

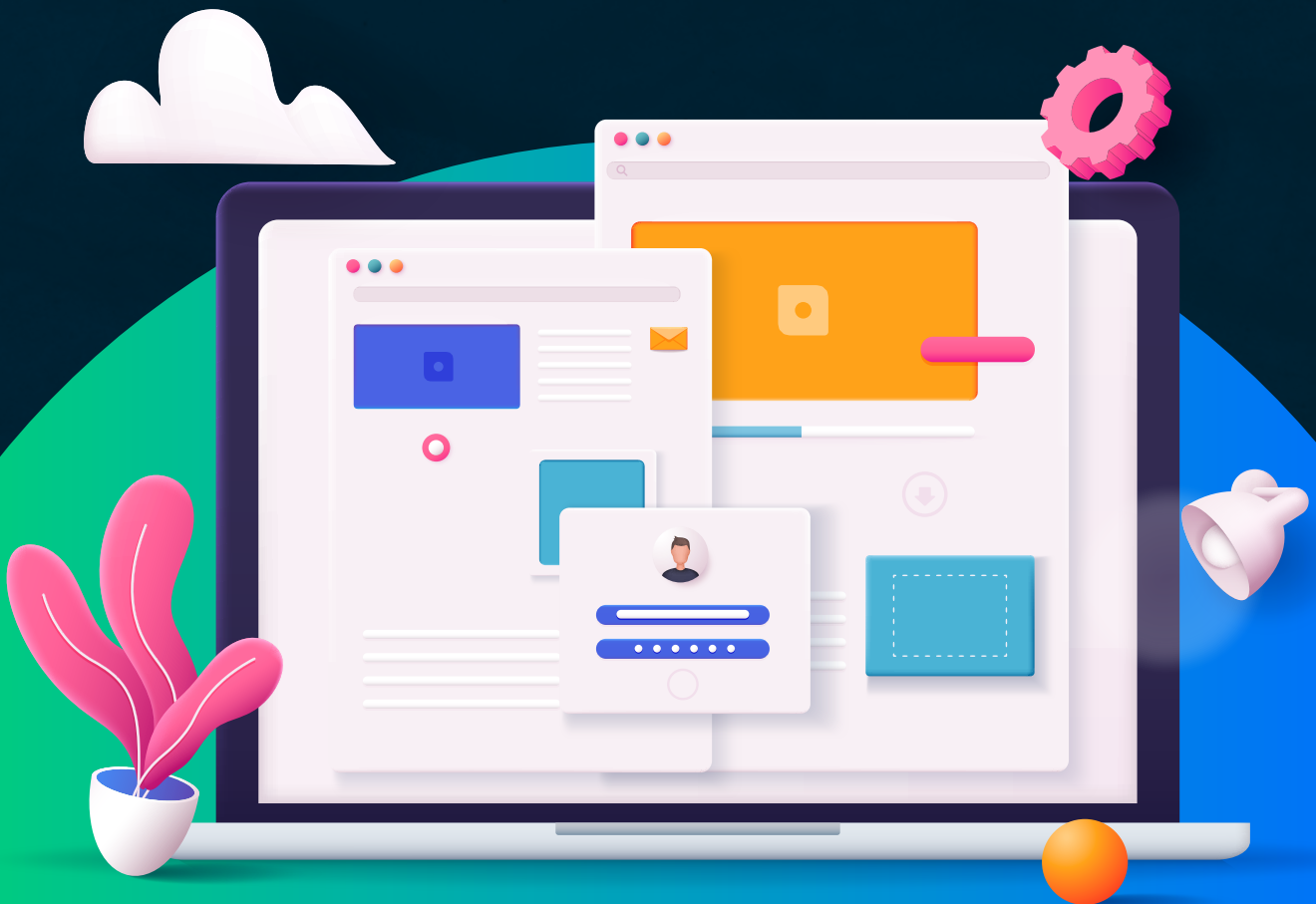


INTEGRITY
Part of Devoteam



Das planilhas e relatórios estáticos à automação com visibilidade em tempo real:

como a Smiles acelerou a evolução
da sua gestão de riscos



Caso de Sucesso



Entenda como a Unlimit ajudou a Smiles, um dos maiores programas de multifidelização do Brasil, a implantar um sistema de gestão de riscos mais moderno e eficiente.



A Smiles é um dos maiores programas de multifidelização no Brasil, com mais de 17,6 milhões de participantes. E com esse volume de clientes e dados circulando nas plataformas, é natural que a segurança da informação seja um ponto de constante atenção e evolução.

Em um dos assessments encomendados pela área, um ponto importante de melhoria identificado foi a estruturação de um processo de gestão de riscos mais eficiente, padronizado e fácil de gerenciar.

Até aquele momento, os processos de gestão de riscos eram conduzidos de forma manual pelos responsáveis da área de SI, usando principalmente e-mails e planilhas eletrônicas de controle, o que limitava a visibilidade dos fluxos de trabalho e dos próprios riscos.



Nós não tínhamos uma forma centralizada de realizar as tarefas que os processos exigiam. Até mesmo a cobrança por respostas dos responsáveis pelas entregas era feita de forma muito pessoal e manual”, conta Marcelo

Moreira de Oliveira, Gerente de TI da Smiles.

Após a identificação dos gaps, o time se conectou com a Unlimit, que já era parceira da Smiles em Segurança da Informação, Governança de TI, e ITSM, para buscar uma solução que pudesse mudar radicalmente o jogo, mas que fosse de fácil implantação e com custos adequados.

Segundo o Senior Advisor de Segurança da Informação da Unlimit, o time decidiu enfrentar o problema de forma ampla, com uma abordagem baseada em ISO 31.000 e o mapeamento dos processos até a implantação de uma ferramenta para automatizá-los.

“ **Avaliamos todo o processo, desde a etapa de mapeamento até a formalização do risco, as formas de classificação de criticidade (alto, médio ou baixo), como padronizar descrições, planos de tratamento dos riscos e alternativas para gerar fluxos que liberassem tempo dos gestores**”, explica.

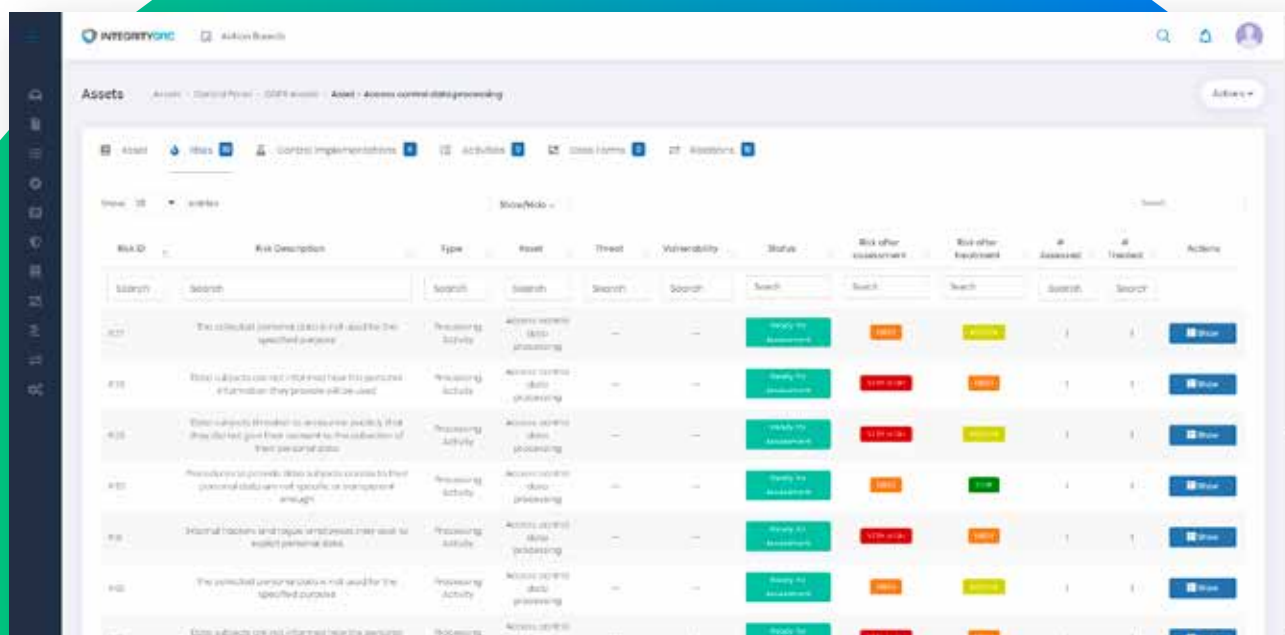
As vantagens de se adotar uma solução de tecnologia que permitisse mais visibilidade para os riscos e um bom nível de automação deste fluxo de atividades ficaram bastante evidentes.

E, após pesquisas de mercado, foi escolhida a ferramenta Integrity GRC, que cumpria todos os requisitos necessários e oferecia novas oportunidades de melhoria com a grande facilidade de ter implantação ágil e menos dispendiosa que muitos dos concorrentes.

“ **Vimos que a solução era financeiramente viável e nos permitiria ter e reforçar padrões, gerar fluxos automáticos de acompanhamento e ainda ofereceria aos gestores visibilidade total dos riscos e seu tratamento em tempo real**” conta Diego Souza, especialista de Segurança da Informação da Smiles.

Em menos de dois meses, o sistema já estava em plena operação. De acordo com Diego, o processo foi muito tranquilo porque combinou a experiência da Unlimit com a Smiles com uma solução em nuvem (SaaS), que dispensa preparação de ambientes e pode ser configurada e customizada sem exigir desenvolvimento.

“ Na verdade, nem precisamos alocar um Gerente de Projetos da Smiles para acompanhar. O consultor da Unlimit atuou como se fosse do nosso próprio time e a solução de tecnologia proposta simplesmente funcionou”
conta Diego.



Demonstração da ferramenta

Padronização das informações e uma biblioteca com mais de 50 riscos mapeados

Um dos principais pontos considerados ao escolher a Integrity GRC foi a possibilidade de adequá-la para atender às demandas bastante específicas da Smiles de forma ágil, eficiente e econômica.



Buscamos uma ferramenta na qual fosse possível atender às particularidades do cliente. Outros concorrentes do mercado oferecem soluções complexas e caras que exigem trabalho de desenvolvimento”, explica o Advisor Unlimit.

Com a Integrity GRC e as configurações realizadas pelos especialistas da Unlimit e Integrity, os times da Smiles passaram a ter visibilidade das demandas por meio de painéis que apresentam quantidade de riscos pendentes de tratamento e suas classificações - baixo, médio ou alto.

A solução também permitiu criar uma biblioteca integrada de ameaças e vulnerabilidades.

A Unlimit explorou essa capacidade e estabeleceu um método para registrar os riscos, o que garante que as informações sejam criadas de forma consistente, independente de quem o faça, e possibilita agrupá-los.

Em poucos meses de uso, o banco de dados chegou a 50 riscos mapeados e gerenciados.

Marcelo Moreira, Gerente de TI da Smiles destaca que a capacidade de filtrar áreas que podem ser impactadas, visualizar a evolução dos riscos e fazer a gestão padronizada, sem personificação dos processos, facilita o dia a dia e permite distribuir melhor as tarefas.

“ Com a catalogação, temos uma melhor gestão, sem depender de uma ou outra pessoa. Com isso, todo o time é capaz de dar continuidade ao trabalho, por meio de processos e com uma forma mais efetiva de controle”,
afirma Marcelo.



Cobranças e notificações automatizadas

Segundo Diego, o acompanhamento manual resultava em diversos gaps, uma vez que havia constantes desatualizações, dificuldade de acesso às informações e nas cobranças de respostas dos times, que acabavam sendo personificadas no time de SI.

“ Com a plataforma, estipulamos uma data de entrega e a própria ferramenta nos ajuda a realizar o follow up, sem que isso seja feito de forma manual ou pessoal. Isso permitiu transparência nas operações”, afirmou.

O acompanhamento agora é realizado por meio de workflow automático.

Dessa forma, quando se registra um risco, o responsável recebe a notificação e inicia o plano de trabalho. “Isso facilita a visão do especialista e também dos responsáveis por monitorar e acompanhar o tratamento de risco”, complementa Diego.

As informações também podem ser filtradas de várias formas, desde o plano de tratamento até a data de conclusão. É possível visualizar todos os status estabelecidos no processo e isso ajuda a definir as prioridades e tomar decisões importantes mais rapidamente.

Transparência nas informações para todos

A centralização das informações e facilidade de acesso também permitiram uma visão executiva dos dados. De acordo com Marcelo, é possível que os diretores e gerentes tenham acesso à plataforma e acompanhem os riscos e os processos realizados.

A parceria rendeu excelentes resultados, por isso a Smiles avalia expandir o uso da ferramenta a outras áreas, como governança, segurança, controles internos, e até para outras unidades de negócio parceiras.

Para Diego, embora o uso da plataforma ainda esteja em evolução, os resultados alcançados até agora foram extremamente positivos e a gestão da Unlimit neste processo foi fundamental.

“ A solução da Integrity é ótima. E o fato de a Unlimit trabalhar 100% integrada ao nosso time e modelo de trabalho, foi um grande ganho. Acho que sem essa combinação seria difícil chegar aonde chegamos”, afirmou.



INTEGRITY
Part of Devoteam



Caso de Sucesso