

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

RAKEL MORGANA ANTUNES KOHLBACH

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E O SIGILO BANCÁRIO NAS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

CURITIBA

2024



RAKEL MORGANA ANTUNES KOHLBACH

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E O SIGILO BANCÁRIO NAS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

TCC apresentado ao curso de Pós-Graduação
MBA em Gestão Estratégica do Agronegócio,
Setor de Palotina, Universidade Federal do
Paraná, como requisito parcial à obtenção do título
de Especialista em Gestão Estratégica do
Agronegócio.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Wagner da Fonseca

CURITIBA

2024

Este trabalho é dedicado aos meus filhos peludos, Olívia e Mingau, que me fizeram companhia durante todo o curso.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar meus sinceros agradecimentos a todas as pessoas e instituições que tornaram possível a realização do MBA em Gestão Estratégica do Agronegócio.

Primeiramente, agradeço ao SESCOOP pela oportunidade concedida, que foi fundamental para o meu desenvolvimento profissional.

Um agradecimento especial ao meu orientador, Marcos Wagner da Fonseca, pela sua orientação valiosa e pelo apoio ao longo de todo o processo. Também gostaria de expressar minha gratidão ao coordenador do curso, Mauricio Guy, por sua dedicação e comprometimento com o nosso aprendizado.

Aos tutores Matheus de Paula Gonçalves e Gisele Fonseca, meu profundo agradecimento pelo suporte constante e pela disponibilidade em ajudar.

Não poderia deixar de agradecer aos meus queridos colegas de curso, Vanessa Jacobi, Fernanda Bueno, Marcelo Alvarez, Paula Joner e Suzi de Aguiar. Foi uma jornada enriquecedora compartilhar conhecimentos e experiências com vocês.

A todos vocês, minha mais profunda gratidão por fazerem parte desta etapa importante da minha vida acadêmica e profissional.

“Não trabalhar por mim mesmo, senão pelos outros ou para o bem comum.”

(Pe. Theodor Amstad)

RESUMO

A evolução da segurança da informação no contexto das instituições financeiras brasileiras, especialmente com a promulgação da Lei nº 13.709, comumente conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), tem sido um desafio constante. Nesse cenário, as instituições enfrentam a necessidade premente de adaptar seus sistemas e procedimentos para se alinharem com as novas regulamentações, enquanto buscam simultaneamente manter um relacionamento próximo com os clientes diante da crescente demanda por inovações tecnológicas e autoatendimento. O presente estudo teve como objetivo principal explorar os desafios e questões relacionados à segurança da informação nas instituições financeiras, com enfoque particular na Sicredi, uma cooperativa de crédito com atuação nacional. A Sicredi e outras instituições se veem compelidas a atualizar seus sistemas e procedimentos para se conformarem com as exigências da LGPD. Isso implica em adaptações nos aplicativos, Internet banking e investimentos em soluções de autoatendimento seguro, como caixas eletrônicos. Além de se adaptar às mudanças regulatórias, as instituições financeiras precisam equilibrar a busca pela inovação tecnológica com a manutenção de um relacionamento próximo com os clientes, o que é valorizado no setor. Uma proposta para lidar com esses desafios é a implementação de medidas de segurança robustas, incluindo a instalação de câmeras de segurança nas agências e a oferta de assistência presencial para clientes que preferem evitar o autoatendimento eletrônico. Outro aspecto crucial é o investimento em compliance e na construção de uma cultura organizacional que priorize a segurança da informação. Isso é fundamental para mitigar os riscos de danos à reputação e perdas financeiras decorrentes de violações de dados. A Sicredi, por exemplo, busca ampliar sua presença territorial enquanto mantém um foco significativo no relacionamento humano e na consultoria personalizada, ao mesmo tempo em que atualiza seus sistemas para se adequar à LGPD. Em síntese, este estudo enfatizou a importância da segurança da informação nas instituições financeiras e a necessidade de adaptação contínua diante das mudanças regulatórias e tecnológicas. Embora os desafios sejam consideráveis, os primeiros passos foram dados em direção a uma maior estabilidade e equilíbrio na proteção dos dados dos clientes, promovendo simultaneamente a inovação e o atendimento personalizado tão valorizados pelos consumidores no setor financeiro.

Palavras-chave: Sicredi; Lei Geral de Proteção de Dados; Segurança da Informação.

ABSTRACT

The evolution of information security in the context of Brazilian financial institutions, especially with the enactment of Law No. 13,709, commonly known as the General Data Protection Law (LGPD), has been a constant challenge. In this scenario, institutions face the pressing need to adapt their systems and procedures to align with new regulations, while simultaneously seeking to maintain close relationships with customers amid growing demand for technological innovations and self-service. This study aimed to explore the challenges and issues related to information security in financial institutions, with a particular focus on Sicredi, a nationally operating credit cooperative. Sicredi and other institutions find themselves compelled to update their systems and procedures to comply with LGPD requirements. This involves adaptations to applications, internet banking, and investments in secure self-service solutions such as ATMs. In addition to adapting to regulatory changes, financial institutions need to balance the pursuit of technological innovation with maintaining close customer relationships, which are valued in the sector. One proposal for addressing these challenges is the implementation of robust security measures, including the installation of security cameras in branches and the provision of in-person assistance for customers who prefer to avoid electronic self-service. Another crucial aspect is investment in compliance and the development of an organizational culture that prioritizes information security. This is essential for mitigating the risks of reputational damage and financial losses resulting from data breaches. Sicredi, for example, seeks to expand its territorial presence while maintaining a significant focus on human relationships and personalized consulting, while simultaneously updating its systems to comply with LGPD. In summary, this study emphasized the importance of information security in financial institutions and the need for continuous adaptation to regulatory and technological changes. Although the challenges are considerable, the first steps have been taken towards greater stability and balance in protecting customer data, simultaneously promoting innovation and personalized service valued by consumers in the financial sector.

Keywords: Sicredi Application; General Data Protection Law; Information security.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - VIABILIDADE ECONÔMICA DO PROJETO INTEGRADOR	28
--	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA	16
1.2 OBJETIVOS	17
1.2.1 Objetivo geral	17
1.2.2 Objetivos específicos.....	17
1.3 JUSTIFICATIVA	17
2 REVISÃO DE LITERATURA	18
3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO/PROBLEMA	23
3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA	23
3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO/PROBLEMA	24
4 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	26
4.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA.....	26
4.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	27
4.3 RECURSOS	27
4.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA.....	28
4.5 RESULTADOS ESPERADOS.....	29
4.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO- CORRETIVAS	30
5 CONCLUSÃO	31
REFERÊNCIAS.....	32

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA

O mercado financeiro tem passado por transformações significativas desde seus primórdios até os dias atuais, acompanhando e, em grande parte, impulsionando a evolução tecnológica. A inclusão de novas tecnologias nas atividades bancárias tem reestruturado o sistema financeiro em diversos aspectos, incentivando a competição e promovendo a interação entre as instituições financeiras e outros parceiros comerciais (BARBERIS, BUCKLEY, & ARNER, 2017). No entanto, essa evolução tecnológica apresenta desafios, pois, embora traga benefícios como o desenvolvimento e a redução de custos para o consumidor, também expõe vulnerabilidades que podem resultar em ataques cibernéticos e roubo de dados (ALCASSA E FILHO, 2021).

Com o advento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), as instituições financeiras tiveram que atualizar seus aplicativos (app) e Internet banking (IB) para adequação das prerrogativas da Lei. O tema segurança da informação se tornou corriqueiro dentro da área de TI e jurídico das instituições objetivando o armazenamento das informações em consonância com a Lei, respeitando o sigilo bancário. Todas essas adequações descritas no presente trabalho, geraram ações por parte desses dois setores das instituições financeiras e são revisadas constantemente. Em relação a Cooperativa Sicredi, as atualizações no App e IB com novas ferramentas para segurança são rotineiras assim como revisão de limites de transações e funcionalidades disponíveis.

O Banco Central do Brasil sempre buscou inovar e se resguardar para gerar segurança e confiança de todos os usuários. O objetivo do presente estudo foi explorar a LGPD, seus aspectos e como as instituições financeiras estão atuando sobre o assunto, em especial a Sicredi.

A questão da segurança da informação no nosso país está em evolução constante, gerando dúvidas em todos os envolvidos no processo. As instituições financeiras foram impactadas com o advento da legislação bem como o avanço tecnológico e o maior conhecimento das pessoas sobre o assunto. O avanço ocorre em passos curtos, mas a evolução é constante. Houveram alguns marcos sobre o assunto e um deles está explorado na sequência no presente estudo, que seria a legislação pertinente ao assunto e seus impactos.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral do presente trabalho foi fazer um paralelo entre a segurança da informação, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), seus desdobramentos e impactos nas instituições financeiras.

Para isso, foi realizada inicialmente a exposição do que é a Lei Geral de proteção de dados (LGPD) analisando seus principais artigos. Na sequência foi abordada a importância da segurança da informação e o sigilo bancário nas instituições financeiras.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Diagnosticar pontos centrais de fragilidade na utilização de dados;
- b) Revisar processos atuais a partir de análise crítica decorrente de revisão teórica;
- c) Sugerir melhorias que visem otimizar os processos abordados.

1.3 JUSTIFICATIVA

É imprescindível promover melhorias nos sistemas de segurança, como por exemplo, no processo de habilitação de novos dispositivos celulares para associados/clientes. Essas melhorias são essenciais para aprimorar o relacionamento com os clientes, oferecendo maior transparência, agilidade e confiabilidade no sistema.

Diante dos desafios, torna-se claro que é necessário implementar uma adequação no sistema de Liberação de Dispositivo de Segurança das agências cooperativas. Além disso, é fundamental realizar auditorias em empresas terceirizadas que fornecem serviços relacionados à segurança de dados. Também é crucial estabelecer restrições de acesso baseadas em usuários e controle de acesso. Essas medidas têm como objetivo mitigar os riscos de fraudes, assegurar a conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e proteger as informações confidenciais dos associados.

2 REVISÃO DE LITERATURA

É possível observar na sociedade atual que o tema segurança da informação no âmbito das instituições financeiras está cada vez mais corriqueiro. O Brasil avançou bastante no tema nos últimos anos em especial com a advento da Lei Geral de Proteção de Dados. Um dos pilares da segurança da informação é a legalidade, ou seja, todos os mecanismos criados para garantia que os dados sejam protegidos devem estar em conformidade com a Lei. No dia 14/08/2018 foi sancionada a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709. Esta Lei dispõe que (BRASIL, 2018):

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Parágrafo único. As normas gerais contidas nesta Lei são de interesse nacional e devem ser observadas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

O presente artigo pretende desmembrar as consequências desta Lei no dia a dia das instituições financeiras, bem como o impacto em relação ao sigilo bancário e as consequências da não observância da Lei. Em 2019, esta Lei foi emendada através da Lei nº 13.853. Outra característica da LGPD é que ela dispõe de vigências diferentes para cada artigo (Art. 65 da LGPD), refletindo a natureza impactante de seu conteúdo nas operações diárias das empresas que lidam com dados. Cada fase de vigência da LGPD foi abordada no presente trabalho de conclusão de curso. Assim dispõe o Art. 65 (BRASIL, 2018):

Esta Lei entra em vigor: (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019)

I - Dia 28 de dezembro de 2018, quanto aos arts. 55-A, 55-B, 55-C, 55-D, 55-E, 55-F, 55-G, 55-H, 55-I, 55-J, 55-K, 55-L, 58-A e 58-B; e (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019)

I-A – dia 1º de agosto de 2021, quanto aos arts. 52, 53 e 54; (Incluído pela Lei nº 14.010, de 2020)

II - 24 (vinte e quatro) meses após a data de sua publicação, quanto aos demais artigos. (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019)

II - em 3 de maio de 2021, quanto aos demais artigos. (Redação dada pela Medida Provisória nº 959, de 2020) (Convertida na Lei nº 14.058, de 2020)

O objetivo da LGPD é preservar os dados, assegurando o respeito aos seguintes fundamentos e princípios conforme observado pelo Ministério Público Federal. O tema proteção de dados pessoais, na LGPD, tem como fundamentos (art. 2º, LGPD) (BRASIL,20[--]):

- respeito à privacidade, ao assegurar os direitos fundamentais de inviolabilidade da intimidade, da honra, da imagem e da vida privada;
- a autodeterminação informativa, ao expressar o direito do cidadão ao controle, e assim, à proteção de seus dados pessoais e íntimos;
- a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião, que são direitos previstos na Constituição brasileira;
- desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação, a partir da criação de um cenário de segurança jurídica em todo o país;
- a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor, por meio de regras claras e válidas para todo o setor privado; e
- os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas”

Sobre essa perspectiva, ao destrinchar os princípios envolvidos relacionados no art. 6º da LGPD, destaca-se (BRASIL, 2018; BRASIL,20[--]):

Art. 65. As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

I - Finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

II - Adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;

III - necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

IV - Livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;

V - Qualidade dos dados: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;

VI - Transparência: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

VII - segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

VIII - prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;

IX - Não discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;

X - Responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

É um enorme desafio para as entidades garantir a proteção da privacidade dos indivíduos por meio da efetiva implementação da LGPD, assegurando a conformidade legal (ANS,2020). Diante disso, ao analisar os aspectos mencionados e sua relação com a atuação das instituições financeiras, é possível observar os impactos da aplicação da LGPD no cotidiano dessas instituições.

Após destacar os pontos cruciais da LGPD, torna-se necessário compreender alguns conceitos fundamentais sobre o tema. O sigilo bancário garantido pela Constituição Federal trata-se de uma garantia de privacidade onde seus dados e informação pessoais serão resguardados pelas entidades detentoras dessa informação. A quebra do sigilo bancário é concedida somente por via judicial

(REIS, 2019). Segundo Pedra (2023), a segurança da informação refere-se aos mecanismos que as empresas dispõem para garantir a proteção dos dados e seu armazenamento, buscando a segurança dos usuários. São cinco os pilares fundamentais para garantir a segurança da informação:

1. Confidencialidade;
2. Integridade;
3. Disponibilidade;
4. Autenticidade;
5. Legalidade.

No primeiro pilar, há a garantia de que as informações serão acessadas exclusivamente por pessoas autorizadas, com a existência de níveis e controles de acesso que asseguram a proteção das informações sensíveis. O segundo pilar diz respeito à integridade, que visa preservar os dados e evitar alterações que possam prejudicar as empresas. Na instituição em análise, por exemplo, a área de TI implementa backups automáticos e realiza manutenção de hardware. O terceiro pilar aborda a necessidade de os dados estarem disponíveis para acesso quando necessário às pessoas autorizadas, evitando atrasos nos processos. O quarto pilar estipula que as informações sejam autênticas e não estejam sujeitas a falsificação por parte das pessoas autorizadas a acessá-las. O último pilar enfatiza que todos os procedimentos relacionados ao tema devem estar em conformidade com a legislação vigente (PEDRA, 2023).

Na Sicredi, a instituição em estudo, existe a área de Controles Internos e Compliance, que é responsável por garantir a tratativa adequada e a eficácia dos pilares da segurança da informação dentro da cooperativa. O compliance para funcionar dentro de qualquer instituição tem que ter a aderência de todos os colaboradores dessa instituição, fazendo parte da cultura da organização. Junto com a área de controles internos, o compliance irá dispor as regras e as condutas a serem adotadas e praticadas pelos colaboradores da empresa.

Em contato com a área de controles internos e compliance da Cooperativa Sicredi Campos Gerais, foi informado que existe o registro do login dos usuários que acessam o sistema, bem como controle dos e-mails enviados, mas ressalta que as atitudes do colaborador são regidas pelo código de conduta. O sistema está em

evolução, no entanto, em vários itens depende da ética e da honestidade do colaborador. No tocante as informações sensíveis, os sistemas que desenvolvidos externamente (terceirizados) passam por um processo minuciosos de validação de segurança da informação, com contratos bem formalizados incluindo as cláusulas oriundas da LGPD.

Em geral, a busca pela excelência nesse item é diária e constante pois a tecnologia muda rapidamente, os usuários estão cada vez mais exigentes e os golpistas acompanham a evolução também. Nesse sentido, é importante ressaltar que o desafio é grande, mas as instituições estão trabalhando para a melhoria dos serviços prestados e armazenamento das informações com barreiras tecnológicas e implantação de regras internas nas organizações minimizando assim eventuais perdas.

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 (FUNDAÇÃO SICREDI, 2020).

De acordo com a Fundação Sicredi (2020), 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 começavam a surgir na Europa, no contexto da Revolução Industrial. Ele chegou ao Brasil 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 iniciaria 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 (FUNDAÇÃO SICREDI, 2020).

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 (FUNDAÇÃO SICREDI, 2020).

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 ultrapassava 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 conquista importante 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 (FUNDAÇÃO SICREDI, 2020).

Atualmente conta com mais de 7 milhões de associados e 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 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 (FUNDAÇÃO SICREDI, 2020).

3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

A adequação de sistema de Liberação de Dispositivo de Segurança: hoje as liberações de troca de celular são feitas pela agência, pelo Gerente de Agência, Gerente Administrativo ou Gerente de Negócios habilitado, com comparação/conferência de assinatura do associado ou por confirmações de dados. Hoje cada agência e cada cooperativa que faz parte do sistema, libera de uma forma diferente de acordo com suas normas. Não há uma padronização, apenas uma

orientação 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. Nesse contexto, tem havido diversos incidentes de golpes por telefone, nos quais o golpista se faz passar pelo associado, alegando falta de tempo para ir até a agência. Ele induz o atendente, do outro lado da linha, a alterar a senha de acesso, fornecendo todos os dados do verdadeiro associado de maneira correta e afirmando que não se lembra da senha que criou. Em alguns casos, o atendente zera essa senha pela agência, o que dá ao golpista acesso à conta corrente do associado. Devido à alteração ter sido feita pela agência, o seguro não cobre as perdas, resultando em prejuízos para a cooperativa.

Auditoria em empresas que fornecem serviços terceirizados: Frequentemente, sistemas essenciais são adquiridos ou desenvolvidos por terceiros, como CRM, Sales-force, Se-suite e Namirial. A preocupação reside em como assegurar que os funcionários dessas empresas terceirizadas estejam em conformidade com a LGPD, sem comprometer a segurança dos dados através de compartilhamentos inadequados.

Restrição de acesso aos dados baseada em usuários e controle de acesso: Cada cargo ou função deve ter acesso apenas às informações dos associados que estão sob sua responsabilidade na agência à qual estão vinculados. Dessa forma, é impossível acessar dados confidenciais de contas que não estão diretamente relacionadas à sua área de atuação, prevenindo consultas de informações por interesses pessoais e benefícios próprios.

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 exclusivo para cada situação, têm ficado cada vez mais frio e distante.

Frente à 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 acima elencados, para que se minimize os riscos, e traga autonomia e segurança para os associados, de forma inicial, foi identificada a necessidade de aquisição de ao menos um caixa eletrônico por agência, com a tecnologia aplicada a liberação de aplicativos, onde o próprio equipamento após o associado realizar as confirmações de dados pessoais, em conjunto com seu cartão e senha pessoal, o mesmo irá conseguir realizar a liberação do aplicativo. Ressalta-se que as agências possuem câmeras de segurança para que em uma eventual necessidade de confirmação de liberação possa ser acessada, para os casos de auditoria, tanto interna quanto externa. Para os casos em que o associado não tenha domínio da ferramenta disponibilizada no caixa eletrônico, o colaborador da agência estará apto a ajudar, e se ainda houver insegurança por parte do associado em realizar de maneira eletrônica a liberação, será mantida as liberações presenciais mediante a formulários assinados nas agências.

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 também maior transparência aos associados, bem como modernização do sistema.

4.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Buscando benchmarking de outras instituições financeiras, modelo de aplicativo e tecnologias, como por exemplo sistema mais automatizado para migração de pontos/milhas, algumas instituições permitem há 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.

No benchmarking do sistema Sicredi, atualmente há tecnologias de cooperativas que já existem no mercado e não são 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.

4.3 RECURSOS

Visando o entendimento do sentimento do associado, relacionado aos serviços prestado, é essencial dar notória atenção às pesquisas das dores dos associados (Entender para atender), pois assim é possível elaborar soluções em cima das dores dos associados, através dos canais de reclamação e elogios e pesquisa de clima e utilizar os relatos dos associados para melhorias de forma ágil e efetiva.

Na adequação de sistema de liberação de dispositivo de segurança/troca de aparelho celular, para aumento da segurança da informação, o foco é aumentar a segurança a fim de prevenir cada vez mais as fraudes. O acesso a novas liberações através do autoatendimento no caixa eletrônico, a partir da utilização de senhas do App e cartão, promove mais autonomia ao associado e descomplicação na agência. Essa ação possibilita maior segurança e ganho de tempo na rotina do colaborador presencial na agência, dessa maneira, o associado pode ter a opção entre um atendimento prático, ágil, seguro e independente.

Vale ressaltar que para aumentar a segurança cibernética, as Instituições financeiras devem adotar algumas medidas correlacionadas abaixo (SILVA, 2020):

- Atuar em conformidade com normas e regulamentos: por meio do monitoramento contínuo e auditorias regulares de segurança cibernética, pode-se identificar sistemas mal configurados, regras de segurança ausentes, bugs, extensões desatualizadas, atualizações necessárias em redes e identificação de vulnerabilidades que colocam em risco de violações cibernéticas.
- Capacitação da equipe: Através de treinamentos, capacitar a equipe para responder rapidamente a qualquer incidente relacionado à ameaças e vulnerabilidades.
- Orientar seus associados sobre os cuidados com acesso aos serviços online e aplicativos, verificar certificados digitais, utilizar sites oficiais da instituição financeira e não clicar em links suspeitos. Além de comunicar imediatamente seu gerente de conta, em caso de suspeita de fraudes ou golpes sofridos.

4.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

TABELA 1 - VIABILIDADE ECONÔMICA DO PROJETO INTEGRADOR

			
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.	Produção em comercialização de produtos, nesse tempo que é terceirizado para o caixa algumas atividades.	Tempo de trabalho do colaborador; treinamento. Aquisição de novos caixas eletrônicos.	
Controle de acessos aos sistemas, por usuário e informação p/ cargo.	Tempo de atividade de cada colaborador para desempenhas as funções da sua função.	Adaptação de sistema, aumento de equipe, horas trabalhadas e desempenho de todo setor de TI. Compra de equipamentos.	
Benchmark Cooperativas	Melhorias de gestão e desenvolvimento, visão de negócios.	Deslocamento, hospedagem e alimentação, para imersões presenciais.	

FONTE: A autora (2024).

O quadro acima denota em uma visão macro da aplicabilidade e necessidade da implantação de ao menos um caixa eletrônico de última geração em cada uma das agências, assim, possibilitando uma maior autonomia e segurança ao associado na liberação de seus Apps. Não foi possível o acesso a informações precisas sobre os valores de custo do investimento. Os valores relacionados às receitas e custo estão diretamente relacionados ao valor de hora trabalhada de cada colaborador, ou ainda, relacionados ao investimento humano, o que possibilita tanto ao colaborador a prestação de um atendimento individual de maneira personalizada a cada necessidade de seus associados, quanto também traz ao associado a possibilidade de agilidade no seu atendimento, maximizando seu próprio custo de hora disponível para o momento. Dessa maneira, é intangível mensurar valores monetários, quando o foco do presente trabalho é voltado à valores éticos e humanos, relacionados à segurança das informações

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 também 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

Foi concluído que com a vigência da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) as instituições financeiras estão continuamente buscando aprimorar seus sistemas de armazenamento de informações, investindo constantemente em segurança desses dados.

A partir da elucidação dos pontos importantes sobre o tema, abordando como o Sicredi construiu e vem aprimorando seu aplicativo e internet banking, as ferramentas de segurança que o sistema possui e a aderência as normativas da LGPD e os aspectos impactados com o advento da legislação, foi verificado que o valor agregado dessas informações faz jus a necessidade de implantação das prerrogativas da LGPD de maneira eficiente e contínua.

As instituições financeiras estão trabalhando de maneira constante para adequação das prerrogativas da Lei bem como, aprimorando sistemas para gerar mais segurança aos seus usuários. Ainda existe um longo caminho a ser percorrido, mas os primeiros passos foram dados rumo a maior estabilidade e equilíbrio na segurança das informações sensíveis.

REFERÊNCIAS

ANS, Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Gabinete da Presidência. Assessoria de proteção de dados e informações. **LGPD: informações básicas para entender a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**. Rio de Janeiro: ANS, 2020.

ALCASSA, Flávia; PEREIRA FILHO, Nilton da Cunha. **LGPD e o impacto no setor bancário e financeiro**. OAB CAMPINAS, 3ª SUBSEÇÃO. Disponível em: https://oabcampinas.org.br/lgpd-e-o-impacto-no-setor-bancario-e-financeiro/#_ftn1. Acesso em: 11 abr. 2024.

BARBERIS, J. N.; BUCKLEY, R. P.; ARNER, D. W. The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm? **University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper No. 2015/047**, 20 out. 2015.

BRASIL., MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL. **Lei Geral de Proteção de Dados: fundamentos e princípios**. Fundamentos e Princípios. 20[--]. Disponível em: [https://www.mpf.mp.br/servicos/lgpd/o-que-e-a-lgpd/fundamentos-e-principios#:~:text=Os%20seguintes%20princ%C3%ADpios%20\(art.,forma%20incompat%C3%ADvel%20com%20essas%20finalidades](https://www.mpf.mp.br/servicos/lgpd/o-que-e-a-lgpd/fundamentos-e-principios#:~:text=Os%20seguintes%20princ%C3%ADpios%20(art.,forma%20incompat%C3%ADvel%20com%20essas%20finalidades). Acesso em: 20 out. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 28 abr. 2023.

FUNDAÇÃO SICREDI. **A trajetória do Sicredi, a força do cooperativismo: 2013-2019**. São Paulo – SP, Arte do Tempo Editora, 88p. 2020.

PEDRA, D. **Segurança da informação: o que é e como criar uma política para proteção de dados**. 2023. Disponível em: <https://www.siteware.com.br/blog/seguranca/seguranca-da-informacao/>. Acesso em: 28 jan. 2024.

PINHEIRO, P. P., **Proteção de Dados Pessoais: Comentários à Lei 13.709/2018 LGPD**, Saraiva Educação SA, 2023, disponível em: https://www.google.com.br/books/edition/Prote%C3%A7%C3%A3o_de_Dados_Pessoais_Coment%C3%A1rio/qBi1EAAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=LGPD&printsec=frontcover, acessado em 26 out. 2023.

REAIS, T. **Sigilo bancário: saiba como funciona essa garantia de privacidade.** 2019. Disponível em: <https://www.suno.com.br/artigos/sigilo-bancario/>. Acesso em: 28 jan. 2024.

SILVA, H. O., **Criptografia**, Senac SP, 2020, disponível em: <https://www.google.com.br/books/edition/Criptografia/i2sQEAAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=criptografia&printsec=frontcover>, acessado em 26 out. 2023.