

## eSocial reforça necessidade de documentos nascidos digitais

Juliana Trindade (\*)

Um dos maiores desafios enfrentados pelas empresas na primeira e, agora, segunda fase de implantação do eSocial, no caso das organizações com faturamento superior a R\$ 78 milhões anuais, tem sido a mudança de cultura por parte das empresas e adequação às exigências do novo sistema

vão enfrentar uma série de problemas relacionados à inconsistência dos dados. Isso porque todas as informações relativas aos trabalhadores vão estar no eSocial, incluindo exames admissionais, novos empregados, demissões, entre outros.

Diante deste cenário, o sincronismo de informações vai ser essencial para evitar problemas relacionados a dados duplicados ou documentos com múltiplas versões divergentes, que vão dar ao RH um volume muito maior de trabalho para analisar as informações antes de submeter os dados de múltiplos departamentos ao sistema.

### Tire proveito da robotização para agilizar processos

Um dos desafios que o eSocial trouxe ao RH é a necessidade de analisar cadastros para observar se há ou não alguma informação que destoe da atualidade. No caso das grandes empresas, com operações complexas de recursos humanos, esse tipo de tarefa é uma das que se adequa aos processos que podem tirar proveito da robotização.

Trata-se de uma atividade repetitiva e que um funcionário levaria muito tempo para realizar, além de fazê-la com uma grande possibilidade de erros. Se considerarmos o exemplo do setor financeiro, por exemplo, em que um robô pode analisar mais de 10 mil contratos em meia hora – semelhante à carga de trabalho de 12 pessoas nessa mesma quantidade de tempo – o RH também pode revisar dados de cadastros e documentos criados digitalmente com muito mais rapidez e sem erros.

A robotização também pode contribuir para a automatização das tarefas de recrutamento e seleção – algo que pode dar mais agilidade à coleta de documentos necessárias para as contratações, especialmente se a ficha de seleção do funcionário tiver as mesmas informações necessárias para o cadastramento no eSocial.

É possível automatizar ainda toda a seleção de currículos, pois os robôs podem receber, salvar, validar dados usando o LinkedIn e outras fontes configuradas, e a descrição de cada candidato, com o RH entrando apenas na entrevista presencial.

(\*) É Gerente de Projetos da Access Brasil

# Redes sociais: uma área livre com regras rígidas

Vivemos na era do "Like" – as redes sociais nos acompanham na resolução de uma variedade de problemas: aqui aprendemos, trabalhamos, relaxamos, fazemos compras.

Vladimir Prestes (\*)

Por sua vez, os especialistas em gerenciamento de tempo não se cansam de nos lembrar, como as redes sociais podem ser prejudiciais à nossa produtividade, como sem perceber, gastamos horas por dia com elas. Além da baixa eficiência, o uso incorreto das redes sociais traz riscos e pode comprometer a reputação, arruinar carreiras e causar perdas financeiras.

Não menos problemas as redes sociais podem trazer aos negócios: vazamentos de informações, publicações impensadas de funcionários em redes sociais, e como consequência – danos à imagem da organização. Os limites entre as contas pessoal e profissional estão se estreitando cada vez mais, o que, infelizmente, é pouco compreendido pelos funcionários.

Outra história levada à justiça foi a demissão de um funcionário da Apple por causa de uma declaração negativa sobre a empresa no Facebook. A justiça trabalhista britânica reconheceu que a demissão era legal, uma vez que as regras corporativas da Apple prescreviam a proibição estrita de declarações desse tipo tanto sobre a própria empresa quanto sobre seus produtos. Além disso, o tribunal apontou que mesmo publicações ocultas nas páginas pessoais de funcionários poderiam ser compartilhadas por amigos virtuais e prejudicar a imagem da empresa.

As ameaças das redes sociais

De que forma as redes sociais podem ser perigosas para os usuários e empresas?

Publicação de informações confidenciais e fotos em redes sociais. Tais incidentes geralmente chegam até a mídia. Os usuários postam voluntariamente fotos de seus passaportes e cartões de embarque nas redes sociais, contando sobre suas viagens. De acordo com o especialista SI, Brian Krebs, o código de barras ou código QR da passagem – é uma fonte de informação se houver acesso à Internet.

As empresas também estão na zona de risco devido à imprudência de seus funcionários. Assim, com um dos clientes da SearchInform, ocorreu a seguinte história:

Dois funcionários foram trabalhar no final de semana. Na segunda-feira, um especialista do serviço de segurança descobriu uma foto de uma instalação secreta no Facebook. Os funcionários visitaram o local, tiraram fotos nas instalações e as postaram nas redes sociais. As fotos foram rapidamente apagadas. Em caso de ampla divulgação, o cliente provavelmente suspenderia o contrato e a empresa perderia mais de US\$ 4 milhões.

Fraudes, técnicas de engenharia social, ataques de phishing. Por enquanto, em geral, estamos falando sobre o roubo de dados de pessoas físicas, a retirada de fundos de suas contas, e sobre a invasão das contas de seus amigos e parentes. Mas, muitas vezes, os dados coletados são usados para um ataque subsequente à empresa empregadora. Divulgando informações sobre o local de trabalho e seus colegas, os funcionários ajudam os fraudadores a reunir um dossiê profissional. De acordo com especialistas do Anti-Phishing Working Group (APWG), empresas com cerca de 10.000 funcionários gastam US\$ 3,7 milhões por ano para eliminar os efeitos de ataques de phishing.

Prática comum: um funcionário recebe um e-mail de seu supervisor, pedindo para que envie imediatamente informações confidenciais através de sua rede social ou mensageiro instantâneo. O mesmo se encontra em uma viagem de negócios ou de férias. O funcionário envia os dados e depois fica sob monitoramento do serviço de segurança – uma vez que na empresa, existe a proibição direta sobre o envio de informações via mensageiros instantâneos.

Para entender a situação, os especialistas SI devem ter à sua disposição ferramentas especiais - DLP, Sistemas SIEM, etc. Com uma análise retrospectiva dos eventos, o sistema DLP irá resolver a situação facilmente. O programa mostrará com que finalidade o funcionário enviou dados. E embora isso não o torne inocente, ao menos mostrará que ele não agiu com más intenções.

Erros ao enviar mensagens. Na área de trabalho, muitas vezes temos várias janelas abertas, por isso não é surpreendente quando enviamos algo por engano para um endereço errado: mensagens, documentos, capturas de imagens. Isso é sempre desagradável, mas às vezes acarreta em consequências mais sérias. Por exemplo, muitas vezes dessa forma, várias pessoas tomam conhecimento sobre os salários de seus colegas ou os dados pessoais de clientes acabam sendo divulgados através de um envio em massa.

Para evitar tais acidentes, também existem ferramentas especiais - mecanismos de bloqueio. Os documentos sigilosos são marcados com inscrições especiais e seu envio para fontes externas é bloqueado. Ao enviar um documento desse tipo, o e-mail é colocado em quarentena e sem a verificação do serviço de segurança, o e-mail não será enviado.

Declarações inadequadas na rede. Aparentemente a maioria das pessoas deveria estar acostumada com o fato de que mesmo uma conta pessoal não é tão pessoal a ponto de expressarem absolutamente qualquer pensamento publicamente, mas sérios incidentes continuam acontecendo.

As pessoas acreditam que sua conta pessoal é um espaço privado onde compartilham sua opinião principalmente com os amigos. Diante disso, o que as empresas podem fazer é regular as ações de seus funcionários na rede, a fim de evitar danos à sua imagem e proteger os funcionários de publicações impensadas. Uma opção é a criação de "Regras de uso de mídias sociais" (Social Media Policies), como as utilizadas pelas gigantes Hewlett-Packard, Best Buy, Adidas e Los Angeles Times. No entanto, o cumprimento de quaisquer regras deve ser verificado, por



isso, os especialistas SI devem possuir ferramentas modernas de análise dos fluxos de informações e notificação de incidentes.

Vazamento de dados de organizações. Aqui estamos falando sobre ações deliberadas de funcionários, a saber - sobre "desvios" de informação confidencial. Visto que as redes sociais são também um canal de transmissão de dados comum, assim como o e-mail. Vamos relembrar o caso com o ex-funcionário do Conselho de Segurança Nacional dos EUA, Jofi Joseph, que administrava uma conta do Twitter com o nome de usuário @NatSecWonk, onde criticou duramente as decisões de seus chefes e divulgou informações sigilosas. Durante um ano e meio, Jofi Joseph conseguiu publicar cerca de 2.000 mensagens, após as quais ele foi incriminado pelo serviço de segurança do Departamento de Estado dos EUA.

Como se defender?

Para que as redes sociais não venham a ser uma armadilha para pessoas e empresas, os gestores e gerentes de RH deveriam tomar certas precauções:

- Regularizar o uso de redes sociais. Convença seus funcionários que um comportamento cauteloso nas redes sociais é regra. A permissividade acarreta no risco de perda emprego e à empresa – a perda de sua reputação. Outra opção é tornar a conta anônima e não especificar o local de trabalho. Embora para figuras públicas e gestores isso seja extremamente difícil. Neste caso, a introdução das "Regras de uso de mídias sociais" será de grande ajuda.
- Recomendar a criação de uma conta separada, caso as redes sociais sejam necessárias para as tarefas de trabalho. Quando a empresa possui um sistema de proteção contra vazamentos de informações (DLP), ele rastreia automaticamente todas as atividades realizadas pelo usuário no PC, salva o histórico de mensagens, sem diferenciar as contas pessoais e de trabalho nas redes sociais. Assim, o empregador garante a segurança de seus segredos comerciais. Os funcionários, no entanto, precisam ser notificados sobre as medidas de segurança da informação para que possam manter a privacidade de suas conversas pessoais e não as façam usando os equipamentos do empregador.
- Realizar um trabalho explicativo. As pessoas, sem se importar, compartilham na rede dados de passaportes, endereços, telefones e outras informações pessoais. "Quem precisa disso? Estou seguro" – acreditam os usuários ingênuos e muitas vezes se veem enganados quando descobrem, por exemplo, um débito no cartão bancário realizado por pessoas desconhecidas. Alguém em busca de "likes" publica notícias (e muitas vezes não públicas) sobre a empresa baseadas em sua própria interpretação. Tais ações imprudentes ameaçam empresas e funcionários com sérios problemas. O problema também é que as redes sociais não estão muito preocupadas com os dados que seus usuários têm publicado e não realizam trabalhos explicativos. Portanto, é melhor que as empresas tomem conta deste assunto e conduzam regularmente atividades de treinamento SI entre seus funcionários.
- Recomendar aos funcionários que protejam suas contas com senhas mais complexas. Essa dica já pode ser considerada clássica, assim como a recomendação de não usar a mesma senha para todas as contas. No entanto, até hoje, esses conselhos são negligenciados por um grande número de funcionários.
- Proteger os dados usando o sistema DLP. Prever todos os tipos de riscos e se proteger contra o fator humano é impossível. No entanto, podem ser utilizadas soluções técnicas modernas como os sistemas DLP, que garantem a preservação de informações confidenciais e, portanto, protegem não apenas a empresa, mas também seus funcionários de danos à reputação e perdas financeiras. As redes sociais, assim como a internet em geral, não podem ser consideradas um espaço seguro, mas aparentemente, verdades banais como estas, com o advento de novas ameaças, precisam ser reaprendidas.

(\*) É Diretor Geral da SearchInform no Brasil, líder russa em sistemas de segurança da informação há mais de 20 anos. Com mais de dois mil clientes e cerca de 1.200.000 computadores protegidos, possui escritórios em 16 países.

## News @TI

### Novos recursos para aumentar a inteligência do gerenciamento de serviços em campo baseado em nuvem

ClickSoftware, líder em fornecimento de software de gerenciamento de serviços em campo, anuncia que a nova versão da mais importante plataforma da companhia - Field Service Edge, já está disponível no mercado brasileiro. Os novos recursos desta solução de gerenciamento de força de trabalho móvel baseada em nuvem, líder da indústria, foram projetados para atender às necessidades das organizações mais exigentes. Nesta versão aprimorada, a plataforma Field Service Edge utiliza-se do poder do Machine Learning Cloud, também da ClickSoftware, para adicionar recursos de serviços em campo preditivos únicos na indústria. Com a combinação de dados históricos das empresas e fontes externas de dados, a Field Service Edge agora possibilita previsões cada vez mais acuradas de importantes métricas de serviços – como, por exemplo, a duração de um serviço – o que têm um impacto crucial nas decisões chave de negócios (<https://www.clicksoftware.com/why-clicksoftware/>).

### Sistemas AMD Ryzen™ PRO Mobile e Desktop APU Powered Systems

A AMD (NASDAQ: AMD) anunciou a adoção sem precedentes de seus processadores AMD Ryzen™ PRO - incluindo novos notebooks e desktops equipados com processadores Ryzen PRO com gráficos incorporados Radeon™ Vega, já disponíveis nos três maiores ecossistemas de OEMs de PC empresariais. As APUs AMD Ryzen PRO para desktops e notebooks comerciais premium oferecem aos compradores de PCs comerciais novos níveis de escolha e inovação e permitem que a Dell, HP e Lenovo criem uma variedade de sistemas de negócios, desde notebooks corporativos até desktops comerciais poderosos. Combinados, esses sistemas formam o portfólio mais amplo de PCs corporativos baseados em processadores AMD na história da empresa (<https://www.amd.com/en>).

### Diferença de preços em transporte por aplicativo chega a mais de 35%

Os aplicativos de mobilidade urbana têm ampliado as opções para quem procura um transporte mais rápido, seguro e por um bom preço. A disputa por passageiros em transporte particular está acirrada e favorece o usuário. No Rio de Janeiro a 99, empresa brasileira de mobilidade urbana, está garantindo a seus passageiros corridas 35% mais baratas em alguns trajetos na modalidade 99POP. O aplicativo também reduziu para 12,99% a taxa cobrada dos motoristas, até o dia 21/05 (o concorrente cobra 25%). Uma corrida do Shopping Rio Sul ao Metrô Botafogo, por exemplo, utilizando outro aplicativo custa R\$ 9,53\*, enquanto usando o 99POP o preço cai para R\$ 7,00\*, um desconto de 36,14%. Percursos maiores, como entre o Shopping Downtown e o Parque Olímpico da Barra, também apresentam boas diferenças: a estimativa do concorrente é R\$ 28,90\*, já utilizando o POP o valor é de R\$ 23,50 – o que representa uma economia de 22,98% no valor regular das tarifas. Para os motoristas a vantagem é a redução por duas semanas da taxa de serviço cobrada pelo aplicativo. Durante esse período, a 99 fixou em 12,99% a taxa cobrada (normalmente ela é 16,99%). A concorrência cobra 25% das corridas, praticamente o dobro (<http://www.99app.com/>).

## Ser digital é estar online

Uma verdadeira revolução digital vem acontecendo nas últimas décadas. E a internet, que foi criada em 1969, é a grande responsável por toda essa transformação. O Dia Mundial da Internet, comemorado em 17 de maio, é um convite para refletirmos sobre como a rede mundial de computadores mudou as nossas vidas e vem se tornando cada vez mais insubstituível em todas as relações humanas.

Nesse sentido, certamente, é no universo corporativo que podemos notar com mais clareza os efeitos dessa nova era. Atualmente, a internet é a principal ferramenta utilizada pelas empresas para impulsionar os seus negócios. Mesmo aquelas, cujas marcas já estão consolidadas, vêm seguindo os passos dos millennials, e entendem o "estar online" como condição sine qua non para se manterem competitivas e vivas em seus mercados de atuação.

Os números corroboram esta tendência. Só no Brasil, existem cerca de 500 mil e-commerces e, desse total, apenas 15% contam com lojas físicas, revelou um estudo divulgado pela Big Data Corp. Além disso, o País abriga uma população composta de mais de 200 milhões de habitantes, sendo que 95% dessas pessoas mantêm celulares permanentemente conectados, de acordo com dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, o IBGE.

Mesmo considerando esse novo cenário, algumas companhias ainda permanecem resistentes às inovações. Vale ressaltar, que aquelas que não se renderem a ter um "negócio conectado" estarão perdendo uma grande oportunidade de "vender o seu peixe" com assertividade, dando, assim, espaço para que os concorrentes avancem em seus territórios.

Sempre gosto de dizer, que a internet é mais que tecnologia, é estar online, ou seja, estar visível para aqueles que precisam dos seus produtos ou serviços. É gerar novas receitas, aumentar leads, conquistar credibilidade, melhorar a interatividade e alcançar o público alvo de



maneira certa, utilizando o avanço tecnológico como ferramenta de expansão.

Independentemente do porte da empresa, a internet sempre será recomendada. Para o marketing, por exemplo, poder difundir peças, vídeos e campanhas de forma abrangente e, sobretudo, em apenas um clique, faz toda a diferença no resultado final da ação. E isso, não é visto apenas na esfera da comunicação. Todos os setores abrem as portas para melhores performances quando entram nesse novo mundo.

Essa área é tão promissora, que muitas empresas já nasceram

no "modo" digital. Este é o caso do Imovelweb, pioneiro no mercado online de imóveis. O Imovelweb vem revolucionando a forma de comprar ou alugar um imóvel no Brasil e, com isso, conquistando cada vez mais audiência. Além disso, melhorou a conexão das imobiliárias e dos corretores de imóveis com o público final, devido a velocidade com que os anúncios se espalham pela rede. Sites, como o Imovelweb, ainda conseguem mapear o perfil dos compradores online, as regiões e tipos de produtos mais visualizados, entre outras informações fundamentais para que os profissionais do setor possam trabalhar de maneira mais eficiente.

Entretanto, é válido lembrar que toda a comunicação, seja ela online ou não, requer um bom planejamento estratégico. Para que todo esse alcance e visibilidade obtenha retorno positivo, é imprescindível conhecer o público que se quer atingir, saber onde conseguir maior audiência e qual a forma mais adequada de se comunicar nestas mídias. Embora os acertos sejam muitos, qualquer equívoco pode se espalhar em milésimos de segundos e acabar com a reputação de uma marca.

E aí? O que falta para a sua empresa ser digital?

(Fonte: Angélica Quintela é coordenadora de marketing do Imovelweb, um dos maiores portais do mercado imobiliário do País).