

Pergunta: Problemas com clientes recebendo boletos clonados, ERP visível a todos os funcionários, notas fiscais visível a todos os funcionários em um local aberto, livre acesso às informações por empresas terceirizadas,

Introdução:

Não é de hoje que podemos comprovar a cada vez mais frequente influência dos sistemas informatizados com o fluxo de informações em todos os segmentos e todos os setores de todas as organizações, a influência vem desde o planejamento, elaboração dos produtos e serviços, implementação e entregas, faturamento e obrigações fiscais, acompanhamentos de pós vendas e melhorias no processo.

Em todas as etapas da cadeia produtiva em uma organização, temos o emprego de sistemas, processos e procedimentos, sejam informatizados ou não, todos fazem parte de um conjunto de recursos necessários para o desenvolvimento das empresas, sabendo disso não somente os gestores com o objetivo de crescimento e fortalecimento das organizações, mas também indivíduos com intenções diversas, tomando conhecimento dessas informações poderá colher dados sensíveis e utilizá-los de forma a obterem ganhos de forma ilícita, causando grandes prejuízos às corporações.

Resposta:

De acordo com o material fornecido como objeto de estudo e as evidências levantadas sobre os processos e atividades implementados e realizados pela organização em questão, identificamos um mesclado de recursos informatizados e processos definidos, proporcionando assim brechas e falhas de segurança em diversos níveis.

Com o objetivo de realização de uma auditoria específica, para identificação e fortalecimento de todo o processo, podemos destacar algumas ações simples que irão mitigar as possibilidades de falha de segurança da organização, primeiramente se faz necessário uma verificação geral no nível de software, devendo ser checado e testado todo o inventário físico, contando todos os computadores da organização que estão efetivamente conectados à rede principal da empresa, estações de trabalho, roteadores e periféricos de rede, servidores e equipamentos dedicados, equipamentos móveis, um teste de segurança é muito importante para eliminar a possibilidade de ter ocorrido algum tipo de invasão, e a existência de algum software malicioso que possa estar enviando informações dos clientes, e gerando boletos falsos para pagamento.

É muito importante a implementação de uma política específica sobre as informações dos clientes, existe a necessidade de um processo específico para o tratamento dos dados incluindo a implementação de termos de confidencialidade com penalidades cabíveis e previstas por lei, assim como um número limitado de colaboradores com acesso às informações, diminuindo

assim a probabilidade de vazamento de dados por colaboradores em atividades criminosas.

As atividades atuais da empresa não tratam de forma séria o fluxo dos impressos tal como nota fiscal e boleto, essa conscientização precisa ser tratada de forma mais séria visando o acesso somente por pessoal autorizado, e disponibilizado somente em local controlado, estes dados não devem ser manipulados por pessoas não autorizadas, também recomenda-se a mudança no processo, trocando documentos impressos por arquivos eletrônicos, caso o sistema ERP atue não comporte este tipo de tecnologia, se faz necessário a implementação de recursos e novas atividades para envio dos dados digitalizados, hoje em dia todos os sistemas promovem o envio dos dados de forma eletrônica, inclusive em alguns casos com implementação de criptografia.

Com relação ao transporte do material fornecido pela empresa, o mínimo para envio até mesmo por se tratar de uma exigência legal é o DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica), contendo informações importantes para o transporte e recebimento do material, não sendo necessário o envio do boleto, diminuindo ainda mais a possibilidade das informações serem interceptadas e manipuladas de forma indevida, não ocasionando a clonagem do documento.

Seguindo estas implementações possíveis e de baixo custo, com exceção da possível necessidade de troca do sistema ERP, todo o processo de comercialização e faturamento dos produtos, será realizado com uma maior segurança e confiabilidade dos dados utilizados em todo o processo.