



O nosso Código de Conduta para a Inteligência Artificial



1. Introdução e objetivo.....	3
Sistemas de IA no Grupo Cegos	4
O propósito do Código de Conduta para a IA	4
A importância da ética na utilização da IA.....	4
2. Governança e liderança	4
Funções e responsabilidades para a gestão ética da IA	4
Coordenação transversal	5
3. Princípios éticos fundamentais	5
Transparência interna e externa: Explicar como e porquê os sistemas de IA tomam decisões	5
Responsabilização: Definir quem é responsável pelas decisões e resultados da IA	6
Privacidade e proteção de dados: Detalhar como os dados dos utilizadores são protegidos e utilizados	6
Segurança e fiabilidade	6
IA para melhorar	6
Equidade, igualdade e não discriminação	7
Sustentabilidade	7
4. Desenvolvimento de conteúdos e diretrizes de design.....	7
Diretrizes para o design e desenvolvimento ético da IA na oferta do nosso grupo	7
5. Implementação e utilização nos nossos sistemas de aprendizagem.....	8
Monitorização contínua e manutenção dos sistemas de IA	7
6. Envolvimento e Comunicação dos <i>stakeholders</i>.....	8
7. Formação e Sensibilização	9
Promover a sensibilização para o Código de Conduta da IA dentro da organização	8
Estabelecer programas de formação de acordo com funções específicas	8
8. Revisão e Monitorização.....	9
Revisão e atualização do Código de Conduta da IA	9
9. Conclusão	10

1. Introdução e Propósito

Como líder europeu e internacional em *Learning and Development*, o Grupo Cegos é simultaneamente um observador atento e um interveniente dedicado no mundo do trabalho e dos negócios. **A nossa missão vai além do simples enquadramento económico: formamos indivíduos e apoiamos organizações a enfrentar os seus desafios de desenvolvimento.**

Perante as mudanças profundas que estão a abalar as nossas sociedades, a promessa que fazemos aos nossos clientes (contratantes ou formandos) é mais relevante do que nunca.

Comprometemo-nos a transformar competências em *performance*. Assim, a Cegos aconselha e apoia as organizações nos seus planos de transformação e crescimento, estimulando o desenvolvimento pessoal e profissional de indivíduos a nível mundial. Consequentemente, todas as soluções que disponibilizamos (formação *ready to go*, soluções à medida, *blended e digital learning*, *outsourcing* e muito mais) são concebidas para proporcionar uma experiência de aprendizagem única e para transformar competências em *performance*.

Como fornecedor de serviços completos em L&D, apoiamos os nossos clientes ao longo de toda a cadeia de valor da formação (conceção, implementação, administração), sempre com o objetivo de impulsionar a sua *performance*.

Como especialista líder e de confiança, oferecemos fiabilidade e segurança aos nossos clientes. Em contacto direto com as empresas e os seus desenvolvimentos, as nossas soluções são pragmáticas e orientadas para os resultados. Esta abordagem permite-nos medir em conjunto o impacto da formação e otimizar o investimento em formação e desenvolvimento.

Na vanguarda da inovação, utilizamos a inovação para melhorar a experiência: para apoiar as mudanças na sociedade, na economia e nos empregos; para envolver o formando ao longo do tempo através de percursos personalizados; para fazer da aprendizagem *blended e digital learning* um motor de desempenho.

Enquanto parceiro internacional, a nossa rede global, bem como as nossas soluções globais e multilingues, permitem-nos trabalhar com uma carteira de grandes clientes internacionais.

Três valores estão no centro da nossa cultura empresarial:

Compromisso: Realizamos o nosso trabalho com paixão, rigor e profissionalismo. Trabalhamos de forma responsável e transparente para construir e manter relações de confiança com os nossos clientes e parceiros.

Agilidade: Permanecemos curiosos e constantemente abertos à inovação. Sabemos ouvir e adaptamo-nos a cada situação específica, de forma a desenhar e fornecer a solução mais ajustada e relevante.

Partilha: Trabalhamos com respeito e confiança para encorajar a partilha e a co-produção. Promovemos a solidariedade e a generosidade para que a partilha de conhecimentos e competências seja feita sem reservas.

Sistemas de IA no Grupo Cegos

Há vários anos que o Grupo Cegos começou a testar e a explorar diferentes aplicações de IA (ou seja, qualquer sistema baseado em máquinas que, para um determinado conjunto de objetivos definidos por humanos, possa fazer previsões, recomendações ou tomar decisões que influenciem ambientes reais ou virtuais) no seu negócio, e a organizar grupos de trabalho para refletir sobre o impacto da IA na forma como trabalhamos e prestamos os nossos serviços aos clientes.

O propósito do Código de Conduta para a IA

Este documento serve como diretriz fundamental para garantir o uso ético, transparente e responsável das tecnologias de inteligência artificial dentro da nossa organização, oferta de formativa, soluções e serviços.

Destacamos o compromisso do Grupo Cegos com a equidade, responsabilidade, privacidade e a segurança no uso de quaisquer soluções de IA, enfatizando a proteção dos dados dos nossos *stakeholders* e assegurando que as soluções impulsionadas por IA não perpetuem preconceitos ou desigualdades.

A importância da ética na utilização da IA

Como líder em *Learning & Development*, o Grupo Cegos tem estado sempre plenamente comprometido com a aplicação ética da tecnologia no desenvolvimento pessoal e organizacional. O mesmo aplica-se ao uso de sistemas de IA.

Este código de conduta aplica-se a todas as entidades do Grupo Cegos. Como tal, é comunicado a todas as equipas do Grupo.

Com este código de conduta, fornecemos uma estrutura clara para a tomada de decisões e para o comportamento dos colaboradores, assegurando que todas as iniciativas alimentadas por IA estão alinhadas com os valores da organização e são utilizadas para aumentar e melhorar a experiência de aprendizagem de uma forma inovadora e eticamente correta.

2. Governança e Liderança

Funções e responsabilidades para a governança ética da IA.

O nosso modelo de governança enfatiza uma abordagem de cima para baixo na gestão ética da IA, onde as direções estratégicas orientam o planeamento tático e a execução operacional.

Mecanismos regulares de comunicação e informação asseguram o alinhamento, a responsabilidade e a capacidade de resposta aos desafios e oportunidades emergentes da IA.

O Grupo Cegos implementou o seguinte modelo de governança, que foi concebido para garantir a clareza nos papéis, responsabilidades e processos de supervisão e de tomada de decisão.

Nível	Composição	Responsabilidades	Frequência de reuniões
AI Advisory Board Nível estratégico	- Membros da Comissão Executiva - Director for Group Solutions & Partners - Corporate Communication Director - IT Director, Cegos SA - IT security Director, Cegos SA - Head of Legal Department, Cegos SA	Definir a estratégia global, os objectivos e as diretrizes éticas para a utilização da IA. Aprovar políticas, rever o desempenho face aos objetivos estratégicos e garantir o cumprimento das normas legais e normas éticas.	2 por ano ou conforme necessário para decisões estratégicas.
Referentes à Ética e Conformidade da IA Nível Tático	- Corporate Editorial Manager (chefe de grupo e referência para os pontos de contacto da IA nas entidades) - DPO - Head of e-services - HR Director, Cegos SA - Head of Legal Department, Cegos SA - Marketing Director, Cegos SA - Cegos Group Head of Communication / Cegos Group Communication Director	Este grupo atua como um ponto de referência para lidar com questões relativas à utilização da IA dentro do Grupo, em conformidade com o presente código de conduta. Atua como uma ponte entre a supervisão estratégica e a execução operacional.	Trimestralmente ou conforme necessário para rever projetos em andamento e considerações éticas relacionadas à IA.
Equipas operacionais Nível operacional	Equipas responsáveis por projetos operacionais concretos que integram a IA.	Executar todos os projetos de IA em conformidade com as diretrizes estabelecidas, reportar qualquer questão ética ou de conformidade aos responsáveis pela ética e conformidade da IA e implementar ações corretivas conforme indicado.	A IA será um tópico nas reuniões de projeto da equipa para garantir um alinhamento com as diretrizes de governança e normas éticas.

Coordenação transversal

Dentro do sistema de *ticketing* do grupo Cegos (<https://support.cegosdigitalstudio.com/>), foi criada uma conta específica permite receber qualquer questão das equipas operacionais, relacionada com as orientações de conformidade descritas no presente código de conduta. O nosso Corporate Editorial Manager é responsável por recolher, responder ou levar os tópicos a serem discutidos pelos Referentes de Ética e Conformidade da IA.

3. Princípios éticos fundamentais

Aqui estão os nossos 7 princípios éticos fundamentais, aplicados nas nossas diferentes atividades, desde a comunicação ao design até ao desenvolvimento e implementação de soluções de aprendizagem.

Transparência interna e externa: Explicar como e porquê os sistemas de IA tomam decisões.

Esforçamo-nos por garantir a transparência nos processos de design, desenvolvimento e

implementação de qualquer sistema de IA e indicaremos sempre que o formando, ou qualquer um dos nossos clientes, está a interagir com um agente ou sistema de IA. Teremos uma comunicação clara sobre como a IA é utilizada em ambientes de aprendizagem e as bases sobre as quais faz recomendações ou toma decisões. Quando e se utilizarmos sistemas ou agentes de IA, ofereceremos explicabilidade, permitindo aos utilizadores compreender o raciocínio subjacente às decisões da IA.

Responsabilidade: Definir quem é responsável pelas decisões e resultados da IA.

O " **AI Advisory Board**" (IAAB) da Cegos tem a responsabilidade final pelas ações e decisões tomadas pelos sistemas de IA, mas cada Diretor Geral tem o primeiro nível de responsabilidade na aplicação deste código de conduta nos seus sistemas locais.

Os nossos produtores de conteúdos (marketing, comunicação, conteúdos e desenvolvimento de formação) são formados para adotar uma abordagem crítica em qualquer interação com sistemas de IA e manter o controlo.

Caso algum membro da equipa, cliente ou formando do Grupo Cegos levante preocupações éticas ou denuncie violações do nosso código de conduta, este tema será discutido e decidido no grupo IAAB, para rever e corrigir as decisões impulsionadas pela IA, salvaguardando contra prejuízos ou preconceitos.

Privacidade e proteção de dados: Detalhar a forma como os dados dos utilizadores são protegidos e utilizados.

O Grupo Cegos está em conformidade com a legislação da União Europeia no que diz respeito à privacidade e segurança de dados.

Os produtores de conteúdos da Cegos comprometem-se a não utilizar dados confidenciais nos seus pedidos (*prompts*), nomeadamente dados sensíveis ou pessoais.

Os criadores de conteúdos da Cegos comprometem-se a não utilizar fontes que possam não estar isentas de direitos de autor e que não são explicitamente mencionadas, em violação das leis de propriedade intelectual, para proteger os direitos de autor.

Segurança e fiabilidade

Com a nossa "Política Geral de Segurança da Informação", pretendemos também garantir a proteção e segurança dos nossos sistemas, garantindo que funcionam de forma fiável e não representam quaisquer riscos para os utilizadores. Isto inclui a implementação de medidas robustas de segurança para proteger contra o acesso não autorizados e o uso indevido de tecnologias e dados.

No âmbito do seu compromisso com a segurança dos dados e o cumprimento dos requisitos dos seus clientes, o Grupo Cegos proíbe o uso de inteligência artificial de open-source (por exemplo, licenças públicas ChatGPT) para processar, analisar ou interagir com dados confidenciais ou pessoais que identifiquem um cliente, parceiro ou indivíduo. Aplicamos esta regra a todas as informações não públicas, sejam elas contratuais, estratégicas, comerciais ou pessoais, incluindo nomes de projetos, identidades de colaboradores, conteúdos de formação específicos,

documentos partilhados por clientes ou itens sujeitos a cláusulas de confidencialidade
IA para melhorar

Concentramos o uso da IA para um bem, assegurando que garantir a sua aplicação em L&D contribui de forma benéfica para o desenvolvimento dos nossos clientes e formandos. A IA deve ser utilizada para melhorar as experiências de aprendizagem, apoiar percursos de aprendizagem personalizados e melhorar os resultados educacionais.

Integramos ferramentas de IA para otimizar fluxos de trabalho, permitindo que as pessoas se concentrem em tarefas estratégicas de nível superior e desenvolvam as suas competências.

Monitorizamos o mercado para identificar ferramentas que possam melhorar a nossa produtividade e qualidade e oferecemos formação contínua para manter as nossas equipas-chave informadas sobre os mais recentes avanços da IA e guiá-las na aplicação ética e eficaz da IA.

Justiça, equidade e não-discriminação

Os colaboradores da Cegos que trabalham com a IA não devem aceitar as respostas da IA como uma verdade absoluta, aplicando sempre um sistema de revisão por pares para qualquer conteúdo produzido por IA.

Vamos formar e trabalhar ativamente para reduzir e eliminar preconceitos nos dados de treino e nos algoritmos de IA, garantindo que os sistemas de IA não reforçam preconceitos sociais ou perpetuam discriminação injusta.

Analisamos e auditamos regularmente a aplicação das nossas "diretrizes editoriais" no design e desenvolvimento da nossa oferta formativa.

Sustentabilidade

Consideramos o impacto ambiental do desenvolvimento e implementação da IA, dando prioridade a práticas sustentáveis e ecológicas. Consideramos a pegada ambiental dos sistemas de IA e incentivamos as nossas equipas a dar preferência a soluções eficientes energeticamente.

4. Desenvolvimento de conteúdos e diretrizes de design

Diretrizes para o design e desenvolvimento ético da nossa oferta

Definimos diretrizes editoriais que são atualizadas regularmente e que devem ser aplicadas por todas as equipas envolvidas no design e desenvolvimento da nossa oferta de grupo.

5. Implementação e utilização nos nossos sistemas de aprendizagem

O Grupo Cegos utiliza atualmente IA para conceber e desenvolver a sua oferta e soluções de formação. Ao fazê-lo e quando utilizamos sistemas baseados em IA para interagir com utilizadores e formandos, aplicamos os

princípios do Regulamento Europeu sobre Inteligência Artificial (AI Act) atualmente em vigor, especialmente no que diz respeito à transparência, supervisão humana, qualidade dos dados e gestão de riscos.

Também garantimos a conformidade com o quadro contratual e os requisitos específicos estabelecidos pelos nossos clientes, particularmente em setores sensíveis ou sujeitos a restrições regulatórias específicas.

Monitorização contínua e manutenção dos sistemas de IA

Monitorização: cada entidade da Cegos monitoriza os seus sistemas de IA para avaliar o seu desempenho, conformidade com os padrões éticos e adesão aos requisitos regulamentares. Cada Diretor Geral assina um acordo que o compromete a respeitar e garantir a conformidade dos sistemas de IA ao nível da sua entidade.

Relatórios e acompanhamento: Utilizamos a nossa ferramenta de relatórios, Ticketlab (<https://support.pegosdigitalstudio.com/>), para recolher qualquer *feedback* sobre a precisão, preconceito e equidade da nossa oferta.

Ciclos de *feedback*: Dentro dos nossos sistemas, partilhamos os nossos contatos para permitir que os utilizadores finais reportem problemas ou preocupações com os sistemas de IA. Este *feedback* deve ser analisado regularmente pelas equipas operacionais e encaminhado para os membros do “AI Advisory Board”.

Revemos e atualizamos as políticas e diretrizes de governança da IA, conforme necessário, para refletir as lições aprendidas com os incidentes e garantir uma melhor prevenção e gestão no futuro.

6. Envolvimento e Comunicação dos *stakeholders*

Este código de conduta e as regras e princípios que abrange são:

- Partilhados com todos os atuais e novos colaboradores do Grupo. Como tal, está integrado no processo de formação online de Responsabilidade Social Corporativa (RSC), que é obrigatório e disponibilizado a cada novo colaborador (Ver 7.)
- Partilhados com os parceiros que entregam formação do Grupo Cegos aos nossos clientes.

- Disponível para download online no site do Grupo Cegos (<https://www.egos.com/en/responsibility>) e nos sites das entidades do Grupo.

7. Formação e Sensibilização

Promover a sensibilização para o Código de Conduta da IA dentro da organização

Todos os colaboradores do Grupo Cegos terão uma formação obrigatória em RSC, que inclui um tópico específico relativo à sensibilização para a IA, ao Código de Conduta e demonstra como o uso ético da IA é uma responsabilidade de tod

Implementamos um plano de comunicação para promover o Código de Conduta da IA em toda a organização.

Na nossa *newsletter* do grupo, incluímos atualizações regulares sobre tópicos de ética da IA, partilhando artigos de notícias e resultados de investigação.

Estabelecer programas de formação de acordo com funções específicas

Dependendo da função e das responsabilidades, iremos propor um plano de desenvolvimento específico para garantir a melhor aplicação destas orientações às equipas que utilizam a IA.

8. Revisão e Monitorização

Revisão e atualização do Código de Conduta da IA.

O Código de Conduta da IA será revisto pelo “**AI Advisory Board**”, nas suas reuniões bianuais, para garantir que reflete as normas éticas mais recentes, avanços tecnológicos e requisitos regulamentares.

Durante o processo, serão incorporados todos os *feedbacks* das equipas táticas e operacionais, e poderão ser consultados especialistas externos para garantir que reflete as últimas tendências e normas.

As alterações podem envolver a clarificação da linguagem, abordar novas considerações éticas ou atualizar as obrigações de conformidade.

As atualizações são comunicadas a todas as partes interessadas, incorporadas no Código de Conduta da IA, quando necessário, e incluídas no programa de formação da Cegos, garantindo que todos tenham conhecimento das alterações.

9. Conclusão

Este código de conduta não é apenas um conjunto de diretrizes, mas reflete a nossa dedicação à integridade, equidade e respeito em todos os nossos empreendimentos tecnológicos. É uma manifestação dos nossos valores fundamentais e da nossa missão, incorporando o nosso compromisso de utilizar o poder transformador da IA de forma responsável e ética.

Este compromisso assegura que cumprimos os padrões de conduta ética e promovemos um ambiente de confiança e transparência com os nossos *stakeholders*.

Ao integrar estes princípios no tecido da nossa organização, pretendemos liderar pelo exemplo no uso ético da IA, garantindo que as nossas inovações contribuem positivamente para uma sociedade onde a tecnologia amplifica o potencial humano, sem comprometer a integridade ética.

Contacto: Patricia Santos - patricia.santos@corporate.cegos.com

Grupo Cegos

19 rue René Jacques 92130 Issy-Les-Moulineaux, França

cegos.com