

57 – Abril de 2004

Motivação: a chave da segurança

Proteger as informações que subsidiam o funcionamento dos processos de negócio da empresa. Reduzir e administrar os riscos da informação e os impactos potencialmente provocados por um incidente de vazamento, fraude, sabotagem e indisponibilidade. Esses parecem ser os motivos que levam o executivo e seu conselho consultivo a adotar medidas e realizar investimentos em segurança, mas é um equívoco pensar assim.

Seja no nível mais estratégico como na esfera do CEO, CIO, CSO ou nos níveis tático e operacional, qualquer iniciativa deve estar suportada por um fator motivacional. Algo que os faça sair da inércia e tomar alguma atitude.

A motivação está dentro de nós e é a responsável por qualquer um dos nossos atos. A decisão de adquirir um seguro de vida, de evitar uma sessão de cinema após as 23 horas ou simplesmente a decisão de usar ou não o cinto de segurança no carro está, mesmo que imperceptível numa primeira análise, associada a algum fator motivacional.

Desta forma, poderíamos nos enganar – como muitos o fazem - achando que o corpo executivo decide investir em segurança da informação para seguir uma tendência de mercado, para ser reconhecido como um visionário, para estar à frente da concorrência, para não ficar atrás da concorrência, para evitar prejuízos que já ocorreram com os outros, para evitar a repetição de prejuízos que já sofreu, para fortalecer sua imagem de credibilidade através do marketing, ou ainda, para respeitar regulamentações setoriais ou leis. Quando na verdade, pensam – de maneira objetiva – em três únicos motivos ou fatores que os motivam: ganhar dinheiro, não perder dinheiro e não ser responsabilizado.

Não há nada mais que os faça tomar uma atitude, senão pensar no desenvolvimento lucrativo do seu negócio e na administração das responsabilidades que envolvem a gestão de uma empresa. Responsabilidades baseadas em modernos conceitos de governança corporativa como os previstos pela lei Sarbanes Oxley.

Neste momento, vimos a importância do fator motivacional. Mas é preciso compreender que a gestão de riscos da informação não se faz apenas com um investimento inicial nem tão pouco com um planejamento isolado. É preciso cobrir as esferas estratégica, tática e operacional, além de encontrar os fatores motivacionais específicos para cada nível da cadeia. Se o CEO encontrou motivação para investir em um mecanismo corporativo de controle de acesso físico, é preciso descobrir e materializar motivação similar para o CSO, Diretores, Gerentes e também para o usuário final. Sem isso, os resultados do projeto tendem a não gerar os efeitos esperados e conseqüentemente o retorno do investimento será desanimador, tendendo a não se tornar um processo contínuo com o passar do tempo.

Na falta de qualquer elo motivacional, a cadeia corporativa de gestão de segurança se desestrutura e se rompe.

Em um breve exercício, podemos dizer que o Investidor se motiva pela valorização do investimento, enquanto o CEO se motiva pelo resultado do negócio, o CFO se motiva pela credibilidade das informações, o CIO pela eficiência dos serviços, o CSO pela eficácia da administração dos riscos, o Diretor se motiva pela produtividade dos processos, o Gerente pela produtividade dos funcionários e por fim, o Usuário por fatores inerentes à sua atividade fim.

O que me parece ser o segredo do sucesso de qualquer iniciativa de segurança, seja ela abrangente ou não, é identificar os fatores motivacionais específicos de cada elemento da cadeia envolvido e torná-los tangíveis e conhecidos, para que então cumpram o seu papel e fechem o ciclo que dará vida a mais um processo do framework de gestão de riscos.

*Marcos Sêmola é Security Consulting Manager da multinacional Atos Origin, Consultor Sênior em Gestão de Segurança da Informação, CISM – Certified Information Security Manager, Professor de Segurança da Informação da FGV – Fundação Getúlio Vargas, MBA em Tecnologia Aplicada, Bacharel em Ciência da Computação, autor do livro Gestão da Segurança da Informação – uma visão executiva, Ed.Campus e eleito pelo prêmio SecMaster, Profissional de Segurança da Informação de 2003.
marcos@semola.com.br*