2020), "o conhecimento das leis e directrizes que regem a protecção de dados é fundamental para que os profissionais possam actuar dentro dos padrões legais e éticos" (p. 112). Isso não só ajuda a evitar sanções legais, mas também promove uma cultura de respeito à privacidade dos clientes. A realização de simulações de ataques cibernéticos e exercícios práticos de resposta a incidentes pode ajudar os colaboradores a entender como agir em situações de crise. De acordo com McHugh (2018), "treinamentos práticos e exercícios de simulação são fundamentais para preparar a equipe a lidar com situações reais de violação de dados" (p. 90). Ao desenvolver essa mentalidade de segurança, os colaboradores se tornam mais proactivos na identificação e mitigação de riscos, contribuindo para a protecção da organização como um todo.

A capacitação em privacidade e segurança da informação também deve incluir a conscientização sobre as técnicas de engenharia social, que são frequentemente utilizadas por atacantes para manipular colaboradores a revelar informações confidenciais. Segundo Hadnagy (2018), "a engenharia social explora a confiança humana, e a formação deve equipar os colaboradores com as habilidades para reconhecer e evitar esses ataques" (p. 65). Através de workshops e sessões de treinamento, os funcionários podem aprender a identificar táticas de manipulação, como phishing e pretexting, e desenvolver uma atitude crítica em relação a solicitações de informação, contribuindo assim para a segurança geral da organização.

Além disso, a implementação de políticas claras de privacidade e segurança da informação é fundamental para orientar o comportamento dos colaboradores. As instituições financeiras devem estabelecer directrizes que especifiquem claramente como os dados devem ser tratados e quais são as consequências do não cumprimento dessas normas. Como destaca Regan (2015), "as políticas de segurança eficazes não apenas estabelecem normas, mas também ajudam a criar uma cultura de responsabilidade em torno do uso e protecção de dados pessoais" (p. 110). Portanto, a capacitação deve ser acompanhada da disseminação dessas políticas, garantindo que todos os

PERSPECTIVAS DO SABER- REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

colaboradores compreendam suas responsabilidades e o impacto de suas acções na segurança da informação da organização.

1.3.3 Compliance Tecnológico e Legal

Compliance é uma área crítica no uso de tecnologias, e os programas de capacitação devem garantir que os colaboradores estejam cientes das leis e regulamentações que afectam o sector bancário. Conforme Becker (2018), a conformidade com as regulamentações é essencial para garantir a integridade e a segurança nas operações que envolvem novas tecnologias, incluindo a protecção contra fraudes e o uso ético de dados (p. 163). A capacitação deve focar em informar os colaboradores sobre os princípios fundamentais de compliance, assegurando que eles entendam a importância de seguir as directrizes estabelecidas para prevenir infracções legais e manter a reputação da instituição.

O treinamento deve incluir directrizes claras sobre o cumprimento de leis como a LGPD, bem como os procedimentos internos da organização. Isso significa que os colaboradores devem ser educados não apenas sobre o que a legislação exige, mas também sobre como essas exigências se traduzem em práticas diárias dentro do banco. A conformidade legal não só reduz os riscos de penalidades e sanções, mas também fortalece a confiança dos clientes. Quando os colaboradores compreendem a relevância da conformidade e a aplicam de forma eficaz, isso resulta em um ambiente de trabalho mais seguro e em uma relação mais transparente com os clientes, que se sentem protegidos e respeitados.

Além disso, os treinamentos de compliance tecnológico devem abordar temas como auditorias internas e o uso de software seguro, conforme orientado por Roberts (2017) (p. 202). É fundamental que os colaboradores saibam como realizar auditorias regulares para garantir que os processos e sistemas estejam em conformidade com as normas vigentes. A utilização de software seguro é uma parte crucial da compliance tecnológica, pois a segurança da informação depende da adopção de soluções que protejam os dados contra acessos não autorizados e violações de segurança. Ao capacitar os colaboradores sobre as ferramentas adequadas, a instituição não apenas minimiza riscos, mas também promove uma cultura de responsabilidade e ética em todas as operações.

1.4 Principais teorias sobre o uso ético nas Novas Tecnologias

Baseada nos trabalhos de Immanuel Kant, a Teoria Deontológica defende que as acções devem ser julgadas com base no cumprimento de deveres e regras morais universais, independentemente dos resultados. Na prática, essa abordagem sugere que as empresas devem definir princípios éticos claros sobre o uso de tecnologia, como privacidade, transparência e integridade. O uso de dados e ferramentas tecnológicas deve ser orientado por essas normas, independentemente dos ganhos potenciais.

PERSPECTIVAS DO SABER- REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

A Teoria Deontológica de Kant influenciou fortemente outros pensadores, como Onora O'Neill, que expandiu o conceito de dever ao campo da bioética e ética da comunicação. Em sua obra *Autonomy and Trust in Bioethics* (2002), O'Neill argumenta que o dever moral não está apenas relacionado à execução de ações corretas, mas também à construção de relações baseadas na confiança e respeito mútuos. No contexto das novas tecnologias, isso se traduz em práticas éticas que respeitam a autonomia dos indivíduos, garantindo que seus dados e informações sejam tratados de forma transparente e com consentimento informado. Assim, o foco ético não se restringe ao resultado das ações, mas ao modo como os indivíduos são tratados ao longo do processo.

A Ética Virtuosa, fundamentada nos ensinamentos de Aristóteles, enfatiza a importância do desenvolvimento de virtudes individuais e coletivas, como prudência, justiça, coragem e temperança. Segundo Aristóteles, a prática da virtude é essencial para alcançar a eudaimonia, ou a verdadeira felicidade (Aristóteles, 2011, p. 15). No contexto das novas tecnologias, essa abordagem sugere que as organizações devem promover um ambiente que incentive o crescimento dessas virtudes, permitindo que os colaboradores desenvolvam um senso de responsabilidade pessoal em suas interações com as ferramentas tecnológicas, o que, por sua vez, pode contribuir para uma cultura organizacional ética.

Nos últimos anos, autores como Julia Annas têm explorado a aplicação da ética virtuosa em contextos contemporâneos. Em sua obra *Creating Values* (2011), Annas argumenta que a formação de virtudes não se limita ao desenvolvimento individual, mas também deve incluir a criação de um ambiente que valorize a ética e as virtudes nas relações interativas e na cultura organizacional (Annas, 2011, p. 23). Essa perspectiva reforça a ideia de que a capacitação deve não apenas focar em habilidades técnicas, mas também cultivar um compromisso com práticas éticas no uso de tecnologias.

Além disso, Robert C. Solomon, em *True to Our Feelings* (2007), discute a importância das emoções e da virtude no ambiente corporativo, sugerindo que as empresas devem integrar a ética das virtudes em suas práticas de gestão, promovendo uma cultura que valorize a responsabilidade, a justiça e a empatia (Solomon, 2007, p. 78). Isso é especialmente relevante no contexto atual, onde as decisões tecnológicas podem ter um impacto significativo sobre a vida das pessoas.

O filósofo Luciano Floridi desenvolveu uma teoria que aborda especificamente as novas tecnologias digitais e a era da informação. Ele sugere uma ética informacional, que reconhece que o tratamento da informação e a interação com tecnologias digitais têm implicações morais profundas. A capacitação pode focar na consciência sobre a manipulação e uso ético de dados, algoritmos e inteligência artificial.

A Ética das Tecnologias Emergentes, proposta por Luciano Floridi, trata das implicações morais que surgem na era da informação e das novas tecnologias digitais. Floridi argumenta que, na atualidade, o tratamento da informação deve ser visto como um aspecto central da ética, reconhecendo que a maneira como interagimos com dados e tecnologias digitais possui um impacto profundo sobre nossas vidas e sobre a sociedade como um todo (Floridi, 2014, p. 62). Essa ética informacional defende que as empresas e os indivíduos devem ser conscientes das consequências morais de suas ações no ambiente digital, promovendo um uso responsável e ético das tecnologias.

PERSPECTIVAS DO SABER- REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

Nos últimos anos, outros autores também têm contribuído para a discussão sobre ética informacional. Por exemplo, Helen Nissenbaum, em seu livro *Privacy in Context: Technology, Policy, and the Integrity of Social Life* (2010), explora a complexidade da privacidade no contexto digital, argumentando que a ética não pode ser dissociada das práticas sociais e dos contextos específicos em que as tecnologias são utilizadas (Nissenbaum, 2010, p. 133). Essa perspectiva complementa a visão de Floridi ao sugerir que, além de considerar o tratamento ético da informação, as organizações devem estar atentas aos contextos sociais em que operam, promovendo a responsabilidade em relação à privacidade e à segurança dos dados.

Outro autor importante é Mark Coeckelbergh, que, em *AI Ethics* (2020), discute as questões éticas que surgem com a crescente utilização da inteligência artificial. Coeckelbergh enfatiza a necessidade de desenvolver uma compreensão ética que considere não apenas os algoritmos, mas também as relações sociais e os valores que moldam a interação com essas tecnologias (Coeckelbergh, 2020, p. 89). Isso reforça a ideia de que a capacitação em ética digital deve abranger uma gama de temas, incluindo a manipulação de dados e o impacto social das tecnologias emergentes.

A Teoria da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) aplica a ética à atuação das empresas, defendendo que elas devem adotar práticas que não apenas gerem lucro, mas que também beneficiem a sociedade. No caso das tecnologias, a empresa deve ter um compromisso claro com a proteção dos dados dos seus clientes e com a utilização de tecnologias de maneira sustentável e responsável. Capacitar os colaboradores com base nessa teoria envolve ensinar boas práticas relacionadas à segurança da informação, sustentabilidade tecnológica e o impacto social das inovações.

A Teoria da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) enfatiza que as empresas devem ir além do objetivo de gerar lucro, adotando práticas que beneficiem a sociedade como um todo. Essa abordagem ética implica que as organizações são responsáveis não apenas por suas atividades comerciais, mas também por seu impacto social e ambiental. Segundo Carroll (1991), a RSC é frequentemente representada por uma pirâmide que inclui responsabilidades econômicas, legais, éticas e filantrópicas, destacando que a base do sucesso empresarial deve ser construída sobre a consideração de todas essas dimensões (Carroll, 1991, p. 42). Em relação às tecnologias, isso se traduz em um compromisso firme com a proteção dos dados dos clientes e na adoção de práticas que garantam a sustentabilidade e a responsabilidade no uso das inovações tecnológicas. Nos últimos anos, autores como Michael E. Porter e Mark R. Kramer têm contribuído para a discussão sobre RSC, especialmente em relação à criação de valor compartilhado. Em seu artigo "Strategy & Society: The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility" (2006), eles argumentam que as empresas podem aumentar sua competitividade ao resolver problemas sociais e ambientais, promovendo uma abordagem integrada que beneficie tanto os negócios quanto a sociedade (Porter & Kramer, 2006, p. 78). Essa perspectiva sugere que a capacitação dos colaboradores deve incluir o desenvolvimento de habilidades que permitam a identificação de oportunidades onde a tecnologia pode ser utilizada para abordar questões sociais, criando assim um ciclo virtuoso de responsabilidade e inovação.

Além disso, o trabalho de Elkington (2018) sobre a criação de um futuro sustentável destaca a necessidade de as empresas implementarem práticas de RSC que não apenas respeitem os direitos humanos e ambientais, mas também contribuam ativamente para a resolução de desafios globais, como as mudanças climáticas e a desigualdade social (Elkington, 2018, p. 15). Isso indica que a formação deve ir além das práticas de segurança da informação, incorporando uma visão holística que promova a ética no uso das tecnologias emergentes em prol do bem-estar coletivo.

1.5 Uso das Novas Tecnologias no Ambiente Corporativo

O uso das novas tecnologias no ambiente corporativo transformou radicalmente a forma como as empresas operam e se comunicam. Ferramentas como plataformas de colaboração em nuvem, inteligência artificial e sistemas de automação de processos simplificam tarefas quotidianas, promovendo a eficiência e permitindo que os colaboradores se concentrem em actividades mais estratégicas (Castells, 2010, p. 21). Além disso, a adopção de tecnologias de big data e analytics permite que as empresas tomem decisões informadas com base em grandes volumes de dados, aumentando sua capacidade de inovação e resposta rápida ao mercado (Brynjolfsson & McAfee, 2014, p. 89).

Por outro lado, o avanço tecnológico também levanta questões sobre a segurança de dados e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional. O aumento do uso de tecnologias móveis e da conectividade 24 horas pode gerar uma sobrecarga de trabalho para os colaboradores, afectando seu bem-estar e criando desafios na gestão de equipas (Turkle, 2017, p. 123). Assim, é essencial que as organizações promovam um uso equilibrado e ético dessas tecnologias, fornecendo orientações claras sobre boas práticas e limites adequados.

O uso de novas tecnologias tem um impacto significativo na experiência do cliente, proporcionando interacções mais personalizadas e eficientes. As empresas que adoptam tecnologias como chatbots e automação de marketing conseguem oferecer experiências mais relevantes e adaptadas às necessidades dos consumidores. Lemon e Verhoef (2016) afirmam que a experiência do cliente é um dos principais factores que influenciam a fidelização e a satisfação (p. 69). Ao entender melhor o comportamento dos consumidores, as empresas podem criar ofertas que realmente atendam às suas expectativas.

Além disso, a tecnologia permite que as empresas interajam com seus clientes em múltiplos canais, proporcionando uma experiência de compra mais fluida. A omnicanalidade, que envolve a integração de diferentes canais de comunicação e vendas, é fundamental para oferecer uma experiência consistente. De acordo com Verhoef et al. (2015), a estratégia omnicanal resulta em maior satisfação do cliente e aumento das vendas, pois permite que os consumidores interajam com a marca de maneira mais conveniente (p. 174). Assim, a tecnologia desempenha um papel crucial na criação de um relacionamento mais próximo entre a marca e seus clientes.

Contudo, é importante que as empresas estejam atentas à qualidade do atendimento ao cliente, mesmo com a automação. A implementação de soluções automatizadas deve ser equilibrada com a necessidade de atendimento humano, especialmente em situações que exigem

empatia. Kumar e Reinartz (2016) afirmam que o atendimento ao cliente de alta qualidade é um diferencial competitivo (p. 110). As empresas devem encontrar um equilíbrio entre a automação e a interação humana para garantir que a experiência do cliente seja sempre positiva.

A implementação de novas tecnologias no ambiente corporativo deve levar em consideração a sustentabilidade e a responsabilidade social. As organizações têm a responsabilidade de utilizar tecnologias de forma que minimizem seu impacto ambiental e promovam práticas sociais éticas. Segundo Porter e Kramer (2011), a criação de valor compartilhado é fundamental para o sucesso a longo prazo das empresas (p. 64). A adoção de tecnologias deve ser orientada por objectivos que beneficiem não apenas a empresa, mas também a sociedade como um todo.

As tecnologias emergentes podem contribuir para a sustentabilidade das operações empresariais. O uso de soluções baseadas em nuvem pode reduzir a necessidade de infraestrutura física, diminuindo o consumo de energia e os resíduos. Além disso, tecnologias como IoT permitem um monitoramento mais eficiente dos recursos. De acordo com a pesquisa da GeSI (2020), as tecnologias digitais podem contribuir significativamente para a redução das emissões de carbono e o uso eficiente de recursos naturais (p. 45). Assim, as empresas devem adotar práticas sustentáveis na implementação de novas tecnologias.

Entretanto, a implementação de tecnologias sustentáveis também enfrenta desafios. Muitas empresas podem se sentir pressionadas a priorizar o retorno financeiro imediato em detrimento de práticas sustentáveis a longo prazo. Epstein e Buhovac (2014) destacam a importância de desenvolver uma estratégia de sustentabilidade que integre objectivos financeiros com metas sociais e ambientais (p. 23). Isso exige uma liderança comprometida e uma cultura organizacional que valorize a responsabilidade social como elemento central na tomada de decisões.

Finalmente, a transparência nas práticas empresariais é fundamental para construir a confiança do consumidor e a reputação da marca. As empresas que adoptam uma abordagem ética e responsável em relação à tecnologia são mais propensas a atrair e reter clientes que valorizam práticas sustentáveis. Segundo Bhattacharya e Sen (2004), a responsabilidade social corporativa pode ser um diferencial competitivo que fortalece a relação da marca com seus consumidores (p. 85). Portanto, as organizações devem assegurar que suas iniciativas tecnológicas estejam alinhadas com princípios de responsabilidade social e sustentabilidade, promovendo um impacto positivo na sociedade e no meio ambiente.

3. MÉTODO E TÉCNICAS

O estudo foi estruturado como uma pesquisa descritiva. De acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2013), um estudo descritivo visa detalhar com rigor a situação actual, permitindo um mapeamento do fenómeno estudado.

PERSPECTIVAS DO SABER- REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

A abordagem metodológica é qualitativa, baseado em revisão bibliográfica. Este tipo de estudo é ideal para aprofundar a compreensão sobre práticas éticas no uso de tecnologias e estratégias de capacitação.

O levantamento de dados foi realizado por meio de consulta a literatura acadêmica, artigos científicos, relatórios de organizações, livros especializados, e documentos relevantes sobre ética e tecnologia, com foco nos últimos 5-10 anos para garantir a atualidade.

Entre os Critérios de Seleção das Fontes usamos:

- Relevância ao tema central (ética e tecnologia).
- Origem confiável e indexada (bases de dados como Scopus, Web of Science, Google Scholar e revistas de impacto).
- Idiomas considerados (por exemplo, Português, Inglês ou Espanhol).
- Recorte temporal para priorizar a literatura recente, como publicações a partir de 2015.

As Técnicas de Análise de Dados utilizadas foram :

- **Análise de Conteúdo:** Para categorizar os dados encontrados em temas ou tópicos, como:
 - Desafios éticos no uso das tecnologias.
 - Práticas e frameworks de capacitação.
 - Estudos de casos bem sucedidos.
 - Identificar padrões, lacunas e contribuições da literatura existente.
- **Análise Comparativa:** Para comparar os modelos de capacitação ética apresentados em diferentes estudos e identificar quais abordagens são mais eficazes.

Procedimentos de Validação

Foi realizada uma triangulação dos dados ao cruzar informações extraídas de diferentes fontes. Também foram verificadas a consistência das informações com estudos de caso específicos identificados na literatura.

4. DISCUSSÃO E RESULTADOS

O setor bancário é particularmente sensível a questões éticas devido à sua função crítica na economia e à necessidade de construir confiança junto aos clientes, reguladores e acionistas. Desafios como a proteção de dados, o uso ético da inteligência artificial (IA) em decisões financeiras e a prevenção de fraudes excluídas que os colaboradores não apenas compreendem as normas, mas também internalizam valores éticos que orientam suas práticas diárias.

Nesta seção, são discutidas:

1. Os desafios éticos mais recorrentes no setor bancário, conforme identificados na literatura.
2. Os pilares de uma capacitação ética eficaz, com base em modelos teóricos e estudos de caso.
3. Resultados esperados da implementação da proposta, destacando benefícios para as instituições financeiras e para a sociedade em geral.

A proposta de capacitação dos colaboradores do sector bancário no uso ético das novas tecnologias pode ser directamente relacionada à **Teoria dos Stakeholders**, desenvolvida por R. Edward Freeman. Esta teoria defende que as organizações devem considerar os interesses de todos os seus stakeholders (colaboradores, clientes, fornecedores, acionistas, e a sociedade em geral) na tomada de decisões, incluindo o uso de novas tecnologias.

Como a Teoria dos Stakeholders se Alinha com a Proposta?

1. **Protecção dos Dados dos Clientes (Privacidade e Segurança):** Um dos principais grupos de stakeholders são os clientes. A capacitação enfatiza a privacidade e a segurança dos dados, uma preocupação central para os clientes, que esperam que suas informações sejam protegidas de forma ética e responsável.
2. **Responsabilidade Social e Impacto Coletivo:** A teoria dos stakeholders considera a responsabilidade da empresa em relação à sociedade. O módulo sobre Responsabilidade Social e Sustentabilidade Tecnológica prepara os colaboradores para usar as tecnologias de maneira a beneficiar a comunidade em que opera, garantindo inclusão financeira e minimizando a exclusão digital, uma preocupação crescente com a digitalização dos serviços bancários.
3. **Ética nas Decisões Algorítmicas:** Ao lidar com inteligência artificial e algoritmos, o banco pode afectar diversos stakeholders, desde clientes até o público em geral, caso as decisões sejam enviesadas ou injustas. A proposta de capacitação aborda a equidade nas decisões automatizadas, garantindo que os interesses de todos os envolvidos sejam levados em consideração, de acordo com os princípios da teoria.
4. **Desenvolvimento de uma Cultura Organizacional Ética:** A Teoria dos Stakeholders destaca a importância de uma cultura organizacional que valorize a ética. O programa incentiva a

criação de um ambiente onde os colaboradores se sintam responsáveis por adotar práticas tecnológicas justas e éticas, preservando a confiança de todos os stakeholders.

Benefícios da Relação com a Teoria dos Stakeholders:

- **Fortalecimento da Confiança:** A capacitação baseada nesta teoria ajuda a reforçar a confiança dos diversos stakeholders, promovendo transparência e responsabilidade no uso de novas tecnologias.
- **Redução de Riscos Éticos:** Ao considerar os interesses dos stakeholders, o banco estará melhor preparado para evitar dilemas éticos que possam comprometer sua reputação ou expô-lo a riscos legais, financeiros ou de segurança.
- **Sustentabilidade a Longo Prazo:** A proposta garante que o uso de tecnologias seja sustentável, maximizando benefícios para todos os envolvidos, o que está alinhado com a abordagem de longo prazo da Teoria dos Stakeholders.

Portanto, a Teoria dos Stakeholders sustenta a lógica por trás da capacitação, pois orienta o sector bancário a considerar as implicações éticas das tecnologias emergentes para todos os grupos afectados pela sua actuação, fortalecendo a responsabilidade social e o compromisso ético da Instituição.

4.1 *Proposta de capacitação dos colaboradores do sector bancario: uso ético das novas tecnologias.*

1. Objetivo Geral

Capacitar os colaboradores do sector bancário para o uso ético e responsável das novas tecnologias, promovendo uma cultura organizacional baseada em princípios éticos, privacidade, segurança da informação e responsabilidade social, alinhada às demandas do setor bancário e ao contexto tecnológico emergente em Angola.

2. Objetivos Específicos

- Promover a conscientização sobre os impactos éticos do uso de tecnologias, como inteligência artificial (IA), big data e blockchain, no setor bancário.
- Capacitar os colaboradores para a identificação de dilemas éticos e a tomada de decisões alinhadas com as normas éticas e legais.
- Desenvolver competências para garantir a privacidade e a proteção de dados dos clientes e da instituição.
- Incentivar o uso responsável e sustentável das tecnologias no ambiente corporativo.
- Promover o respeito à legislação local e internacional, como a Lei Geral de Proteção de Dados de Angola.

3. Público-Alvo

Todos os colaboradores do sector bancário, com foco especial em:

- Gestores de TI e de dados.
- Equipes envolvidas com a gestão de produtos digitais e serviços financeiros.

- Colaboradores que lidam diretamente com informações sensíveis dos clientes.

4. Conteúdos Programáticos

MÓDULO 1: Introdução ao Uso Ético das Tecnologias no Sector Bancário

- Conceitos fundamentais sobre ética e novas tecnologias.
- O papel das tecnologias emergentes (IA, automação, big data) no setor bancário.
- Benefícios e riscos éticos das inovações tecnológicas.

MÓDULO 2: Privacidade e Proteção de Dados

- Noções da Lei Geral de Proteção de Dados de Angola e outras legislações internacionais.
- Boas práticas de proteção de dados sensíveis de clientes e colaboradores.
- Estudos de caso: violações de dados e suas consequências éticas e legais.

MÓDULO 3: Segurança da Informação e Ética

- Cibersegurança: ameaças, boas práticas e responsabilidade ética.
- O papel dos colaboradores na prevenção de fraudes e ataques cibernéticos.
- Ética no uso de sistemas automatizados e criptografia.

MÓDULO 4: IA e Decisões Algorítmicas: Transparência e Equidade

- Como a inteligência artificial e os algoritmos influenciam decisões financeiras.
- Dilemas éticos na utilização de IA: discriminação algorítmica, falta de transparência e responsabilidade.
- Estratégias para garantir decisões justas e equitativas nos serviços automatizados.

MÓDULO 5: Responsabilidade Social e Sustentabilidade Tecnológica

- Impacto social do uso de tecnologias no setor bancário: inclusão financeira e exclusão digital.
- Sustentabilidade tecnológica: uso responsável dos recursos tecnológicos e suas implicações ambientais e sociais.
- Como os Bancos podem ser um agente de transformação social e tecnológica.

MÓDULO 6: Cultura Organizacional Ética

- Desenvolvimento de uma cultura ética no sector bancário.
- Incentivo ao comportamento ético diário e à responsabilidade individual e colectiva.
- Mecanismos para denunciar práticas antiéticas no uso de tecnologias.

5. Metodologia

- Workshops presenciais e online: sessões interativas com especialistas em ética e tecnologia.
- Estudos de caso práticos: análise de dilemas éticos enfrentados pelo setor bancário, com discussão em grupo.
- Simulações: cenários onde os colaboradores tomarão decisões éticas relacionadas ao uso de tecnologias.
- Avaliações periódicas: quizzes e exercícios para reforçar o aprendizado.
- Material complementar: guias e manuais com boas práticas sobre ética e tecnologia no setor financeiro.

6. Duração

O programa de capacitação será realizado ao longo de 6 meses, com módulos mensais, cada um com uma carga horária de 6 horas (36 horas totais). Os colaboradores terão acesso a materiais online complementares para reforçar o aprendizado entre os módulos.

7. Resultados Esperados

- Aumento da conscientização dos colaboradores sobre os impactos éticos das tecnologias.
- Redução de incidentes relacionados ao uso inadequado de dados e tecnologias.
- Fortalecimento da reputação do sector bancário como instituições éticas e responsáveis tecnologicamente.
- Melhoria da segurança da informação e da proteção de dados dentro das instituições do sector.

5. Considerações Finais

Com base na análise e nos resultados apresentados, podemos concluir que a capacitação ética no setor bancário é uma necessidade estratégica e urgente, considerando os desafios enfrentados pela indústria, como o uso crescente de novas tecnologias, o aumento das demandas regulatórias e a importância de manter a confiança das partes interessadas.

A seguir, destaque-se as principais considerações:

- **Importância da Ética como Pilar Estratégico**

A ética deve ser considerada um elemento central nas operações bancárias, integrando-se às práticas de governança e às decisões de negócios. A ausência de práticas éticas robustas pode comprometer a imagem institucional, a confiança dos clientes e até mesmo a sustentabilidade das operações.

- **Capacitação como Ferramenta de Transformação**

Uma proposta de capacitação ética eficaz deve ir além do treinamento técnico, promovendo uma compreensão prática dos princípios éticos, o desenvolvimento de competências socioemocionais (como empatia e responsabilidade) e o estímulo a uma cultura ética organizacional.

- **Tecnologias e Desafios Éticos Emergentes**

Com o avanço de tecnologias como a inteligência artificial, a automação e o big data, surgem novos dilemas éticos relacionados à privacidade de dados, discriminação

algorítmica e transparência nas operações. É necessário preparar os colaboradores para lidar com esses desafios de forma ética e responsável.

- **Impacto da Capacitação nos Resultados Organizacionais**

A implementação de programas contínuos de capacitação ética contribui para a redução de riscos reputacionais, melhora a conformidade com regulamentações e promove um ambiente de trabalho mais íntegro e colaborativo, favorecendo tanto o desempenho individual quanto organizacional.

- **Integração da Ética à Cultura Organizacional**

A capacitação ética não deve ser tratada como um evento isolado, mas como um processo contínuo e integrado à cultura organizacional. Políticas claras, lideranças comprometidas e sistemas de incentivo alinhados com os valores éticos são fundamentais para o sucesso da proposta.

6. Referências Bibliográficas

- Almeida, F., & Almeida, J. (2020). *Proteção de dados e privacidade na era digital*. Editora XYZ.
- Annas, J. (2011). *Creating Values*. Oxford University Press.
- Aristóteles. (2011). *Ética a Nicômaco (R. C. E. de Sousa, Trad.)*. Editora São Paulo
- Basel Committee on Banking Supervision. (2018). *Guidelines on banking ethics and governance*. Bank for International Settlements.
- Becker, H. (2018). *Compliance and Risk Management in the Digital Age*. Kogan Page.
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). *Digital business strategy: Toward a next generation of insights*. *MIS Quarterly*, 37(2), 471-482.
- Bhattacharya, C. B., & Sen, S. (2004). "Doing Better at Doing Good: When, Why, and How Consumers Respond to Corporate Social Initiatives." *California Management Review*, 47(1), 9-24.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W. W. Norton & Company.
- Carroll, A. B. (1991). *The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders*. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
- Castells, M. (2010). *The Rise of the Network Society: The Information Age: Economy, Society, and Culture (Vol. 1)*. Wiley-Blackwell.
- Chiavenato, I. (2018). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. Elsevier.
- Coeckelbergh, M. (2020). *AI ethics*. The MIT Press.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (2017). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business Review Press.

PERSPECTIVAS DO SABER- REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

Davis, M. (2019). *Banking ethics and financial integrity: A guide for professionals*. Oxford University Press.

Elkington, J. (2018). *The Legacy of Unconditional Surrender: The Future of Business Sustainability*. Thames & Hudson.

Epstein, M. J., & Buhovac, A. R. (2014). *Making Sustainability Work: Best Practices in Managing and Measuring Corporate Social, Environmental, and Economic Impact*. Greenleaf Publishing.
Ferreira, A., & Lopes, D. (2017). Responsabilidade social corporativa no setor bancário angolano. *Revista Economia e Gestão*, 21(1), 45-62.

Floridi, L. (2014). *A quarta revolução: Como a infosfera está a transformar o mundo*. Editora Vozes.

Floridi, L. (2019). *The Logic of Information: A Theory of Philosophy as Conceptual Design*. Oxford University Press.

Garavan, T. N., Carbery, R., & Rock, A. (2017). *Strategic Human Resource Development*. Routledge.

GeSI. (2020). *Digital with Purpose: Delivering a Sustainable Digital Future*. Global e-Sustainability Initiative.

Hadnagy, C. (2018). *Social engineering: The science of human hacking*. Wiley.

Kumar, V., & Reinartz, W. (2016). Creating Enduring Customer Value. *Journal of Marketing*.
Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). "Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey." *Journal of Marketing*, 80(6), 69-96.

Martin, K. (2015). *Ethical issues in the big data industry*. *MIS Quarterly Executive*, 14(2), 67-85.
McAfee, A., & Brynjolfsson, E. (2017). *Machine, Platform, Crowd: Harnessing Our Digital Future*. W. W. Norton & Company.

Mittelstadt, B. D., Allo, P., Taddeo, M., Wachter, S., & Floridi, L. (2016). *The ethics of algorithms: Mapping the debate*. *Big Data & Society*, 3(2), 2053951716679679

Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development*. McGraw-Hill.

O'Neil, C. (2016). *Weapons of Math Destruction: How Big Data Increases Inequality and Threatens Democracy*. Crown Publishing.

O'Neill, O. (2002). *Autonomy and Trust in Bioethics*. Cambridge University Press. Disponível em: <https://www.cambridge.org/core/books/autonomy-and-trust-in-bioethics/901685A151865B0C07590E711BDBD2C9>

Pereira, JF (2023). *Ética no Uso das Novas Tecnologias: Desafios e Oportunidades*. Lisboa: Editora.

Pereira, R. (2021). "Gestão de Dados em Empresas Brasileiras: Desafios e Oportunidades." *Revista Brasileira de Gestão Empresarial*, 23(3), 45-60.

Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). *Strategy & Society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility*. *Harvard Business Review*, 84(12), 78-92.

Rachels, J. (2019). *Introdução à Filosofia Moral*. São Paulo: Editora

Regan, P. M. (2010). *Privacy in context: Technology, policy, and the integrity of social life*. Stanford University Press.

PERSPECTIVAS DO SABER- REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

Regan, P. M. (2015). *Security policies and governance in the digital age*. Cambridge University Press.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior*. Pearson.

Roberts, M. (2017). *Digital Technologies and Corporate Compliance*. Routledge.

Rogers, E.M. (2016). *Tecnologia e comunicação: as novas mídias na sociedade (6ª ed.)*. Free Press.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2013). *Metodologia de pesquisa (5ª ed.)*. McGraw Hill.

Santos, M., & Almeida, F. (2019). *Serviços financeiros corporativos: O papel dos bancos na economia angolana*. Editora FGV.

Schneier, B. (2015). *Data and Goliath: The Hidden Battles to Collect Your Data and Control Your World*. W. W. Norton & Company.

Smith, H. (2016). *Ethics and information technology: A comprehensive introduction*. *Journal of Information Technology*, 31(1), 76-84.

Solove, D. J. (2018). *Understanding Privacy*. Harvard University Press.

Stahl, B. C., Eden, G., & Jirotko, M. (2016). *Responsible research and innovation in information and communication technology: Identifying and engaging with the ethical implications of ICTs*. *Responsible Innovation 2: Concepts, Approaches, and Applications*, 199-218.

Taddeo, M., & Floridi, L. (2016). *The ethics of information governance: A response to the dilemma of security vs. privacy*. *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 374(2083), 20160118.

Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2020). *Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth, and sustainability (12th ed.)*. Wiley.

Turkle, S. (2017). *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other*. Basic Books.

Velázquez, MG (2017). *Ética e Responsabilidade Social nas Organizações*. São Paulo: Editora Atlas.

Zuboff, S. (2019). *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*. PublicAffairs.