

## ESTUDO DE CASO

## Shift Promove Proteção de Dados com Adoção de uma Cultura de Segurança

Fundada em 1992, a **Shift** é uma empresa brasileira de tecnologia da informação para medicina diagnóstica. As soluções da Shift são utilizadas em laboratórios de análises clínicas no Brasil, Argentina, Paraguai, Bolívia e Uruguai. Cerca de 25 mil usuários de laboratórios clientes da Shift utilizam seu sistema, que é responsável pelo processamento e gestão das informações de mais de 370 milhões de exames ao ano.

A cibersegurança sempre representou uma preocupação para a Shift porque a área de medicina diagnóstica e saúde são alvos frequentes de ataques cibernéticos. Graças ao seu foco em eficiência operacional e segurança no desenvolvimento de seus produtos, a plataforma de gestão de informações laboratoriais da Shift está cada vez mais preparada para enfrentar essas ameaças.

Além disso, nos últimos anos, a Shift colocou em prática uma estratégia de segurança da informação mais abrangente, que inclui processos de governança, um comitê de segurança cibernética e compliance e um portal interno para esclarecer dúvidas de clientes em relação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Uma vez estabelecidos o comitê e o portal, a Shift deu mais um passo no sentido de garantir a segurança da informação ao longo de toda a organização: estabeleceu uma cultura de segurança da informação junto aos seus cerca de 250 funcionários no Brasil. A estratégia passa por capacitar e conscientizar essas pessoas sobre cultura de segurança.

### **Porque a Shift Escolheu KnowBe4: Facilidade de Uso, Diversidade de Conteúdo de Treinamento e Custo-Benefício**

Em 2022, depois de avaliar outras soluções de treinamento em segurança da informação disponíveis no mercado, a Shift optou pela [plataforma de treinamento em conscientização de segurança e simulação de phishing da KnowBe4](#).

“Pensamos em desenvolver uma ferramenta internamente, mas seria muito custoso. Também estudamos e conhecemos outras plataformas, mas elas não atendiam às nossas necessidades e tampouco tinham boa relação custo-benefício, algo que encontramos na KnowBe4”, afirma Javier Rojas, Coordenador de Governança, Riscos e Compliance da Shift.

Segundo Rojas, a diversidade de conteúdos de treinamento, formatos, cursos interativos, webseries e games foram fatores-chave para o processo de decisão. Cristina Bertolino, Diretora de Governança e Desenvolvimento Organizacional da Shift, destaca também a facilidade de uso oferecida pela KnowBe4 para configurar campanhas de conscientização e testes simulados de phishing.

## Shift

### Indústria

Tecnologia

### Sede

São José do Rio Preto, Brazil

### Desafio

Garantir proteção dos dados e aumentar a conscientização dos funcionários sobre segurança da informação

### Sucesso em números

- 2 novos treinamentos por mês
- Mais do que 80% dos colaboradores em conformidade com os treinamentos
- 95% dizem estar mais conscientes sobre segurança da informação
- Gerentes e um analista de treinamentos dedicado ajudam a reforçar a cultura de segurança em toda a organização

---

*“Pensamos em desenvolver uma ferramenta internamente, mas seria muito custoso. Também estudamos e conhecemos outras plataformas, mas elas não atendiam às nossas necessidades e tampouco tinham boa relação custo-benefício, algo que encontramos na KnowBe4”*

---

“Essa facilidade de estruturar essas campanhas e o dashboard para visualização da maturidade dos funcionários e evolução dos treinamentos foram atrativos relevantes”, diz Bertolino.

## **Foco Em Aprendizagem Coordenado entre Shift e KnowBe4**

Há cerca de três anos, a Shift criou sua própria universidade corporativa para levar conhecimento técnico a colaboradores e clientes. Para garantir que os conteúdos de treinamento da KnowBe4 fossem utilizados da melhor maneira possível, a Shift envolveu o time pedagógico da área de T&D na curadoria de conteúdo e na implementação da plataforma KMSAT. “Fizemos um trabalho integrado, que envolveu coordenação da universidade, diretoria da Shift e a área de comunicação, além das equipes técnicas e de governança da organização”, diz Bertolino.

Rojas conta que o processo prévio à implementação incluiu a curadoria de conteúdo, a criação de campanhas de comunicação, a determinação de KPIs e resultados esperados.

Depois de um programa-piloto realizado com 10 funcionários, o time de Rojas realizou ajustes e padronizou os treinamentos que seriam entregues. Isso inclui cursos quinzenais, com no máximo 20 minutos de duração, mesclados com materiais de leitura, webseries/vídeos e games como forma de assegurar o engajamento dos funcionários. Para os gestores, a Shift determinou índices de conclusão de treinamentos dos funcionários como meta atrelada a bonificações anuais.

Foram aproximadamente 10 semanas até que a plataforma da KnowBe4 começasse a rodar para todos os funcionários da organização.

## **Treinamento Consistente Conduz à Cultura de Segurança da Shift**

Desde que a plataforma da KnowBe4 foi implementada, em 2022, a Shift envia treinamentos quinzenais aos seus colaboradores. Na primeira fase de implementação, a organização usou os episódios mais antigos da premiada “The Inside Man”, série da KnowBe4 desenvolvida com qualidade de streaming. Os funcionários amaram a série, então a Shift manteve a estratégia na fase dois do projeto.

“Utilizamos os episódios mais recentes da série para manter o interesse e o engajamento dos colaboradores”, conta Rojas.

---

*“Atualmente, em consequência de uma maior consciência cultural de Cibersegurança, no caso do phishing, cerca de 80% dos nossos funcionários acionam o time de TI/segurança para determinar se um e-mail é uma ameaça e como lidar com ela”*

---

Com mais de 60 treinamentos entregues aos funcionários no último ano, a Shift já percebeu melhora nos níveis de conscientização em segurança na organização. Em maio de 2023, a organização rodou seu primeiro teste simulado de phishing. Como parte de uma curva de adaptação, ainda houve um pequeno número de funcionários que caíram nos emails de teste de phishing simulado. Mas também tivemos bons exemplos de maior consciência sobre esse tipo de ameaça pela organização.

“Atualmente, em consequência de uma maior consciência cultural de Cibersegurança, no caso do phishing, cerca de 80% dos nossos funcionários acionam o time de TI/segurança para determinar se um e-mail é uma ameaça e como lidar com ela”, diz Rojas.

“Construímos uma cultura de segurança mais forte na Shift, e isso levou a um foco em conscientização em segurança e à contratação de um CISO”, afirma Bertolino.

## Usando a KnowBe4 para Apoiar a Conclusão de Treinamento pelos Funcionários

Atualmente, o índice de conclusão dos treinamentos entre os funcionários da KnowBe4 é superior a 80%.

“É muito difícil chegar aos 100% porque sempre há funcionários de licença ou em férias, por exemplo”, diz Bertolino. Mas isso, segundo ela, não é motivo para que não completem as capacitações exigidas. A organização criou aquilo que chama de repescagem: são dois períodos do ano em que o colaborador deve fazer os treinamentos que por qualquer razão não tenha conseguido concluir ao longo dos últimos 12 meses.

A organização conta com uma analista interna de treinamentos para acompanhar o cumprimento das metas e KPIs estabelecidos. Semanalmente, essa pessoa compila os dados extraídos dos dashboards da plataforma KnowBe4 e os envia aos gestores. A plataforma da KnowBe4 também permite que os gerentes configurem alertas informando quando um colaborador não realiza o treinamento. “Desta forma, o gestor consegue cobrar seus times para garantir que a sua meta seja cumprida”, diz Rojas.

---

*“O fato de a KnowBe4 oferecer o conteúdo em outros idiomas deve facilitar essa expansão e, seguramente, é um diferencial da ferramenta da KnowBe4”*

---

## Funcionários da Shift Altamente Satisfeitos com o Programa de Conscientização em Segurança

Segundo Rojas, os funcionários têm se mostrado satisfeitos com o programa de conscientização em segurança e compreendem a sua importância, o que motiva a participação e o engajamento com os conteúdos de treinamento da KnowBe4.

A Shift rodou uma pesquisa para entender o nível de satisfação dos funcionários com os treinamentos. Os resultados foram positivos e vem contribuindo para o estabelecimento da cultura de segurança na organização.

Segundo Rojas, a média de satisfação é em torno de 9 (de 10) e 95% dos funcionários afirmam que as campanhas da KnowBe4 aumentaram o seu awareness com questões de segurança.

“Isso nos ajuda muito em processos de auditoria junto a clientes”, afirma Bertolino. “A frente de capacitação em segurança é um pilar para aumentar a maturidade dos nossos colaboradores. São pessoas que lidam diretamente com clientes, seja porque estão implementando solução nos laboratórios, seja dentro da própria Shift lidando com as informações dessas organizações.”

## Shift Planeja Expandir o Programa de Conscientização em Segurança

A Shift planeja ampliar o uso da plataforma KnowBe4 para os funcionários da organização em outros países da América Latina.

“O fato de a KnowBe4 oferecer o conteúdo em outros idiomas deve facilitar essa expansão e, seguramente, é um diferencial da ferramenta da KnowBe4”, diz Cristina. A Shift também planeja usar o recurso Smart Groups para segmentar usuários de acordo com o tipo de e-mail de simulado de phishing em que eles clicam, entregando conteúdo de treinamento direcionado.

“Hoje sabemos quais áreas tiveram melhor ou pior desempenho em cada treinamento, bem como quais possuem maior índice de conclusão dos treinamentos. A partir da análise desses dados, segmentar campanhas pode nos tornar mais eficientes”, diz Rojas.