



III Simpósio Internacional de Gestão de Projetos (III SINGEP)
II Simpósio Internacional de Inovação e Sustentabilidade (II S2IS)
ISSN:2317-8302

O gerenciamento de informações privilegiadas: Estudo de caso de uma instituição de crédito

ANDRÉ RONALDO RIVAS

UNINOVE – Universidade Nove de Julho
rivas.andre@gmail.com

LEANDRO PALMA

UNINOVE – Universidade Nove de Julho
leandro.palma@gmail.com

O gerenciamento de informações privilegiadas: Um estudo exploratório de uma instituição de crédito

Resumo

O histórico de comprometimento e segurança repassado ao mercado por uma empresa é critério decisivo para seu desenvolvimento, bem como para o aumento das possibilidades de realização de projetos. Neste sentido, a gestão das informações privilegiadas, pertinentes às instituições de crédito ou financeiras, caracterizam um considerável desafio à Governança Corporativa. Sendo assim, estabeleceu-se como o objetivo principal da pesquisa, a investigação de como este tipo de instituição gerencia estas informações; para tanto, buscou-se obter tal resposta através do estudo de caso único, com base em entrevistas semiestruturadas, roteirizadas pelas características de modelos de Governança preconizados na literatura e que foram abordados no referencial teórico do presente artigo.

Palavras-chave: Informações privilegiadas; instituições de crédito, governança.

Abstract

The history of commitment and security transferred by a company to market is the decisive criterion for their development and possibilities of realization of their projects. In this sense, the management of privileged information is relevant to credit or financial institutions and represent a considerable challenge to Corporate Governance. The main objective of this paper is the investigation of how this type of institution manages the privileged information. To this purpose, we sought to obtain such a response through the case study, based on semi-structured interviews, scripted by the characteristics of Governance models, recommended in the literature and are discussed in theoretical research.

Keywords: Insider trading, credit institutions, governance.

1. Introdução

1.1. Contextualização

Em nossa sociedade, a forma de capitalização de uma empresa é fator determinante para seu sucesso e perenidade no mercado. A capacidade de inovação alinhada a investimentos em processos, tecnologia, treinamento e logística, assim como a história, missão, princípios e estímulos das companhias, formam um rol de ativos muito valorizados no cenário atual. O histórico de comprometimento e segurança repassado ao mercado por uma empresa é também critério decisivo para seu desenvolvimento, contribuindo para a qualidade na captação de recursos, bem como para o aumento das possibilidades de realização de projetos (CASSIOLATO, 1999).

A partir daí, verifica-se a necessidade de criação de um mecanismo e instrumentos de regulação de como uma empresa é administrada ou gerenciada. São políticas, regimentos internos, responsabilidades e competências distribuídas, aliadas aos comitês específicos que asseguram que a empresa está na direção dos interesses de acionistas, atendendo seus *stakeholders* como clientes, fornecedores e instituições reguladoras, cita-se por exemplo, a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e o Banco Central.

Por outro lado, há tempos, deparamo-nos com notícias veiculadas pela imprensa especializada acerca do aumento de número nos casos de fraudes, uso indevido de informações privilegiadas e abuso de poder; neste contexto, as informações privilegiadas são conceituadas como o conhecimento de informações concretas e que direta ou indiretamente, estão relacionadas às instituições de crédito ou financeiras quanto às operações que envolvem valores mobiliários e instrumentos financeiros, as quais não tenham sido reveladas ao público e que, quando reveladas, venham exercer influência significativa sobre preços.

Este tipo de violação pode ser referenciada através de um caso de bastante repercussão, ocorrido em 2001, cujas companhias norte-americanas Enron Corporation e Worldcom foram consideradas protagonistas. Tais instituições maquiaram suas demonstrações financeiras provocando uma forte queda na bolsa de valores norte-americana; este episódio resultou, inclusive, em significativo abalo na reputação da empresa de auditoria Arthur Andersen.

Durante a década de 1990, em que escândalos como estes apareceram de forma mais intensa, a Governança Corporativa ganha grande força, no intuito de efetivar a redução dos conflitos de interesse; sendo assim, tornou-se essencial para o desenvolvimento pleno de uma empresa.

O foco principal da Governança Corporativa é estabelecer um conjunto eficiente de atividades, seja de promoção ou de monitoramento, visando garantir que o comportamento dos executivos esteja sempre alinhado com o interesse dos acionistas (IBGC, 2008).

John e Qian (2003) destacam que Governança Corporativa em geral e a remuneração de altos executivos em particular, tem recebido enorme atenção nos últimos anos. No entanto, apesar da disponibilidade de vários estudos sobre os aspectos de Governança Corporativa em organizações industriais dos Estados Unidos e nos demais países do mundo, a Governança Corporativa de instituições financeiras ou de crédito tem sido abordada com menos intensidade.

Os avanços tecnológicos notados nestas instituições, tais como as transações bancárias pela internet, a sofisticação de produtos e serviços oferecidos pelos bancos, contribuíram para que as autoridades reguladoras passassem a dar mais atenção ao risco operacional como um tipo de risco merecedor de tratamento corporativo (ALVES; CHEROBIN, 2006).

1.2. Problemática

A informação é tida como um dos maiores e mais importantes patrimônios de uma organização; nos últimos anos as mudanças em diversos campos da sociedade ocasionaram impactos econômicos e sociais, viabilizados principalmente pelo avanço da Tecnologia de Informação (TI), sendo assim, pode-se afirmar que a vulnerabilidade da informação aumenta à medida que se intensifica sua disponibilidade.

Atualmente, as organizações em geral se deparam com o grande desafio de coibir o risco operacional; que de acordo com a Resolução 3.380 de 29 de junho de 2006 do Conselho Monetário Nacional, refere-se à possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou processos internos inadequados, pessoas e sistemas, ou de eventos externos.

Diante das diversas modalidades de riscos, é cada vez maior a busca por modelos de gestão mais eficientes no que consiste a Governança Corporativa e os controles internos; Migliavacca (2001, p.17) define controles internos como “planejamento organizacional e todos os métodos e procedimentos adotados dentro de uma empresa, a fim de salvaguardar seus ativos, verificar a adequação e o suporte dos dados contábeis, promover a eficiência operacional e encorajar a aderência às políticas definidas pela direção”.

Há uma série de fatores que motivam as fraudes; de acordo com Cohen e Felson (1979), alguns destes são representados pela presença de alvos disponíveis (características das instituições financeiras) e, por fim, da inexistência de proteção.

Considerando o exposto, o presente artigo busca responder a seguinte questão de pesquisa:

Como as instituições de crédito gerenciam as informações privilegiadas?

1.3. Objetivo geral

Em consonância à questão de pesquisa, foi estabelecido o objetivo geral de identificar como a instituição abordada gerencia as informações privilegiadas às quais tem acesso, conforme o que a literatura preconiza como pertinente para tal avaliação.

1.4. Objetivos específicos

Este artigo tem por objetivos específicos, abordar os conceitos de Governança Corporativa e Governança de TI à partir da literatura acadêmica, identificando os modelos e níveis de controle para a gestão das informações privilegiadas.

1.5. Justificativa

Nos últimos anos, frente aos escândalos financeiros protagonizados por empresas de grande porte dos Estados Unidos e com a criação da Lei Sarbanes Oxley (SOX), o aumento da preocupação quanto ao gerenciamento das informações privilegiadas e dos riscos correlatos tornou-se evidente, bastando para constatação atentar-se ao número de publicações que tratam o tema na última década; porém, a abordagem de instituições financeiras ou de crédito nestes estudos não se mostra frequente, o que diante das particularidades destas organizações, incide na pertinência da pesquisa.

Há também de se considerar que Governança da Informação mostra-se como um tema relativamente novo no contexto acadêmico, sendo abordado para estudo somente à partir de 2004 (DONALDSON; WALKER, 2004 apud LAJARA, 2013).

2. Referencial teórico

Nesta seção encontram-se informações pertinentes às instituições de crédito, Governança Corporativa, Governança da Informação e Governança de TI.

2.1. Instituições de crédito ou financeiras

As Instituições de Crédito ou Financeiras pertencem ao setor de serviços e tem uma importância muito grande no cenário econômico mundial. Suas receitas representam em torno de 5% de todo o PIB mundial, tomando como base o ano de 2010. O Brasil tem força expressiva nesse contexto, pois suas receitas bancárias representaram 10% do total mundial, um terço do total das receitas mundiais de países emergentes, incluindo-se a China. Até 2020 a projeção é que as receitas bancárias brasileiras já representem 15% do total no mundo todo. Além disso, a demanda de crédito, na projeção feita até 2020 será puxada pelos países emergentes, existem 2,5 bilhões de adultos que não possuem conta em banco e 250 a 300 milhões de microempresas (60% do total global) sem acesso a empréstimos bancários; nos países emergentes existe um bilhão de pessoas que possuem celulares, mas que não possuem cheques ou qualquer serviço bancário (MCKINSEY, 2010).

A indústria financeira e de crédito brasileira é formada por bancos múltiplos e comerciais, sendo que os produtos que esta indústria oferece são serviços que envolvem as mais variadas transações financeiras tais como: conta corrente, financiamentos, investimentos, empréstimos, aplicações, cartões de crédito, etc., e esses serviços são oferecidos através de suas agências e caixas eletrônicos e mais recentemente através do uso da tecnologia da internet (MEIRELLES & MAIA, 2004).

A FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos) possui uma relação de 126 bancos associados (privados e públicos) que formam a indústria financeira e de crédito brasileira. É uma indústria que em 2010 faturou R\$ 462 bilhões o que representou em torno de 15% do total do PIB do Brasil (FEBRABAN, 2011).

A característica da indústria bancária brasileira (bancos múltiplos) é de que cinco bancos, dentre os quais três privados e dois públicos (Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal) detêm em torno de 65% dos ativos, 66% dos lucros, 82% dos funcionários e 87% das agências.

Os três maiores bancos múltiplos privados, detêm em aproximadamente 50% do mercado (FEBRABAN, 2011).

2.2. Governança Corporativa

De acordo com Carvalho (2007), a Governança Corporativa define-se pelos princípios, tratados como um conjunto de regras, que influenciam o processo decisório, no propósito de minimizar os problemas da instituição. Tais problemas constituem-se de dois elementos fundamentais: agente e principal. O agente estabelece as mudanças viabilizadas pela tomada de decisão; o principal crê que tais mudanças gerem o seu bem-estar. Considerando o contexto empresarial, pode-se afirmar que o agente caracteriza-se como o gestor responsável pelo controle das entradas e saídas de uma instituição e o principal é tido como o acionista, responsável por oferecer suporte ao empreendimento, uma vez que é em sua essência aquele que fornece o capital.

O CIMA (*Chartered Institute of Management Accountants*) relata duas dimensões na Governança Corporativa: conformidade e performance. A conformidade é constituída de regras da alta direção (presidentes e CEOs), composição e treinamento, conselho diretor, auditorias, remunerações e nomeações de comitês, auditoria interna e gerenciamento de riscos; a performance, objetiva auxiliar o conselho diretor a tomar decisões estratégicas e a compreender os fatores que envolvem riscos e suas necessidades de desempenho. Ponderando as características destas duas dimensões, mostram-se pertinentes os princípios de Governança Corporativa, onde são preconizados a proteção aos acionistas, a equidade entre estes, o cumprimento de normas, a transparência organizacional e controle (CIMA, 2009).

2.2.1. Sarbanes-Oxley (SOX)

Harris (2009), cita a SOX como sendo a mais severa regulamentação de governança corporativa em vigor no mundo, uma vez que esta contribui na identificação de casos de fraude, por demandar das instituições rígidos controles internos. O autor afirma ainda que o uso da SOX evidencia a credibilidade da informação contábil, aumentando o nível de Governança Corporativa, diante de uma maior precisão das divulgações contábeis.

2.2.2. COSO (*Comitee of Sponsoring Organizations*)

Em 1985, foi criada, nos Estados Unidos, a *National Commission on Fraudulent Financial Reporting* (Comissão Nacional sobre Fraudes em Relatórios Financeiros) e seu primeiro objeto de estudo foi a abordagem dos controles internos. Por fim, em 1992, foi publicado o trabalho "*Internal Control - Integrated Framework*" (Controles Internos – Um Modelo Integrado). Esta publicação tornou-se referência mundial para o estudo e aplicação dos controles internos.

Posteriormente, a referida Comissão transformou-se em Comitê, que passou a ser conhecido como COSO - *Comitee of Sponsoring Organizations* (Comitê das Organizações Patrocinadoras).

O COSO é uma entidade sem fins lucrativos e dedicada à melhoria dos relatórios financeiros através da ética, efetividade dos controles internos e Governança Corporativa. O COSO, em definição padrão, deliberou o conceito para controles internos e emitiu o relatório que provê uma matriz com a qual as organizações podem revisar e melhorar seus sistemas de controle internos.

Em linhas gerais, o COSO auxilia na identificação dos objetivos essenciais do negócio de qualquer organização, fornecendo critérios a partir dos quais os sistemas de controle podem ser avaliados. Essa definição satisfaz as necessidades de diversos usuários e provê uma matriz com a qual a entidade pode avaliar e melhorar sua performance quanto aos seus sistemas de controles internos (COCURULLO, 2004).

Para o COSO, a integração dos controles se baseia no uso de uma estrutura tridimensional (conhecido como cubo do COSO), cujas dimensões compreendem os objetos de avaliação, as categorias de atividades de controle e os componentes de controle, da seguinte forma: (a) na primeira dimensão estão as três categorias de atividades de controle: processo, registro e conformidade; na segunda dimensão estão os objetos de avaliação, ou seja, as unidades administrativas que deverão ser avaliadas; e (c) os cinco componentes de controle estão na terceira face: ambiente de controle, avaliação de risco, controle das atividades, processo de comunicação e a monitoração. Os objetivos de controle do cubo do COSO encontram-se fortemente alinhados aos propósitos da SOX (BERGAMINI JUNIOR, 2005).

2.3. Governança de TI

Se a Governança Corporativa pode ser considerada um sistema para monitorar, controlar e garantir que a estratégia e diretrizes estabelecidas pelos *stakeholders* sejam cumpridas adequadamente, diante do capital investido (HAMAKER, 2003); a Governança de TI trata as políticas, estruturas e os processos que envolvem o gerenciamento da TI (WEILL e ROSS, 2005).

Para o *IT Governance Institute* (2003), a Governança de TI integra a Governança Corporativa, sendo de responsabilidade da alta direção; desta forma busca garantir que a empresa seja sustentada pela TI, de acordo com os objetivos organizacionais.

A Governança de TI objetiva o compartilhamento de decisões de TI e o alinhamento da tecnologia em benefício dos requisitos de negócios, sendo assim estabelece normas à empresa e consolida processos quanto ao uso da TI, colaborando com os níveis de qualidade e competitividade almejados.

A Governança de TI fundamenta-se em pessoas, processos e tecnologia e tem entre seus princípios:

- **Direção e Controle:** A alta direção orienta as mudanças imperativas, provendo uma direção eficaz, servindo como um norte para outros indivíduo executarem as mudanças. O controle visa assegurar que os objetivos definidos serão alcançados e que nenhum incidente indesejado ocorra.
- **Responsabilidade:** A gerência executiva é responsável pelo controle interno. A diretoria determina as responsabilidades para o estabelecimento de um controle interno específico ao pessoal encarregado pelas unidades funcionais, que são os

departamentos. Porém o controle interno é de responsabilidade de todos em uma organização e pode ser uma função explícita ou implícita.

- **Prestação de Contas:** Todos os colaboradores têm a obrigação de prestar contas, viabilizar relatórios, responder questionários ou explicar suas ações sobre o uso de recursos que são transmitidos.
- **Atividades:** As atividades de TI tendem a ser eficientes frente a uma eficiente Governança de TI.

2.3.1. COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*)

O COBIT é um *framework* criado e mantido pelo ISACA (*Information Systems Audit and Control Association*), tem o propósito de auxiliar os gerentes de TI no controle e cumprimento dos objetivos de TI, sendo assim, estreita os objetivos do negócio com os recursos de TI.

Apesar de poucas publicações científicas acerca do COBIT, nota-se uma significativa utilização deste no Brasil; de acordo com Rodrigues, Maccari e Simões (2009), em pesquisa realizada com os gestores de TI das 100 maiores empresas do Brasil.

Os documentos do COBIT definem a Governança de TI como uma estrutura de relacionamentos entre processos para direcionar e controlar uma empresa de modo a atingir objetivos corporativos, através da agregação de valor e risco controlado pelo uso da tecnologia da informação e de seus processos.

O COBIT fornece uma configuração para o implemento de iniciativas relacionadas à Governança de TI, estas estão organizadas em hierarquias de processos e domínios, conforme abaixo (ITGI, 2007):

- **Planejar e Organizar:** tem abrangência estratégica e tática e identifica as formas pelas quais a TI pode contribuir para o atendimento dos objetivos de negócios, envolvendo planejamento, comunicação e gerenciamento em diversas perspectivas.
- **Adquirir e Implementar:** abrange a identificação, desenvolvimento e aquisição de soluções de TI, assim como a integração com os processos de negócio. Mudanças e manutenções de sistemas também fazem parte deste domínio.
- **Entregar e Suportar:** entrega dos serviços, gerenciamento de segurança e continuidade, suporte, gestão dos dados e infraestrutura operacional.
- **Monitorar e Avaliar:** garante a qualidade dos processos de TI, assim como a sua Governança e conformidades com os objetivos de controle, através de mecanismos regulares de acompanhamento, monitoração de controles internos e das avaliações internas e externas.

O COBIT assume que o projeto e implementação de controles de aplicações automatizadas devem ser de responsabilidade da TI, baseados nos requisitos de negócio, utilizando seus critérios de informação (ITGI, 2007):

- **Efetividade:** lida com a informação relevante e pertinente para o processo de negócio, bem como a mesma sendo entregue em tempo, de maneira correta, consistente e utilizável.
- **Eficiência:** relaciona-se com a entrega da informação através do melhor uso dos recursos, de forma mais produtiva e econômica.
- **Confidencialidade:** proteção das informações confidenciais a fim de se evitar sua divulgação indevida.
- **Integridade:** relaciona-se com a fidedignidade e totalidade da informação, bem como sua validade para o negócio.
- **Disponibilidade:** relaciona-se a disponibilidade das informações quando esta é exigida para processamento pelo negócio. Também possui relação com a salvaguarda dos recursos necessários e sua capacidade.
- **Conformidade:** aderência às leis, regulamentos e obrigações contratuais relacionadas ao negócio.
- **Confiabilidade:** relaciona-se com a entrega da informação apropriada para tomada de decisão.

Para atender os requisitos de negócio, a empresa deve ter recursos suficientes e capacitados (ITGI, 2007):

- **Pessoa:** As pessoas requeridas para planejar, organizar, adquirir, entregar, dá suporte e monitor os aplicativos, processos e serviços de TI. As pessoas podem ser funcionários ou terceirizadas
- **Aplicativos** São os procedimentos manuais ou automatizados.
- **Infraestrutura (instalações):** Tecnologia e facilidades como hardware, software (Sistema Operacional, Banco de Dados, Linguagens, Compiladores, redes).
- **Informação:** Dados em todas as formas (entradas, processados e saída).

A Governança Corporativa considera a área de TI não apenas como um suporte à organização, mas um ponto fundamental para que seja mantida a gestão administrativa e estratégica da instituição. O objetivo central é manter processos e práticas relacionados à infraestrutura de sistemas, redes e dispositivos utilizados pela empresa. A análise destes processos deve orientar a organização na decisão de novos projetos e como utilizar tecnologia

da informação neles, considerando também a evolução tecnológica, sistemas já existentes, integração com fornecedores, atendimento ao cliente (externo e interno), custo da tecnologia e retorno esperado.

3. Metodologia da pesquisa

3.1. Abordagem

O estudo é do tipo exploratório, proporciona visão generalista, permite a aproximação da realidade pesquisada e apresenta caráter descritivo, pois busca o entendimento de um fenômeno e suas relações (GIL, 1999).

3.2. Avaliação

A natureza da pesquisa é qualitativa, que na visão de Godoy (1995) envolve dados descritos sobre processos, crenças, valores e atitudes.

3.3. Estratégia de pesquisa

Como estratégia de pesquisa, este trabalho utilizar-se-á de dois meios:

1) Pesquisa bibliográfica: tem finalidade de colocar o pesquisador em contato com todo material público sobre o tema pesquisado e que esteja à sua disposição (MARCONI; LAKATOS, 2009; GIL, 1999).

2) Estudo de caso: Quando na pesquisa são levantadas questões de como, por que e quando. O pesquisador tem pouco controle sobre as situações e os fenômenos inseridos no contexto (YIN, 2005).

3.4. Unidade de análise

A definição da unidade de análise indica o escopo e o grau de generalização que o pesquisador pretende realizar a partir dos resultados da pesquisa. A importância desta definição está no fato de que ela leva à decisão sobre quais dados serão coletados, organizados e analisados. A unidade de análise pode ser uma pessoa, um grupo, uma organização, cidade, etc.

Segundo Yin (2005), a unidade de análise é caracterizada por objetos ou eventos aos quais as pesquisas sociais se referem, o que ou quem será descrito, analisado ou comparado.

Nesta pesquisa, a unidade de análise é representada por uma instituição privada financeira e de crédito, com dezenas de milhões de clientes e grande representatividade na América Latina, conta com mais de 90.000 colaboradores e está presente em 27 países.

3.5. Técnica de coleta de dados

Como técnica de coleta de dados, será utilizada a entrevista semiestruturada. Esta, combina perguntas abertas e fechadas, onde o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto. Utilizando-se deste meio para coletar os dados, o pesquisador segue um conjunto de questões previamente definidas, realizadas em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal (SELLTIZ, 1987).

Dada a grande dependência das instituições financeiras ou de crédito quanto aos serviços informatizados, as questões presentes nas entrevistas derivam dos processos, critérios de informação e recursos, referenciados pela Governança de TI e pelo COBIT. Outro aspecto relevante para tal iniciativa é o fato de que o framework COBIT parte do modelo COSO, incorporando significativamente seus processos de controle interno. O quadro abaixo, expressa o teor das perguntas:

TÓPICOS PARA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA: GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS				
Requisitos de Informação	Recursos			
	Pessoas	Aplicativos	Infraestrutura (instalações)	Informação
Efetividade	- As pessoas manuseiam as informações privilegiadas, para que estas sejam entregues em tempo, de forma consistente e utilizável a outras fontes ou indivíduos? Comente.	- Os aplicativos possibilitam a utilização de informações privilegiadas, para que estas sejam entregues em tempo, de forma consistente e utilizável a outras fontes ou indivíduos? Comente.	- A infraestrutura (instalações) prevê condições adequadas para que as informações privilegiadas sejam utilizadas adequadamente, para que sejam entregues em tempo, de forma consistente e utilizável a outras fontes ou indivíduos? Comente.	- O formato em que as informações privilegiadas são disponibilizadas favorece que estas sejam entregues em tempo, de maneira correta, consistente e utilizável a outras fontes ou indivíduos? Comente.
Eficiência	- A entrega das informações privilegiadas, realizada pelas pessoas, ocorre de maneira produtiva e econômica? Comente.	- A disponibilização das informações privilegiadas, realizada pelos aplicativos, ocorre de maneira produtiva e econômica? Comente.	- A infraestrutura (instalações) favorece a disponibilização das informações privilegiadas de maneira produtiva e econômica? Comente.	- O formato em que as informações privilegiadas são disponibilizadas favorece o uso de recursos, de forma produtiva e econômica? Comente.
Confidencialidade	- As pessoas obedecem de alguma forma, critérios de proteção das informações privilegiadas, a fim de evitar sua divulgação indevida? Comente.	- Os aplicativos obedecem de alguma forma, critérios de proteção das informações privilegiadas, a fim de evitar sua divulgação indevida? Comente.	- A infraestrutura obedece de alguma forma, critérios de proteção das informações privilegiadas, a fim de evitar sua divulgação indevida? Comente.	- O formato em que as informações privilegiadas são disponibilizadas, favorece algum critério para evitar sua divulgação indevida? Comente.
Integridade	- Quanto a utilização de informações privilegiadas pelas pessoas, há o compromisso de fidelidade e totalidade da informação, bem como sua validade para o negócio? Comente.	- Os aplicativos apresentam meios para garantir a fidelidade das informações privilegiadas, bem como sua validade para o negócio? Comente.	- A infraestrutura está adequada às possibilidades de garantia da fidelidade das informações privilegiadas, bem como sua validade para o negócio? Comente.	- O formato em que as informações privilegiadas são disponibilizadas, colabora de alguma forma com a fidelidade, bem como sua validade para o negócio? Comente.
Disponibilidade	- Quanto da disponibilidade das informações privilegiadas provida pelas pessoas à outras fontes ou indivíduos, há alguma política ou critérios para que ocorra de modo satisfatório? Comente.	- Quanto da disponibilidade das informações privilegiadas provida pelos aplicativos à outras fontes ou indivíduos, há alguma política ou critérios para que ocorra de modo satisfatório? Comente.	- Quanto da disponibilidade das informações privilegiadas viabilizada pela infraestrutura, há alguma política ou critérios para que ocorra de modo satisfatório? Comente.	- O formato em que as informações privilegiadas são disponibilizadas, colabora de alguma forma com o nível de disponibilidade esperado? Comente.
Conformidade	- As pessoas seguem políticas de conformidade quanto a aderência às leis, regulamentos e obrigações contratuais relacionadas ao negócio no que consiste o manuseio das informações privilegiadas? Comente.	- Os aplicativos, de alguma forma expressam e funcionam de acordo com políticas de conformidade quanto a aderência às leis, regulamentos e obrigações contratuais relacionadas ao negócio no que consiste o manuseio das informações privilegiadas? Comente.	- A infraestrutura, segue políticas de conformidade quanto a aderência às leis, regulamentos e obrigações contratuais relacionadas ao negócio no que consiste o manuseio das informações privilegiadas? Comente.	- O formato das informações disponibilizadas, segue políticas de conformidade quanto a aderência às leis, regulamentos e obrigações contratuais relacionadas ao negócio no que consiste o manuseio das informações privilegiadas? Comente.
Confiabilidade	- As pessoas têm e fornecem acesso confiável às informações privilegiadas de modo confiável para a tomada de decisões? Comente.	- Os aplicativos são alimentados por dado confiáveis e fornecem acesso igualmente íntegro quanto às informações privilegiadas, a fim de amparar a tomada de decisões? Comente.	- A infraestrutura, sustenta o acesso de modo confiável quanto às informações privilegiadas, a fim de amparar a tomada de decisões? Comente.	- O formato em que as informações são disponibilizadas, favorece a confiabilidade das informações privilegiadas no que consiste a tomada de decisões? Comente.

Quadro 1 – TÓPICOS DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA: REQUISITOS DA INFORMAÇÃO - Fonte: Os autores.

3.6. Técnica de análise de dados

As entrevistas serão analisadas usando o método da análise de conteúdo. Segundo Oliveira (2008), a análise de conteúdo é conceituada de diferentes formas, considerando a vertente teórica e a intencionalidade do autor que a desenvolve.

Bardin (2002), define essa ferramenta como um conjunto de técnicas de análise das comunicações que tem como finalidade a descrição dos conteúdos das mensagens e indicadores, sejam esses qualitativos ou não, que permitam a dedução de conhecimentos referentes à condição de produção/recepção de mensagens de forma sistematizada.

4. Resultados

As entrevistas foram realizadas durante o mês de julho de 2013 e nestas, abordou-se cinco colaboradores com vínculo direto à instituição e responsabilidades distintas, conforme a seguir:

- Colaborador 1 (gerente funcional e de unidade/agência, possui 31 anos de empresa e 22 na referida função);
- Colaborador 2 (gerente funcional e de conta, possui 4 anos de empresa e todos eles na referida função);
- Colaborador 3 (consultor de TI, possui 9 anos de empresa e 6 na referida função);
- Colaborador 4 (consultor de finanças, possui 17 anos de empresa e 11 na referida função, é membro do Comitê de Ética, presente na instituição);
- Colaborador 5 (consultor de finanças, possui 7 anos de empresa e 7 na referida função, é membro do Comitê de Prevenção e Combate a Atos Ilícitos, presente na instituição).

Os resultados provenientes das entrevistas e que respondem a questão de pesquisa do presente artigo, encontram-se agrupados pelos requisitos de informação, conforme abaixo:

- Efetividade: os colaboradores de um modo geral, entendem que na maior parte do tempo as pessoas manuseiam as informações privilegiadas, fazendo com que sejam entregues em tempo, de forma consistente e utilizável a outras fontes ou indivíduos. As dificuldades relatadas são esporádicas e relacionam-se à disponibilidade na utilização de aplicativos, fato que remete também aos possíveis problemas de infraestrutura, como lentidão no tráfego da rede. Considerando o formato em que as informações são disponibilizadas, há consenso de que estas atendem às necessidades dos usuários, diante dos diversos dispositivos utilizados; mas, há evidências de problemas no que consiste às informações cadastrais desatualizadas.
- Eficiência: há concordância entre os colaboradores entrevistados de que as pessoas entregam as informações privilegiadas às demais fontes, de maneira econômica e produtiva; fato que colabora com a almejada excelência no atendimento dos

clientes (preconizada pela instituição e citada com frequência durante as entrevistas). Os entrevistados mencionam ainda que a urgência do fluxo de trabalho demanda tal dinamismo. Quanto aos aplicativos, estes não mostram-se totalmente aderentes às condições para a entrega das informações privilegiadas à outras fontes e indivíduos de forma econômica e produtiva; nota-se em algumas situações (consideradas frequentes) o cruzamento manual de dados para que a informação ganhe eficiência. De acordo com os entrevistados, problemas no tempo de resposta durante a utilização de sistemas informatizados foram atribuídos (pela área responsável) à performance de bancos de dados e rede; sugerindo alguma inconformidade de infraestrutura. Segundo os colaboradores abordados nas entrevistas, o formato das informações mostra-se adequado a um ambiente de eficiência.

- **Confidencialidade:** Conforme os entrevistados, as pessoas obedecem critérios de proteção às informações privilegiadas para evitar sua divulgação indevida; estes colaboradores seguem recomendações quanto aos controles internos, participam de *workshops*, treinamentos, palestras e têm ciência de penalizações previstas para a violação deste componente. Os aplicativos também seguem regras rígidas, são auditados regularmente, assim como a infraestrutura da instituição; os colaboradores reconhecem a qualidade destes itens e não relataram casos de vazamento de informações privilegiadas. O formato em que as informações são divulgadas também foi considerado aderente aos controles internos da instituição e às políticas de segurança.
- **Integridade:** os entrevistados relatam que a utilização de informações privilegiadas pelas pessoas, condiz com o compromisso de fidedignidade e totalidade da informação, bem como sua validade para o negócio; neste sentido, há o acionamento de empresas parceiras, a fim de verificar a integridade dos dados. Os aplicativos também são reconhecidos como fontes íntegras das informações privilegiadas e estão conectados a serviços terceirizados que garantem a autenticidade e valor de documentos; a integração dos sistemas sugere que a infraestrutura viabiliza a integridade das informações. A utilização de certificados digitais e assinaturas eletrônicas, tendem a garantir a fidedignidade e totalidade da informação e incidem sobre o formato em que as informações privilegiadas estão dispostas para uso.
- **Disponibilidade:** Considerando a disponibilidade das informações privilegiadas provida pelas pessoas à outras fontes ou indivíduos, os entrevistados dizem não reconhecer políticas ou critérios para que isto ocorra de modo satisfatório; há a menção de acordos departamentais quanto ao fluxo de trabalho, cuja garantia para o cumprimento deste critério expressa-se somente na figura dos gerentes, não havendo qualquer norma formal a ser seguida. Para os aplicativos e infraestrutura, há acordos de disponibilidade (inclusive com fornecedores terceiros de tecnologia e serviços de conexão) que seguem políticas e condições compiladas no manual de segurança da informação utilizado pelas áreas correlatas à TI; no entanto, ocorrências de indisponibilidade foram citadas constantemente durante as entrevistas, o que sugere inadequações quanto ao que se estabelece para este item.

Quanto ao formato das informações e como este colabora com a disponibilidade, os entrevistados encontraram dificuldades em opinar e não citaram nenhum problema conhecido.

- **Conformidade:** os colaboradores relataram durante as entrevistas que as pessoas seguem políticas de conformidade quanto a aderência às leis, regulamentos e obrigações contratuais relacionadas ao negócio, no que consiste o manuseio das informações privilegiadas; tendo inclusive como apoio, comitês responsáveis por auditar e auxiliar os procedimentos pertinentes a este requisito. Esta mesma concordância estende-se aos aplicativos e infraestrutura; que têm em seus menus e documentação as referências de aderência às conformidades regulatórias. Ao formato das informações privilegiadas é também previsto um nível de concordância às leis e ao código de ética, ondem constam políticas reconhecidas e adaptadas de modelos de governança e acordos internacionais de integridade da informação.
- **Confiabilidade:** os entrevistados afirmaram que têm acesso confiável às informações privilegiadas para a tomada de decisões e são criteriosos quanto ao seu fornecimento, uma vez que a disponibilização dos módulos de sistemas informatizados e relatórios da instituição, capazes de colocar sob alcance os dados tidos como sigilosos, passam por uma aprovação da área gestora e de TI (responsável pela segurança da informação). Sendo assim, entende-se que tanto os aplicativos quanto a infraestrutura também têm o compromisso de prover informações confiáveis ao presente contexto. Os respondentes mostraram-se indiferentes ao formato em que as informações são disponibilizadas e dizem não ver influência positiva ou negativa à confiabilidade das informações privilegiadas.

5. Conclusões

De acordo com os resultados das entrevistas, é possível a observação de que a instituição pesquisada tem apreensões evidentes quanto ao valor das informações privilegiadas e atua para que seus recursos (humanos ou tecnológicos) expressem tal importância e estejam adequados a ela. Neste sentido, os colaboradores (pessoas) da instituição reconhecem os requisitos da informação provenientes do COBIT e COSO; referenciam inclusive, os comitês institucionais e os controles internos como responsáveis por disseminar tais preocupações.

Diante das respostas, um dos item que mostra-se vulnerável (segundo o modelo) é aquele que referencia a disponibilidade das informações pelas pessoas, pois não há compromissos formais para que atenda algum nível, ficando a cargo do gerente tal supervisão.

No caso dos aplicativos e infraestrutura, há relatos de indisponibilidades que afetam diretamente outros requisitos de informação; ou seja, mesmo com a adoção de políticas e acordos de disponibilidade, tem-se aqui nas interrupções dos serviços (conforme a percepção dos respondentes) um claro fator crítico à gestão das informações privilegiadas. Deve-se ressaltar, no entanto, que a credibilidade dos aplicativos e infraestrutura no que tange a conformidade e confiabilidade das informações é reconhecida pelos colaboradores.

A análise das respostas aponta o consenso de que o formato em que tramitam-se as informações privilegiadas na instituição, é aderente e adequado ao modelo de gestão.

5.1. Recomendações de estudos futuros

Para estudos futuros, sugere-se abordar os itens que mostram-se ofensores a este tipo de instituição, conforme o modelo.

Como exemplo, citam-se a identificação das práticas de gestão para a garantia de disponibilidade das informações privilegiadas em instituições de crédito e como são estabelecidos os níveis de serviços acordados para a gestão destas informações em *softwares*, aplicativos e infraestrutura deste tipo de organização.

6. Referências

ALVES, Carlos A. de M.; CHEROBIN, Ana Paula M. S. Análise do nível de divulgação do risco operacional segundo recomendações do Comitê da Basileia: Estudo em bancos do país e do exterior. Salvador. 2006.

BARDIN, L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 2002.

BERGAMINI JR. S. Controles Internos como um Instrumento de Governança Corporativa. Revista do BNDES, v.12, n.24, p.149-188, dez. 2005.

CARVALHO Valeria Fialho de. Aplicação das boas práticas da Governança Corporativa na sociedade limitada. Ribeirão Preto. Dissertação de mestrado, Universidade de Ribeirão Preto, 2007.

CASSIOLATO, José Eduardo. A economia do conhecimento e as novas olíticas indústrias e tecnológicas. Rio de Janeiro: Campus, p. 164-189. 1999.

CIMA – Chartered Institute of Management Accountants: Enterprise Governance. A CIMA discussion paper, 2009.

COCURULLO, Antonio, Gestão de riscos corporativos: riscos alinhados com algumas ferramentas de gestão: um estudo de caso no setor de celulose e papel. 3. ed. São Paulo: 2004.

COHEN, Lawrence E., FELSON, Marcus. Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach. American Sociological Review. Vol. 44, p.588-605, 1979.

FEBRABAN - Federação Brasileira das Associações dos Bancos. O setor bancário em números. São Paulo: FEBRABAN, 2011.

GIL, A. C. Métodos e técnicas em pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa - tipos fundamentais. RAE-Revista de Administração de Empresas, São Paulo, 1995.

- HAMAKER, S. Spotlight on Governance. *Information Systems Control Journal*, v.1. 2003.
- HARRIS, J. E. A review of Latin American corporate governance literature: 2000-2009. *Corporate Governance*, v. 9, n. 5, p. 635-648, 2009.
- IBGC - INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. *Governança no Brasil*. São Paulo: IBGC, 2008.
- IT GOVERNANCE INSTITUTE. Board Briefing on IT Governance. EUA, abr. 2010. Disponível em <<http://www.itgi.org>>. Acesso em: 17 jun. 2013.
- JOHN, K., QUIAN, Y. Incentive features in CEO compensation in the banking industry. *Economic Policy Review – Federal Reserve Bank of New York*, 2003.
- LAJARA, T. T. *Governança da informação na perspectiva de valor, qualidade e compliance: estudo de casos múltiplos*. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Administração da UFRGS. Rio Grande do Sul, 2013.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa e elaboração, análise e interpretação de dados*. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- MCKINSEY. *Global Banking Pools*. Relatório McKinsey de 2010. Disponível em <<http://www.mckinsey.com>>. Acesso em: 21 jun. 2013.
- MEIRELLES, F. S.; MAIA, M. C. Avaliação, evolução e tendências dos gastos e investimentos em tecnologia de informação dos principais bancos nacionais. *Anais do SIMPOI*, São Paulo, SP, Brasil, 2004.
- MIGLIAVACCA, Paulo N. *Controles internos nas organizações*. São Paulo: Edicta, 2002.
- OLIVEIRA, D.C. Análise de conteúdo temático-categorial: uma proposta de operacionalização. *R. Enferm. UERJ* v. 16, n. 4, p.569-76, out./dez. 2008.
- RODRIGUES, L.; MACCARI, E.; SIMÕES, S. O desenho da gestão da Tecnologia da Informação nas 100 maiores empresas na visão dos executivos de TI. *Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação*, São Paulo, v. 6, n. 3, p. 483-506. 2009.
- SELLTIZ, C. *Métodos de pesquisa nas relações sociais*, 2ª edição. São Paulo: EPU, 1987.
- WEILL, P.; ROSS, J. *Governança de Tecnologia da Informação*. São Paulo: M Books, 2005.
- YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.