

A história da Desktop teve início em 1997, quando o atual acionista da organização fundou a [Desktop Online Informática](#). Desde então, a organização ganhou milhares de assinantes e provê serviços de conexão com a internet em cidades do estado de São Paulo.

Depois de se tornar pública em 2021, a Desktop precisou aprimorar seus processos de negócios ligados à segurança da informação. Isso levou a organização a estruturar uma equipe específica de cibersegurança responsável pela implantação de programas de treinamento e pela implementação de uma cultura de cibersegurança junto aos seus colaboradores.

“A acessibilidade oferecida por meio dos treinamentos em vídeos legendados é outro importante diferencial, especialmente quando falamos de uma organização que busca inclusão social, como é o caso da Desktop.”

Reconhecimento, Acessibilidade e Conteúdo Foram Cruciais para a Escolha da KnowBe4

Para ajudar a alcançar esse objetivo, a Desktop começou a avaliar plataformas por meio das quais pudesse gerenciar treinamentos em cibersegurança para seus colaboradores. Depois de avaliar diversas soluções, a organização optou por implementar a [Plataforma de treinamento de conscientização em segurança](#) e a plataforma [Treinamento Compliance Plus](#), da KnowBe4.

Luiz Barbosa, especialista em cibersegurança da Desktop, afirmou que a organização considerou avaliações realizadas por renomados institutos de pesquisa, como o Gartner™, que posicionou a KnowBe4 entre as plataformas líderes para treinamento em conscientização de segurança. Barbosa ainda destaca o volume de conteúdo, a frequências das atualizações e a simplicidade da interface da plataforma como diferenciais para a escolha da KnowBe4.

“A acessibilidade oferecida por meio dos treinamentos em vídeos legendados é outro importante diferencial,

Setor

Telecomunicações

Sede

Sumaré, São Paulo, Brasil

Desafio

Estabelecer as bases para a implantação de um programa de cibersegurança e uma cultura de conscientização sobre segurança.

Sucesso em números

- Treinamentos lançados quinzenalmente
- Taxa de 88% de conclusão de treinamentos pelos funcionários
- Treinamentos entregues a quase toda a organização
- Redução das taxas de cliques em e-mails de phishing
- Adesão da diretoria e dos acionistas ao programa, com aumento na conscientização dos funcionários sobre segurança

especialmente quando falamos de uma organização que busca inclusão social, como é o caso da Desktop”, acrescentou Barbosa, revelando que no momento a organização tem colaboradores com deficiência auditiva.

Diagnóstico Preciso para a Implementação de uma Cultura de Segurança

Assim que a Desktop implementou a plataforma da KnowBe4, a organização realizou a [Pesquisa sobre Cultura de Segurança \(Security Culture Survey, SCS\)](#) e a [Avaliação de Conhecimento sobre Segurança \(Security Awareness Proficiency Assessment, SAPA\)](#). A SCS facilitou o gerenciamento de riscos da Desktop ao avaliar o estado atual da cultura de segurança em toda a organização. Já a SAPA forneceu uma visão geral dos pontos fortes e fracos de segurança da organização com base na avaliação dos conhecimentos sobre segurança dos usuários. Barbosa afirmou que os resultados trazidos por ambas desempenharam um papel crucial para o estabelecimento da estratégia de treinamentos da Desktop.

Para completar o processo de diagnóstico, a organização realizou o [teste de base de phishing](#) e descobriu o percentual de usuários que clicaria em um ataque de e-mail de phishing real.

“O diagnóstico nos ajudou a identificar pontos fracos e a definir quais deveriam ser nossos primeiros treinamentos em segurança”, explicou Barbosa. “Duas disciplinas (senhas e autenticação, e relatórios de incidentes) tiveram notas abaixo de 50% entre os usuários que participaram da pesquisa inicial. Com base nisso, iniciamos nossas primeiras campanhas nesses tópicos.”

Taxa de Conclusão de Treinamentos É de 88% com a KnowBe4

Em maio de 2023, a Desktop começou a oferecer treinamentos para seus colaboradores por meio da plataforma da KnowBe4.

Todos os colaboradores recebem novos treinamentos quinzenalmente. Barbosa explica que, por padrão, a plataforma da KnowBe4

exige que as capacitações sejam concluídas em 30 dias. No entanto, a Desktop vem buscando acelerar o processo.

“O diagnóstico nos ajudou a identificar pontos fracos e a definir quais deveriam ser nossos primeiros treinamentos em segurança.”

“Inicialmente, temos trabalhado para que os treinamentos sejam realizados em 20 a 25 dias, no máximo”, afirma. “Configuramos o sistema para enviar e-mails informando o vencimento do treinamento nesse prazo e chamando o funcionário para concluí-lo assim que possível.”

Os treinamentos também podem ser acessados pelo [aplicativo KnowBe4 Learner](#), o que ajuda a elevar o índice de conclusão dos treinamentos, já que permite aos funcionários acessarem o conteúdo em qualquer lugar e a qualquer momento.

Barbosa diz que a estratégia vem funcionando. A organização tem registrado uma média de 88% de treinamentos concluídos.

“Sabemos que sempre há colaboradores em férias ou de licença, o que dificulta alcançarmos os 100%”, diz Barbosa. “Ainda assim estamos trabalhando junto aos gestores para engajar ainda mais os colaboradores e ajudar a elevar esse índice.”

“Barbosa afirma que a taxa de cliques em e-mails nas simulações de phishing tem caído a cada novo teste.”

Conscientização sobre Phishing Acontece em Paralelo

Em paralelo aos treinamentos, a Desktop envia o simulado de phishing a cada 15 dias. Barbosa conta que a plataforma da KnowBe4 cria automaticamente as campanhas, utilizando

diferentes templates. “Foi desenvolvida uma programação, e os e-mails são enviados aos colaboradores de forma automática e aleatória”, afirma Barbosa. Desta maneira, fica mais fácil testar os colaboradores regularmente e entender o risco de clicarem em e-mails de phishing.

A equipe da Desktop monitora os resultados por meio dos relatórios gerados pela plataforma da KnowBe4 e, a partir dessas análises, identificam os funcionários que reincidem no erro.

“Para aqueles que clicam mais de uma vez nos e-mails de simulação de phishing, criamos campanhas específicas de treinamento obrigatório adicional”, diz Barbosa.

Barbosa afirma que a taxa de cliques em e-mails nas simulações de phishing tem caído a cada novo teste.

A Desktop também implementou o Phish Alert Button, um ícone de alerta de phishing configurado em sua plataforma de e-mails por meio do qual os usuários conseguem encaminhar as mensagens suspeitas para análise do departamento de cibersegurança. “Com os treinamentos, a utilização do [Phish Alert Button](#) aumentou bastante”, disse Barbosa.

Bases para uma Cultura Organizacional Robusta em Cibersegurança

Desde que implementou a plataforma de simulação de phishing e treinamentos da KnowBe4, a Desktop fortaleceu sua segurança como um todo.

Barbosa conta que muitos funcionários deram feedback positivo sobre a plataforma, elogiando a qualidade e variedade dos conteúdos e que isso tem tido impacto direto nos negócios e na imagem da organização.

“A diretoria, os gestores e até mesmo os acionistas da Desktop percebem essa maior conscientização dos colaboradores quanto à segurança”, destaca.

“A KnowBe4 desempenha um papel importante na promoção de uma cultura organizacional robusta em segurança cibernética por meio de seus testes e treinamentos de phishing”, afirma Barbosa. Além disso, ele acrescenta que as simulações de phishing da KnowBe4 têm sido cruciais para avaliar a resistência da organização a ameaças externas, algo fundamental para a longevidade de uma empresa.

“A KnowBe4 desempenha um papel importante na promoção de uma cultura organizacional robusta em segurança cibernética por meio de seus testes e treinamentos de phishing.”

O que Vem pela Frente: Treinamentos Direcionados e Mais Automação contra Phishing

Após quase um ano de treinamentos unificados para todas as áreas da organização, a Desktop iniciará em 2024 a segmentação dos conteúdos específicos para cada departamento. “Estamos estruturando treinamentos específicos para as áreas de Recursos Humanos, Desenvolvimento e Financeira, inicialmente”, disse Barbosa.

A organização também planeja implementar os episódios da premiada série de treinamentos “The Inside Man”, da KnowBe4. A série entretém e educa por meio de episódios com qualidade de streaming que unem princípios de conscientização às melhores práticas de cibersegurança.

A Desktop também está estudando a ampliação no número de licenças para atender a novos colaboradores, bem como a implementação da [PhishER Plus](#) para automatizar a priorização de mensagens de phishing e acelerar respostas a essas ameaças.