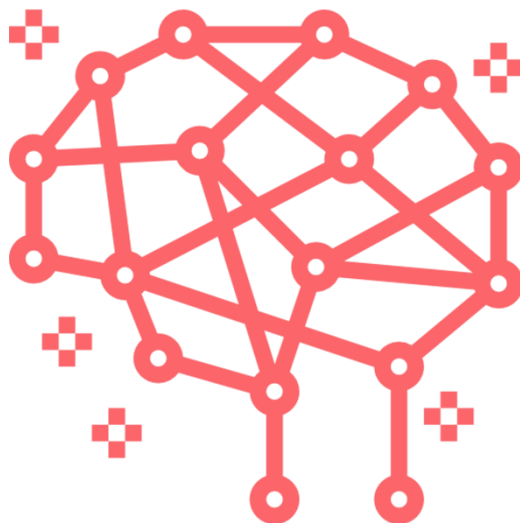


Ética e Deontologia Profissional

Avaliação Final



TripSense
Software Development

**Pedro Cunha** – média: 15,38 valores

Olá! Sou o Pedro, tenho 20 anos e moro em Alcochete. Atualmente sou aluno finalista do curso de Informática de Gestão no IADE, escolhi este curso porque desde cedo que a área das Tecnologias de Informação despertou interesse em mim e também por ser uma área bastante promissora para evoluir no futuro. As minhas áreas de interesse são *Data Analytics*, *Big Data* e Bases de Dados.

Sumário Executivo

O presente documento tem como objetivo dar resposta à avaliação final programada para a unidade curricular de Ética e Deontologia Profissional. Desta maneira, encontram-se aqui reunidos todos os parâmetros que foram previamente estabelecidos para a elaboração, sendo que o objetivo principal passa por elaborar uma análise dos desafios éticos relativamente ao projeto PBL realizado durante o semestre.

Índice

1	INTRODUÇÃO AO PROJETO.....	3
2	DESAFIOS ÉTICOS ASSOCIADOS.....	4
2.1	EQUIDADE E JUSTIÇA NA COMPETIÇÃO ENTRE HOTÉIS.....	4
2.2	RESPONSABILIDADE SOCIAL E SUSTENTABILIDADE.....	5
2.3	PRIVACIDADE E SEGURANÇA DOS DADOS.....	5
2.4	TRANSPARÊNCIA NA RECOLHA E USO DE DADOS.....	6
2.5	EQUILÍBRIO ENTRE AUTOMAÇÃO E INTERVENÇÃO HUMANA	7
2.6	CONCLUSÃO ÉTICA	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

1 Introdução ao Projeto

O projeto em questão consiste no planeamento e desenvolvimento de um projeto de software na área de *Data Science*, mais especificamente, *Sentiment Analysis* dos consumidores aplicado ao setor de turismo e hotelaria e abrangeu diversas disciplinas, nomeadamente: Gestão de Projetos Informáticos, Business Process Management, Empreendedorismo, Marketing e Comunicação Digital e ainda Ética e Deontologia Profissional que por sua vez, convergem todas para a disciplina de Projeto Final. O objetivo é a criação de uma solução tecnológica que permita aos hotéis compreender o feedback dos seus consumidores por meio de ferramentas de análise de linguagem natural e, assim, identificar e melhorar os aspetos que necessitam de intervenção.

O público-alvo do projeto é composto por proprietários e gerentes de empreendimentos turísticos, analistas e investidores de mercado e profissionais de marketing digital e como tal, a solução será adaptada às necessidades de cada grupo. O projeto visa atender às necessidades do setor hoteleiro, que é altamente competitivo e onde o sucesso e a prosperidade dependem bastante da satisfação do cliente. Numa fase inicial, o projeto seria implementado em países da Europa, devido à relevância do turismo nessa região, no entanto, antes do lançamento oficial, será realizado um projeto piloto a nível nacional para realizar testes com clientes e poder realizar alterações, se necessário.

Neste sentido, o projeto visa desenvolver um sistema de *Sentiment Analysis* com recurso a Python, que analisa as avaliações/*reviews* dos hóspedes sobre hotéis específicos, identificando as perceções e opiniões dos consumidores. Com base nestas informações, um *Dashboard* será criado recorrendo à ferramenta PowerBI, fornecendo insights aos hotéis para melhorar os seus serviços e fazer comparações com os seus concorrentes para se manter atual e competitivo.

2 Desafios Éticos Associados

A TripSense é uma plataforma inovadora na área de *Data Science*, desenvolvida com o objetivo de proporcionar análise de sentimento dos consumidores aplicado ao setor do turismo e hotelaria. No entanto, junto com o avanço tecnológico e as oportunidades oferecidas pela plataforma, surgem também desafios éticos que devem ser abordados de forma cuidadosa e responsável, cuja abordagem é fundamental para estabelecer confiança entre os hotéis, os clientes e a própria empresa.

Nas seções seguintes, iremos explorar mais detalhadamente cada um dos desafios éticos identificados e como os podemos enfrentar de forma responsável, sendo fundamental reconhecer que, à medida que avançamos no campo da tecnologia, é necessário considerar cuidadosamente os impactos éticos e buscar soluções que beneficiem todas as partes envolvidas.

Ao abordar estes desafios éticos de maneira proativa, a TripSense pode destacar-se como uma plataforma líder, demonstrando seu compromisso com a ética, a responsabilidade social e a sustentabilidade. Ao fazer isso, podemos contribuir para a construção de uma indústria hoteleira mais justa, transparente e orientada para o bem-estar dos clientes e da sociedade como um todo.

2.1 Equidade e justiça na competição entre hotéis

A TripSense pode enfrentar desafios éticos significativos relacionados à competição entre hotéis. Portanto, é crucial que a plataforma garanta que seu sistema de análise e recomendações seja imparcial e justo, evitando favorecer injustamente determinados hotéis em detrimento de outros. O objetivo é assegurar que todos os empreendimentos tenham oportunidades iguais de aperfeiçoar a sua gestão e qualidade de serviços, evitando práticas discriminatórias ou privilegiadas.

Uma abordagem ética nesse contexto significa que cada estabelecimento hoteleiro deve ter permissões de acesso apenas aos seus próprios dados. Além disso, os dados provenientes da concorrência devem ser mais gerais, evitando fornecer informações específicas que possam permitir aos utilizadores fazer mau uso desses dados sensíveis. Dessa forma, a TripSense estabelece uma base justa e imparcial para a competição entre os hotéis, garantindo que todos possam competir em igualdade de condições.

2.2 Responsabilidade social e sustentabilidade

A TripSense pode desempenhar um papel importante na promoção da responsabilidade social e sustentabilidade dentro do setor hoteleiro. A plataforma pode incentivar os hotéis a adotarem práticas socialmente responsáveis e ambientalmente conscientes, fornecendo orientações e recursos nessa área.

Isso pode envolver a promoção de programas de treino para os clientes sobre questões de responsabilidade social, aumentando a conscientização sobre a importância de práticas sustentáveis. Além disso, a TripSense pode estimular a implementação de práticas de gestão ambientalmente conscientes nos hotéis, encorajando-os a adotar medidas para reduzir o consumo de energia, implementar a reciclagem e minimizar o impacto ambiental.

A plataforma também pode apoiar iniciativas comunitárias locais, incentivando os hotéis a envolverem-se em projetos que beneficiem a comunidade. Ao destacar e reconhecer hotéis que se destacam em áreas como diversidade, inclusão, eficiência energética e engajamento da comunidade, a TripSense incentiva outros hotéis a seguir o exemplo e a adotar práticas socialmente responsáveis e sustentáveis.

2.3 Privacidade e segurança dos dados

A proteção da privacidade e segurança dos dados é uma preocupação fundamental para a TripSense, especialmente em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD). O RGPD é uma regulamentação da União Europeia que estabelece regras claras para a recolha, uso e proteção de dados pessoais dos cidadãos da UE.

Desta maneira, a TripSense deve garantir que está em conformidade com os princípios e requisitos do RGPD, que inclui a implementação de protocolos de segurança avançados, como a criptografia dos dados, para garantir que os mesmos são transmitidos e armazenados de forma segura e garante ainda que os dados são ilegíveis para qualquer pessoa não autorizada, oferecendo uma camada adicional de proteção.

Além disto, a empresa deve adotar medidas de autenticação robustas para garantir que apenas os utilizadores autorizados tenham acesso aos dados sensíveis, isto inclui a implementação de *passwords* fortes, autenticação de dois fatores ou outros métodos de verificação de identidade. A TripSense deve também estabelecer políticas de segurança de dados eficazes, definindo diretrizes claras sobre como os dados são recolhidos,

armazenados e utilizados garantindo que todos os colaboradores e parceiros seguem práticas consistentes de proteção dos dados.

Por fim, a empresa deve adotar uma postura pró-ativa na detecção e prevenção de possíveis violações de dados, nomeadamente, a implementação de mecanismos de monitorização contínua dos sistemas e processos, bem como a notificação imediata aos afetados em caso de incidente de segurança.

Ao operar em conformidade com o RGPD e outras leis de privacidade aplicáveis, a TripSense demonstra seu compromisso com os mais altos padrões éticos de proteção de dados, o que fortalece a confiança dos hotéis e seus clientes e também reforça a reputação da empresa como uma provedora confiável e responsável de serviços tecnológicos no setor hoteleiro.

2.4 Transparência na recolha e uso de dados

Ainda no seguimento do tópico anterior, a TripSense deve ser transparente em relação às práticas de recolha e uso de dados, isto implica informar claramente os hotéis/clientes sobre quais as informações que são recolhidas e como são usadas e partilhadas.

Os utilizadores devem ter conhecimento sobre os tipos de dados que são recolhidos, como esses dados são utilizados para análise, e quais dados são partilhados com terceiros, se for o caso. É fundamental garantir que os utilizadores tenham controlo sobre os seus próprios dados, permitindo que revejam, atualizem ou excluam as informações fornecidas, quando desejarem.

A TripSense deve garantir que a partilha de dados com terceiros seja feito com consentimento explícito dos utilizadores e que os propósitos dessa partilha sejam claramente explicados, de modo que a transparência nesse sentido é essencial para construir confiança e garantir a conformidade com as expectativas éticas e legais relacionadas à privacidade e proteção de dados.

2.5 Equilíbrio entre automação e intervenção humana

Encontrar um equilíbrio ético entre a automação e a intervenção humana é crucial, isto porque mesmo com os avanços tecnológicos, certos aspetos da interação humana são ainda indispensáveis, especialmente quando se trata de interpretar nuances emocionais, como o sarcasmo e ironia. Neste sentido, é crucial que os colaboradores tenham controlo sobre a tecnologia e possam intervir quando necessário, porque embora a automação proporcione eficiência, é fundamental que os colaboradores possam exercer a sua capacidade de pensamento crítico e tomar decisões éticas em situações complexas.

Desta forma, os colaboradores podem aplicar o seu discernimento humano em momentos que exigem considerações éticas especiais ou que envolvam a interpretação correta de intenções, como comentários irónicos.

Ao estabelecer o equilíbrio adequado entre a automação e intervenção humana, a TripSense garante que a tecnologia funciona como uma ferramenta para facilitar e melhorar as operações hoteleiras, mas sempre valorizando a perspicácia e o discernimento humano. Esse equilíbrio permite que as decisões tomadas na plataforma sejam éticas, responsáveis e levem em consideração a complexidade das interações humanas.