

Os paradigmas da informação

Edgar Parente (*)

Em 1983, a Epssoft Sistemas, empresa mãe de M2G, foi a responsável pela transformação do atendimento 102 da Telesp, de uma operação servida por telefonistas e usando microfichas para ser o maior call center de telecomunicações da América Latina.

Na época, a solução foi desenvolvida em Mumps, e criamos “na unha” um banco de dados específico para o sistema. Montamos uma base de dados com dois milhões e meio de assinantes em 560 megabytes, mil vezes menor do que um simples HD de notebook. Nossa preocupação nos anos subsequentes foi sempre a de preservar a integridade e a segurança física de nossos dados. Na época, não se imaginava que fosse possível se ter acessos externos a esta base. Roubo de dados? Transmissão de pensamentos seria mais plausível.

Tudo mudou. O mundo digital nos trouxe avanços e possibilidades, em um espaço de tempo historicamente ínfimo, que jamais imaginávamos no projeto deste primeiro call center. Os níveis de conexão, interação, troca e produção de conhecimento se superam quase que instantaneamente, e a aproximação entre pessoas de todo o globo nunca foi tão palpável.

Junto com este exponencial crescimento, aumentaram-se os riscos de exposição. Diariamente, bilhões de dados trafegam por meio de gadgets como celulares, computadores e tablets. Fotos pessoais, documentos bancários e transações financeiras são alguns dos principais exemplos.

É notável a importância que a segurança da informação assumiu neste contexto, já que a disputa entre indivíduos, organizações e países nem sempre respeita os limites éticos da competição por espaço, poder e consumidores. Não à toa, a internet já assistiu grandes guerras digitais, cujo pelotão de frente era formado por códigos maliciosos, concebidos para infiltrações e ataques. Grandes corporações já foram atingidas.

Empresas que lidam com a saúde humana, como hospitais, clínicas, laboratórios e operadoras, têm em mãos dados muito sensíveis sobre seus pacientes. Por isso, devem estar cercadas de cuidados para que não sejam expostos, roubados, destruídos ou alterados.

A sofisticação dos riscos a que estão expostas, contudo, deu vazão a uma mudança total de paradigma. Notadamente, é preciso mais do que a segurança física na batalha contra roubos de dados. Em vista disso, elenco alguns pontos que considero primordiais para minimizar riscos desta natureza.

Antes de tudo, é necessário seguir as boas práticas do mercado, como a Norma Técnica NBR ISO/IEC 27002, a GDPR (Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia), entre outros. Também é importante contar com assessorias especializadas, que acompanhem continuamente a evolução do “digital warfare”, atualizando-se em relação aos novos ataques e códigos maliciosos.

Para manter sistemas dentro do “estado da arte”, é indispensável a criptografia de dados, testes contínuos (PEN-TESTS) em busca de eventuais fragilidades; gestão sofisticada de senhas (mudanças permanentes, exigência de passwords “fortes”, etc); controle de acesso por IP; autorizações de rede; firewalls e rastreabilidade, com logs contínuos de acesso e utilização de recursos.

Além disso, os dados reais de clientes devem estar totalmente blindados nos sistemas em produção, ainda em teste, ou em processo de homologação de qualquer tipo.

Governança Corporativa é outro pilar a ser considerado, já que nenhum sistema é sustentável sem normas internas de comportamento e responsabilização. Todos os profissionais que lidam com informações sensíveis devem ter ciência que estão trabalhando em um ambiente controlado e monitorado, e que são responsáveis pela execução de boas práticas e técnicas para tornar o mais difícil possível qualquer tentativa de roubo.

Para que isso dê certo, é imperativo o treinamento contínuo da equipe, para que os colaboradores estejam sempre atualizados quanto às melhores práticas e técnicas do setor.

Por fim, o relacionamento, que vem para amarrar todos os pontos: uma interação de confiança e qualidade com os clientes permite a troca de experiências e, principalmente, atuar em conjunto em situações de risco. Paradoxalmente, o sigilo e a proteção de dados e informações funcionam somente com a transparência total entre todos os envolvidos na defesa.

(*) É CEO da M2G.

Designer Organizacional: a profissão do futuro exponencial

Enquanto os jornais alardeiam o extermínio do emprego na 4ª Revolução Industrial, o Institute For The Future, em parceria com a Dell, estimou que 85% das profissões que vão existir em 2030 ainda não foram criadas

Marco Ornellas (*)

Seu estudo traz um frescor à questão, a começar pelo nome otimista: “A Nova Era de Parcerias Homem-Máquina”. Ele reforça que, até 2030, uma nova convivência nascerá, na qual o humano será responsável por habilidades como criatividade, paixão e mentalidade empresarial, confiando às máquinas a velocidade, a automação e a eficiência.

O prazo definido pelo estudo é curto e, por isso, a mudança precisa começar hoje. Essa revolução de grande impacto começa pelo RH não só porque o emprego está em jogo, mas principalmente porque as lideranças e os funcionários precisam ser preparados para esse futuro.

Nesse mundo complexo e caótico as empresas precisam de um designer organizacional. Sensível ao seu entorno, esse profissional coloca o indivíduo como protagonista da história – e não mais como um recurso.

Designer Organizacional é, na minha opinião, a nova identidade da área de RH, mas o mais importante é que essa identidade esteja associada à onda de inovação – no título, na essência e no propósito. Como designer organizacional, o profissional de RH é capaz de superar a crise de identidade e administrar a ansiedade de conviver nesse cenário volátil, ambíguo e sem respostas únicas. Consegue abrir um profundo diálogo com os grupos dentro e fora das corporações para redesenhar o futuro.

Eu sei que assumir a identidade do designer organizacional para redesenhar vários aspectos das corporações pode não ser tão simples assim. Não existe uma receita pronta e ela também não pode ser alcançada à revelia de tudo e de todos – em especial, do CEO. Além disso, por exigir uma mudança de postura, ela se dá gradualmente, ainda que em uma velocidade superior a que se está acostumado.

Em primeiro lugar, a consciência

Como em todo processo de mudança, é preciso aceitar que as escolhas feitas no passado já não servem mais. O ponto de partida está na tomada de consciência. Quando não agimos de forma consciente e presente, entramos no automático, não questionamos, não fazemos escolhas e acabamos por seguir objetivos que não são legítimos e que podem nos levar a arrependimentos e à produção de resultados que mais prejudicam do que solucionam problemas e dilemas.

É isso o que acontece hoje dentro do RH e nas organizações. Ao refutar modelos e soluções mais inovadoras e disruptivas, por medo de perder o comando e o controle, as organizações mergulham em um círculo vicioso de adversidades. Os sintomas desse estilo de vida inadequado foram reforçados pelos relatos sinceros que ouvi nas entrevistas com heads de RH que compartilhei no livro DesigneRHs para um Novo Mundo (Editora Colméia), mas



Cinco tendências em fintech para ficar de olho em 2018

Muito tem se falado sobre as fintechs e o que elas têm possibilitado com suas inovações e soluções em tecnologia para o usuário final. O objetivo delas é diminuir a burocracia nos serviços, encontrando soluções mais práticas, ágeis e com menor custo.

Ainda dentro do setor financeiro, elas podem atuar em variadas frentes. Em 2018, teremos como tendências diversas áreas impactando o consumidor final. Confira algumas delas:

1 – Open Banking

A ideia do open banking é simples: permitir que o usuário escolha o método de acesso às suas contas da mesma maneira como é possível optar por um programa que abre a caixa de entrada do seu e-mail. O impacto para o cliente é visível quando imaginamos uma instituição bancária oferecendo para ele um internet banking que possibilita interação em todos os bancos.

Pois bem, esse tipo de internet banking já existe na Europa, desde o início deste ano, quando entrou em vigor o PSD2, que obriga os bancos do continente a oferecerem o open banking para seus consumidores. E se preparem porque essa realidade já desembarcou no Brasil.

2 – Portabilidade de contas

Poucos sabem que existe uma regra do Banco Central que obriga a “portabilidade” de cadastro entre bancos – da mesma maneira do que já ocorre no mundo da telefonia celular desde 2006. Recentemente, o BC reforçou essa medida colocando normas mais claras e ampliando a portabilidade de contas-salário, que são migradas para contas de pagamento

como a NuConta, do Nubank. É possível imaginar como isso pode evoluir para uma portabilidade de conta corrente, auxiliada pela tecnologia do open banking.

A resistência das pessoas em trocarmos de banco é um dos problemas que dificultam a quebra de barreiras e a concorrência mais quente no setor – em países que já têm programas robustos de portabilidade, como a Inglaterra, só 3% das pessoas mudam de banco por ano.

3 – Celular como meio de pagamento – pra valer

Com anúncios quase simultâneos, Google Pay e Apple Pay desembarcaram no Brasil já com parcerias importantes. A tecnologia permite criar uma “carteira virtual” dos seus cartões armazenados no seu celular. Para pagar, basta encostar o seu smartphone nas “maquininhas” habilitadas para o seu cartão de débito ou crédito.

Quatro dos cinco maiores bancos brasileiros já possuem conexão com uma ou outra destas plataformas de pagamentos. Este ano será a primeira experiência das grandes organizações bancárias com a tecnologia, que promete trazer para o páreo das fintechs nada menos que Apple e Google. Mas fique de olho: 2018 trará revoluções maiores ainda para o segmento de cartões por meio de parcerias entre fintechs e empresas estabelecidas do segmento.

4 – Fintechs começam a fechar o cerco contra a burocracia

Até hoje um dos principais desafios para fintechs continuam a ser os elevados níveis de burocracia para operações simples,



também podem ser percebidos em desabafos feitos diariamente no Facebook e nos corredores das empresas.

O nascimento dos designers

À medida que alargamos a nossa visão do que é possível, é preciso também mudar o que realmente acontece na prática, isto é, o modus operandi. À medida que entramos em uma era de crescente globalização e conectividade, a responsabilidade dos líderes também se amplia. Eles não podem só olhar o negócio, mas se perguntar diariamente:

- A quem estamos servindo?
- Como posso apoiar as necessidades fundamentais de funcionários, clientes, investidores e parceiros estratégicos?
- Estamos crescendo de maneira sustentável?
- Estamos construindo o mundo que queremos viver?

Navegar nesse mundo complexo exige fazer escolhas para transformar recursos escassos em abundantes oportunidades para impactar de forma positiva e sustentável comunidades e gerações muito além das nossas. Não há mais a necessidade de eleger a maximização do lucro ante o apoio à sociedade. É preciso e é possível fazer as duas coisas ao mesmo tempo.

O designer organizacional é um líder exponencial. Ele é otimista, ousado e questionador. Ele descortina, descobre, mergulha e experimenta. Ele se posiciona e age. É futurista, inovador, conectado à tecnologia e profundamente humano e humanitário.

E é esse o desafio que o profissional de RH precisa se impor: fugir das fórmulas prontas e mágicas e buscar na simplicidade a resposta aos problemas complexos. Como? Usando a alma do Designer: com empatia, colaboração e prototipagem. Esse caminho, completamente contrário à simplificação e ao simplório, surge como resultado de um trabalho inteligente, criativo e coletivo.

A construção de uma nova cultura

Com a ascensão do designer organizacional, as culturas das empresas também são transformadas. Elas se tornam mais conscientes de que inovação aumenta os recursos e as possibilidades, assim como a criatividade gera crescimento. Por isso, as diferenças, a individualidade e o empreendedorismo são vistos com bons olhos.

Esse é, afinal, um mundo realmente novo.

Venha para o novo com a leitura do livro DesigneRHs para um Novo Mundo, visite nosso site www.ornellas.com.br, acesse nosso blog e participe da jornada de desenvolvimento pessoal e profissional na Formação em Designer Organizacional, única no país em foco e profundidade.

como contratação de crédito ou abertura de conta. Apesar de alguns avanços, as preocupações com fraude, lavagem de dinheiro e reguladores como Banco Central e Comissão de Valores Mobiliários (CVM) ainda dificultam progressos maiores.

Esse ano veremos uma safra de soluções inovadoras de “regtech” – empresas que visam facilitar esses processos, incorporando biometria, criptografia e até redes sociais para reduzir prazos e facilitar a contratação de novos produtos e serviços. O setor público também deverá entrar nesse procedimento.

5 – Banco Central e CVM mais ativos e presentes

Os principais órgãos reguladores do sistema financeiro – Banco Central e CVM – já acumularam casos extremamente positivos de marcos regulatórios que fomentaram a inovação em fintech. A norma das “Instituições de Pagamento”, promulgada em 2014 pelo Banco Central foi o que possibilitou a criação da NuConta pelo Nubank em 2017. Este ano veremos tanto o BC quanto o CVM endereçando grandes temas como open banking e Initial Coin Offerings, respectivamente. E nestes dois casos, por exemplo, não precisaremos esperar três anos para ver o impacto. As discussões já públicas sobre questões como a proibição de pagamento parcelado sem juros e até bitcoin estão colocando os nossos reguladores no palco da discussão das fintechs, e esse ano veremos BC e CVM virarem protagonistas de algumas destas revoluções do setor.

(Fonte: Ricardo Taveira é o CEO da Quanto, fintech brasileira que está impulsionando o segmento de open banking local – quanto@nbpress.com)

News @TI

Maringá cria Conselho Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação

AFoi sancionada uma lei de autoria do Poder Executivo que oficializa a criação do Conselho Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação (CMCTI). A lei estabelece em seu artigo 1º que o objetivo do Conselho é fortalecer e ampliar a base técnico-científica do município, que é constituída por entidades de ensino, pesquisa e prestação de serviços técnicos especializados e por unidades de produção de bens e serviços de elevado conteúdo tecnológico. O setor de Tecnologia da Informação cresce em ritmo acelerado em Maringá e região. As empresas geram empregos e recursos para a cidade por meio do recolhimento de impostos. Iniciativas como a da Software by Maringá reúne empresas do setor para melhorar a estrutura por meio de processos gerenciais e de desenvolvimento de produtos com qualidade. “O objetivo é tornar Maringá conhecida pela excelência em software e qualidade de vida. Também é objetivo da SbM despertar o potencial inovador das empresas para gerar cada dia mais prosperidade”, explica a presidente da entidade, Rafaela Campos (<http://www.softwarebymaringa.com.br/>).

Tribunal de Contas lança ferramenta digital que amplia acesso do cidadão às contas municipais

O Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP) lançou o sistema IRIS (Informações e Relatórios de Interesse Social), ferramenta digital desenvolvida pelo órgão para pesquisa de despesas, licitações e contratações municipais. O lançamento ocorreu no dia 12 de abril, no plenário do Tribunal. A nova ferramenta integra o projeto de fomento à transparência implantado pelo TCMSP e tem por objetivo mostrar aos municípios, em tempo real, informações detalhadas dos gastos da Administração. O instrumento permite ao cidadão saber, por exemplo, quando é lançada uma licitação, acompanhar a formação do contrato decorrente e a sua execução. As informações que alimentam o IRIS são extraídas da base de dados da Prefeitura de São Paulo. O link do sistema IRIS está hospedado na página inicial do TCMSP na internet (www.tcm.sp.gov.br). O acesso também pode ser realizado diretamente pelo endereço iris.tcm.sp.gov.br.