

UM ESTUDO SOBRE ÉTICA VOLTADA AOS PROFISSIONAIS DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A STUDY ON ETHICS RETURNED TO INFORMATION TECHNOLOGY AREA PROFESSIONALS

Denis Jose Benites – denisjbenites@hotmail.com
Marcus Rogério de Oliveira – marcus.oliveira@fatectq.edu.br
Faculdade de Tecnologia de Taquaritinga (FATEC) – SP – Brasil

RESUMO

O objetivo deste artigo é apresentar a utilização da ética e da segurança das informações como ferramenta primordial para uma empresa de instalação e monitoramento de sistemas de segurança residencial e industrial. De forma a manter a confiabilidade da empresa e criar novas oportunidades, analisamos os resultados obtidos e sugerimos melhorias. Foi realizado um levantamento bibliográfico sobre a importância do compromisso ético entre empresa e consumidor no setor de segurança da informação e apresentado um estudo de caso sobre uma empresa que atua na área de instalação e monitoramento de sistemas de segurança residencial e industrial. O estudo de caso foi realizado pelo próprio autor deste artigo com o auxílio do gerente de vendas da empresa, desenvolvido por meio de entrevistas com clientes que já possuem os sistemas de monitoramento residencial e também utilizam serviços de informática da empresa. Entre os funcionários foi realizado um questionário para identificar o grau de responsabilidade com que eles lidavam com as informações dos clientes. A empresa estudada é situada em Taquaritinga, mas também é reconhecida na região de Ribeirão Preto/SP, por prestar serviços na área de informática e sistemas empresariais. Devido à preocupação com a segurança e satisfação de seus clientes, a empresa iniciou carreira na área de circuito fechado de TV e instalações de sistemas de segurança. Para manter os padrões da empresa foi necessário priorizar o aumento do nível de segurança de informações e capacitação de seus funcionários. Os principais resultados obtidos no estudo realizado pela empresa foram maior transmissão de confiabilidade aos clientes, sigilo de informação e funcionários mais preparados. As principais conclusões foram que o foco em manter a empresa trabalhando de forma ética e preocupada com a segurança nas informações, elevou a satisfação de seus clientes e trouxe novas oportunidades de crescimento à empresa.

Palavras-chave: Ética. Segurança da informação. Sistema de segurança.

ABSTRACT

The purpose of this article is to present the use of ethics and information security as a primary tool for a residential and industrial security systems and monitoring company. In order to maintain the reliability of the company and create new opportunities, we analyzed the results obtained and suggested improvements. It was performed a bibliographic survey about the importance of the ethical commitment between company and consumer in the information security sector and presented a case study about a company that works in the area of installation and monitoring of residential and industrial security systems. The case study was carried out by the author of this article with the help of the sales manager of the company, it was developed through interviews with clients that already have the systems of residential

monitoring and also use computer services of the company. Among the employees, a questionnaire was carried out to identify the degree of responsibility with which they handled customers' information. The company studied is located in Taquaritinga, but is also recognized in the region of Ribeirão Preto/SP, for providing services in the area of information technology and business systems. Due to concern for the safety and satisfaction of its customers, the company began a career in the field of closed circuit TV and security systems installations. In order to maintain the company's standards, it was necessary to prioritize the increase in the level of information security and the training of its employees. The main results obtained in this study were greater transmission of reliability to the clients, secrecy of information and more prepared employees. The main conclusions were that the focus on keeping the company working ethically and concerned with information security has raised customer satisfaction and brought new growth opportunities to the company.

Keyword: Ethic. Information security. Security system.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente os computadores, celulares e tablets deixaram de ter a função de um eletroeletrônico comum e passaram a ser uma extensão da vida pessoal e profissional de muitas pessoas e empresas. Por meio de HDs, servidores e outros tipos de armazenamento de dados as pessoas e empresas guardam informações que vão desde fotos ou planilhas de despesas mensais a senhas de bancos, processos criminais, documentos financeiros, prontuários de pacientes, entre outros documentos que podem causar sérios problemas se acessados por pessoas de má fé.

Por esse e muitos outros motivos, o profissional da área de informática e de segurança da informação deve se preocupar com a integridade dos dados que poderá vir a manusear, uma vez que o mau uso destas informações pode interferir tanto na carreira do profissional quanto na credibilidade da empresa que presta este tipo de serviço. Não só o profissional deve ter esta preocupação, mas toda a empresa, pois o fluxo de dados pode passar por vários departamentos e ser corrompido durante esse trajeto. Alguns autores como: Laudon, Plaisance, Fontes e Galvão firmam essa ideia.

Laudon (2010), dizia que a forma mais comum de ameaças à segurança de uma empresa viria de fora da organização, mas que na verdade os próprios funcionários representam problemas sérios de segurança. Eles têm acesso a informações privilegiadas e, na presença de procedimentos de segurança internos frouxos, muitas vezes podem perambular por todos os sistemas da organização sem deixar vestígios.

De acordo com Plaisance (2011), é importante lembrarmos que pelo simples fato de vivermos em um mundo da alta tecnologia de transmissão de vídeo em tempo real, de mensagens instantâneas e do compartilhamento de arquivos, não significa que se alterem nossos padrões básicos para uma comunicação eticamente instruída. As novas tecnologias podem propor manifestações novas de preocupações éticas bem antigas relativas à honestidade, a fraude e a transparência.

Segundo Fontes (2008), a privacidade é um assunto cada vez mais presente nas nossas vidas. Muitas vezes não damos a devida importância, mas esta fora de nosso controle à possibilidade da invasão de privacidade que sofremos pela disponibilidade de nossos dados por empresas e entidades que os coletam quando interagimos com as mesmas.

Galvão (2015) relata que não podemos nos esquecer de que a segurança da informação não é feita apenas por máquinas, e que por muitas vezes existe uma pessoa em frente de cada computador da empresa. Engana-se quem pensa que a capacitação e a conscientização de funcionários e colaboradores não faz parte da segurança da informação, muito pelo contrário, já que podemos afirmar que o fator humano é um dos elos mais fracos dessa cadeia.

O objetivo deste artigo é apresentar a utilização da ética e da segurança das informações como ferramenta primordial para uma empresa de instalação e monitoramento de sistemas de segurança residencial e industrial localizada na cidade de Taquaritinga/SP, de forma a manter a confiabilidade da empresa e criar novas oportunidades, analisar os resultados obtidos e sugerir melhorias.

A pesquisa utilizada para confecção deste artigo foi feita por meio de livros, artigos acadêmicos, dissertações de mestrado e sites de pesquisa científicos.

Cervo e Bervian (1996) definem a pesquisa bibliográfica como uma forma de tentar explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. Seu principal objetivo é conhecer e analisar as contribuições científicas sobre um determinado assunto, tema ou problema.

Será descrito sucintamente o conceito de ética e segurança da informação, sua aplicação ao cotidiano da empresa, um estudo de caso realizado pelo próprio autor, uma breve reflexão sobre os resultados obtidos e como a empresa foi afetada após a aplicação das melhorias obtidas por meio deste estudo.

O estudo de caso foi realizado pelo próprio autor com auxílio do gerente de vendas da empresa, aplicado por meio de entrevista com clientes que já possuem os sistemas de monitoramento residencial e também utilizam serviços de informática da empresa, entre os

funcionários foi realizado um questionário para identificar o grau de responsabilidade com que eles lidavam com as informações dos clientes.

Yin (2003) afirma que o estudo de caso envolve uma investigação empírica que analisa um fenômeno contemporâneo dentro do contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.

2 CONCEITOS DE ÉTICA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Conforme Camargo (1991), a ética profissional é a aplicação da ética geral no campo das atividades profissionais; a pessoa tem que estar convicta de certos princípios ou valores próprios do ser humano para vivê-los nas suas atividades de trabalho. De um lado, ela exige o estudo dos deveres específicos que orientam o agir humano no seu campo profissional; de outro, o estudo dos direitos que a pessoa tem ao exercer suas atividades.

Caiçara (2015) afirma que a ética da informação se refere especificamente aos padrões de certo e errado que dizem respeito às práticas de processamento de informações. Impacta diretamente a imagem da empresa e de seus gestores e, portanto, é sempre recomendado que seja estabelecido e divulgado um código de ética e de conduta no tratamento e uso das informações empresariais, tanto de clientes quanto da própria empresa e de seus colaboradores. A preocupação em zelar pela segurança das informações se baseia na importância que elas têm para as empresas contemporâneas. Nos últimos anos, percebemos que as informações são consideradas como o principal recurso patrimonial, a perda ou a violação desses dados por pessoas de má fé ou até o seu conhecimento por parte dos concorrentes podem significar prejuízos materiais e financeiros, comprometimento da imagem da empresa ou do indivíduo perante terceiros, insatisfação dos clientes não atendidos, quedas nas vendas ou mesmo a não sobrevivência da organização.

De acordo com Araújo (2015), a segurança da informação é primordial para que as informações críticas e sensíveis sejam salvaguardadas de quaisquer desvios ou interferências que venham a ocasionar sua modificação, manipulação indevida e até mesmo o acesso não autorizado. A informação é um meio que se faz necessário para que haja a exploração e a composição do conhecimento. Hoje no que entendemos como sociedade do conhecimento, existe relevância na importância da informação, já que, ocorre em conjunto com os avanços tecnológicos, evento que ocasiona a criação de ferramentas que visam facilitar a troca de informações dentro das unidades e entidades corporativas e, conseqüentemente, entre

corporações distintas. A informação constitui um elemento primordial no processo de tomada de decisões estratégicas, pois é considerada como um ativo essencial que precisa ser adequadamente protegido, pois os avanços da tecnologia, que trouxeram às organizações equipamentos móveis e redes de alta capacidade em contrapartida tornou a informação exposta a ameaças e vulnerabilidade diversas.

Segundo Kolbe Júnior (2017), existem diferentes tipos de segurança, e cada um depende do que está sendo protegido. Um e-mail de solicitação de reunião, por exemplo, está em um nível de segurança diferente daquele que se aplica a uma comunicação que circula entre os diretores da empresa. Em razão da importância da segurança da informação, é necessário a criação de um área para atender determinados requisitos, tais como integrar a segurança da informação e garantir um ambiente seguro nas organizações e a integridade e privacidade das informações.

2.1 A influência da ética e da segurança da informação no ambiente de trabalho

Segundo Aguilar (1996), o trabalho de administrar a ética na empresa jamais termina de todo. A conduta ética de uma empresa parece com uma grande roda-gigante. Ela pode ter bastante impulso, mas acabará por perder velocidade e parar, se não lhe fornecermos energia. Ao implantar ou elevar os padrões éticos de conduta na empresa, o alto escalão enfrenta certo número de dificuldades diferentes, quando comparadas com a situação de administrar um processo já em andamento. A primeira necessidade é de mudar o pensamento e o comportamento interno, outra provável dificuldade é a necessidade de adotar ou adaptar novas estruturas, políticas e rotinas que deem suporte aos novos ou mais apurados padrões éticos, e por fim a necessidade de fortalecer e adaptar as perícias administrativas e a capacidade de julgamento, a fim de adequá-las a preocupações éticas empresariais redefinidas.

Sá (1998) enfatiza que o respeito aos segredos das pessoas, dos negócios, das instituições, é protegido legalmente, pois se trata de algo muito importante; eticamente, o sigilo assume o papel de algo que é confiado e cuja preservação de silêncio é obrigatória. Revelar detalhes ou mesmo frívolas ocorrências dos locais de trabalho, em geral, nada interessa a terceiros, mas pode ocorrer que o inverso aconteça e que informações ainda não divulgadas, mas importante para a vida da empresa, possam ser copiadas, colocadas ou divulgadas no mercado antes que a empresa os divulgue, por indiscrição de quem irresponsavelmente os revelou.

De acordo com Ponchirolli (2011), a ética é condição essencial para o exercício de qualquer profissão. Cada conjunto de profissões deve seguir uma ordem de conduta que permita a evolução harmônica do trabalho de todos, a partir da conduta de cada um, por meio de uma tutela no trabalho que conduza a regulação do individualismo perante o coletivo.

Alencastro (2012) salienta que a pressão exercida pelos consumidores, por exemplo, tem feito com que as empresas ultrapassem o campo das obrigações legais e passem a ter também preocupações éticas. Sob as obrigações legais, a organização poderá sofrer punições determinadas pela justiça, mas quando se trata das obrigações éticas, a punição virá por parte da opinião pública, a qual poderá estar sob a forma de boicotes e dúvidas quanto à reputação e credibilidade da empresa, o que influenciará negativamente sua participação no mercado. As exigências da sociedade estão se antecipando às regulamentações legais e, em muitos casos, obrigando a própria legislação a se adequar a essas exigências, uma vez que as pessoas estão se sentindo capazes e têm instrumentos para punir as companhias que não correspondam as suas expectativas.

Conforme Galvão (2015), a informação é um dos maiores patrimônios de uma organização, sendo vital para quaisquer níveis hierárquicos e para qualquer instituição que deseja manter-se competitiva no mercado. Considerada um ativo importantíssimo nos negócios, deve ser muito bem protegida e gerenciada, além de preservada e mantida em um ambiente seguro e monitorado. Infelizmente, muitas organizações não dão a devida importância à segurança da informação. Por isso, acabam pagando um preço altíssimo, algo muito além do que se tivessem investido em mecanismos de segurança, pois, sem se darem conta, perdem o seu bem mais precioso: suas informações. A confidencialidade visa impedir que a informação seja violada e acessada por usuários mal-intencionados, garantindo que as informações serão mantidas em sigilo.

Galvão (2015) relata que, algumas empresas não perceberam que um bom treinamento em segurança da informação evitaria vários casos de violação em seus dados, causados pela prática da engenharia social e de outras formas de ataque. Essa é uma triste realidade, pois a capacitação poderia gerar maior conscientização por parte dos funcionários e colaboradores. Uma empresa que tenha um bom plano de segurança da informação treina seus funcionários logo que são admitidos. O ideal seria que não tivessem acesso a nenhum computador da empresa, sem antes passarem por uma capacitação e estarem conscientizados da importância de proteger todas as informações da organização.

Kolbe Júnior (2017) afirma que, os melhores sistemas de segurança somos nós mesmos e nossas atitudes. De nada adiantam todos os esforços e investimentos em segurança, com estabelecimentos de regras, se os usuários consideram que apenas isso é suficiente. Grande parte da segurança dos dados da organização, é também dos nossos dados pessoais, depende do bom uso dos acessos que nos são disponibilizados.

3 APRESENTAÇÃO DO CASO DE UMA EMPRESA DE SISTEMAS DE SEGURANÇA

O estudo de caso foi realizado em uma empresa da cidade de Taquaritinga, que oferece serviços de informática, sistemas integrados de gestão, segurança e monitoramento residencial e industrial. A empresa se preocupa em proteger os dados gerenciados por ela, trabalhar com seriedade buscando a satisfação plena de seus clientes. A razão social da empresa e determinadas informações não foram citadas neste artigo a pedido da mesma, que prefere zelar por sua imagem. O estudo foi feito por meio de entrevista com os clientes que utilizam os serviços da empresa, perguntando o porquê o cliente optou por esta empresa em meio a outras do mesmo ramo, como conheceu a empresa, se a empresa transmite credibilidade e se já teve algum tipo de problema com a prestação de serviços realizada por ela. Por parte dos funcionários da empresa foi respondido um questionário sobre as políticas de privacidade no manuseio de dados dos clientes, se os mesmos sabiam como a falta de ética poderia interferir no ambiente de trabalho e no relacionamento com os clientes e quais ações erráticas acarretariam punições ao colaborador que fizesse mau uso das informações alheias.

O estudo de caso foi feito pelo próprio autor deste artigo em parceria com o gerente de vendas da empresa, os resultados foram analisados e encaminhados ao proprietário que optou por investir na capacitação e conscientização de seus colaboradores, uma vez que, a lucratividade da empresa é gerada pela prestação de serviços.

a) Como era a empresa antes da aplicação deste estudo

A empresa inicialmente oferecia serviços no ramo informática e sistemas integrados de gestão na cidade de Taquaritinga e região de Ribeirão Preto, com intuito de expandir horizontes iniciou serviços na área de circuitos fechados de TV e monitoramento de segurança residencial e comercial. Porém, a cidade já contava com alguns concorrentes que já fazem

parte do ramo de segurança há algum tempo. O que fez com que a empresa necessitasse de reconhecimento dentre as demais e adquirisse credibilidade junto a seus clientes, além do investimento em publicidade e propaganda. Os funcionários que faziam atendimento ao cliente não tinham conhecimento de como realizar o manuseio de imagens e informações pessoais e comerciais internas de seus novos clientes.

b) Problemas enfrentados pela empresa

A empresa tinha como principais problemas o fato de ser uma empresa nova neste determinado ramo, ter grandes concorrentes e precisar ganhar credibilidade dos clientes para que os mesmos possam fazer propaganda espontânea da qualidade dos serviços que a empresa desempenha. Além da falta de experiência de seus atendentes, a instalação é realizada por um profissional terceirizado, já certificado para trabalhar na área.

c) Aplicação dos resultados do estudo sobre ética e segurança da informação na empresa de Circuito Fechado de TV

Após a pesquisa dos conceitos sobre ética e segurança da informação, e a noção de como estes fatores podem influenciar um ambiente de trabalho, os funcionários da empresa foram submetidos a algumas reuniões com palestras e cursos online para que fossem capacitados e conscientizados de como o manuseio das informações dos clientes são importantes e das inúmeras consequências que o desvio ou exposição destas informações podem causar.

Os estudos sobre ética mostram a necessidade da seriedade e do comprometimento no desenvolvimento de qualquer tipo de trabalho, na realização das tarefas da forma mais correta possível. De como o comportamento inadequado de um indivíduo pode influenciar o resultado de um todo na organização.

De acordo com Alencastro e Alves (2017), a ética passou a ser entendida como parte da cultura organizacional das empresas, e não mais apenas como um conceito abstrato e sem aplicação no contexto empresarial. Atualmente, existe um grande debate sobre a questão do lucro nas empresas, pois há o entendimento de que, se o lucro é primordial, ele é uma consequência das boas práticas de negócio e poderá desaparecer caso a empresa não trate bem seus clientes. Da mesma forma, se não souber desenvolver parcerias duradouras, com ética e

transparência, poderá ter grandes prejuízos no futuro. O fato é que não adianta investir muito dinheiro em publicidade e propaganda se, em contrapartida, a organização não tiver credibilidade no mercado.

Já os estudos sobre segurança da informação expõem o quão importante às informações se tornaram dentro de uma empresa, principalmente na área de sistemas de segurança, onde diariamente residências e indústrias são monitoradas. E em como o desvio ou perda desses dados podem ser cruciais para a não sobrevivência da organização.

Segundo Costa (2013), inteligência, perspicácia e criatividade são qualidades humanas que possibilitaram a evolução das ciências e trouxeram muitos benefícios para a humanidade. Em contrapartida, quando utilizadas de forma negativa, essas características possibilitam às pessoas mal intencionadas tirar proveito da ingenuidade dos outros para benefício próprio. Esse tipo de utilização negativa do conhecimento em relação à segurança das informações denomina-se engenharia social. Trata-se de um conjunto de técnicas utilizadas por pessoas mal intencionadas para obter informações importantes e sigilosas das organizações ou dos sistemas. Estes golpistas podem se passar por profissionais da área de tecnologia da informação para enganar outras pessoas e convencê-las a entregar informações como senhas dos sistemas, dados sigilosos da empresa, senhas de clientes etc. o fundamento dessas práticas reside no entendimento de que o elemento mais vulnerável de qualquer sistema é o homem, que se distingue pela suscetibilidade a esse tipo de ataque devido a certas características comportamentais psicológicas.

d) Melhorias obtidas com aplicação do estudo

A empresa de CFTV (Circuito Fechado de TV) ofereceu a seus funcionários palestras e orientações sobre ética profissional e segurança da informação, para conscientização da importância do sigilo e cuidado na manipulação de dados e imagens dos clientes. Também se propôs a criar um termo de política de segurança entre empresa, funcionários e cliente, visando proteger a imagem e privacidade de ambos e assim estabelecer um nível para acesso das informações onde cada usuário tenha um perfil personalizado tendo livre acesso ou acesso restrito para determinadas situações.

e) Como ficou a empresa de Circuito Fechado de TV após a aplicação do estudo

A empresa de CFTV (Circuito Fechado de TV) continua fazendo novos estudos, buscando a melhoria contínua em seus serviços. Relembrando sempre seus colaboradores da importância e comprometimento na manipulação das informações que circulam pela empresa. A empresa está se expandindo na cidade, mantendo a preocupação em passar confiança e credibilidade a seus clientes. Estabeleceram alguns princípios e metas como:

- Realizar o serviço com máximo de sigilo e responsabilidade;
- Manter as informações dos clientes em máxima segurança;
- Realizar manutenções periodicamente nos sistemas já existentes;
- Oferecer equipamentos modernos a clientes com sistemas defasados;
- Promover assistência técnica imediata ao cliente quando for necessária;
- Expandir a área de prestação de serviço;
- Conquistar novos clientes;
- Firmar parceria com construtoras;
- Investir em novas propagandas;
- Oferecer cursos profissionalizantes aos colaboradores dentro da área.

O alcance destas metas e a execução dos princípios com o comprometimento de todos os membros da empresa auxiliará a organização a alcançar os objetivos pretendidos. Aprendendo com os erros para que em um futuro não se repitam, ajustando os conhecimentos adquiridos por meio deste estudo para a melhoria na qualidade dos serviços e sempre que necessário buscar novos conhecimentos para o desenvolvimento da empresa.

4 CONCLUSÕES

A empresa de CFTV (Circuito Fechado de TV) permanece em constante evolução após aplicação de estudos sobre ética e segurança da informação. Procurando manter-se atento aos resultados obtidos, acompanhar o nível de satisfação dos clientes com relação aos serviços prestados.

Os conceitos utilizados foram: realizar o serviço com máximo de sigilo e responsabilidade, manter as informações dos clientes em máxima segurança, realizar manutenções periodicamente nos sistemas já existentes, oferecer equipamentos modernos a

clientes com sistemas defasados, promover assistência técnica imediata ao cliente quando for necessária. Além da preocupação com os clientes, a empresa está atenta ao comprometimento de seus colaboradores, promovendo palestras e capacitando seus profissionais.

A empresa apresenta os seguintes valores: sempre procurar investir em novas tecnologias, treinar e buscar profissionais altamente capacitados e responsáveis, promover vendas personalizadas, expandir o pós-venda e a assistência técnica imediata. Tendo como missão, o crescimento da empresa amparada das melhores tecnologias e melhor atendimento que possam oferecer.

A aplicação deste estudo à empresa envolve todos os departamentos, devem-se analisar os pontos deficientes e os que podem ser melhorados, os processos que não tem resultados satisfatórios, e assim juntamente com o conhecimento dos funcionários de cada setor buscar por novos conhecimentos continuamente, planejando uma possível forma de melhoria.

Segundo Eleuterio (2015), nas organizações modernas, os gestores motivam os colaboradores por meio da disseminação adequada das informações, estimulando-os a participar e a se tornar mais produtivos. Quando as informações organizacionais são disseminadas adequadamente entre as equipes, os colaboradores compreendem os aspectos relevantes da empresa em que atuam e reconhecem os problemas e os desafios enfrentados por ela, o que favorece sua autonomia e proporciona um clima organizacional baseado na transparência e na credibilidade. No entanto, não é apenas a utilização correta das informações que afeta o desempenho empresarial. A proteção das informações também é essencial para preservar o conhecimento organizacional e os recursos investidos na elaboração de novas estratégias competitivas. Para proteger os interesses da empresa e manter sua competitividade foi necessário adotar uma estratégia de proteção das informações que circulem nas organizações por meio da adoção de normas e padrões internacionais de segurança da informação.

É necessário que haja comprometimento de todos os colaboradores, capacitação e estímulo para que tais mudanças sejam inseridas na organização, acompanhadas em sua realização, registrando os resultados, sejam eles bons ou ruins para que o que seja bom continue a ser realizado e que os erros não sejam repetidos.

Os membros da organização devem ser treinados e conscientizados, pois cada indivíduo tem um tipo de comportamento. Que deve ser respeitado e moldado, todas as ideias devem ser levadas em consideração, independente de níveis hierárquicos.

Tamanha a importância da segurança no manuseio de informações o Tribunal de Contas da União Brasileira criou um guia de boas práticas em segurança da informação onde esclarece o quão importante é zelar pela segurança de informações, uma vez que, a informação é um ativo muito relevante para qualquer instituição, podendo ser considerado, atualmente, o recurso patrimonial mais crítico. Informações adulteradas, não disponíveis, sob conhecimento de pessoas de má fé ou de concorrentes podem comprometer significativamente, não apenas a imagem da instituição perante terceiros, como também o andamento dos próprios processos institucionais. É possível inviabilizar a continuidade de uma instituição se não for dada a devida atenção à segurança de suas informações.

Atualmente a competitividade entre empresas é constante e o maior diferencial entre elas é a qualidade, sejam em produtos, serviços, processos, atendimento ou funcionários, todos são fatores de suma importância e que podem receber novos conhecimentos e estar sempre buscando melhoria contínua.

O comprometimento do todo é essencial para o crescimento e reconhecimento da empresa, para que assim receba o destaque desejado entre seus concorrentes. A propaganda feita boca-a-boca pelos clientes satisfeitos com os serviços prestados pela empresa elevará a confiabilidade da mesma, alcançando assim novos clientes e também as metas e objetivos esperados pela organização.

REFERÊNCIAS

AGUILAR, F. J. **A ética nas empresas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1996.

ALENCASTRO, M. S. C. **Ética Empresarial na Prática: liderança, gestão e responsabilidade corporativa**. Curitiba: InterSaberes, 2012.

ALENCASTRO, M. S. C.; ALVES, O. F. **Governança, gestão responsável e ética nos negócios**. Curitiba: Intersaberes, 2017.

ARAÚJO, V. M. **Segurança da Informação: Uma Abordagem Holística com Foco na Implantação de um SGSI**. 2015. 37 f. Dissertação (Pós-Graduação em Redes e Telecomunicações) – UNIFACS, Salvador. 2015.

BOAS práticas em segurança da informação. Brasília: Tribunal de Contas da União, 2012.

CAMARGO, M. **Fundamentos da Ética Geral e Profissional**. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

- CAIÇARA JUNIOR, C. **Sistemas Integrados de Gestão – ERP: uma abordagem gerencial**. Curitiba: InterSaberes, 2015.
- CERVO, A.L.; BERVIAN, P.A. **Metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Makron Books, 1996.
- COSTA, G. C. G. **Negócios eletrônicos: uma abordagem estratégica e gerencial**. Curitiba: Intersaberes, 2013.
- ELEUTERIO, M. A. M. **Sistemas de informações gerenciais na atualidade**. Curitiba: Intersaberes, 2015.
- FERREIRA, F. N. F.; ARAUJO, M. T. **Política de Segurança da Informação**. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna, 2008.
- FONTES, E. L. G. **Praticando a Segurança da Informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.
- GALVÃO, M. C. **Fundamentos em Segurança da Informação**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.
- KOLBE, A. **Sistemas de Segurança da Informação na Era do Conhecimento**. Curitiba: InterSaberes, 2017.
- LAUDON, K. **Sistemas de Informação Gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- PLAISANCE, P. L. **Ética na Comunicação**. Porto Alegre: Penso, 2011.
- PONCHIROLLI, O. **Ética e Responsabilidade Social Empresarial**. Curitiba: Juruá, 2011.
- SÁ, A. L. **Ética Profissional**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- SIQUEIRA, M. C. **Gestão Estratégica da Informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.
- SEGURANÇA da Informação. c2017. Disponível em:
<<http://tudosobreseguranca.com.br/portal/index.php>>. Acesso em: 18 de janeiro de 2017.
- YIN, R. K. **Case Study Research: design and methods**. 3.ed. SAGE Publications, Inc., 2003.