



## Localização da matéria


**VEÍCULO: SEGS**  
**CADERNO: DEMAIS**  
**ACESSADO EM: 25-01-2022**  
**PUBLICADO EM: 20-01-2022**

Link: <https://cutt.ly/II8OvcS>

# Combate a fraudes não pode afetar experiência dos usuários, diz especialista

Quinta, 20 Janeiro 2022 10:51 Crédito de Imagens: Divulgação - Escrito ou enviado por Ícaro Ambrósio Adicionar comentário  
SEGS.com.br - Categoria: Demais Imprimir



O combate às fraudes cibernéticas é uma luta incessante das empresas, e que têm como principal objetivo alcançar o máximo de segurança dos dados, sobretudo dos clientes. No entanto, por mais importante que seja, essa luta contra os cyber ataques deve ser imperceptível aos olhos dos usuários.

Para Maria Cristina Diez, diretora comercial da Most Specialist Technologies, empresa com forte atuação em sistemas de segurança digital, o preço a se pagar pela proteção de um sistema não pode superar o da experiência do usuário. "A segurança é importante e precisa ser vista como um elemento fundamental, mas não pode comprometer a usabilidade. O cliente precisa gostar do produto, e, num todo, a proteção passa a ser apenas um ingrediente para alcançar sua satisfação", explica.

Isto significa que há uma linha a ser respeitada entre as medidas de segurança e o impacto na chamada user experience (UX), ou seja, na interação do usuário com a solução. "Criar mecanismos extremamente rígidos, com várias etapas de controle de acesso a uma conta, por exemplo, pode ter alta capacidade de inibir as fraudes, mas pode também interferir no tempo que o cliente leva para acessar seus dados. E isso o distancia da ferramenta e do interesse de usá-la. Segurança não pode ser sinônimo de burocracia, mas de eficiência", analisa a diretora da Most.

Uma das formas de se alcançar isso, explica Maria Cristina Diez, é integrar as ferramentas de identificação de fraudes e criar protocolos que ensinem os usuários a diferenciar as comunicações institucionais das empresas em relação ao phishing que ladrões utilizam para ter acesso aos dados com finalidade criminoso. Esse, aliás, tem sido um dos recursos mais utilizados por fraudadores, que tentam alcançar um alto grau de semelhança com o layout dos softwares acessados pelos usuários por meio de seus dados.

"Qualquer intervenção que fazemos na segurança digital de um sistema pode provocar uma mudança no padrão de comportamento do usuário dentro do programa. O papel de quem atua com TI é exatamente de minimizar esse efeito, sem perder de vista o acréscimo da segurança", pontua Maria Cristina. "Mas educar o usuário também é um recurso importante para reduzir a quantidade de vítimas dos golpes cibernéticos. Uma estratégia pode perfeitamente andar com a outra", observa.