

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

VANESSA JACOBI FERREIRA DA SILVA

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

CURITIBA

2024

VANESSA JACOBI FERREIRA DA SILVA

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

Dedico este trabalho ao meu amado marido e aos nossos preciosos filhos recém-chegados, o amor e apoio de vocês são minha inspiração diária e minha fonte de força.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar meus sinceros agradecimentos a todos que contribuíram para a realização deste trabalho acadêmico. Em primeiro lugar, desejo expressar minha profunda gratidão à minha família - meu marido, Paulo Henrique Ferreira da Silva, e meus filhos recém-chegados, Gabriel Jacobi Ferreira da Silva e Rafael Jacobi Ferreira da Silva. Sem o apoio e amor deles, meus dias não teriam sentido.

Também gostaria de agradecer ao Sicredi, cooperativa parceira, pela colaboração e suporte fornecidos durante este percurso acadêmico. À SESCOOP, expresso minha gratidão pela oportunidade concedida de cursar o MBA em Gestão Estratégica do Agronegócio. Esta experiência foi fundamental para o meu crescimento profissional e pessoal.

Agradeço profundamente ao meu orientador, Marcos Wagner da Fonseca, pela sua orientação, apoio e valiosos insights ao longo deste trabalho. Não posso deixar de mencionar o coordenador do programa, Mauricio Guy, pelo seu apoio constante e incentivo durante todo o processo.

Por fim, expresso minha gratidão aos tutores de turma, Matheus de Paula Gonçalves e Gisele Fonseca, pela dedicação e suporte fornecidos durante o curso.

A todos vocês, meu mais sincero obrigado. Sem o apoio de vocês, este trabalho não seria possível.

Quem olha para fora sonha, quem olha para dentro desperta. (Carl Jung)

RESUMO

O impacto da entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados para as instituições financeiras, particularmente para o Sicredi e seu aplicativo, é um tema de relevância. O presente estudo se propõe a esclarecer tais questões, destacando a importância da segurança da informação no âmbito das instituições financeiras. Explorando os artigos mais significativos da LGPD (Lei nº 13.709) e a preocupação do aplicativo do Sicredi em garantir a proteção dos dados dos usuários em conformidade com os padrões de segurança da informação. Nesse sentido, o objetivo principal deste trabalho foi mitigar os riscos associados à segurança dos dados, reduzir a probabilidade de colaboradores do sistema serem vítimas de fraudes perpetradas por falsos associados e garantir aos usuários uma experiência mais transparente e conveniente na ativação dos dispositivos de segurança de seus aplicativos. Isso será alcançado através de métodos práticos, rápidos e com validações adicionais, como a confirmação de cartão e senha no caixa eletrônico. Como resultado final, almeja-se proporcionar aos associados um maior controle e autonomia sobre suas senhas e permissões de aplicativos, de modo seguro e prático, eliminando a dependência de autorizações por parte dos colaboradores. Isso tornará o processo mais eficiente, seguro e de alta qualidade para todos os envolvidos.

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

ABSTRACT

The impact of the enactment of the General Data Protection Law on financial institutions, particularly for Sicredi and its application, is a topic of relevance. This study aims to elucidate such issues, highlighting the importance of information security within the scope of financial institutions. By exploring the most significant articles of the LGPD (Law No. 13,709) and the concern of the Sicredi application in ensuring the protection of user data in compliance with information security standards. In this sense, the main objective of this work was to mitigate the risks associated with data security, reduce the likelihood of system employees falling victim to fraud perpetrated by false associates, and ensure users a more transparent and convenient experience in activating the security devices of their applications. This will be achieved through practical, fast methods and additional validations, such as card and password confirmation at the ATM. As a final result, it is aimed to provide associates with greater control and autonomy over their passwords and application permissions, securely and conveniently, eliminating the dependence on authorizations from employees. This will make the process more efficient, secure, and of high quality for all involved.

Keywords: Sicredi App; 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	17
2 REVISÃO DE LITERATURA	19
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-PROBLMA	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	28
4.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS	28
5 CONCLUSÃO	29
REFERÊNCIAS	30

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA

A introdução de novas tecnologias nas operações bancárias reformulou o sistema financeiro em diversas perspectivas (BARBERIS, BUCKLEY, & ARNER, 2017). A partir da ideia de igualdade competitiva entre os atores estabelecidos e os novos participantes, as autoridades reconheceram a importância de abrir os sistemas tecnológicos das instituições financeiras para interações externas (EBA, 2016). Isso gerou a crescente necessidade de integração entre os sistemas tecnológicos das instituições financeiras e outros parceiros comerciais, incluindo a possibilidade de transferência do processamento de dados (GOETTENAUER, 2018).

Dessa forma, o Banco Central considerou a questão de proteção de dados de extrema importância para o desenvolvimento do país e destacou a relevância da implementação do sistema para garantir confiabilidade e segurança em toda a rede bancária brasileira, mas não levando em consideração os desafios tecnológicos a serem superados (RANGEL, 2021). Assim, a segurança no sistema financeiro brasileiro gera grandes expectativas para os consumidores de produtos financeiros e para todos os setores, dadas as vastas oportunidades previstas (VEIGA; GIBRAN; BONSERE, 2020).

O presente trabalho de conclusão de curso visou implementar melhorias no sistema como um todo da organização, buscando detectar pontos de atenção no sistema para melhoria da segurança dos associados, cooperativa e também de seus colaboradores, tendo como seu assunto principal a segurança da informação.

A presente pesquisa foi desenvolvida para buscar formas de proteção das informações internas, respeitando e sempre cumprindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e trazendo maior transparência e segurança aos associados do sistema. Conforme Pinheiro (2023), a Lei de proteção de dados individuais, conhecida pela sigla LGPD (Lei 13.709/2018), é uma legislação extremamente técnica que garante que os documentos recebidos de pessoas físicas ou jurídicas, sejam tratados com máxima confidencialidade, de forma que os dados não vazem e não sejam fornecidos ou vendidos a terceiros.

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

Atualmente as instituições financeiras e Cooperativas de Crédito estão passando pelo mesmo problema: segurança da informação. Uma vez que, bandidos de assalto à banco, atualizaram-se e hoje o assalto nem sempre é feito à mão armada e de forma presencial, mas sim, por links falsos, golpes e fraudes. Mediante a este grande problema, é cada vez mais necessário desenvolver medidas de segurança da informação, para que as instituições financeiras e seus clientes/associados não sofram as consequências (CREADO E RAMTEKE, 2020).

Nesse sentido, os sistemas devem ser cada vez mais blindados contra acessos indesejados às informações sensíveis, como: dados pessoais, endereço, renda, profissão, saldos de contas devem ser protegidos. Atualmente, nas instituições financeiras e grandes repartições, utilizam-se muitos sistemas comprados tais como: CRM, Se-Suite, Sistemas de assinaturas eletrônicas/digitais, sistemas e empresas que realizam cobrança, entre outros. E em todos esses sistemas, existem pessoas envolvidas as quais possuem acesso às informações sensíveis e como cada pessoa se comporta em relação a essa enxurrada de informação é uma caixinha de surpresa, por isso as empresas devem, além de ter sistemas que previnam o repasse de informações, ensinar e educar seus colaboradores para que não haja compartilhamento de informações.

Cada vez mais menciona-se sobre a Lei n°13.709, Lei Geral de Proteção de Dados, (BRASIL, 2018) que, de acordo com Pinheiro (2023), a LGPD é uma legislação extremamente técnica que garante que os documentos recebidos de pessoas físicas ou jurídicas, sejam tratados com máxima confidencialidade, de forma que os dados não vazem e não sejam fornecidos ou vendidos a terceiros. A Lei ainda determina penalidades como multas para quem não venha a cumprir (ANS, 2020). Além da aplicação da LGPD é necessário educar e capacitar as pessoas que trabalham nas organizações, para que todos saibam e conheçam além da sigla, ou seja, a sua real importância: combater os crimes digitais que podem ser feitos através de acessos a essa base de dados.

Todos os sistemas também devem contar com várias medidas de proteção, para que não sejam acessadas por pessoas não autorizadas. Segundo Silva (2020), a criptografia é uma “escrita escondida” ou “escrita secreta”. Ela é uma área da matemática que se aplica à ocultação de dados através de chaves criptográficas, que

nada mais é que um texto cifrado. A criptografia é utilizada em praticamente todos os ambientes computacionais, como em um processo de autenticação de um usuário em sua rede de computador corporativo, e-mail ou em uma rede social (SILVA, 2020). Ainda de acordo com Silva (2020): “não se pode iniciar a construção de um novo software sem pensar como os dados serão protegidos”, a criptografia é a base essencial de proteção, ela garante que os dados pessoais serão protegidos.

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 começaram 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 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 (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 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 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 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 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, Salesforce, 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 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 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 tratadas 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, 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 à cooperativa;
- Falta de disponibilidades de serviços locais;
- Revisão de contratos vigentes
- Risco de continuidade do negócio, qualidade e operacional.

5 CONCLUSÃO

Notou-se através do presente estudo que a cada dia em que se passa há mais e mais ferramentas sendo desenvolvidas para enganar os usuários de aplicativos bancários e assim tentativas de roubar os dados para acesso a suas contas bancárias e movimentação e, por mais que as instituições financeiras como um todo venham adotando estratégias e medidas de segurança cada vez mais avançadas e ainda façam investimentos em propagandas a nível nacional em rede aberta e mídias sociais, cabe a população que é usuária dos aplicativos bancários também adotarem medidas de segurança e se adequar a esta triste realidade em que vivemos atualmente: tentativas constantes de golpes que muitas vezes chegam via SMS.

Concluiu-se, que as medidas de segurança sugeridas neste trabalho só terão real efeito, se houver a conscientização de todos, de que a segurança da informação e respeito a LGPD deve ser adotada por todos, utilizando as ferramentas de forma consciente e sempre adotando devidos cuidados dos links acessados via celular.

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.
- 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. **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.
- CREADO, Y.; RAMTEKE, V. Active cyber defence strategies and techniques for banks and financial institutions. **Journal of Financial Crime**, v. 27, n. 3, p. 771-780, 2020.
- EBA. **Understanding the Business Relevance of Open APIs and Open Banking for Banks**. Euro Banking Association. Paris, p. 35. 2016
- FUNDAÇÃO SICREDI. **A trajetória do Sicredi, a força do cooperativismo: 2013-2019**. São Paulo – SP, Arte do Tempo Editora, 88p. 2020.
- GOETTENAUER, C. Open Banking e a Teorias de Regulação da Internet. **Revista de Direito Bancário e Mercado de Capitais**, v. 82, 2018.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.