

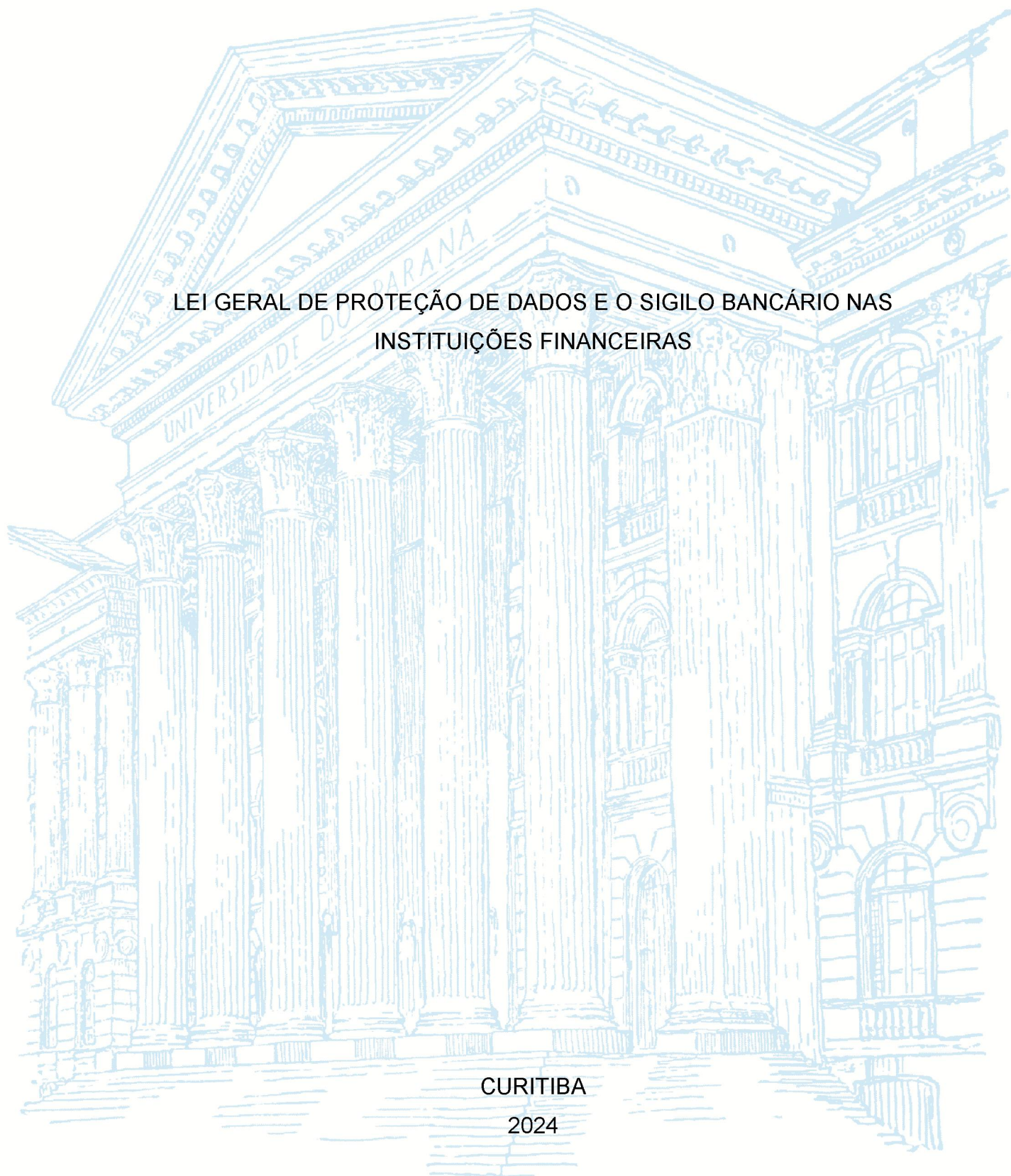
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

PAULA FABIANE JONER

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

CURITIBA

2024



PAULA FABIANE JONER

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

Aos meus queridos pais, meu amado marido e à Sicredi, minha eterna
gratidão.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar minha sincera gratidão às pessoas e à instituição que desempenharam papéis fundamentais para a realização deste trabalho.

Aos meus pais, Onesio Joner e Anicia Reckziegel Joner, dedico profunda gratidão pelo apoio incondicional, amor e incentivo ao longo de toda a minha jornada acadêmica.

Ao meu marido, Sandro Henrique de Lima, expresso minha eterna gratidão pelo apoio constante, compreensão e estímulo durante este desafiador período.

À empresa Sicredi, sou imensamente grato por possibilitar minha formação e criar um ambiente propício para meu crescimento profissional e acadêmico. À SESCOOP, agradeço pela oportunidade concedida de cursar o MBA em Gestão Estratégica do Agronegócio, que foi essencial para minha capacitação.

Expresso minha sincera apreciação ao meu orientador, Marcos Wagner Fonseca, ao coordenador do programa, Mauricio Guy, e aos tutores de turma, Matheus de Paula Gonçalves e Gisele Fonseca, por sua orientação, suporte e dedicação ao longo deste percurso.

Sem o apoio e suporte dessas pessoas e instituições, este trabalho não teria sido possível. A todos, meu mais profundo agradecimento pelo apoio, confiança e incentivo ao longo desta jornada.

“O mundo tem urgência de três coisas: Gestos que ensinem, palavras que edifiquem e mãos que ajudem”. (Arturolo Pezillana)

RESUMO

Este trabalho analisa o impacto da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nas instituições financeiras, com foco no Sicredi e seu aplicativo, destacando a importância da segurança da informação nesse contexto. Foram abordados os principais artigos da LGPD, evidenciando a preocupação do Sicredi com a proteção dos dados e a segurança da informação em seu aplicativo. O objetivo do estudo é mitigar os riscos relacionados à exposição de dados, reduzir a vulnerabilidade dos colaboradores do sistema a golpes fraudulentos e proporcionar aos usuários maior transparência e facilidade na ativação do dispositivo de segurança do aplicativo, com validações de cartão e senha no caixa eletrônico. Espera-se como resultado que os associados tenham maior controle e autonomia sobre suas informações, possibilitando um processo mais seguro, prático e de alta qualidade, sem depender de intervenções externas para liberações de aplicativos. Destaca-se também uma mudança significativa na forma como os serviços financeiros são prestados, buscando inovação no relacionamento entre clientes e instituições financeiras. Essa transformação visa desenvolver produtos e processos bancários por meio de novos arranjos comerciais, visando reduzir custos e ampliar o alcance dos serviços. Com a implementação mais eficaz da segurança da informação, surge uma competição saudável entre as instituições, beneficiando os consumidores e o sistema financeiro nacional e abrindo oportunidades para a criação de novos produtos, maior agilidade e eficiência, aumento da competitividade e redução do risco sistêmico financeiro.

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

ABSTRACT

This paper analyzes the impact of the General Data Protection Law (LGPD) on financial institutions, focusing on Sicredi and its application, highlighting the importance of information security in this context. The main articles of the LGPD were addressed, highlighting Sicredi's concern with data protection and information security in its application. The objective of the study is to mitigate risks related to data exposure, reduce vulnerability of system employees to fraudulent schemes, and provide users with greater transparency and ease in activating the application's security device, with card and password validations at the ATM. The expected result is that members will have greater control and autonomy over their information, enabling a safer, more practical, and high-quality process without depending on external interventions for application releases. There is also a significant change in how financial services are provided, seeking innovation in the relationship between customers and financial institutions. This transformation aims to develop banking products and processes through new commercial arrangements, aiming to reduce costs and expand service reach. With more effective implementation of information security, healthy competition arises among institutions, benefiting consumers and the national financial system and opening up opportunities for creating new products, greater agility and efficiency, increased competitiveness, and reduced financial systemic risk.

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

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - VIABILIDADE ECONÔMICA DO PROJETO INTEGRADOR	26
--	----

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	18
2 REVISÃO DE LITERATURA	19
2.1 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	19
2.2 IMPACTOS CAUSADOS.....	20
3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO/PROBLEMA	21
3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA	21
3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO/PROBLEMA	22
4 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	24
4.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA.....	24
4.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	25
4.3 RECURSOS	25
4.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA.....	26
4.5 RESULTADOS ESPERADOS.....	27
4.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO- CORRETIVAS	28
5 CONCLUSÃO	29
REFERÊNCIAS.....	30

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA

De acordo com Lyra (2015), informações fazem parte de um conceito atual, trata-se de um conjunto de dados utilizados de forma a trazer algum significado ou sentido. Todas as organizações, independentemente de seu segmento ou porte, dependem de informações para seu processo decisório, seja projetos de expansão corporativa ou planejamento de atividades estratégicas e operacionais. A informação é um recurso essencial para as organizações (FONTES, 2012).

Porém é necessário que estas informações tenham o tratamento correto para serem seguras tanto a organização quanto para seus clientes, buscando confidencialidade, integridade e disponibilidade (RIOS; DE ALMEIDA TEIXEIRA FILHO; DA SILVA RIOS, 2017).

Dentro do mercado financeiro o tratamento de informações segue a política de sigilo bancário, trazida pela Lei Complementar nº 105, de 2001, que somente permite a revelação de informações sigilosas mediante a confirmação de consentimento do usuário (BRASIL, 2001). Além da política de sigilo bancário a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD garante privacidade e maior controle sobre dados pessoais (RAPÔSO, et al., 2019).

A fase de implementação inicial que o Brasil se encontra, em relação a tratamento de dados, gera questionamentos sobre o processo devido a questões tecnológicas e principalmente sobre os resultados após completo processo. É natural a comparação com o processo realizado na União Europeia e Estados Unidos da América, se haverá a mesma efetividade (SILVA NETO, 2023).

Não considerando desafios tecnológicos, o Banco Central avaliou essa uma questão de suma importância para o desenvolvimento do país e considerou relevante a implantação do sistema, para trazer confiabilidade e segurança para toda rede bancária brasileira (RANGEL, 2021).

Desta forma, essa segurança no sistema financeiro brasileiro traz grandes expectativas para os consumidores de produtos financeiros e para todos os segmentos do setor dadas as grandes oportunidades previstas (VEIGA; GIBRAN; BONSERE, 2020).

Desta forma é possível sintetizar que a segurança da informação está de forma indiscutível diretamente relacionada com proteção de uma parte ou um conjunto de informações, no sentido de preservar o valor e a relevância que possuem para um indivíduo ou uma organização. Também podemos relacionar as propriedades básicas da segurança da informação: confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e legalidade (LYRA, 2015).

A organização Sicredi está passando por uma mudança no que se refere ao sistema de atendimento aos clientes, como o processo está em evolução é possível identificar desafios e possíveis melhorias que podem ser implementados no sistema, buscando gerar maior confiabilidade no compartilhamento de dados, e maior transparência nas tratativas das informações.

Em conformidade as propriedades básicas da segurança da informação se têm como questão norteadora deste artigo: **De que forma a organização dispõe de meios de segurança para a liberação de aplicativos?**

Esse trabalho desenvolve o assunto apresentando o funcionamento e a implementação técnica da segurança da informação, e depois desenvolve sobre aspectos do mercado financeiros e suas expectativas.

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 realizado 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

A Lei Geral de Proteção aos Dados – LGPD (Lei 13.709/2018), influenciada pela GDPR – Regulamento Geral da União Europeia sobre a Proteção de Dados, surge no Brasil com o intuito de garantir a privacidade e um maior controle sobre os dados pessoais. Com vigor em 2020, tal regramento traz para as empresas a necessidade de se adequar quanto a forma que realiza o tratamento de dados pessoais de seus usuários (RAPÔSO, et al., 2019). Considera-se tratamento de dados toda atividade que faz uso de informações sigilosas na execução de qualquer tipo de operação.

De acordo com a descrição de Eduardo Bruzzi pela Jota (2019), a inovação tecnológica sempre foi vetor de mudanças no sistema financeiro, porém nos últimos anos a escala de velocidade foi mais intensa.

Essa rápida evolução tecnológica e a globalização criaram desafios em matéria de proteção de dados pessoais. O recolhimento e a partilha dos dados registraram um aumento significativo, e as novas tecnologias permitem às empresas a utilização de dados dessa natureza no desempenho de suas atividades. Para trazer maior segurança nesse avanço assurge a segurança da informação que se trata de um conjunto de esforços que visam minimizar riscos de vazamentos de dados (RANGEL, 2021).

O assunto a ser debatido e que se pretende esclarecer nas seções seguintes, é sobre as expectativas do mercado financeiros, e qual a perspectiva para manter o consumidor como principal beneficiado.

2.1 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A Lei geral de proteção de dados (LGPD) trouxe uma demanda a mais para as instituições financeiras, uma severa fiscalização com rígidas consequências, em relação a multas principalmente, os valores são expressivos e vêm sendo aplicados, inclusive para tanto, foi criado um órgão vinculado ao poder executivo com regime próprio, para que se possa fiscalizar e, se necessário, aplicar punições (PINHEIRO, 2020).

Ainda de acordo com Pinheiro (2020), as mudanças relacionadas com a LGPD no setor financeiro tiveram impacto radical, tendo em vista que o setor

financeiro está, conseqüentemente, em trabalho direto com diversos dados pessoais dos indivíduos. As instituições precisam adotar uma nova forma de gestão. Controle e principalmente de operação dos dados para garantir o controle e a segurança dos dados, principalmente aqueles denominados sensíveis.

2.2 IMPACTOS CAUSADOS

A LGPD exigiu avanços relevantes e mudanças importantes para as instituições financeiras e demais empresas do segmento, como corretoras de bancos. A lei trouxe, além de regras claras, outras exigências permanentes ao assunto (PINHEIRO, 2020).

Ainda conforme o autor, promove uma maior segurança jurídica geral no uso de tratamento de dados pessoais, tanto pessoas físicas quanto jurídicas, que não realizam tratamento de dados em conformidade com as normas previstas em legislação, estão sujeitas a advertências, multas e até a proibição parcial ou total do exercício das atividades relacionadas ao tratamento de dados.

O Brasil foi o sexto país mais atingido por vazamento de dados em 2021. Só de janeiro a novembro foram 24,2 milhões de perfis pertencentes a usuários brasileiros, tendo informações expostas a partir de ataques ou brechas em sistemas (VASCONCELOS, 2022).

Empresas que adotam medidas de segurança de informação com a proteção de dados do consumidor, transmitem muito mais credibilidade e confiança aos seus clientes, colaboradores, acionistas e investidores, já que demonstram informações em cumprir as leis e ser transparentes no tratamento de dados que lhe são confiados (PINHEIRO 2018).

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

Explanou-se nesse trabalho ainda que de forma sucinta referente a questões de segurança da informação do mercado financeiro em relação a Cooperativa de Crédito Sicredi. Identificou-se que existe uma grande mudança prevista na prestação de serviços financeiros se tratando de uma inovação no relacionamento entre o cliente e as instituições financeiras.

Esta mudança vem buscando desenvolver produtos e empresas para realizar atividades bancárias através de novos arranjos comerciais com menor custo e visando atender o maior número possível de pessoas. Com a implementação mais eficaz da segurança da informação, no tratamento de produtos e serviços do sistema financeiro, surge uma nova competitividade entre instituições mais saudável para os consumidores e o sistema financeiro Nacional.

O movimento de segurança da informação gera uma série de oportunidades, como a criação de novos produtos e serviços ofertados, maior agilidade e eficiência, aumento da competitividade e menor risco sistêmico financeiro.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei Complementar nº. 105, de 10 de janeiro de 2001. Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 10 jan. 2001
- JOTA. **Disrupção regulatória e inovação tecnológica – por que o timing regulatório é importante?** In: Eduardo Bruzzi. 2019. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/columnas/regulacao-e-novas-tecnologias/disrupcao-regulatoria-e-inovacao-tecnologica-31082019>. Acesso em: 28 out. 2023.
- FUNDAÇÃO SICREDI. **A trajetória do Sicredi, a força do cooperativismo: 2013-2019**. São Paulo – SP, Arte do Tempo Editora, 88p. 2020.
- FONTES, E. **Políticas e normas para segurança da informação**. Brasport, 2012.
- LYRA, M. R. Governança da segurança da informação. **Brasília: nd**, 2015.
- PINHEIRO, P. P. **Proteção de Dados Pessoais: Comentários à Lei 13.709/2018 LGPD**, Saraiva Educação SA, 2020.
- RANGEL, J. C. C. Estratégias regulatórias de incentivo à inovação, à competitividade e à inclusão financeira no contexto das iniciativas do open banking e do Pix. **BNDES**, v. 28, n. 55, p. 87-111, 2021
- RAPÔSO, C. F. L. et al. LGPD-lei geral de proteção de dados pessoais em tecnologia da informação: Revisão sistemática. **RACE-Revista de Administração do Cesmac**, v. 4, p. 58-67, 2019.
- RIOS, O. K. L; DE ALMEIDA TEIXEIRA FILHO, J. G, DA SILVA RIOS, V. P. Gestão de segurança da informação: práticas utilizadas pelas instituições federais de ensino superior para implementação de política de segurança da informação. **Navus-Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 7, n. 2, p. 49-65, 2017.
- 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.
- SILVA NETO, E. D. **Lei geral de proteção de dados: análise sobre a importância do tratamento de dados pessoais com a adequação da LGPD**. 2023. 24 f. TCC (Graduação), Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2023.
- VASCONCELOS, M. L. **Vazamento de Dados Pessoais: Um Problema em Crescimento**. 2022. 30 f. TCC (Graduação), Instituto Federal Goiano, Ceres – GO, 2022.

VEIGA, F.D.S; GIBRAN, S.M; BONSERE, S. F. M. Open banking: Expectativas e desafios para o mercado financeiro no Brasil. **Administração de Empresas em Revista**, v. 1, n. 15, p. 203-226, 2020.