

A thick black L-shaped frame is positioned on the left and bottom edges of the slide, framing the central text.

RISCOS E PREJUÍZOS DA TI

Estudo de caso Sofist e exemplos de falhas
críticas em produtos digitais

E-COMMERCE TEM
PREJUÍZO DE R\$ 48,4
MILHÕES DURANTE
BLACK FRIDAY

Estudo de caso Sofist

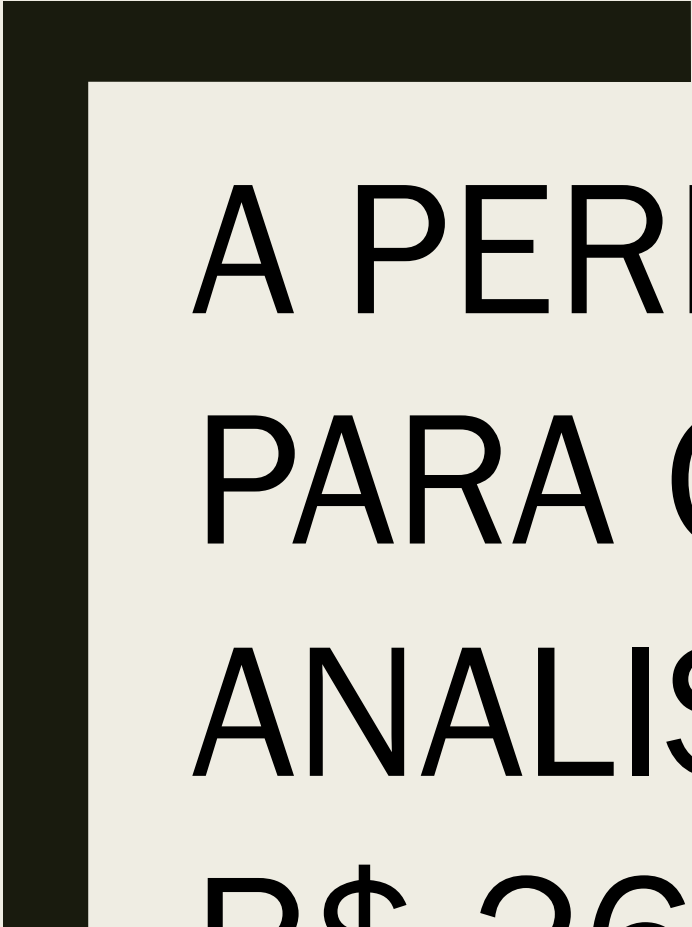


- De acordo com a Sofist, que monitora há seis anos o desempenho de e-commerces durante a Black Friday e Cyber Monday de 2022, problemas de lentidão e instabilidade custaram R\$ 48,4 milhões às lojas virtuais em 2022, valor 34% maior do que o registrado em 2021 (ano em que o prejuízo calculado foi de R\$ 36,1 milhões).
- Para realizar o estudo, a empresa monitorou 146 e-commerces de 15 setores diferentes, das 22h de quinta-feira (24 de novembro), até 23h59 de segunda-feira (28 de novembro), período que engloba Black Friday e Cyber Monday

**BLACK
FRIDAY**

Estudo de caso Sofist

- A Sofist considera um site fora do ar quando é impossível navegar pela loja, levando em consideração os seguintes fatores: problemas técnicos, uso de páginas de espera, demora excessiva (timeout) e quando o site não termina de carregar mesmo após 45 segundos do acesso inicial.
- Como resultado, a empresa apurou que 56 dos e-commerces analisados ficaram 15 horas e 36 minutos fora do ar ao longo do período, o que enfraqueceu o ritmo de compras.



A PERDA CALCULADA
PARA OS E-COMMERCE
ANALISADOS FOI DE
R\$ 26.956.522,98

Estudo de caso Sofist

- Segundo o CEO da Sofist, no cenário pandêmico, em que as vendas online evoluíram rapidamente, houve um grande avanço tecnológico. Porém, de 2021 para 2022, observa-se um padrão que vai na contramão do que se espera das lojas online, que deveriam estar melhor preparadas para o período.
- “É como se o consumidor chegasse na loja, o atendente pedisse para ele um momento, e depois de 30 segundos dissesse que a loja está cheia, e que ele ainda não pode comprar”, acrescenta o CEO, sobre os períodos de indisponibilidade.

FALHAS EM PRODUTOS DIGITAIS



Facebook

- Em setembro de 2018 uma falha na rede social permitiu a visualização dos dados de mais de 50 milhões de perfis.
- No mesmo mês, outro bug foi descoberto e, dessa vez, envolvendo as fotos dos usuários: um erro na plataforma teria permitido que aplicativos terceiros tivessem acesso às imagens de 6,8 milhões de pessoas
- Quando tais falhas ocorrem, a empresa pode ter sérios problemas, inclusive no valor de suas ações: depois dos escândalos do vazamento dos dados, o Facebook perdeu U\$13 bilhões em valor de mercado.

SISU

- Os estudantes que tentaram fazer a inscrição em faculdades pelo SISU em 2019 encontraram uma série de instabilidades no site do programa.
- Houveram picos de até 500 mil usuários simultâneos na página, o que causou sobrecarga e fez com que muitos estudantes não conseguissem se inscrever por conta da lentidão e intermitência no sistema.

SISU

- Nos dias seguintes, além dos problemas de instabilidade, relataram uma falha grave de segurança:
- Quando entravam no sistema e colocavam seus dados (login e senha), alguns dos estudantes eram redirecionados para a inscrição de outros candidatos. Isso permitia que o estudante conseguisse visualizar e até mesmo alterar o curso escolhido por outra pessoa.

TD Bank

- Em fevereiro de 2018, o TD Bank, oitavo maior banco dos Estados Unidos, deixou clientes sem acesso às suas contas online por cinco dias.
- Isso ocorreu depois que o banco atualizou a sua plataforma para supostamente melhorar a usabilidade, segurança e algumas de suas funcionalidades.
- Em casos como esse, testar as atualizações de um produto digital antes de disponibilizá-lo para o público final é essencial para evitar problemas deste tipo.



MUITO OBRIGADO!