

## ESTUDO DE CASO Simplificando a Criação de uma Cultura de Segurança da Informação

A **Minu**, organização de marketing de recompensas, proporciona autonomia e agilidade para que organizações criem suas próprias ações de marketing com entregas de recompensas instantâneas aos seus consumidores. Atualmente, a Minu entrega mensalmente uma média de 6 milhões de recompensas, que totalizam um valor médio de 15 milhões de dólares por mês.

### Certificação para Relações Ainda Mais Confiáveis

Os processos envolvidos no negócio da Minu, que incluem desde o armazenamento de dados pessoais de usuários finais até a efetivação de recompensas e a troca e gestão de dados junto aos clientes, demandam políticas sólidas de segurança da informação.

“Em 2018, quando a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) foi sancionada no Brasil, essa demanda tornou-se ainda mais relevante para o negócio da Minu. As novas regras entrariam em vigor em 2020 e, até lá, a Minu precisava contar com processos de segurança bem estabelecidos. Precisávamos garantir a segurança para o tratamento dos dados”, recordou a coordenadora de segurança da Informação da Minu, Carine Alves de Carvalho.

Segundo Carine, a melhor gestão da segurança da informação também poderia ser traduzida em maior confiança de seus clientes, especialmente aqueles que atuam no setor financeiro. Assim, a Minu tomou a decisão de buscar a certificação ISO 27001.

Na prática, uma organização que atende a essa norma garante ao mercado que se preocupa com a disponibilidade, confidencialidade e integridade da informação. Ou seja, é uma organização para a qual se pode confiar informações sensíveis.

Publicada pela International Organization for Standardization e pela International Electrotechnical Commission, a norma ISO 27001 estabelece um padrão para o sistema de gestão da segurança da informação (SGSI ou ISMS, na sigla em inglês para Information Security Management System).

“Uma das exigências para que a empresa obtenha a certificação ISO 27001 é que ela tenha estabelecidos processos de tratamento da segurança da informação e de treinamentos e conscientização dos colaboradores acerca do assunto”, detalhou Carine.

## Minu

### Indústria

Marketing / Tecnologia

### Sede

São Paulo, Brasil

### Desafio

Obter a certificação ISO 27001 e construir uma cultura de segurança entre os colaboradores da empresa

### Sucesso em números

- 58.000+ horas de treinamento realizadas
- 89% dos colaboradores completaram os treinamentos
- Implementação de uma cultura de segurança da informação junto a 260+ colaboradores
- Compliance para obter a certificação ISO 27001

## KnowBe4 Oferece Diversidade de Recursos e Conteúdos de Treinamento

Diante da necessidade de implementar uma cultura de segurança da informação, a Minu iniciou sua busca por um parceiro especializado em treinamentos relacionados ao tema.

“Buscávamos uma plataforma que nos permitisse absorver conteúdos e ministrar treinamentos sobre segurança da informação”, afirmou Carine.

Ela revelou que a Minu avaliou outros fornecedores, mas a infraestrutura oferecida pela KnowBe4 para que a organização levasse os treinamentos a todos os seus colaboradores, a diversidade e a qualidade do catálogo de treinamentos disponíveis foram fundamentais para a decisão de fazer a parceria com a KnowBe4.

“Treinamentos não fazem parte do core da Minu. Por isso, precisávamos de um parceiro que dominasse o segmento e nos permitisse estruturar processos para atender a demanda por treinamentos contínuos na organização”, afirmou. “Não queríamos ter de ir ao mercado procurar um novo fornecedor cada vez que surgisse a demanda por novos conteúdos”, explicou.

Carine destacou o papel da Webdefense, uma das parceiras da KnowBe4 no Brasil, no apoio à adoção da plataforma KnowBe4. A Webdefense esteve envolvida com o time da Minu em todo o processo de apresentação e escolha [da plataforma KnowBe4](#).

---

*“Treinamentos não fazem parte do core da Minu. **Por isso, precisávamos de um parceiro que dominasse o segmento e nos permitisse estruturar processos para atender a demanda por treinamentos contínuos na organização.**”*

---

A flexibilidade da plataforma para customizar páginas e identidade visual e disponibilizar conteúdos específicos conforme perfis de colaboradores ou das áreas em que atuam é outro diferencial da KnowBe4, de acordo com Carine.

Ela afirma que a Minu separa conteúdos por tópicos e funções para garantir que os usuários recebam os conteúdos mais relevantes. “Isso facilitou e estimulou a adesão aos treinamentos e a absorção dos conteúdos”, afirmou.

## Criando uma Cultura de Segurança da Informação

Ao contrário do que diz o ditado “em casa de ferreiro o espeto é de pau”, a arte de engajar usuários, capacidade que a Minu dá aos seus clientes, também se aplicou aos colaboradores internos em relação aos processos e conscientização envolvendo temas de segurança da informação. E isso só foi possível, segundo Carine, graças à intuitividade e facilidade de uso que a plataforma da KnowBe4 oferece.

---

*“Condicionamos a liberação de novos episódios da primeira temporada de *The Inside Man* à conclusão dos treinamentos na plataforma KnowBe4. E deu certo: 89% dos nossos 260 colaboradores completaram os treinamentos.”*

---

A jornada de construção de uma cultura de segurança na Minu teve início com a aplicação do teste de phishing junto a 200 colaboradores. A partir dos resultados, que mostraram a carência de conscientização entre os colaboradores, a organização desenhou um projeto de treinamentos que trouxe ganhos para o negócio em si.

Nos dois primeiros anos de uso da plataforma KnowBe4, a soma das horas de treinamento de todos os colaboradores da Minu resulta em mais de 58.000 horas de treinamento concluídas. Os módulos de treinamento focaram em tópicos sobre Phishing, LGPD, ransomware e a 1ª temporada da série “The Inside Man”.

Começaram pelo básico: treinamentos introdutórios em segurança da informação.

“São treinamentos de fácil assimilação, visuais e dinâmicos”, disse Carine.

A partir daí, começaram a trabalhar com os episódios da premiada série de treinamentos “The Inside Man”, desenvolvidos com qualidade de streaming pela KnowBe4.

---

*“Nossos principais clientes são bancos. Eles nos pedem evidências de que questões de segurança estão contempladas em nossas políticas. A ferramenta da KnowBe4 nos dá essas evidências, as quais nunca foram questionadas”, afirmou Carine.*

---

“Como em um seriado de streaming, os episódios são tão interessantes, que os colaboradores ficaram ávidos pelos seguintes”, contou Carine. “Condicionamos a liberação de novos episódios da primeira temporada de The Inside Man à conclusão dos treinamentos na plataforma KnowBe4. E deu certo: 89% dos nossos 260 colaboradores completaram os treinamentos.”

## **Segurança Traduzida em Benefícios para o Negócio**

Carine celebra o fato de a Minu ter passado de uma organização sem qualquer processo voltado a treinamentos de segurança da informação para uma organização com uma cultura cada vez mais sólida acerca do tema.

“Os números mostram que os colaboradores registravam poucos incidentes ligados à segurança da informação. Hoje têm mais consciência e entendem a importância de seu papel para garantir a segurança dos dados na empresa”, explica.

A maior responsabilidade, a consciência dos colaboradores e a adoção dos processos contínuos de treinamentos impactam diretamente os negócios da Minu, incluindo a renovação de contratos com clientes e, conseqüentemente, a entrada de novas receitas.

“Nossos principais clientes são bancos. Eles nos pedem evidências de que questões de segurança estão contempladas em nossas políticas. A ferramenta da KnowBe4 nos dá essas evidências, as quais nunca foram questionadas”, afirmou Carine.

Em relação à norma ISO 27001, um dos seus principais benefícios é a garantia da melhoria contínua em processos de gestão de segurança. [A plataforma da KnowBe4](#) também apoia a Minu nesse sentido.

“Sabemos que temos suporte ao nosso compromisso de melhorar processos de treinamento e gestão de segurança sempre que necessário. Com a KnowBe4, temos facilidade em receber novos conteúdos para garantir ciclos de treinamentos periódicos. Quando um novo treinamento é disponibilizado na plataforma, se aplicável ao nosso negócio, conseguimos rapidamente absorvê-lo”, disse Carine.

## **De Olho no Futuro**

Com contrato já renovado para 2023, a Minu planeja adotar o LearnerApp da KnowBe4 para disponibilizar treinamentos e episódios da série KnowBe4 também em dispositivos móveis de seus colaboradores. Muitos deles desejam realizar os treinamentos e navegar nos episódios de The Inside Man durante viagens ou fora do ambiente e horário corporativo, disse Carine.

---

*“Com a KnowBe4, temos facilidade em receber novos conteúdos para garantir ciclos de treinamentos periódicos. Quando um novo treinamento é disponibilizado na plataforma, se aplicável ao nosso negócio, conseguimos rapidamente absorvê-lo.”*

---