



[Nathalie Gutierrez]

A humanidade já está entrando na segunda década do século XXI e um dos assuntos que mais permeiam todos os setores da economia é a forma pela qual a tecnologia vem trazer soluções para otimizar os mais variados processos. Dessa forma, independentemente de seu segmento, seja na indústria, saúde, varejo, educação ou em qualquer outro, os softwares de gestão são cada vez mais utilizados e mostram que processos que anteriormente envolviam grande número de atividades, muitos papéis e diversas pessoas, passam a ser feitos a partir de um clique no mouse.

A onda da informatização, assim como todos sabem, não envolveu apenas países desenvolvidos, mas também os emergentes, como é o caso do Brasil, que na opinião de especialistas, está equiparado com o mercado estrangeiro. "Comparativamente com os melhores concorrentes internacionais, nossas melhores empresas, na maioria das vezes, não deixam nada a desejar em termos de tecnologia e ainda entendem muito melhor da realidade na qual nossas indústrias estão inseridas, o que nos dá uma importante vantagem competitiva", relaciona Georgio Raphaelli, diretor presidente da Labsoft, empresa focada em automação e gestão de laboratórios de controle de qualidade industrial.

Uma grande diferença na questão Brasil versus exterior está relacionada às leis no país, como opinam alguns profissionais.

"Atualmente, o grande diferencial é a constante mudança da legislação nacional. Anualmente, milhares de mudanças são feitas, o que implica em modificações nos softwares de gestão. Os aplicativos desenvolvidos neste cenário são flexíveis e mais fáceis de lidar por natureza", explica Weber Canova, vice-presidente de tecnologia e inovação da TOTVS, empresa de desenvolvimento e comercialização de software de gestão empresarial e prestação de serviços em países emergentes.

Levando em consideração que a área de tecnologia está em constante mudança, a inovação é fator fundamental para o desempenho das empresas desenvolvedoras de softwares de gestão e também para as próprias soluções direcionadas aos seus clientes. Segundo explica Meva Su Duran, diretora de indústria para a área global da SAP, "a empresa e a área de tecnologia se caracterizam por mudanças muito rápidas, considerando que não apenas o software, mas o hardware também muda muito. A companhia precisa sempre estar à frente, inovar, sendo que a inovação muitas vezes não é criar coisas novas, mas também fazer o que já existe de modo diferente, de forma mais eficaz. Inovar significa tornar os softwares mais eficazes e mais eficientes".

Como exemplo, a TOTVS, empresa desenvolvedora de software de gestão focada em soluções inovadoras, investe aproximadamente 13% de sua receita em inovação, seja em novos produtos ou novos processos que possibilitam que as necessidades dos clientes sejam atendidas para os segmentos e países onde a companhia

atua. A inovação no software de gestão empresarial desenvolvido pelaTOTVS nasce a partir de três diferentes fontes, como descreve Canova: São elas: 1) participantes, clientes e parceiros que podem dar feedback e sugerir melhoria para produtos; 2) tendências de mercado. A TOTVS mantém parceria com importantes centros de pesquisa e universidades, como Stanford, para identificar tendências de mercado e novas tecnologias para o software de gestão empresarial; 3) necessidades do segmento. A empresa possui times especialistas por segmento (agro, construção e projetos, distribuição e logística, educação, jurídico, financeiro, manufatura, saúde, serviços, varejo, Série 1, e que são responsáveis por analisar o segmento, conversar com outros especialistas e identificar inovações necessárias para atender a demandas atuais e futuras dos clientes TOTVS".

Os investimentos em capital humano por parte das companhias desenvolvedoras de softwares também estão diretamente relacionados à sua cultura de inovação que, sem seus colaboradores atualizados com o que acontece no mercado global, não atenderão de forma satisfatória seus clientes. Muitas companhias já estão focadas neste tipo de investimento, oferecendo cursos e capacitação com convênios a faculdades ou apoio em cursos. Entretanto, ainda há uma parcela do mercado que não tem essa visão. "Hoje as empresas que dominam o mercado são compostas de pequenas e médias, que desenvolveram um software para a gestão de acordo com a necessidade de uma empresa. Assim, na maioria das vezes, não possuem gestores capacitados e voltados para o capital humano profissional, além de uma rotatividade grande e conhecem pouco a própria ferramenta que oferecem suporte", explica Claudio Andrade, analista de implantação de sistemas.

Outro ponto que está diretamente ligado à inovação e à qualidade do software de gestão para atender à demanda dos clientes é a capacidade das companhias de TI em se segmentarem. "A grande mudança e que tem agregado significativo valor aos processos dos clientes ocorreu por meio da especialização das empresas de software que passaram a ser mais segmentadas e a conhecer profundamente os processos de trabalho dos seus clientes a ponto de, em alguns casos, prestar serviços especializados de consultoria e assessoria", como discorre Raphaelli.

Na visão do cliente, inovação é apresentar soluções que atendam de modo satisfatório ao que ele necessita, com propostas que venham agregar às suas atividades. "Dificilmente um cliente procura um software de gestão somente por sua inovação: o objetivo é sempre que o software atenda às particularidades do seu negócio. E é isso que a TOTVS faz, atende e fala o idioma de qualquer negócio", aponta Canova. As companhias procuram por fornecedores que tragam mais que um software de boa aparência e com as últimas novidades tecnológicas, como resume Raphaelli: "Busca-se cada vez mais conhecimento, boas práticas de mercado e um software flexível e aderente aos processos de trabalho, isto é, tecnologia de processos e tecnologia de informação para proporcionar excelentes resultados".

Atualmente, a demanda por softwares de gestão é muito grande e cada vez será maior. "Todas as empresas possuem a ne-

Carl Zeiss Vision - Software desenvolvido pela empresa Multidata

Especializada no segmento de lentes oftálmicas, a Carl Zeiss Vision tem a missão de fornecer a melhor experiência de visão para todos os seus consumidores, através da sua experiência única em óptica e medicina, tendo a marca mais forte em cuidados com a visão e na sua rede de clientes profissionais.

A companhia utilizou por muitos anos o controle manual de documentos, o que resultava na necessidade de um funcionário 100% do tempo dedicado a essa função. A partir da implantação da cultura Lean e suas metodologias de trabalho, a empresa passou a demandar informações rápidas, facilidade na procura de dados e redução de controles manuais. "A informação exata e facilmente disponível se tornou cada vez mais vital ao dia-a-dia da empresa", explica Filipe Mutschawsky, coordenador da qualidade da Carl Zeiss Vision.

O software da Multidata veio trazer uma "infinitude de novas possibilidades para divulgação de informações e documentações a áreas que, até então, não apresentavam o hábito de acessar informações em tempo real", acrescenta Mutschawsky, que já conhecia o software antes de ser implementado na Carl Zeiss Vision. "Tive experiência com a Multidata na anterior empresa que trabalhei e me tornei o administrador do software Docnix na versão para Lotus Notes. O software era confiável e atendia a necessidade imediata, trazendo redução de tempo e mais segurança ao processo da época. Com a atualização para a versão via browser, Docnix Blue, o software se tornou mais dinâmico e auto-suficiente, com pouco suporte da área de TI, com exceção da implantação".

Observou-se que antes da implementação do software, as áreas dependiam muito do Sistema de Qualidade para criação e atualização de documentos, com demora nas aprovações e grandes riscos de documentos obsoletos estarem disponíveis por uso de cópias não-autorizadas. "Hoje, o processo é muito dinâmico, pois é feito através de emails e internet. A infinitude de opções de gestão de documentos e uso de grupos de trabalhos atribuí ao software grande flexibilidade. Todavia, o uso do correio eletrônico como interlocutor dos documentos traz grande responsabilidade aos editores de perfis para criar e escolher os grupos certos de leitores e, assim, evitar a famosa avalanche de spams", elucidou Mutschawsky.

CBMM - Software desenvolvido pela empresa ICR3

Sediada em Araxá (MG), a CBMM (Companhia Brasileira de Metalurgia e Mineração) é uma empresa dedicada ao processamento, industrialização, desenvolvimento do mercado e à comercialização de produtos de níobio. A empresa promove o desenvolvimento da tecnologia de níobio e é a única produtora verticalizada e presente em todos os segmentos deste mercado.

Antes de implementar o sistema de gestão da ICR3, a companhia apresentava um software desenvolvido internamente que sustentava sua demanda, porém, com o passar do tempo, precisou atualizar suas estratégias. "Com o constante crescimento da empresa nos últimos anos, em 2009 verificou-se a necessidade de trocar a solução atual por um produto que trouxesse uma segurança maior para a empresa nos quesitos de gestão, rastreabilidade, qualidade, processos e robustez. Foi neste momento que fomos ao mercado analisar as melhores opções para a CBMM e encontramos o LabWare", discorre Daniel Lopes Martins, chefe do departamento de sistemas da CBMM.

A procura da CBMM era por um software que ajudasse na gestão do laboratório, informando a atual demanda de análises, análises pendentes por setores e equipamentos, atendimento à norma ISO 17025 e SLA de análises. Dessa forma, a escolha do software aconteceu devido "à aceitação significativa do software no mercado mundial, com flexibilidade de parametrização e customização, estável e com comprometimento dos consultores da ICR3", descreve Martins.

Antes da implantação do software da ICR3, todos os processos do laboratório da CBMM já eram automatizados, com 0% de transcrição manual dos dados e resultados de análises. "Com a vinda do novo sistema, tínhamos como meta melhorar nossos controles, mas sem perder nossa automação. Com isso, aproveitamos para rever toda a automação, adquirindo novos hardwares, desenvolvendo conectores baseados em novas tecnologias, criamos serviços para monitoramento das interfaces entre equipamentos e LabWare, conectamos o LabWare com nosso sistema de produção e com nosso ERP SAP, trazendo assim uma segurança maior para os processos e para o negócio da CBMM", explica Martins, mostrando que, a partir da implementação do software na companhia, foi motivada a atualização de várias atividades na empresa.

A implementação do software na CBMM não estava relacionada apenas à otimizar os processos de um setor da empresa, e sim de um sistema que atendesse à toda a empresa. "Com esta demanda, criamos uma equipe integrando profissionais das áreas de Instrumentação, Laboratório e TI juntamente com a ICR3, todos centrados no objetivo da implementação de um sistema que estaria suportando toda a empresa no quesito de análises químicas e físicas", finaliza Martins.

cessidade de gestão da informação. Desta forma, seja qual for o ramo de atividade, precisará de um software especializado no seu mercado", avalia Andrade. É importante ressaltar que os clientes se encontram em crescente interação com o mundo tecnológico, procurando exigir qualidade e uma ferramenta que realmente o coloque em meio a informações gerenciais precisas.

Os profissionais das mais diversas áreas já têm enxergado os softwares como ferramentas de trabalho tão importantes como máquinas ou outros meios de produção. "Cada vez mais todos nós estamos ligados às tecnologias de informação. Por este motivo, acredito e por isso investimos no desenvolvimento de conhecimento das possibilidades das tecnologias de informação e de automação. Bons investimentos somente são realizados com conhecimento e análise crítica, pois inúmeros são os casos em que empresas investiram na instalação de um software sem a devida análise de sua aderência aos seus processos e na expectativa de que o software seria a solução dos problemas", esclarece Raphaelli. Assim, é necessária uma abordagem minuciosa da empresa fornecedora e do próprio software a ser implementado para melhorar as ações já existentes e não gerar um problema ainda maior.

Sem possuírem um software de gestão, as companhias não terão informações precisas que as conduzam à concorrência e ao crescimento. "Quando querem brigar por uma posição de destaque no mercado, ou quando querem gerenciar seus recursos de forma a obterem melhores resultados, torna-se necessário um sistema que leve ao controle e a gestão", descreve Andrade. Considerando isso, às companhias que ainda não desfrutam das funcionalidades de um software de gestão podem se encontrar na iminência do fim de seus negócios, a partir das atuais e futuras tendências de mercado. "As empresas precisam se conscientizar de que a concorrência hoje não é mais local e sim global, e que a pressão por menores custos e melhor performance irá aumentar a cada dia. Será cada vez mais difícil ou até mesmo impossível conduzir um negócio sem a utilização de softwares de gestão", alerta Canova.

Os softwares de gestão na visão dos especialistas

Claudio Andrade - analista de implantação de sistemas

Todas as tecnologias empregadas estão levando as empresas a disponibilizarem seus meios de gestão em nuvem, pois desta forma, poderão acessar todas as tecnologias contratadas e gerir as informações de qualquer aparelho conectado a internet. A tecnologia móvel, empregada no celular, iPad, e até mesmo em aparelhos eletrônicos, pode ser poderosa aliada na guerra contra a concorrência e na gestão empresarial. Imagine uma TV que poderá receber o sinal SMS e lhe avisar informações sobre a reunião agendada, ou mesmo seu aparelho de som. Isso já é possível hoje. Imagine você no celular podendo participar da conferência que fisicamente não poderia estar, pois os meios de transportes e locomoção estão inviáveis. Cada vez mais a tecnologia conecta as pessoas com o mundo e oferece formas de gerir e controlar todos os recursos da empresa, sejam humanos ou de capital, de forma descentralizada e precisa.

Georgio Raphaelli - diretor presidente da Labsoft

Pelo que tenho lido, visto no mercado e estamos estudando, acredito que continuaremos a ter um processo de melhoria contínua dos processos de trabalho de produção e utilização dos softwares. Além disso, com o uso mais prático e em grande escala de telas sensíveis ao toque, caso do iPad™ e muitos outros dispositivos que estão sendo lançados e com as novidades de interação homem-máquina por meio de sistemas de reconhecimento facial, voz e movimentos como o Kinect™, devemos ter a médio prazo novas aplicações da tecnologia e a viabilização de idéias que ainda não eram praticáveis ou tinham os melhores resultados, pois faltavam dispositivos (hardware) que possibilitassem bons resultados práticos. Um caso prático na Labsoft será a ampliação do uso de dispositivos móveis em laboratórios, pois atualmente muitos de nossos clientes já usam nosso myLIMS Mobile em Pocket PCs para registro de dados brutos de laboratório diretamente em meio eletrônico, mas ainda não é utilizado em larga escala no mercado em função do tamanho das telas (normalmente de 3,5 a 4 polegadas) e teclados pequenos (virtuais ou não) o que limita a produtividade e o conforto no uso destes dispositivos. Desta forma, com os novos Tablet PCs com telas de 7 a 10 polegadas, possibilitaremos maior facilidade operacional aos analistas do laboratório, viabilizando assim a eliminação do uso do papel em laboratórios. Acredito que teremos cada vez mais a tecnologia "grudada" ao profissional, possibilitando uso mais intuitivo e maior agilidade, produtividade e qualidade no dia a dia.

Weber Canova - vice-presidente de tecnologia e inovação da TOTVS

As tendências para os softwares de gestão para os próximos anos estão relacionadas a:

- Colaboração. As empresas precisarão colaborar cada vez mais para que continuem sendo competitivas, ter maior agilidade, diminuir custos e prazo em que produtos são desenvolvidos, aumentando consequentemente o lucro dos seus negócios.

- Mobilidade. A revolução dos tablets e smartphones permite que as pessoas possam gerenciar seus negócios independente de onde estejam, isto utilizando um tablet, como o iPad da Apple ou até mesmo um Smartphone.

- BI e Social Analytics para pequenas e médias empresas. Tomar melhores decisões com o uso de pessoas, processos, dados e ferramentas relacionadas e metodologias. Os próximos anos devem ser marcados pelo grande número de adoção de ferramentas de BI por empresas de pequeno e médio porte, para obterem melhores resultados de suas operações e para auxiliar na tomada de decisão. Outra forte tendência é o uso de ferramentas de análise de dados para obter informações das redes sociais e como as pessoas estão colaborando para gerar informação, sentimento dos consumidores com relação a uma marca, produto ou serviço, prever demanda futura e necessidade de capacidade.

- Cloud Computing. Computação em Nuvem já deixou de ser uma tendência para ser uma realidade. Ao passo que preocupações relacionadas à segurança, propriedade de dados e outras forem devidamente endereçadas, a demanda por software de gestão na nuvem tende a aumentar exponencialmente.



Grupo Taguatur - Software desenvolvido pela empresa Âmbito Homem e Ambiente

No mercado há mais de quatro décadas, o Grupo Taguatur atua na área de transporte urbano nas cidades de São Luiz (MA), Brasília e Teresina, trabalhando sempre em busca da excelência na qualidade de seus serviços. A necessidade de implementação de um software de gestão nas atividades do Grupo aconteceu em decorrência a diversas notas não conformes identificadas em auditorias externas. "Antes de aderir ao sistema da Âmbito, trabalhávamos com uma empresa de consultoria, a qual realizava o levantamento e monitoramento dos Requisitos Legais e Normativos do Sistema de Gestão Integrado (9001 & 14001). Porém, nas auditorias externas, sempre havia não conformidades decorrentes da falta de legislação aplicável ao nosso Sistema de Gestão, resultando em um histórico com diversas ocorrências", explica Messiane Kelyn Oliveira Melo, coordenadora de planejamento e gestão do Grupo Taguatur. Com a necessidade de atender aos requisitos legais e normativos e ao controle de aspectos e impactos ambientais, o Grupo identificou no software da empresa Âmbito Homem e Ambiente as soluções para atender à sua demanda, como explica Messiane. "Em um treinamento de auditor líder, tomei conhecimento desse tipo de software e, o que mais me chamou a atenção, foi a forma de atualização, a rapidez na comunicação e interação que o Sistema da Âmbito faz com a empresa. Com o sistema, conseguimos ter um controle completo das legislações aplicáveis, as verificações de conformidades são realizadas no próprio sistema e uma excelente visualização dos aspectos e impactos ambientais otimizou consideravelmente nosso trabalho". A partir da implantação das soluções da Âmbito, as atividades do Grupo Taguatur foram nitidamente aperfeiçoadas. "Com a adesão dos softwares, conseguimos abolir planilhas complexas e cansativas. Através do sistema, o controle da documentação é eletrônico e existe um tipo de alerta, comunicando o que está prestes a vencer, as verificações que precisam ser realizadas, o prazo das próximas verificações, as recomendações que são feitas para melhorar o nosso Sistema de Gestão, a facilidade de acesso às leis aplicáveis, pois as mesmas estão à disposição de qualquer interessado. Tudo isso tornou nosso processo de requisitos legais e outras atividades bem mais fáceis de serem entendidas e atendidas", detalha Messiane.

Hospital Unimed Sorocaba – Software desenvolvido pela empresa Sisdam

O Hospital Unimed Sorocaba é um hospital geral, de porte médio, de alta complexidade e referência no sistema Unimed e na região de Sorocaba, com 15 anos de existência. Contando com laboratório próprio, possui serviço de imagem, hemodinâmica, hemodiálise e realiza transplantes cardíacos, hepáticos e de medula óssea. O Hospital Unimed Sorocaba é certificado pleno pela ONA desde 2006, entretanto, mesmo anteriormente a este período, a instituição trabalhava na implantação e no aperfeiçoamento do seu Sistema de Gestão da Qualidade. "A gestão de documentos era trabalhosa e complicada em virtude da complexidade do hospital devido ao número elevado de processos e consequentemente um número grande de documentos e ao workflow de aprovação", conta Andrea Cristina dos Santos Mena Ribeiro, gerente da Qualidade do Hospital. A necessidade da implementação de um software de gestão se deu por conta do objetivo em otimizar o gerenciamento de documentos do hospital. Até o momento, a gestão de documentos era realizada de maneira manual, implicando na dedicação de muitas horas de trabalho do escritório da qualidade para ajudar na organização dos mesmos. "Mas, após plena utilização dos recursos da gestão de documentos, estamos explorando outras funcionalidades do software para a implementação no início de fevereiro da gestão de não conformidades e gerenciamento dos planos de ação totalmente pelo sistema", aponta Andrea. A gestão do hospital era incompleta e não atendia a todos os requisitos da norma ISO 10013, referência de trabalho da organização. A escolha pelo software Loyal, da empresa Sisdam, para a gestão de seus processos aconteceu a partir da visita de benchmarking em uma instituição referência para a área de saúde em São Paulo. "Com o software, temos uma gestão de documentos eficiente e organizada, que atende plenamente aos requisitos relacionados com a ISO 9001:2008 e ONA. Hoje todos os documentos do sistema de gestão estão inseridos no Loyal, todos são aprovados pelos gestores: da qualidade, saúde e segurança do trabalho, responsabilidade socioambiental, e pelo serviço de controle de infecção hospitalar além da aprovação final do gestor do processo relacionado (coordenadores, gerentes e/ou diretores). O software automaticamente publica os documentos, disponibilizando-os para o uso das áreas, não precisando mais a qualidade se responsabilizar pela impressão das pastas com documentos para os setores e recolhimento e destruição de documentos obsoletos. Além de proporcionar o acesso ao sistema", resume Andrea.

Os SERVIÇOS de TI buscam melhorar a sua qualidade

[Hayrton Rodrigues do Prado Filho]

Depois que o setor de TI passou a ser considerado como mais um prestador de serviços independente, está, cada vez mais, se preocupando em atender de forma satisfatória aos seus clientes tanto internos como externos. A ideia é que o cuidado com a qualidade dos processos, produtos e serviços oferecidos seja a principal mola propulsora para a identificação do que precisa e pode ser mudado. A alteração viabiliza a obtenção de melhores resultados e, inclusive, a redução de custos.

Assim, o mercado consumidor está começando a exigir dos fornecedores de software e de serviços garantias de desempenho e do nível de serviço na forma de certificações de qualidade como Capability Maturity Model Integration (CMMI), MPS-BR (Melhoria de Processos do Software Brasileiro) e ISO 20000. Essas certificações atestam que o fornecedor utiliza as melhores práticas do mercado.

Segundo o Standish Group, empresa que realiza desde 1994 um levantamento sobre projetos de software, há uma taxa de 77% de fracasso em projetos de desenvolvimento de software. De acordo com a pesquisa, um projeto de software custará em média 45% mais caro do que o contratado, terá um atraso de 63% sobre o prazo previsto para entrega e não terá 33% das funcionalidades encomendadas.

Para a coordenadora de projetos na ABC71, Bianca Machado Branco, em todo esse contexto, surgiram as certificações, uma espécie de selo de qualidade com o objetivo de descrever as melhores práticas no desenvolvimento de software e também em serviços. "Porém, de acordo com o Standish Group, cerca de 2/3 das implementações de certificações não atingem os objetivos, o que explica o ceticismo de muitos diretores de TI, que não acreditam na certificação como modalidade que agrega valor ao produto. As empresas com CMMI, uma das principais certificações para desenvolvimento de software, são de 30% a 70% mais caras, dependendo do nível da certificação. Muitos clientes não enxergam os benefícios que a certificação traz para suas respectivas instituições, acreditando tratar-se de um modismo de mercado ou um argumento para criar demanda", assegura.

Bianca complementa dizendo que, entretanto, já existe um movimento no sentido de exigir que os fornecedores de TI atestem sua competência através dos certificados. "Empresas como Coca-Cola, Tetra Pack e Volkswagen já estão exigindo pelo menos

o nível 3 do CMMI, que pode chegar até o patamar 5. O selo CMMI parece estar se consolidando como a principal certificação para as empresas de TI, tendo ganhado popularidade entre os gerentes e diretores de TI das empresas clientes, os principais influenciadores na compra de software. Outra tendência recente é a ISO 20000, primeiro padrão reconhecido internacionalmente para gerenciamento de serviços de TI. Até o momento, cerca de 100 companhias ao redor do mundo já têm essa certificação, que agora começa a surgir no Brasil. Acredita-se que o conceito vá se popularizar em médio prazo e será considerado um diferencial. Futuramente, acredita-se que a ISO 20000 poderá se tornar um pré-requisito para as empresas de tecnologia".

Por fim, ela explica que, além dessas, a MPS-BR, a versão brasileira da CMMI, vem crescendo cada vez mais no mercado e já tem sido exigida pelo governo federal em licitações públicas. "O ponto positivo dessa certificação é que ela é mais fácil de ser obtida, em virtude de o custo ser bem menor que o da CMMI, além de ser menos complexa que esta última. Trata-se de uma boa alternativa para empresas de pequeno e médio porte. As empresas devem pesquisar constantemente quais certificações são mais reconhecidas no mundo corporativo e optar por aquela que seja mais aderente aos processos da empresa e que traga visibilidade junto aos clientes atuais e potenciais. Opções não faltam".

Quanto ao consumo de TI, Uma pesquisa realizada pela multinacional Trend Micro revelou que as atitudes de funcionários colocam em risco informações corporativas confidenciais das empresas. Dos 1.600 usuários que participaram da pesquisa, 60% admitiram já terem enviado informações confidenciais da empresa por emails, mensagens instantâneas ou aplicativos de mídias sociais. O estudo mostrou também que funcionários remotos são mais propensos a contornar as medidas de segurança do que os que usam desktops e, a grande maioria dos entrevistados, coloca a segurança de suas informações pessoais acima da segurança das informações da empresa.

Além disso, a maioria dos funcionários tem uma postura imprudente ou ambivalente quando se trata da segurança geral da empresa, bisbilhotando redes sociais durante o trabalho e até contornando as medidas de segurança da empresa para acessar sites restritos. A pesquisa com 1.600 usuários finais feita nos Estados Unidos, Reino Unido, Alemanha e Japão revelou que as práticas e atitudes de risco são rotineiras, independente do país. Por exemplo, em relação às informações corporativas confidenciais, quase 50% dos entrevistados admitiram ter divulgado dados internos por meio de uma conta de e-mail insegura.

Os funcionários remotos são mais abusados do que seus colegas com desktops. Em todos os países, 60% deles admitiram ter enviado informações confidenciais da empresa por mensagens instantâneas, webmail ou aplicações de mídia social, contra 44% dos funcionários que atuam internamente. No Japão, esse número salta para 78% entre os funcionários remotos.

Nos EUA, os usuários finais com laptops são muito mais propensos a realizar atividades não relacionadas com trabalho quando

estão na rede da empresa do que os usuários com desktop: 74% disseram que verificam e-mail pessoal (contra 58% dos usuários de desktops); 58% disseram que navegam em sites não relacionados ao trabalho (contra 45% dos usuários de desktop).

Quando se perguntou a respeito das preocupações e medos que as ameaças web podem gerar, os usuários finais elencam razões pessoais em detrimento das corporativas. A violação da privacidade pessoal, o roubo de identidade ou a perda de informação pessoal são as principais preocupações envolvendo as ameaças insidiosas como phishing, spyware, cavalo de Tróia, roubo de dados e spam. Perda de informação corporativa e dano à reputação da empresa são as últimas preocupações dos usuários finais. Por exemplo, 36% dos usuários finais nos EUA disseram que a perda de informação pessoal é a principal preocupação em relação a vírus, e somente 29% expressaram preocupações com a perda de dados corporativos devido a vírus.

Mesmo com a segurança e as políticas corporativas em vigor, as empresas podem ter certeza de que os funcionários encontrarão um modo de exercer sua liberdade on-line: aproximadamente um em cada dez usuários de cada país admitiu contornar a segurança de suas empresas para acessar sites restritos. A Alemanha está no topo da lista com 12% dos seus usuários finais tendo admitido ter enganado a segurança corporativa, seguida pelo Reino Unido com 11% e Japão e EUA empatados com 8%.

Para David Perry, diretor da Trend Micro, esses resultados podem ser perturbadores para os administradores de TI e donos de pequenas empresas, mas não são de todo surpreendentes, especialmente para nós que trabalhamos no setor de segurança. "A coisa mais importante é que ainda existe potencial de reparação por meio das tecnologias corretas de segurança planejadas especificamente para as necessidades de sua empresa, além de treinamento complementar e consistente dos funcionários que induza uma conscientização".

E quais as dicas para um ambiente seguro?

- Manter os PCs e servidores em dia com as mais recentes atualizações e patches dos softwares - Minimize a sua exposição às vulnerabilidades aplicando as mais recentes atualizações e patches de segurança aos seus softwares e sistemas operacionais. Ative, sempre que possível, a atualização automática.
- Empregue uma defesa em múltiplas camadas para proteger os PCs, servidores e a rede - Bloqueie as ameaças no gateway, antes que atinjam a rede, com uma ampla solução de segurança que inclua filtragem de URL e proteção baseada em nuvem.
- Proteja os terminais - desktops, laptops, servidores e appliances de armazenamento - dentro e fora da rede;
- Estabeleça políticas de proteção de dados e treine os funcionários -Tenha a garantia de que os funcionários estão atentos ao spam e que sabem como evitá-lo.
- Assegure-se de que os funcionários nunca forneçam informações pessoais ou confidenciais em resposta a e-mails ou mensagens instantâneas não solicitadas.