

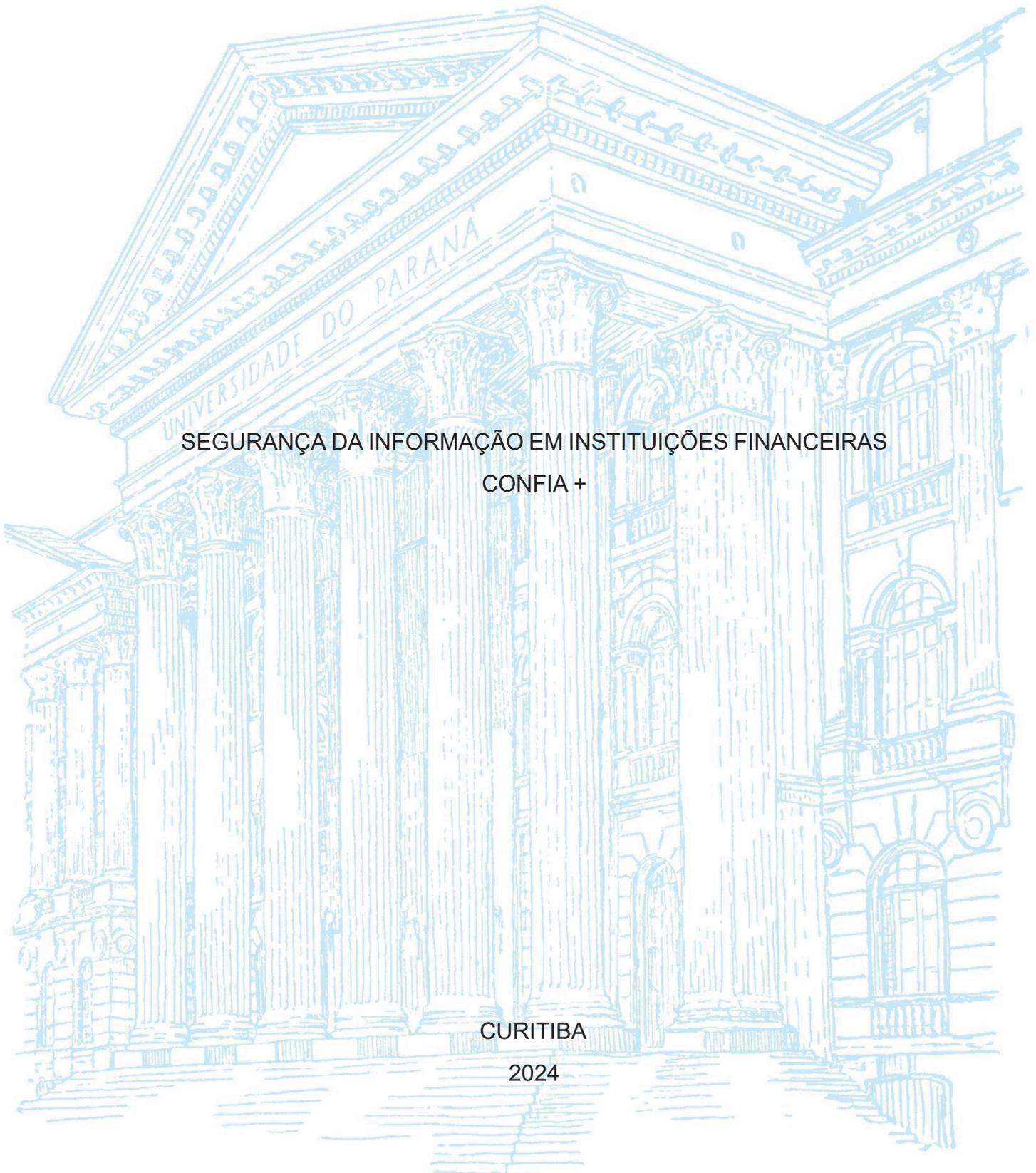
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

FERNANDA BUENO VIEIRA

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
CONFIA +

CURITIBA

2024



FERNANDA BUENO VIEIRA

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
CONFIA +

Artigo apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista, Curso de Especialização em Gestão Estratégica do Agronegócio para Cooperativas de Crédito, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Wagner da Fonseca.

CURITIBA

2024

FOLHA/TERMO DE APROVAÇÃO

FERNANDA BUENO VIEIRA

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS CONFIA +

Artigo apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista, Curso de Especialização em Gestão Estratégica do Agronegócio para Cooperativas de Crédito, Universidade Federal do Paraná.

Prof. Dr. Marcos Wagner da Fonseca

Orientador - Departamento de Administração Geral e Aplicada da Universidade Federal do Paraná – UFPR

Curitiba, 15 de abril de 2024.

A todos os colegas que contribuíram para a realização desse trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a Deus pela nossa saúde e perseverança para a realização desse trabalho.

Aos nossos entes queridos mais próximos pela compreensão de ausências em dias de comemorações em família.

Aos nossos amigos por todo apoio prestado durante a realização do trabalho.

Ao nosso orientador Prof. Dr. Marcos Wagner da Fonseca pelo apoio e incentivo quanto ao nosso desenvolvimento pessoal e profissional quanto a nossa melhoria e qualificação.

Agradecemos a todos que nos auxiliaram de alguma forma para a realização em si desse estudo.

“O primeiro método para estimar a inteligência
de um governante é olhar para os
homens que tem à sua volta.”

Nicolau Maquiavel

RESUMO

O estudo tem como apresentação o tema da segurança da informação em uma cooperativa de crédito, todos os sistemas, as tecnologias e a legislação brasileira aplicada no período atual. Foram inseridos na temática também os serviços terceirizados relacionados vigentes na segurança da informação e como funciona a instituição financeira em si em quesitos de acessos a informações. Os pilares de honestidade e confiança são essenciais a todos os profissionais que integram o sistema de instituições financeiras a fim de que os clientes possam se sentir seguros com cada informação compartilhada.

Palavras-chave: Cooperativa. Segurança da informação. Sistemas. Legislação. LGPD.

ABSTRACT

The study presents the topic of information security in a credit cooperative, all systems, technologies and Brazilian legislation applied in the current period. Outsourced services related to information security and how the financial institution itself works in terms of access to information were also included in the theme. The pillars of honesty and trust are essential for all professionals who are part of the financial institutions system so that customers can feel safe with each piece of information shared.

Keywords: Cooperative. Information security. Systems. Legislation. LGPD.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - CONCEITOS DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	18
---	----

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – CONFIA +.....	24
--------------------------	----

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – PLANO DE AÇÃO DE PROJETO INTEGRADOR.....	26
TABELA 2 – VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA.....	27

LISTA DE SIGLAS

ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados

CRM (*Customer Relationship Management*) – Gestão de Relacionamento com o Cliente

GPTW (Great Place To Work) – Ótimo Lugar para Trabalhar

I.A – Inteligência Artificial

IBPJ – Sistema de Internet Banking de Pessoa Jurídica

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

PF – Pessoa Física

PJ – Pessoa Jurídica

UFPR – Universidade Federal do Paraná

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA.....	14
1.2	OBJETIVO GERAL DO TRABALHO.....	14
1.2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO.....	15
1.3	JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO.....	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	17
3	DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	20
3.1	DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA.....	20
3.2	DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	22
4	PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	23
4.1	DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA.....	24
4.2	PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	25
4.3	RECURSOS.....	26
4.4	VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA.....	27
4.5	RESULTADOS ESPERADOS.....	28
4.6	RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO.....	28
5	CONCLUSÃO	30
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
	APÊNDICE A – CANVAS	32
	APÊNDICE B – 5W2H	33

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA:

O estudo retratado tem como objetivo de demonstrar as melhorias possíveis na organização de uma cooperativa de crédito, tratamos os pontos principais para serem corrigidos no sistema de informação com relação aos associados, aos colaboradores e a cooperativa, a fim de que seja gerada credibilidade em todos os *stakeholders*. A temática principal tem como pilar o tema de segurança da informação sendo aplicada além da legislação atual brasileira, para que a confiança e honestidade sejam os pilares principais diretos da organização.

Com o objetivo de efetivar maior transparência aos associados com a busca de melhores sistemas de proteção de informações privadas e sigilosas de informações pessoais tanto físicas quanto jurídicas foi respeitada e cumprida a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Emenda Constitucional n.º 115/2022) para que o respeito à privacidade e os direitos fundamentais de liberdade sejam protegidos.

Conforme a ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados – os principais incidentes relacionados às questões de segurança da informação são com o envolvimento de sequestro de dados pessoais juntamente com a exploração de vulnerabilidades de pessoas físicas ou jurídicas, os acessos sem autorização concedida e o roubo de credenciais, dentre esses incidentes tem como resultado uma escassez elevada das proteções relacionadas aos sistemas de segurança da informação.

1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO:

Aumento do nível da segurança da informação. Nosso sistema está em evolução, mas em vários aspectos dependemos da ética e da honestidade dos colaboradores. No nosso sistema atual de uma nova plataforma que foi

inaugurada recentemente na empresa temos os registros de *logins* de cada colaborador que efetua o acesso, porém ainda não possuímos um monitoramento de quem acessa ou emite extratos por exemplo, uma vez que as atitudes do colaborador são regidas pelo código de conduta.

1.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO:

Gerar maior confiabilidade no compartilhamento de dados e maior transparência nas tratativas das informações pessoais. Como mencionado anteriormente, nosso sistema está em constante evolução com a nova plataforma de contas e CRM (*Customer Relationship Management*) – *Gestão de Relacionamento com o Cliente* -, porém quando são gerados extratos, por exemplo, e estes são enviados via e-mail, são passíveis de serem rastreados, mas ainda não fica um registro em sistema do último usuário/colaborador que fez a emissão e gerou a informação.

1.3 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO:

É de extrema necessidade a adequação nos sistemas de segurança como por exemplo: a habilitação do novo celular do associado para que consiga realizar as movimentações em sua conta PF (pessoa física) ou PJ (pessoa jurídica) a fim de que ocorra a melhora no relacionamento com o associado nos quesitos de transparência, de agilidade e de confiabilidade no sistema.

Adequação de sistema de IBPJ – Sistema de Internet Banking de Pessoa Jurídica - atualmente as liberações de trocas de celulares são feitas pela agência, pelo Gerente de Agência, ou pelo Gerente Administrativo ou pelo Gerente de Negócios habilitado com comparação/conferência de assinatura do associado ou por confirmações de dados pessoais. Cada agência e cada cooperativa que faz parte do sistema, libera de uma forma diferente de acordo com suas normas internas. Não há uma padronização, apenas uma orientação de como realizar o procedimento da forma mais segura possível e geralmente o associado precisa comparecer em sua agência para validação

das informações e coleta de assinatura para a liberação no novo dispositivo de segurança. Porém, já ocorreram inúmeros casos de golpes por ligação, em que o golpista alega ser o associado dizendo que não tem tempo para ir até a agência e induz o atendente que está do outro lado da linha a alterar a senha de acesso por pressão. O golpista revela todos os dados do verdadeiro associado e afirma que não se recorda da senha que criou, sendo assim, já tiveram casos nas agências em que os atendentes zeraram as senhas e os golpistas tiveram acesso às contas correntes dos associados. Pelos casos terem sido efetuados nas agências, os seguros não realizaram as coberturas e geraram prejuízos diretos para a cooperativa.

Auditoria de empresas que prestam serviços terceirizados de forma interna nas agências (jardineiros, faxineiras) e nos sistemas que utilizamos: grande parte dos nossos sistemas são desenvolvidos e comprados diretamente de terceiros como por exemplo: CRM, Sales-Force, Se-Suite e Namirial. Como identificar se os funcionários desta empresa terceira praticam a LGPD e não deixam de compartilhar os dados?

Acesso limitado a dados de acordo com o usuário e controle de acessos: cada cargo/função deveria ter acesso apenas as informações de seus associados que fazem parte da sua agência em que estão vinculados para que não consigam acessar dados sensíveis das outras contas que não fazem parte de sua cooperativa/agência diretamente.

Benchmarking de outras instituições financeiras como forma de alinhar novas ideias, a fim de fomentar o uso de tecnologias e sistemas que já existem e funcionam em outras instituições. Pesquisas das dores dos associados como forma de entender os seus problemas que possuem com nossas tecnologias, a fim de atendê-los melhor sempre e fomentar cada vez mais associados por meio de indicações diretas de mercado que já possuímos conosco em carteira.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A tecnologia tem cada vez mais relevância na vida das pessoas para que todos os processos possam fluir de forma mais rápida, isso se deve em grande parte a introdução e avanço repentino da I.A (Inteligência Artificial). Sendo assim, os novos modelos de negócio com relação às instituições financeiras precisam estar cada vez mais adaptados para atender todos os públicos, porém com segurança de que todos os dados que recebem dos clientes tenham privacidade e proteção de dados para que a segurança deles seja resguardada. As quantidades de dados que são gerados pelas transformações digitais são abundantes, porém o tratamento desses dados pelas instituições é de grande valia e cada vez mais desafiador (ROGERS, 2019).

A grande relevância do tema vem sendo discutida entre as instituições devido a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei n. 13.709 de 14 de agosto de 2018 que entrou em vigor em setembro de 2020. A Lei foi promulgada a fim de proteger os direitos de liberdade e privacidade das pessoas físicas e jurídicas com relação aos dados que compartilham em meios digitais ou físicos. O tratamento desses dados se trata de qualquer operação que envolva um dado pessoal para que uma atividade seja executada, sendo assim, antes da tratativa ocorrer deve-se assegurar que a operação está direta, clara e explícita ao titular dos dados. Conforme informações do DefCon-Lab (grupo de *hackers* que atuam revelando as vulnerabilidades de instituições), em 2021, mais de 223 milhões de dados de pessoas físicas e 40 milhões de dados de pessoa jurídicas foram divulgados sem autorização. Devido a essas questões, a Lei da LGPD deve cada vez mais ser amplificada nas instituições para que elas se adaptem cada vez mais.

CONCEITOS DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – FIGURA 1



FONTE: <https://acaditi.com.br/lgpd-entenda-os-impactos-da-lei-geral-de-protecao-de-dados-do-brasil/>. Acesso em: 14 de abril de 2024

Além da questão da proteção de dados, a questão do conhecimento da cultura organizacional da instituição financeira tem grande relevância para melhor avaliação de quais os passos devem ser seguidos, para que a lei possa vigorar dentro das instituições. Sendo assim, as instituições financeiras privadas já possuem diferenças com relação às cooperativas de crédito e as tratativas podem ser diversas. Uma mesma Lei que se adapte a ambas, mas com percursos diferentes e mesma proteção.

Com base nesse modelo de diferentes culturas organizacionais utilizamos o modelo de negócios Canvas, a fim de atender a lei vigente de forma a facilitar os processos aos colaboradores das agências de cooperativas de crédito nas configurações de proteção de dados de associados, auxiliar a transparência e garantir o controle das operações. O criador do modelo Canvas - Alexander Osterwalder - afirma que grande parte do êxito da ferramenta se deve ao fato de ela ter interface mais amigável a quem a utiliza, tem funcionalidade de um protótipo que torna possível os gestores a fazer outro protótipo mais sofisticado e em grande escala nas empresas. Sendo assim, definimos os principais problemas a serem solucionados: o aumento do nível de segurança da informação, as trocas de dispositivos de segurança para os acessos às contas, as entradas de serviços

terceirizados nas agências e os controles de acessos dos colaboradores aos sistemas. As soluções incluem uma adequação dos sistemas para as trocas de aparelhos, auditorias para as empresas que prestam serviços terceirizados, acessos mais limitados de colaboradores de acordo com seu cargo, benchmarking de outras instituições financeiras e pesquisas mais voltadas às dores dos associados para entender para atender.

Os resultados esperados na adequação desses pontos com base no Canvas que realizamos e no passo a passo com o uso da ferramenta 5W2H serão: maior confiança e transparência na tratativa dos dados de pessoas físicas e jurídicas, prevenção de futuros processos e segurança maior para colaboradores frente aos dados compartilhados dos associados que passam todos os dias pelas agências.

3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA:

Cooperativa de Crédito localizada no sul do país, segmento bancário, organizações associadas como seguradoras, empresas terceiras que fornecem sistemas como CRA, Se-Suite, entre outros, produtos ou serviços, atua em diferentes áreas e regiões, estando presente em todos os estados do território nacional, orçamento anual, mais de 7 milhões de associados, mais de 40 mil colaboradores, 2,5 mil agências, distribuídas em mais de 100 cooperativas. Conforme encontra-se publicado no site, em memórias e trajetória da cooperativa, o cooperativismo chegou ao nosso país como proposta de Theodor Amstad, um padre suíço que trouxe em sua bagagem ideais que começaram a surgir na Europa, no contexto da Revolução Industrial. Ele chegou aqui ao lado do movimento imigratório, que ocorreu por volta do século XIX. Ao desembarcar no sul do Brasil, conheceu as comunidades rurais e se viu em meio a um cenário pouco próspero, onde produtores e agricultores faziam a venda de seus produtos a preços baixos e não possuíam acesso a manufaturados. Apesar disso, observou que, mesmo diante dessas limitações, os imigrantes traziam consigo uma perspectiva comunitária, originária de suas culturas e países de origem.

As raízes do Sicredi estão na primeira cooperativa de crédito do Brasil, fundada em 28 de dezembro de 1902, em Nova Petrópolis/RS. Batizada pelos imigrantes alemães como Sparkasse Amstad, a Caixa Rural da Linha Imperial marcou a chegada de uma nova forma de organização econômica ao país, que iniciava sua expansão pelo Sul do Brasil, até atingir, décadas mais tarde, outras regiões, consolidando-se como um sistema de crédito cooperativo de abrangência nacional. A cooperativa foi inspirada no modelo de cooperativismo idealizado por Raiffeisen e a partir da motivação do Padre Theodor Amstad e lideranças da comunidade.

O movimento de expansão do cooperativismo de crédito foi expressivo entre 1900 e 1960 nas regiões Sul, Sudeste, Nordeste e Norte do país. Em 27 de outubro de 1980, foi constituída a Cooperativa Central de Crédito do Rio Grande do Sul – Cocecrer/RS - fruto da união de nove cooperativas de crédito. Em 29 de janeiro de 1985, três centrais de cooperativas de produção e dez cooperativas singulares de crédito se uniram e constituíram a Cooperativa Central de Crédito Rural do Paraná - Cocecrer/PR, atual Central Sicredi PR/SP/RJ.

A promulgação da Constituição de 1988 representou para o cooperativismo de crédito, a possibilidade de atingir a autonomia operacional almejada desde as origens do movimento no Brasil.

Criado em 1995 com o nome Bansicredi, foi o primeiro banco cooperativo privado brasileiro, responsável por instituir autonomia financeira às cooperativas e permitir acesso mais eficiente ao mercado financeiro e a programas especiais de financiamento.

Em 1998, a instituição ultrapassou as fronteiras do país, com a filiação do Sicredi ao Conselho Mundial das Cooperativas de Crédito - WOCCU.

Em 1999, o Banco Cooperativo Sicredi foi autorizado a realizar operações de crédito rural com encargos equalizados pelo Tesouro Nacional, fato inédito até então no Sistema Financeiro Nacional.

Constituída em 2000, com o nome de Confederação Interestadual das Cooperativas Ligadas ao Sicredi - a Confederação Sicredi, atua como um grande centro de infraestrutura e de compartilhamento de serviços e de processamentos para todas as organizações do Sistema.

Uma importante conquista para o cooperativismo de crédito foi a constituição, em 2013, do Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito - FGCoop, regulamentado pela Resolução 4.284 de 2013 do Conselho Monetário Nacional.

Hoje conta com mais de 7 milhões de associados e está presente em todo o Brasil com mais de 2,5 mil agências, distribuídas em mais de 100

cooperativas. Mais de 40 mil colaboradores, classificados no ranking GPTW (*Great Place To Work*) como Melhor Empresa para Trabalhar e por 9 anos consecutivos ficando entre as 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, segundo a revista *Você S/A*. Ainda, figura no ranking Melhores & Maiores da revista *Exame* e em 2020 eleita a 2ª instituição com maior liberação de crédito rural. Conforme dados de setembro/2023 constantes no site da organização.

3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA:

Adequação de sistema de IBPJ – Sistema de Internet Banking de Pessoa Jurídica - atualmente as liberações de trocas de celulares são feitas pela agência, pelo Gerente de Agência, ou pelo Gerente Administrativo ou pelo Gerente de Negócios habilitado com comparação/conferência de assinatura do associado ou por confirmações de dados pessoais. Cada agência e cada cooperativa que faz parte do sistema, libera de uma forma diferente de acordo com suas normas internas. Não há uma padronização, apenas uma orientação de como realizar o procedimento da forma mais segura possível e geralmente o associado precisa comparecer em sua agência para validação das informações e coleta de assinatura para a liberação no novo dispositivo de segurança. Porém, já ocorreram inúmeros casos de golpes por ligação, em que o golpista alega ser o associado dizendo que não tem tempo para ir até a agência e induz o atendente que está do outro lado da linha a alterar a senha de acesso por pressão.

O golpista revela todos os dados do verdadeiro associado e afirma que não se recorda da senha que criou, sendo assim, já tiveram casos nas agências em que os atendentes zeraram as senhas e os golpistas tiveram acesso às contas correntes dos associados. Pelos casos terem sido efetuados nas agências, os seguros não realizaram as coberturas e geraram prejuízos diretos para a cooperativa.

Auditoria de empresas que prestam serviços terceirizados de forma interna nas agências (jardineiros, faxineiras) e nos sistemas que utilizamos: grande parte dos nossos sistemas são desenvolvidos e comprados diretamente de terceiros como por exemplo: CRM, Sales-Force, Se-Suite e Namirial. Como identificar se os funcionários desta empresa terceira praticam a LGPD e não deixam compartilhar os dados?

Acesso limitado a dados de acordo com o usuário e controle de acessos: cada cargo/função deveria ter acesso apenas as informações de seus associados que fazem parte da sua agência em que estão vinculados para que não consigam acessar dados sensíveis das outras contas que não fazem parte de sua cooperativa/agência diretamente.

Benchmarking de outras instituições financeiras como forma de alinhar novas ideias, a fim de fomentar o uso de tecnologias e sistemas que já existem e funcionam em outras instituições. Pesquisas das dores dos associados como forma de entender os seus problemas que possuem com nossas tecnologias, a fim de atendê-los melhor sempre e fomentar cada vez mais associados por meio de indicações diretas de mercado que já possuímos conosco em carteira.

4. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Em decorrência da evolução tecnológica, rotina pessoal de cada indivíduo, logística de agências, trânsito e falta de tempo, é possível observar que as instituições financeiras de modo geral têm cada vez mais investido em inovações e autoatendimento dos seus clientes em contrapartida o relacionamento entre pessoas, confidencialidade, consultoria presencial para um atendimento mais exclusivo tem ficado cada vez mais frio e distante.

Frente a essa realidade, as Cooperativas de Crédito têm apresentado níveis de crescimento territorial nacional significativo, pois mantém suas agências grandes com foco em relacionamento humano,

priorizando o associado como indivíduo fundamental ao desenvolvimento das atividades bem como a aplicabilidade de consultorias financeiras específicas ao momento de cada associado.

De acordo com os dados abaixo elencados para que se minimizem os riscos e a autonomia com segurança ocorra para os associados seria necessária a aquisição de um caixa eletrônico por agência com tecnologia aplicada a liberação de aplicativos em que o próprio equipamento após o associado realizar as confirmações de dados em conjunto com seu cartão e senha, faça a liberação de aplicativo. Ressaltamos que todas as agências possuem sistemas de vigilância com câmeras 24h para casos de liberações com comprovações de auditorias internas e externas.

QUADRO 1 – CONFIA +

Projeto	Confia +		EQUIPE 9	Fernanda Bueno Vieira, Maria Juliana Simões Ribeiro, Paula Fabiane Joner, Rafael Silveira do Amaral, Rakel Morgana Antunes Köhlbach, Renata de Souza Kovaltchuk, Vanessa Jacobi Ferreira da Silva
O PROBLEMA	SOLUÇÕES		RESULTADOS	
Aumento do nível da segurança da informação Troca de dispositivos de segurança Serviços terceirizados Controles de acessos aos sistemas .	Adequação de sistema de IBPJ Auditoria de empresas que prestam serviços terceirizados Acesso limitado a dados de acordo com o usuário e controle de acessos Benchmarking de outras instituições financeiras e pesquisas das dores dos associados - Entender para atender		Maior confiança e transparência na tratativa das informações Prevenção de futuros processos Segurança no desempenho das funções dos colaboradores	
USUÁRIOS			BENEFÍCIOS PARA OS USUÁRIOS	
Todos os associados e poupadores Sicred Não correntistas - conta aval, salário Colaboradores Fornecedores			Maior tranquilidade e confiança Segurança dos associados e dos colaboradores Tecnologia para os associados e colaboradores	
HIPÓTESES	QUAIS SÃO OS NOSSOS RISCOS?		O QUE PRECISAMOS FAZER AGORA?	
Acreditamos que para termos uma segurança maior na adequação de sistema IBPJ para os associados serem autossuficientes na demanda tendo maior tranquilidade e confiança Acreditamos que para possamos prevenir processos futuros da segurança da informação será necessário a auditoria de empresas que prestam serviços terceirizados para segurança dos associados e dos colaboradores Acreditamos que para que tenhamos maior controle de informações acessadas será necessário limitar e evidenciar os acessos de acordo com função e agência de cada associado para a segurança de ambas as partes	Custo do investimento, indisposição de situações logísticas, adaptação de associados Contratação de empresas não associadas a cooperativa, falta de disponibilidades de serviços locais, revisão de contratos vigentes, risco de continuidade do negócio, qualidade e operacional Custo do investimento, treinamento de colaboradores		Orçamentos de sistemas de IBPJ Evidenciar possíveis processos de melhorias para apresentação ao canal Nossas Ideias	

FONTE: Fernanda Bueno Vieira(2024)

4.1 – DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA:

Foi elaborado o método Canvas com pesquisa aplicada à colaboradores e associados do sistema e foram levantadas algumas

situações-problemas a serem tratados com a finalidade de buscar melhoria e maior transparência aos associados, bem como modernização do sistema.

4.2 – PLANO DE IMPLANTAÇÃO:

Com a questão do benchmarking de outras instituições financeiras, modelo de aplicativo e tecnologias, como por exemplo sistema mais automatizado para migração de pontos/milhas, algumas instituições permitem a anos a migração de pontos para parceiros direto pelo App, enquanto no sistema cooperativo, para migrar o associado precisa ligar no 0800 e muitas vezes se frustrar esperando vários longos minutos em chamada de espera.

Benchmarking do sistema Sicredi – atualmente existem tecnologias de cooperativas que já existem no mercado e não compartilhadas com as outras, alguns sistemas são desenvolvidos internamente e se fossem compartilhados traria maior englobamento e cooperação entre cooperativas diferentes, sempre pensando no bom atendimento ao associado que deve sempre estar no centro do negócio.

TABELA 1 – PLANO DE AÇÃO DE PROJETO INTEGRADOR

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO		UFPR					
PLANO DE AÇÃO DO PROJETO INTEGRADOR							
PROBLEMA: O cooperado se sente frustrado quando vai a cooperativa porque espera muito para ser atendido						Elaborado em:	
SOLUÇÃO: Proposta de atendimento programado aos cooperados, evitando assim filas e demora no atendimento							
O QUE?	COMO?	QUANDO?	ONDE?	QUEM?	QUANTO?	POR QUE?	STATUS
Analisar os sistemas existentes	Levantar no mercado os principais fornecedores		Atendimento ao cooperado	João Vitor		Esta etapa busca conhecer as principais características do sistema	
Verificar se a equipe de TI consegue desenvolver o sistema	Desenhar o sistema e suas características com o pessoal de TI e verificar os prazos de desenvolvimento		Equipe de TI	Victor Deis		Com base nas melhores características do mercado, verificar se a equipe de TI consegue desenvolver no prazo estabelecido.	
Analisar o custo	Com base nos fornecedores levantados na etapa 01, solicitar os orçamentos.		Equipe de projetos	Edson Paiva		Levantamento dos custos de implementação e treinamento dos colaboradores.	
Divulgar o novo sistema aos cooperados	Criar as campanhas de divulgação para os cooperados através do WhatsApp, Email e cartazes na loja da cooperativa.		Equipe de Marketing	Edneia Prego		Elaboração e impressão do material para divulgação.	
Fazer uma pesquisa com os cooperados para verificar as funcionalidades que gostaram de ter no sistema de atendimento	Utilizar o software XXX para levantar a satisfação dos cooperados em relação ao novo sistema		Equipe de Marketing	Tomas Sivas		Etapa importante para analisar a satisfação dos cooperados	
Analisar os dados da pesquisa			Equipe de Marketing	Tomas Sivas		Tabular os dados	
Realizar os ajustes com base nos resultados da pesquisa			Atendimento ao Cooperado	Eder Junior		Estabelecer os ajustes	

FONTE: Fernanda Bueno Vieira (2024)

4.3 – RECURSOS:

Pesquisas das dores dos associados - Entender para atender - Porque podemos elaborar soluções em cima das dores dos associados, através dos canais de reclamação e elogios e pesquisa de clima, utilizar os relatos dos associados para melhorias de forma ágil.

Adequação de sistema de liberação de dispositivo de segurança/troca de aparelho celular, para aumento da segurança da informação - Porque queremos aumentar a segurança a fim de prevenir cada vez mais as fraudes, acesso a novas liberações através do autoatendimento no caixa eletrônico

com utilização de senhas do App e cartão, trazendo mais autonomia ao associado e descomplicação na agência, além de maior segurança e ganho de tempo no dia a dia do colaborador na agência que fica na ponta.

Acesso limitado a dados de acordo com o usuário e controle de acessos, de forma a identificar a intenção de cada acesso, para evitar vazamento de dados e venda de informações sigilosas.

4.4 – VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA:

TABELA 2 – VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

			
VIABILIDADE ECONÔMICA DO PROJETO INTEGRADOR			
DESCRIÇÃO DO PROBLEMA: Segurança da Informação e Melhorias Tecnológicas			Elaborado em: 31/10/2023
SOLUÇÃO PROPOSTA: Investimentos em Infraestrutura e Tecnologias			
PRAZO DE ANÁLISE: 31/12/2023			
INVESTIMENTO	RECEITAS	CUSTOS	OBSERVAÇÕES
Caixas eletrônicos modernizados. Controle de acessos aos sistemas, por usuário e informação p/ cargo. Benchmark Cooperativas	Produção em comercialização de produtos, nesse tempo que é terceirizado para o caixa algumas atividades. Tempo de atividade de cada colaborador para desempenhas as funções da sua função.	Tempo de trabalho do colaborador; treinamento. Aquisição de novos caixas eletrônicos. Adaptação de sistema, aumento de equipe, horas trabalhadas e desempenho de todo setor de TI. Compra de equipamentos.	

	Melhorias de gestão e desenvolvimento, visão de negócios.	Deslocamento, hospedagem e alimentação, para imersões presenciais.	
--	---	--	--

FONTE: Fernanda Bueno Vieira (2024)

4.5 RESULTADOS ESPERADOS:

Dentro dos resultados que são esperados a variável de maior percepção será a economia de tempo, pois com equipamentos mais modernos e com o benchmark entre as cooperativas, será possível fazer atividades realmente importantes e sem perder o foco na produção. Inicialmente será investido um custo financeiro para atuar com essas melhorias, porém serão rapidamente absorvidas e transformadas em economia de custos com o passar do tempo.

De outra perspectiva se espera que o controle de acessos aos sistemas por usuário e cargo traga uma maior satisfação dos associados entendendo que essa proteção aos seus dados traz uma maior segurança e tranquilidade para operar suas finanças na instituição. A maior confiança e transparência na tratativa das informações também traz uma prevenção de futuros processos por vazamento de dados e uma maior segurança no desempenho das funções dos colaboradores.

4.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS:

Analisando de maneira integrada todas as ações e soluções apresentadas, foram levantados alguns riscos potenciais do

projeto que podem comprometer o resultado do projeto. Dentre os riscos apresentados, podemos listar:

- Custo do investimento, indisposição de situações logísticas, adaptação de associados.
- Contratação de empresas não associadas a cooperativa, falta de disponibilidades de serviços locais, revisão de contratos vigentes, risco de continuidade do negócio, qualidade e operacional.

5. CONCLUSÃO

Na era em que estamos com informações rápidas e respostas curtas a todo momento de modo cada vez mais acelerado, se faz necessário a adaptação em cada processo da sociedade. No caso de informações pessoais em que podem ser clonados dados, esse quesito de adaptação das instituições assume um papel de maior importância, visto que os dados são o bem mais valioso que temos na era da Inteligência Artificial.

Nesse contexto, tanto as instituições, quanto os profissionais, quanto os governos precisam estar cada vez mais atentos às mudanças e avaliar a execução e implementação das Leis que a cada dia se tornam vigentes.

Diante do estudo relatado, as motivações desta pesquisa são o fornecimento de ferramentas importantes de melhorias de processos vigentes e suas devidas falhas para que sejam alinhados esforços para geração de melhores controles frente aos sistemas de informação de instituições financeiras e proteção de associados.

Com relação ao estudo realizado conclui-se que o sistema de segurança da informação precisa estar de acordo primeiramente com a legislação em vigor e em seguida se adequar melhor em quesitos de tecnologias para que possam atender melhor os associados das cooperativas e que eles estejam protegidos com relação a cada dado que é compartilhado com a instituição.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADIL, J. **LGPD – Entenda os impactos da Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil**. 2020. Disponível em: <https://acaditi.com.br/lgpd-entenda-os-impactos-da-lei-geral-de-protecao-de-dados-do-brasil/>. Acesso em: 07 Abr. 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**, 1988.

CISI, L. **Três anos de LGPD: mais de 600 casos já foram registrados na Agência Nacional de Proteção de Dados**. 2023. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/tres-anos-de-lgpd-mais-de-600-casos-ja-foram-registrados-na-agencia-nacional-de-protecao-de-dados/>. Acesso em: 28 Fev. 2024.

ERIKA. **Você conhece as leis que protegem seus dados? Entenda sobre as regras do Brasil e outros países**. 2023. Disponível em: <https://exame.com/tecnologia/voce-conhece-as-leis-que-protegem-seus-dados-entenda-sobre-as-regras-do-brasil-e-outros-paises/>. Acesso em: 31 Out. 2023.

HSM. **O “canvas” do modelo de negócio**. 2013. Disponível em: <https://experience.hsm.com.br/posts/o-canvas-do-modelo-de-negocio>. Acesso em: 31 Out. 2023.

PIERO, D. A. F. **5W2H A Nova Ordem dos Negócios 1º Volume**. 1. ed. 2023.

PINHEIRO, Patrícia Peck, **Proteção de Dados Pessoais: Comentários à Lei 13.709/2018 LGPD**, Saraiva Educação SA, 2023.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

ROGERS, David L. **Transformação Digital: Repensando o seu negócio para a era digital**. 1. Ed. São Paulo: Autêntica Business, 2019.

RUSSELL, S.; NORVIG, P. **Artificial Intelligence: A Modern Approach**. 1995.

APÊNDICE A – CANVAS

Projeto	Confia +		EQUIPE 9
	Fernanda Bueno Vieira, Maria Juliana Simões Ribeiro, Paula Fabiane Joneir, Rafael Silveira do Amaral, Rakel Morgana Antunes Kohlbach, Renata de Souza Kovatchuk, Vanessa Jacobi Ferreira da Silva		
	O PROBLEMA	SOLUÇÕES	RESULTADOS
	Aumento do nível da segurança da informação Troca de dispositivos de segurança Serviços terceirizados Controles de acessos aos sistemas	Adequação de sistema de IBPJ Auditoria de empresas que prestam serviços terceirizados Acesso limitado a dados de acordo com o usuário e controle de acessos Benchmarking de outras instituições financeiras e pesquisas das dores dos associados - Entender para atender	Maior confiança e transparência na tratativa das informações Prevenção de futuros processos Segurança no desempenho das funções dos colaboradores
	USUÁRIOS		BENEFÍCIOS PARA OS USUÁRIOS
	Todos os associados e poupadores Sicredi Não correntistas - conta aval, salário Colaboradores Fornecedores		Maior tranquilidade e confiança Segurança dos associados e dos colaboradores Tecnologia para os associados e colaboradores
	HIPÓTESES	QUAIS SÃO OS NOSSOS RISCOS?	O QUE PRECISAMOS FAZER AGORA?
	<p>Acreditamos que para termos uma segurança maior na adequação de sistema IBPJ para os associados serem autosuficientes na demanda tendo maior tranquilidade e confiança</p> <p>Acreditamos que para possamos prevenir processos futuros da segurança da informação será necessário a auditoria de empresas que prestam serviços terceirizados para segurança dos associados e dos colaboradores</p> <p>Acreditamos que para que tenhamos maior controle de informações acessadas será necessário limitar e evidenciar os acessos de acordo com função e agência de cada associado para a segurança de ambas as partes</p>	<p>Custo do investimento, indisposição de situações logísticas, adaptação de associados</p> <p>Contratação de empresas não associadas a cooperativa, falta de disponibilidades de serviços locais, revisão de contratos vigentes, risco de continuidade do negócio, qualidade e operacional</p> <p>Custo do investimento, treinamento de colaboradores</p>	<p>Orçamentos de sistemas de IBPJ</p> <p>Evidenciar possíveis processos de melhorias para apresentação ao canal Nossas Ideias</p>

APÊNDICE B – 5W2H

5W				2H		STATUS
WHAT (O QUE)	WHY (PORQUE)	WHERE (ONDE)	WHEN (QUANDO)	HOW (COMO)	HOW MUCH (QUANTO CUSTA)	
Verificar possibilidade de intercooperação de ideias entre as cooperativas de crédito vigentes no mercado que fazem parte do SESCOOP	Porque existem tecnologias de cooperativas que já existem no mercado e não compartilhadas com as outras	Imersão entre as cooperativas / Fórum	De 6 em 6 meses ser realizado 1 fórum - Fórum inicial em 21/10/2023	Evento realizado pelo SESCOOP com principais lideranças de todas as cooperativas de crédito	Deslocamento, alimentação, hospedagem	0%
Verificar possibilidade de intercooperação de ideias entre as cooperativas do próprio sistema Sicredi	Porque existem tecnologias de cooperativas que já existem no mercado e não compartilhadas com as outras	Imersão entre as cooperativas	Todo mês realizar no sistema Sicredi imersão de ideias entre os colaboradores de 1 semana - Imersão inicial em 16/10/2023 até 20/10/2023	Viagem de colaboradores para outras regiões para conhecimento de diferentes sistemas	Deslocamento, alimentação, hospedagem	0%
Elaborar QRCode para entender quais as principais dores dos associados	Porque podemos elaborar soluções em cima das dores dos associados	Nas agências / Via telefone	Início em 01/11/2023	TI elaborar um questionário sobre o Internet Banking e aplicativo, agências imprimem e enviam pelos telefones e depois o TI compila os dados	Horas profissionais de TI, horas profissionais na agência, impressões caso necessário	0%
Propor uma melhoria na segurança da informação no sistema atual	Porque queremos aumentar a segurança a fim de prevenir cada vez mais as fraudes	No Internet Banking e aplicativo	Início em 01/01/2024	Contratação de fornecedor para aumento da segurança da informação	Verificar fornecedores	0%
Propor controle de acessos conforme consulta de cada usuário com data e hora	Porque queremos identificar a intenção de cada acesso	Nos sistemas Sicredi	Início em 01/01/2024	TI realizar o controle dos acessos e a área dos controles internos notificar os colaboradores	Horas profissionais TI, horas profissionais controles internos	0%
Fazer troca de aparelho pelo Theo (Inteligência Artificial) com checagem de informações	Porque podem ocorrer fraudes	Via telefone	Já disponível Sicredi Campos Gerais, implantação em outras cooperativas a partir de 01/09/2023	Via sede Sicredi Campos Gerais foi instaurada uma área somente para checagem dos dados nesses casos	Verificar com área - folhade pagamento e treinamento	20%
Comprar a tecnologia de um caixa eletrônico que faz troca de aparelho para o associado	Para facilitar o processo e evitar fraudes	Nas agências	1 ano - Início em 01/10/2023	Compra de tecnologia, instalação e troca de 1 caixa eletrônico em todas as agências	Verificar valor de tecnologia, instalação e caixa eletrônico	0%