



UNISUL

UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA

MATEUS PINTO DA LUZ LIGOCKI VIEIRA

**A IMPORTÂNCIA DA GOVERNANÇA CORPORATIVA EM EMPRESAS DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO**

Palhoça

2020

MATEUS PINTO DA LUZ LIGOCKI VIEIRA

**A IMPORTÂNCIA DA GOVERNANÇA CORPORATIVA EM EMPRESAS DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO**

Relatório de pesquisa na modalidade de Estudo de Caso apresentado ao Curso de **Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação** da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à aprovação na unidade de aprendizagem de Estudo de Caso.

Orientador: Prof. Nilce Miranda Ayres, Ms.

Palhoça

2020

MATEUS PINTO DA LUZ LIGOCKI VIEIRA

**A IMPORTÂNCIA DA GOVERNANÇA CORPORATIVA EM EMPRESAS DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO**

Este trabalho de pesquisa na modalidade de Estudo de Caso foi julgado adequado, em sua forma final, à aprovação na unidade de aprendizagem de Estudo de Caso, do curso de **Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação** da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça, 16 de novembro de 2020.

Professor e orientador Nilce Miranda Ayres, Ms.
Universidade do Sul de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, à minha família que sempre ressaltou a importância dos estudos na vida de uma pessoa, fator esse que foi fundamental para o pleno desenvolvimento, e aproveitamento, de toda a jornada educacional.

Agradeço também à Universidade do Sul de Santa Catarina e todo o corpo docente com qual tive a oportunidade de aprender que, através de sua experiência no ato de lecionar, cumprem com excelência a missão de transmitir conhecimento.

RESUMO

O trabalho acadêmico, aqui apresentado, tem como finalidade determinar a importância da governança corporativa em empresas de tecnologia da informação. Em específico, a relevância de uma estrutura de governança corporativa, adaptada às necessidades e realidades que as empresas pertencentes a esse setor econômico enfrentam e atenta à manutenção e integridade das informações nas plataformas digitais, a fim de se prevenir a ocorrência de danos aos negócios das organizações empresariais. A metodologia empregada para se alcançar esses objetivos foi a de um estudo de caso descritivo e exploratório, dentro do qual se utilizou referenciais teóricos a fim de realizar a análise dos dados coletados com uma abordagem qualitativa. Esses dados utilizados na pesquisa foram coletados através dos seguintes instrumentos: fontes documentais e observação indireta não estruturada. Os resultados desse trabalho acadêmico são os de que a governança corporativa deve ser propriamente estruturada de acordo com as atividades que as empresas de tecnologia da informação realizam e, no caso estudado, com a existência de uma estrutura de governança corporativa composta por mecanismos de controles internos de acordo com a demanda, que os serviços disponíveis aos desenvolvedores externos requeria, teria sido possível evitar os danos verificados à empresa que foi objeto do estudo. Dentre os danos possíveis a uma empresa, em decorrência de falhas na estrutura de governança corporativa, foram identificados os relacionados à imagem e reputação da organização perante o mercado.

Palavras-chave: Governança corporativa. Tecnologia da informação. Prevenção de danos.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
1.1. PROBLEMA.....	6
1.2. JUSTIFICATIVA.....	6
1.3. OBJETIVOS	7
1.3.1. Objetivo Geral.....	7
1.3.2. Objetivos Específicos	7
2. REVISÃO DA LITERATURA.....	8
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	11
3.1. CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO	11
3.2. CAMPO DE ESTUDO	11
3.3. INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS	12
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	13
4.1. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....	13
4.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS	16
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
REFERÊNCIAS.....	20

1. INTRODUÇÃO

No primeiro semestre de 2018 a empresa de tecnologia *Facebook* foi destaque nos veículos de informação. Como, por exemplo, em uma reportagem do jornal britânico *The Guardian* (CADWALLADR *et al.*, 2018), na qual foi noticiada que informações referentes a milhões de usuários foram coletados pela empresa *Cambridge Analytica*, especializada na mineração e análise de dados, sem que essas pessoas recebessem qualquer notificação do *Facebook*.

Assim, diante desse fato, o trabalho acadêmico aqui apresentado tem como tema de estudo a governança corporativa. Mais especificamente, o estudo da importância de aplicar-se um modelo de governança corporativa, em empresas de tecnologia, estruturado de forma a estar constantemente atento à manutenção da segurança e integridade dos dados existentes em sua plataforma a fim de evitar danos à empresa.

1.1. PROBLEMA

Quais são os prováveis danos, a uma empresa de tecnologia, que a falta de uma governança corporativa estruturada de forma a estar, constantemente, atenta à regulação e manutenção da integridade e segurança das informações disponíveis em sua plataforma podem causar?

1.2. JUSTIFICATIVA

O trabalho acadêmico aqui apresentado tem sua motivação a partir da polêmica que envolveu o *Facebook*, em decorrência a utilização dos dados de seus usuários por uma empresa externa à rede social. Apesar de essas informações não terem sido diretamente fornecidas pela proprietária da plataforma digital, a coleta delas só foi possível porque o *Facebook* disponibilizou ferramentas aos desenvolvedores de aplicativos que permitiam tal exploração.

Esse caso levanta o questionamento sobre como as empresas de tecnologia gerenciam e protegem as informações de seus clientes contra ações maliciosas. Isto, principalmente, porque a tendência é que cada vez mais as pessoas utilizem serviços e ferramentas virtuais

como o *Facebook* diariamente, inclusive para trabalhar, e tenham suas informações aos cuidados das empresas proprietárias dessas plataformas. Com base nesses aspectos, é relevante se estudar como a ausência de um modelo de governança corporativa, que esteja em constante atenção à manutenção da segurança e integridade da plataforma pode gerar danos às empresas de tecnologia.

Posto isto, o estudo aqui apresentado contribuí para que as empresas proprietárias de plataformas digitais, além dos profissionais de tecnologia da informação, tenham um conhecimento sobre as nuances do caso que será aqui analisado. Ampliando-se a visão sobre a importância de uma governança corporativa estruturada de acordo com as necessidades do setor, a fim de garantir o bem-estar e a prosperidade dos negócios.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo Geral

Analisar o ocorrido no caso em que a empresa *Cambridge Analytica* utilizou dados dos usuários da rede social *Facebook* e se esta prática poderia ter sido evitada com a efetiva utilização de uma governança corporativa estruturada à manutenção da segurança e integridade da plataforma.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Descrever como a empresa *Cambridge Analytica* teve acesso aos dados dos usuários do *Facebook*.
- b) Relacionar o processo de obtenção dos dados com a política de privacidade da plataforma.
- c) Avaliar se a gestão poderia ter prevenido que os dados fossem utilizados de forma indevida, considerando as políticas vigentes na época.
- d) Descrever o que foi realizado, após a empresa ter descoberto como os dados dos usuários foram coletados, para evitar que eventos semelhantes ocorram no futuro.
- e) Comparar as ações do *Facebook* com as publicações sobre boas práticas de governança corporativa.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Ao longo dessa revisão literária serão abordados conceitos que são relevantes para o estudo de caso que está sendo apresentado. Para a análise da estrutura de governança corporativa em uma empresa de tecnologia da informação, a fim de se evitar danos aos negócios, é necessário levar-se em consideração também o gerenciamento de riscos. E, além disso, é importante a revisão dos estudos sobre a privacidade das informações nas redes sociais e o volume de dados que são divulgados pelos usuários nessas plataformas.

Antes de apresentar o conceito de governança corporativa, é interessante explorar-se brevemente o de governança, uma vez que aquele insere-se dentro do espectro deste. O autor Bergamini Junior (2005, p.152) conceitua que: “governança é a expressão utilizada, de forma ampla, para denominar os assuntos relativos ao poder de controle e direção de uma empresa”, ou seja, pode-se inferir que este termo, além de se referir à forma de gestão, também abrange os controles internos que ocorrem dentro de uma empresa para a manutenção de suas atividades e gerenciamento de riscos, controles esses que são definidos como:

As atividades de controle são constituídas por políticas, procedimentos e práticas desenvolvidas para direcionar especificamente cada controle, a fim de atenuar os riscos identificados previamente e que afetam, de alguma forma, o cumprimento dos objetivos. Essas atividades se dividem em três categorias: de processo ou de operações, de registros ou de relatórios financeiros, e de conformidade ou *compliance*. (BERGAMINI JUNIOR, 2005, p. 185).

Como pôde ser observado, as atividades de controle interno compreendem o gerenciamento de riscos, os quais estão intrinsecamente ligados à governança corporativa, conforme disposto pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (2019, p. 16): “Como guardião do sistema de governança corporativa, o papel do conselho abarca a compreensão de todos os riscos integrados de negócio, inclusive os advindos do risco cibernético”. Assim, e considerando os objetivos do estudo de caso que será apresentado neste trabalho acadêmico, é imprescindível se revisar o que compõe o risco operacional a uma empresa:

O risco operacional se materializa em fraudes praticadas por empregados e em falhas nos processos e nos sistemas informatizados, e ocorrem em função de desenho organizacional inadequado, da falta de planejamento e de monitoração na delegação de poderes, da utilização de procedimentos sem uniformidade e da

obsolescência de produtos e processos. Com esse amplo leque de origens, o risco operacional interpenetra os demais tipos de risco e mantém interseção causal com esses mesmos riscos. (BERGAMINI JUNIOR, 2005, p. 158).

Com a apresentação desses conceitos torna-se mais fácil o entendimento de governança corporativa e o contexto em que ela está inserida. Muito se fala desse conceito em estudos sobre empresas de capital aberto, aquelas que tem as suas ações comercializadas em bolsas de valores, uma vez que se tornou um indicativo de boas práticas realizadas na gestão dessas empresas, práticas essas que inclusive já tiveram sua definição ressaltada pela Comissão de Valores Mobiliários (2002 *apud* SERAFIM *et al.*, 2010, p. 3): “[...] práticas que tem por finalidade otimizar o desempenho de uma companhia ao proteger todas as partes interessadas, tais como investidores, empregador e credores, facilitando o acesso ao capital”.

Entretanto, a adoção dessa estrutura de gestão é benéfica a qualquer tipo de organização que busque o aprimoramento de seus processos gerenciais, o que pode ser observado na definição de governança corporativa apresentada:

Governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgão de fiscalização e controle e demais partes interessadas. (INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA, 2015, p. 20).

No que diz respeito à privacidade de informações em plataformas digitais, assunto especialmente relevante para a estruturação das práticas de governança corporativa nas empresas de tecnologia, é constante a discussão acerca de como as informações disponibilizadas em redes sociais são protegidas. Já foram realizadas diversas pesquisas sobre como os usuários utilizam esses meios virtuais de comunicação e o quão protegida estão as informações fornecidas pelos indivíduos. Couto (2015) aponta que a quantidade de informações publicadas e controláveis pelo indivíduo é pouca, uma vez que a maioria delas são compartilhadas por terceiros e sem a prévia autorização da pessoa.

Inclusive, com foco no âmbito escolar, já foram produzidos estudos de como os professores devem orientar os alunos sobre a postura que devem ter para proteger sua

privacidade, a exemplo o que foi apontado em artigo acadêmico do qual apresenta-se trecho a seguir:

Os discursos sobre a necessidade de gerenciar a exposição de si proliferam e ganham destaque também em meios escolares. Eles quase sempre ressaltam que professores devem orientar os alunos para a seleção de conteúdos pessoais a serem publicados. A orientação para o gerenciamento dos conteúdos tem a finalidade de preservar o sujeito, mas também pode ser mais uma estratégia de visibilidade. (SANTANA; COUTO, 2012 apud COUTO, 2015, p. 56).

Deve-se ressaltar também que Quan-Haase e Young (2009), em seu estudo sobre a privacidade na internet e o comportamento dos indivíduos quanto à divulgação de informações no Facebook, observaram que a utilização de estratégias para proteger a privacidade é essencial no compartilhamento de informações virtuais e, além disso, constatou que a divulgação de conteúdos em redes sociais é inversamente proporcional à preocupação que o indivíduo tem quanto à manutenção de sua privacidade.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1. CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

O estudo de caso aqui apresentado é caracterizado como uma pesquisa descritiva e exploratória, a qual realiza uma abordagem qualitativa para a análise dos dados coletados.

Isto porque, considerando a problemática e os objetivos propostos, busca se basear nos referenciais teóricos sobre governança corporativa para realizar uma análise aprofundada sobre o caso estudado. Logo, está de acordo com a definição de Gil (2019) sobre pesquisas descritivas e exploratórias, o qual define a primeira como aquela que tem o objetivo de descrever algum fenômeno, no caso a governança corporativa, e a segunda como uma pesquisa que tem a finalidade de se obter uma visão ampliada sobre determinado fato.

Quanto a classificação de abordagem qualitativa, ela é utilizada uma vez que, além de os dados estudados não serem quantitativos (aqueles que podem ser representados com projeções numéricas), o objetivo do estudo é realizar uma análise sobre dados que tem valores específicos com base no contexto, dependendo de interpretação para que se obtenha uma conclusão sobre o que se está estudando. Sobre isso, tem-se o trecho apresentado a seguir:

Assim, é preciso considerar que as pesquisas qualitativas não se distinguem das quantitativas apenas por em decorrência da natureza de seus dados. Elas se distinguem das quantitativas em decorrência, principalmente, da adoção do enfoque interpretativista, que se distingue do enfoque positivista, tradicionalmente adotado como fundamento das pesquisas quantitativas, e que preconizam a adoção dos mesmos procedimentos adotados nas ciências naturais. Segundo o enfoque interpretativista, o mundo e a sociedade devem ser entendidos segundo a perspectiva daqueles que o vivenciam, o que implica considerar que o objeto de pesquisa é construído socialmente. (GIL, 2019, p. 62).

3.2. CAMPO DE ESTUDO

O objeto de estudo desse trabalho acadêmico é a empresa de tecnologia “Facebook, Inc.”, a qual tem sua sede localizada nos Estados Unidos da América, mais especificamente no estado da Califórnia. Essa organização tem como objeto de negócio o desenvolvimento de plataformas digitais, as quais são compostas principalmente por redes sociais virtuais como o *Facebook, Instagram e WhatsApp*.

3.3. INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS

A coleta de dados do trabalho acadêmico aqui apresentado, necessários para responder à problemática levantada nesse estudo e se atingir os objetivos propostos, é através de dois instrumentos de pesquisa: fontes documentais e observação indireta não estruturada.

Para a realização da pesquisa documental, serão utilizados documentos classificados como fontes primárias, as quais segundo Gil (2019, p. 165) são: “aquelas que se apresentam da forma como foram produzidas por seus autores. Correspondem aos documentos originais, contemporâneos ao evento ou período a que se refere a pesquisa”. Ou seja, documentos emitidos pela empresa em estudo e por seus diretores executivos na época do caso em estudo.

Quanto ao outro instrumento de pesquisa, a observação indireta não estruturada, será analisada uma entrevista gravada que o diretor, da empresa em estudo, realizou perante os senadores dos Estados Unidos da América a fim de esclarecer os fatos ocorridos no caso que é objeto desse trabalho acadêmico. A utilização, e definição, desse instrumento está alinhada com a exposição de Gil (2019) sobre observação indireta, aquela que ocorre através de meios fotográficos ou eletrônicos; sobre observação não estruturada, a qual permite que os aspectos relevantes do observado possam ser alterados à medida que se desenvolve a pesquisa; e, ainda, sobre a possibilidade de se observar algo que já aconteceu — sem a necessidade de haver novas observações para realizar o estudo do caso.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O objetivo desta seção é apresentar o resultado da pesquisa, realizada com base nos procedimentos metodológicos anteriormente descritos. Para isso, primeiro será descrito os resultados encontrados e, após essa descrição, realizar-se-á uma análise dos resultados, a fim de se determinar a importância da governança corporativa em empresas de tecnologias. Ao longo dessa avaliação, é feita uma comparação entre as ações da empresa, correspondente ao campo de estudo deste trabalho, no caso em análise e as boas práticas de governança corporativa.

4.1. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

No dia 17 de março de 2018, noticiários, como o *The Guardian* (CADWALLADR *et al.*, 2018), reportaram que a empresa *Cambridge Analytica* havia utilizado dados de milhões de usuários da rede social *Facebook*. Naturalmente, esse fato gerou bastante repercussão, a qual levou o Comitê de Energia e Comércio dos Estados Unidos da América a solicitar que o diretor do *Facebook* prestasse esclarecimentos sobre o que havia ocorrido. Em torno desse evento, foram geradas duas fontes primárias de pesquisa que são relevantes para esse estudo, as quais já foram caracterizadas na seção referente aos instrumentos para coleta de dados e são elas: o documento escrito pelo diretor da empresa antes da sessão de esclarecimentos e a gravação em vídeo da audição. Com base nessas fontes, foi possível coletar os dados necessários para os objetivos desse trabalho e responder à problemática proposta.

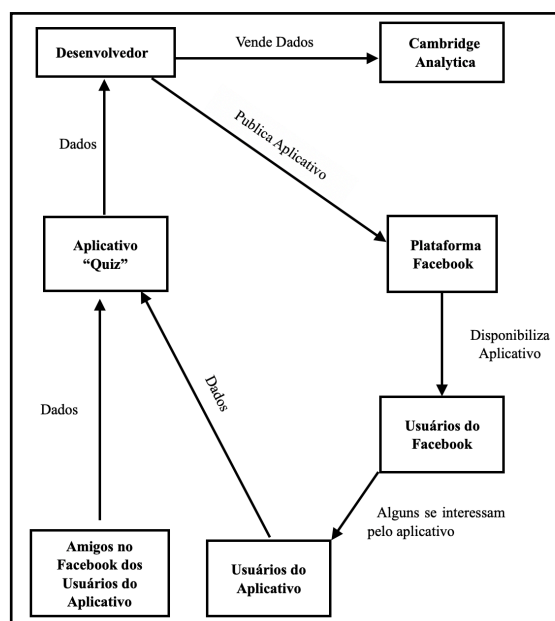
Porém, antes de se seguir à apresentação dos resultados da pesquisa, é necessário efetuar algumas considerações sobre os dados que serão apresentados. Sempre que houver menção a algum dado proveniente de “documento”, essa é uma referência ao que foi escrito pelo diretor executivo da empresa em *Testimony of Mark Zuckerberg* (ZUCKERBERG, 2018); quando for mencionado um dado proveniente de “audição”, a referência é ao documento audiovisual *Mark Zuckerberg testifies before Congress* (GUARDIAN NEWS, 2018) que contém os esclarecimentos do diretor da empresa ao Comitê de Energia e Comércio dos Estados Unidos da América.

O processo de obtenção, pela *Cambridge Analytica*, de dados dos usuários do *Facebook* foi possível através de um aplicativo que foi disponibilizado nessa rede social. Entretanto, o aplicativo não foi criado por aquela, mas sim por um pesquisador que desenvolveu e publicou na plataforma digital do *Facebook*, em 2013, um *quiz*.

Quando os usuários da rede social utilizavam esse aplicativo eles concordavam em compartilhar informações pessoais de seu perfil no *Facebook*, além dos dados de seus amigos virtuais que, a partir das configurações de privacidade que esses haviam selecionado em seu cadastro, permitiam tal ação. De acordo com o documento pesquisado, 300.000 pessoas realizaram esse *quiz* de personalidade, o que, incluindo os amigos desses, resultou em um compartilhamento das informações pessoais de dezenas de milhões de usuários.

Após ter reunido essa enorme quantidade de dados, o desenvolvedor os vendeu para a empresa *Cambridge Analytica* sem que os proprietários dos dados fossem informados. Aqui é importante ressaltar que, segundo a audiência pesquisada, o termo de serviço do *Facebook* declara que o usuário é o proprietário de qualquer conteúdo publicado na plataforma; entretanto, também nessa audiência, foi informado que o termo de serviço do *quiz* versava de forma diferente, o que segundo o diretor da empresa deveria ter sido verificado pelo time responsável pela revisão de aplicativos. A seguir, a fim de ilustração, tem-se um esquema simplificado de como o processo descrito até esse momento ocorreu.

Figura 1: Esquema simplificado.



Fonte: Elaboração do autor, 2020.

Esse procedimento utilizado pelo desenvolvedor para coletar os dados, não só das pessoas que utilizavam diretamente o aplicativo, como também os de seus amigos da rede social, apenas foi possível porque no ano de 2007 o *Facebook* lançou a *Facebook Platform*. Essa plataforma criava a oportunidade de que os usuários, ao utilizarem um aplicativo dentro dela, trouxessem consigo as informações de quem eram os seus amigos na rede social e alguns dados destes. O intuito da implementação desse mecanismo, segundo o documento, era ampliar a interação social na rede ao permitir que, por exemplo, um amigo soubesse a data de aniversário ou o endereço dos outros através de um aplicativo.

Em 2014, o *Facebook* alterou como essa plataforma funciona, a fim de evitar que aplicativos abusassem das ferramentas disponíveis à época. Essas alterações incluíram, além de restringir o compartilhamento de dados, para um desenvolvedor, dos amigos na rede social que também tenham autorizado o mesmo aplicativo, a limitação das informações que seriam compartilhadas aos desenvolvedores para apenas os dados disponível no perfil público do usuário, seu e-mail e a lista de amigos na rede social. Além disso, se algum desenvolvedor quiser alguma outra informação pessoal dos usuários, além dessas mencionadas previamente, passa a necessitar de autorização do *Facebook*.

Em 2015, o *Facebook* recebeu a informação de que o desenvolvedor desse *quiz* havia vendido as informações dos usuários à *Cambridge Analytica*. No documento pesquisado, o diretor do *Facebook* esclarece que essa prática, compartilhar dados dos usuários sem a autorização destes, está em desacordo com as políticas da empresa e bloquearam o acesso do desenvolvedor à plataforma, além de determinar que a *Cambridge Analytica* deletasse todos os dados que haviam sido adquiridos através desse desenvolvedor. Como o *Facebook* recebeu uma notificação formal de que as informações dos usuários haviam sido apagadas, entendeu que o caso estava encerrado e resolveu não comunicar as pessoas afetadas, nem o órgão governamental competente, sobre o ocorrido.

Entretanto, em 2018, o *Facebook* foi informado, através de jornalistas, que os dados dos milhões de usuários podem não ter sido apagados. Assim, a empresa decidiu iniciar uma investigação aprofundada, em parceria com uma agência governamental britânica, para determinar se as informações pessoais de seus usuários foram realmente apagadas. Além disso, comunicou todos os afetados sobre o ocorrido.

A fim de garantir que casos como esse não ocorram novamente, e verificar se outro aplicativo no passado não tenha realizado procedimentos semelhantes, o diretor do *Facebook*, no documento pesquisado, elenca que estava sendo realizada uma auditoria em aplicativos que tenham tido acesso a uma enorme quantidade de dados antes das modificações realizadas na plataforma em 2014. Além disso, foram construídos novos mecanismos para o controle do compartilhamento de informações, de forma a facilitar para o usuário a configuração de quais aplicativos tem acesso a seus dados pessoais.

4.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Conforme pôde ser observado nos resultados da pesquisa, foram diversos fatores que permitiram que o caso em estudo gerasse uma enorme repercussão. Assim, o objetivo desta seção no trabalho acadêmico é analisar as ações da empresa *Facebook*, comparar com as publicações sobre boas práticas de governança corporativa e analisar a importância destas para a prevenção e contenção de danos à empresa.

É indiscutível o fato de não ter sido o *Facebook* que vendeu os dados dos usuários para a *Cambridge Analytica*, entretanto ele certamente foi a empresa mais afetada com esse caso. Isso se deve, não só porque a coleta dos dados foi realizada dentro de um aplicativo na sua plataforma, mas porque, assim como toda empresa de tecnologia, o *Facebook* era o responsável por possuir mecanismos de controles internos a fim de garantir a segurança e integridade das informações de seus usuários.

Inclusive, Serafim *et al.* (2010) em estudo sobre o uso dos controles internos como instrumento de governança corporativa ressalta que pesquisas já comprovaram que o uso destes é um dos fatores para o sucesso empresarial. Assim, quando foi implementada a *Facebook Platform*, que permitia ao desenvolvedor ter acesso a uma maior quantidade de informações dos usuários, se tornou essencial que houvesse a implementação de uma estrutura de controle robusta e ativa. Isto, porque, para garantir a segurança e integridade dos dados no sistema, era necessário evitar a ação de desenvolvedores cujo objetivo era explorar as funcionalidades através de práticas em desacordo com as normas da plataforma.

Nos resultados encontrados durante a pesquisa, quando o diretor da empresa disse ser responsabilidade da equipe de revisão de aplicativos verificar se o termo de serviço do *quiz*

estava de acordo com as políticas da empresa, concluí-se que existia uma estrutura na forma de controle interno. Entretanto, como pôde se verificar, não foi eficaz para garantir a conformidade de todos os aplicativos com as normas internas, gerando danos à empresa como resultado de uma falha no sistema de governança corporativa, ou seja, se os mecanismos de controle não são eficazes, a responsabilidade é dos agentes de governança. Isto porque, segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (2015), as atividades que são desenvolvidas em todas as instâncias da organização devem estar de acordo com as normas, as quais são garantidas por um monitoramento da conformidade, e, além disso, ressalta que é responsabilidade dos agentes de governança certificar que esse processo está sendo efetivo.

Após a empresa ter tido conhecimento sobre a venda dos dados de seus usuários por um desenvolvedor de aplicativo a outra empresa, era essencial que os usuários fossem notificados. Se isso tivesse ocorrido, os danos à imagem do *Facebook* teriam sido suprimidos, uma vez que, apesar de ter havido uma falha na manutenção da segurança e integridade das informações, a transparência com os fatos poderia evitar maiores danos como a necessidade de prestar esclarecimentos sobre as ações da empresa ao Comitê de Energia e Comércio dos Estados Unidos da América anos depois e, esta sessão perante os senadores americanos, provavelmente só ocorreu devido a ausência de transparência da empresa. Inclusive, Serafim *et al.* (2010) relembra que a transparência é um dos pilares das boas práticas de governança corporativa presentes no Código publicado pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa.

Quanto às alterações que o *Facebook* realizou, na *Facebook Platform*, e as ações preventivas, como a auditoria de todos os aplicativos que tiveram acesso a uma grande quantidade de dados, pode-se considerar que são de grande importância para a manutenção do valor da empresa perante o mercado. As alterações servem como uma forma de evitar que procedimentos, semelhantes ao realizado pelo desenvolvedor do *quiz*, não se repitam no futuro e, a auditoria, para certificar que não houve alguma prática semelhante no passado. Essas ações são benéficas para a reputação da empresa no mercado, uma vez que buscam evitar novos danos à empresa, além de gerar confiança aos usuários da plataforma.

Por fim, diante dos resultados obtidos na pesquisa e da análise realizada, é possível concluir a importância da governança corporativa, principalmente nas empresas de tecnologia da informação. Isto porque essas empresas trabalham com uma grande quantidade de dados e,

se houver uma falha no sistema de controles internos da organização, a ocorrência de algum tipo de dano é praticamente inevitável; logo há a necessidade de uma estrutura de governança corporativa alinhada com as boas práticas, já publicadas, e adaptada para as necessidades específicas do setor. No caso aqui estudado, os danos verificados se restringiram à imagem e reputação da empresa perante o mercado, mas se tivesse ocorrido uma falha de controle em outro tipo de empresa, como por exemplo uma que lida com processamento intermediário de transações dos cartões de crédito, os danos provavelmente seriam financeiros e, dependendo do quão crítica fosse a falha, poderia tirá-la do mercado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo de caso aqui apresentado teve como objetivo principal verificar a importância da utilização de uma estrutura de governança corporativa eficiente e adequada para as necessidades do setor da tecnologia da informação. Para se alcançar esse objetivo, partiu-se da problemática de pesquisa proposta que foi identificar quais os prováveis danos, caso essa estrutura não esteja atenta à constante regulação e manutenção da integridade e segurança dos dados, que podem ocorrer em uma empresa de tecnologia. Foi utilizado como objeto de estudo um caso, que gerou bastante repercussão na época, envolvendo o *Facebook* e uma falha no controle de como as funcionalidades da plataforma eram utilizadas pelos desenvolvedores.

Conforme pôde ser verificado, ocorreram danos à empresa, principalmente em relação à sua imagem e reputação perante o mercado, em decorrência da exposição que ela sofreu na mídia por uma falha que poderia ter sido evitada. Provavelmente os danos econômicos ao *Facebook* não foram tão relevantes ao ponto de comprometer a sua participação no mercado, mas, se a estrutura de governança corporativa tivesse dimensionado melhor os controles internos à necessidade que as alterações na *Facebook Platform* demandavam, com certeza a percepção dos usuários sobre a segurança, que a empresa implementa nos dados sobre sua tutela, teria permanecido intacta. Assim, não restam dúvidas sobre como a existência de mecanismos de governança corporativa, estruturados de acordo com as atividades da empresa, são importantes para evitar a ocorrência de danos.

Partindo do caso específico, o qual foi objeto desse estudo, e generalizando os resultados obtidos para outras empresas de tecnologia que trabalham com dados de terceiros, pode-se afirmar que a necessidade de uma governança corporativa bem estruturada é essencial para o bem-estar dos negócios. Inclusive, fica aqui uma sugestão para futuras pesquisas, identificar como a governança corporativa, adaptada às necessidades do setor de tecnologia da informação, podem prevenir danos em outras empresas. Pode ser que se encontre danos específicos diversos dos que foram identificados nesse estudo, mas é inegável que as empresas desse setor enfrentam dificuldades e realidades específicas, as quais devem ser levadas em consideração na modelagem das estruturas de governança dessas organizações.

REFERÊNCIAS

- BERGAMINI JUNIOR, Sebastião. Controles internos como um instrumento de governança corporativa. **Revista do BNDES**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 24, p. 149-188, dez. 2005. Disponível em: <https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/handle/1408/13474>. Acesso em: 29 jul. 2020.
- CADWALLADR, Carole; GRAHAM-HARRISON, Emma. Revealed: 50 million Facebook profiles harvested for Cambridge Analytica in major data breach. **The Guardian**, Londres, 17 mar. 2018. Disponível em: <https://www.theguardian.com/news/2018/mar/17/cambridge-analytica-facebook-influence-us-election>. Acesso em: 21 set. 2020.
- COUTO, Edvaldo. Educação e redes sociais digitais: privacidade, intimidade inventada e incitação à visibilidade. **Em Aberto**, Brasília, v. 28, n. 94, p. 51-61, jul./dez. 2015.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código das melhores práticas de governança corporativa**. 5 ed. São Paulo: IBGC, 2015. Disponível em: <https://conhecimento.ibgc.org.br/Paginas/Publicacao.aspx?PubId=21138>. Acesso em: 29 jul. 2020.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Papéis e responsabilidades do conselheiro na gestão de riscos cibernéticos**. São Paulo: IBGC Orienta, 2019. Disponível em: <https://conhecimento.ibgc.org.br/Paginas/Publicacao.aspx?PubId=24137>. Acesso em: 29 jul. 2020.
- MARK Zuckerberg testifies before Congress. 1 vídeo de (5 horas e 15 minutos). Publicado pelo canal Guardian News. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=mZaec_mlq9M. Acesso em: 28 set. 2020.
- QUAN-HAASE, Anabel; YOUNG, Alyson L. Information revelation and internet privacy concerns on social network sites: a case study of facebook. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON COMMUNITIES AND TECHNOLOGIES, IV, 2009, Pennsylvania, EUA. **Proceedings of the fourth international conference on Communities and technologies**. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/1556460.1556499>. Acesso em: 11 mai. 2020.
- SERAFIM, Elisio *et al.* Histórico e fundamentos da governança corporativa - contribuições para a sustentabilidade das organizações. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, VI, 2010, Niterói. **Anais**. Disponível em: https://www.inovarse.org/sites/default/files/T10_0261_1459.pdf. Acesso em: 29 jul. 2020.
- ZUCKERBERG, Mark. **Testimony of Mark Zuckerberg**. 11 abr. 2018. Disponível em: <https://www.scribd.com/document/375918340/Mark-Zuckerberg-Testimony>. Acesso em: 17 ago. 2020.