

LIVE INTRAREDE 2026



O HUMANO NO CENTRO

Transformar o risco humano em fonte de detecção e aliado na erradicação de incidentes.

Grazielle Alessa
Live IntraRede 2026

TLP:CLEAR

Quem eu sou?

Grazielle Alessa

- Bacharelado em Ciência da Computação;
- MBA em Gestão de Pessoas;

13 Anos de Experiência em Cibersegurança.

- Certificação CompTIA SecurityX (CA1-005)
 - CERT Incident Response Process Professional (Carnegie Mellon & CERT.br)
 - White Certified Professional - Security Awareness Officer (Hacker Rangers)
 - EXIN Information Security Foundation baseado na ISO/IEC 27001
-



O QUE SEMPRE OUVIMOS

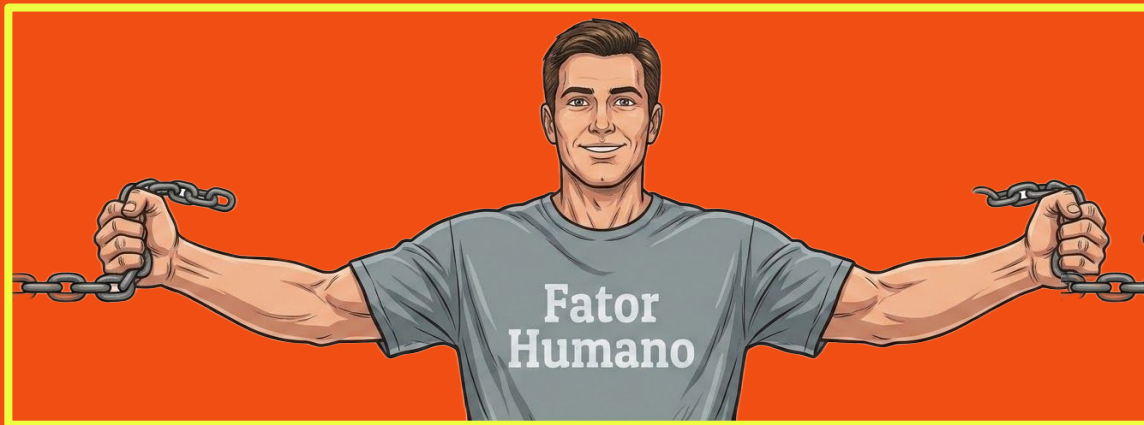


**“O FATOR HUMANO É, DE FATO, O ELO MAIS FRACO
DA SEGURANÇA.”**

KEVIN MITNICK · A Arte de Enganar (2002)

“The human factor is truly security's weakest link.” — The Art of Deception, cap. 1

O QUE PODE SER



E SE ENXERGARMOS POR OUTRO ÂNGULO?

OUTRO ÂNGULO

DO ELO MAIS FRACO À PRIMEIRA LINHA DE DEFESA

**CLIENTE**

DE

Alvo de golpe

**PARA****Aliado que protege a empresa e os
próprios dados****COLABORADOR**

DE

Possível brecha de segurança

**PARA****Fonte de detecção do CSIRT****QUEM ERROU**

DE

Culpado a ser punido

**PARA****Área apoiadora na correção do incidente
que causou**

1 · DETECTAR

O COLABORADOR PODE SER UMA FONTE DE DETECÇÃO

SEM HUMANO

FERRAMENTAS DE DETECÇÃO

SIEM

EDR

Proxy

Threat intel

DLP

Firewall / IDS

Sandbox de anexos

Brand protection

COM DETECÇÃO HUMANA



Todas as ferramentas ao lado, mais:

CANAIS QUE CLIENTES ME ACIONAM

security@

abuse@

CANAIS QUE COLABORADORES ME ACIONAM

Ciberatitudes

abuse@

Processos internos

Quando os controles de detecção falham, os olhos e a atenção dos nossos colaboradores podem ser um ótimo aliado.

1 • DETECTAR

PROGRAMA CIBERATITUDES

REPORTAR VALE PONTO – E VALE PRÊMIO



+10

Reportar phishing no canal certo (abuse@)

+10

Reportar um risco de segurança no Ciberatitudes

+100

Ler e aceitar a Política de Segurança

+ PTS

Identificar o phishing no simulador de fraudes

- PTS

Cair em campanha de phishing simulada

PRÊMIOS QUE JÁ DEMOS

Dinheiro (em Bitcoin)

Cadeira gamer

Alexa

Garrafas

Monitor

Fone

Camisas

Smartwatch

Teclado e mouse gamer

Day off

Kindle

1 · DETECTAR

MEÇA ATITUDE, NÃO SÓ CONCLUSÃO DE CURSO



Quantos colaboradores estão causando incidentes?



Quantos colaboradores estão recebendo a conscientização?



Quantos colaboradores foram notificados?



Qual é a taxa de reincidência?



Quais são as áreas mais infratoras?

SUA CONSCIENTIZAÇÃO TEM QUE ACOMPANHAR O COMPORTAMENTO.

Mas, para isso, precisamos entendê-lo.

2 · CORRIGIR

COMPORTAMENTO: ONDE CSIRT E AWARENESS SE ENCONTRAM

CSIRT

- Detecta e fazem contenção
- Investiga o comportamento
- Post-mortem: o como



O PONTO EM COMUM

O COMPORTAMENTO HUMANO POR TRÁS DO INCIDENTE



AWARENESS

- Educa e treina
- Muda comportamento
- Cultura: o porquê não

Os dados do CSIRT mostram o como. Awareness ensina o porque não.

2 · CORRIGIR

O QUE O INCIDENTE MOSTRA?

O que os incidentes dos seus colaboradores dizem sobre comportamento?

	O QUE A PESSOA MOSTRA	FOCO DO TREINAMENTO
 FERRAMENTA	Desconhecimento da ferramenta	Treinar o uso seguro da ferramenta, na prática
 PROCESSO	Desconhecimento do processo	Explicar o processo com documentação acessível
 POLÍTICA	Negligência com a política de segurança	Mostrar o impacto real e o porquê da regra
 BOAS PRÁTICAS	Desconhecimento de LGPD e boas práticas	Ensinar o que é dado pessoal e como protegê-lo

QUAL PROCESSO ESTÁ QUEBRADO? VAMOS MELHORAR!

2 · CORRIGIR

O QUE DIZ QUEM CAUSOU O INCIDENTE?

Por que o erro aconteceu?

	O QUE A PESSOA DIZ	FOCO DO TREINAMENTO
 DESLIZE	“Estava no automático”	Treinar a detecção rápida dos sinais de fraude e manter o hábito
 ESQUECIMENTO	“Esqueci”	Reciclagem de conteúdo
 VIOLAÇÃO	“O processo atrapalha, então dei um jeitinho”	Melhorar o processo e/ou bloquear caminhos alternativos
 IMPERÍCIA	“Eu não sabia”	Mostrar onde estão a PSI, as normas e a documentação do processo

2 · CORRIGIR

TODA NOTIFICAÇÃO VIRA UMA INTERVENÇÃO

Treinamento genérico fala com todo mundo. A notificação fala com quem errou, **na hora certa**.

Problema identificado

A ferramenta que você baixou não é aprovada pela TI.

Riscos associados

Vazamento de dados, infecção por malware, acesso não autorizado.

Plano de ação

Desinstale a ferramenta, exclua os dados armazenados nela, responda ao quiz sobre shadow IT e faça o exercício no PhishOS.

PARA QUEM**Só quem se envolveu**

Sem recado genérico para a empresa toda.

QUANDO**Logo após o incidente**

Enquanto a situação ainda está fresca na memória.

SOBRE O QUÊ**O comportamento real**

O que aconteceu, o jeito certo e onde pedir ajuda.

SEMPRE EDUCATIVO, NUNCA PUNITIVO.



A NOTIFICAÇÃO FUNCIONA

76%

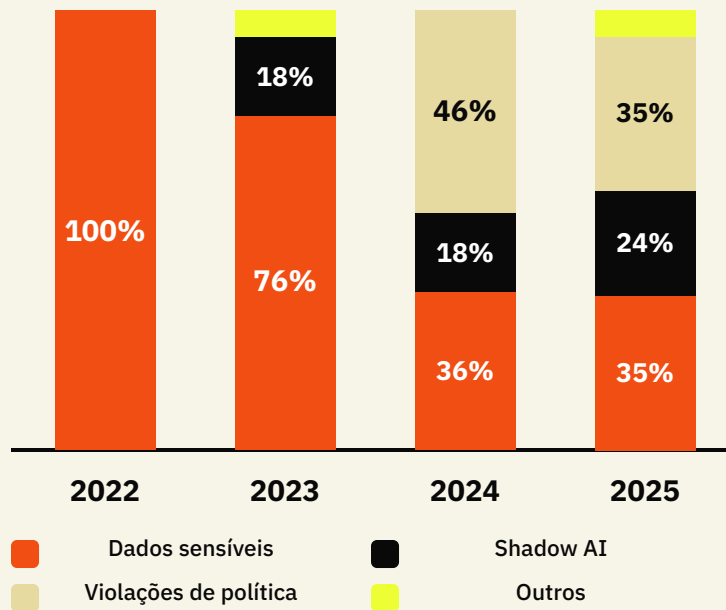
**DOS COLABORADORES NOTIFICADOS NUNCA
APARECERAM EM OUTRO INCIDENTE.**

24% 🔍

REINCIDÊNCIA

Só 24% reincidiram — uma minoria recorrente. E quando deslizam, geralmente é um ano depois, não logo em seguida.

O RISCO NÃO DESAPARECE: ELE MIGRA



DIAGNÓSTICO DE COMPORTAMENTO

QUANDO UMA PORTA FECHA, O COMPORTAMENTO PROCURA OUTRA.

O compartilhamento de dados caiu com awareness e bloqueios no proxy. O risco foi para Shadow AI e violações de política.

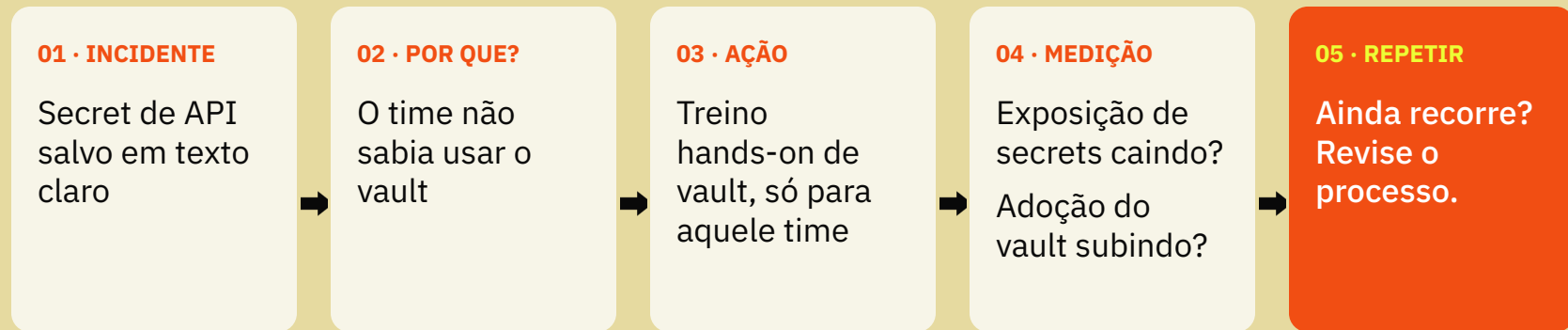
DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO

CONTEÚDO GENÉRICO NÃO É ADAPTÁVEL.

A conscientização precisa ser direcionada e reajustada sempre que necessário.

2 • CORRIGIR

APLICANDO PATCH COMPORTAMENTAL: Exemplo prático



Remova a fricção, não a pessoa.

TRANSFORMANDO A PARCERIA EM ROTINA



UMA VEZ POR MÊS

UM **CAFÉ DE RISCO** ENTRE CSIRT E AWARENESS

Hábito se forma com repetição. A parceria também.

- 1 Quais incidentes estão acontecendo mais agora?
- 2 Quais comportamentos mais contribuem para eles?
- 3 Que sinais de alerta as pessoas não estão percebendo?
- 4 O que as pessoas estão fazendo bem e devemos reforçar?

SEGURANÇA E INTEGRIDADE SEMPRE

A alta liderança abre a obra. A Segurança é o pedreiro: assenta os tijolos, mas o muro só fica de pé com o apoio de cada área.



SRE

ATENDIMENTO

JURÍDICO

PRODUTO

COMUNICAÇÃO

DEV

ANTIFRAUDE

MARKETING

GENAI

PRIVACY

RH

Para isso, a segurança precisa ser clara, presente e educativa.

AÇÕES DE SEGURANÇA PARA ENGAJAR



**Premiação e
Reconhecimento**



Talks



Sec nos rituais



Conscientização física

Segurança é aliada do negócio e precisamos estar presentes e ativos.

CONSTRUIR CULTURA É DIFÍCIL. MAS VALE A PENA.

AS DORES (SÓ MUDA O CNPJ)

- Memória curta: é preciso relembrar sempre
- Golpes inovam: o conteúdo precisa acompanhar
- Sem entender o porquê, a tendência é o bypass

O QUE GANHAMOS

- Pessoas como backup quando o controle falha
- Apoio para construir as soluções mais seguras
- Segurança levada ao contexto de cada pessoa

CONSCIENTIZAÇÃO NÃO RESOLVE TUDO. MAS É O PRIMEIRO PASSO.

3 · CULTURA

COLABORADOR PODE SER O MAIOR PARCEIRO DA SEGURANÇA

01

FONTE DE DETECÇÃO

Vê o problema.

02

CONSTRUTOR DE SEGURANÇA

Ajuda a construir soluções
melhores e mais seguras.

03

ÁREA APOIADORA

Conserta onde errou para não
acontecer novamente.



Minha primeira linha de defesa!

**CONSCIENTIZAÇÃO É A AÇÃO DE ERRADICAÇÃO MAIS EFICIENTE EM
INCIDENTES DE FATOR HUMANO.**

LIÇÃO DE CASA

PARA COMEÇAR

01

FALE COM O CSIRT ESTA SEMANA

Levante os incidentes do ano com fator humano e investiguem juntos o comportamento por trás.

02

TRANSFORME CADA NOTIFICAÇÃO EM UMA INTERVENÇÃO

O que falhou, o risco, o jeito certo e onde perguntar. Em todo incidente novo.

03

RECONHEÇA QUEM ACERTOU

Encontre alguém que fez a coisa certa no mês passado e reconheça em público.

04

LIGUE ENGAJAMENTO A COMPORTAMENTO

Gamifique report e atitudes. Defina um KPI para o próximo mês.

Obrigada!

Grazielle Alessa
grazielle.alessa@mb.com.br

mercadobitcoin.com.br

LinkedIn

