



PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO
Pós-Graduação *Lato Sensu*
MBA em Gestão de Serviços de TI

Sumário

1.	Nome do Curso e Área do Conhecimento	3
2.	Características Técnicas do Curso	3
3.	Público-alvo	4
4.	CrITÉrios de Seleção	4
5.	Justificativa do Curso	4
6.	Objetivos do Curso	5
7.	Competências e Habilidades do Egresso	5
8.	Metodologia de Ensino e Aprendizagem	6
9.	Estágio Não Obrigatório	9
10.	Matriz Curricular	10
11.	Carga Horária	10
12.	Conteúdo programático	11
13.	Infraestrutura Física e Pedagógica	13

1. Nome do Curso e Área do Conhecimento

Nome do Curso: MBA em Gestão de Serviços de TI

Área de Avaliação (CAPES): Interdisciplinar

Grande Área (CAPES): Interdisciplinar

Área do Conhecimento (CAPES): Interdisciplinar

Classificação OCDE: Computação e Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC)

2. Características Técnicas do Curso

Modalidade: Educação a Distância

Número máximo de vagas por Polo/Unidade: 1000 alunos

Período de Oferecimento: O curso possui entrada intermitente, respeitadas as datas de início e de fim cadastradas na oferta, bem como observado o período indicado para a sua integralização.

Limitações legais

Resolução CNE/CES Nº 1, de 06 de abril de 2018, que estabelece normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação lato sensu.

O candidato deverá ser graduado com diploma devidamente registrado segundo as normas estabelecidas pelo MEC.

3. Público-alvo

O MBA em Gestão de Serviços de TI está destinado a profissionais da área de negócios e TI que desejam conhecer e trabalhar com as bases, frameworks e modelos utilizados na administração de TI como um serviço.

4. Critérios de Seleção

O ingresso na pós-graduação será realizado por meio de inscrição no portal da Instituição e entrega dos documentos solicitados. Em seguida, analisados pela área competente.

5. Justificativa do Curso

Desde o seu surgimento até os dias de hoje, a Tecnologia da Informação (TI) tem desempenhado um papel importante nas organizações. No início, ela era enxergada apenas como uma área do ambiente organizacional que entregava um conjunto de recursos de infraestrutura (hardware, software, banco de dados e redes de computadores), depois passou a ser considerada um serviço e hoje ocupa praticamente o centro da estratégia da maior parte das organizações.

Esta transição da TI entregue como um “produto” para TI entregue como um serviço, forçou inevitavelmente a atualização das formas de gerenciar todo o ambiente tecnológico e a forma de criar valor por meio das ferramentas digitais.

Um bom exemplo desta mudança é a própria computação em nuvem nas suas formas de infraestrutura, software e plataforma como um serviço, fazendo com que o gestor moderno de TI viesse a se tornar um gestor de serviços.

Neste sentido e impulsionado por esta necessidade o MBA em Gestão de Serviços de TI objetiva formar profissionais capazes de gerenciar a TI como um serviço alinhado aos negócios e entregando valor e benefícios esperados.

6. Objetivos do Curso

6.1. Objetivo Geral

- Capacitar profissionais da área de negócios e de TI a gerenciar a área de tecnologia da informação como um serviço.

6.2. Objetivos Específicos

- Apresentar a utilização das tecnologias da informação associados a habilidades/competências para a entrega de serviços.
- Fornecer os conhecimentos necessários para gerenciar área de TI como uma provedora de serviços.
- Compreender as formas de entregar e criar valor por meio da TI, dentro dos riscos mapeados.

7. Competências e Habilidades do Egresso

Competências

Atuar no contexto organizacional identificando as melhores formas de administrar a TI como um serviço, favorecendo a entrega e criação de valor por meio de soluções tecnológicas, atendendo as expectativas dos clientes e usuários.

Habilidades

- Administrar as tecnologias da informação como um serviço por meio de um conjunto de modelos de gestão e frameworks.
- Identificar, mapear, planejar, executar e monitorar as mais diversas formas de soluções em serviços de TI.

- Aplicar técnicas e ferramentas para melhor gerenciar os serviços de TI de uma organização.

8. Metodologia de Ensino e Aprendizagem

O desenvolvimento das disciplinas do curso se dará no ambiente virtual, onde o aluno cumprirá 40 horas por disciplina.

Estas 40 horas são compostas pelo estudo dos diversos insumos pedagógicos disponibilizados, como:

- ✓ materiais de leitura;
- ✓ videoaulas;
- ✓ slides;
- ✓ podcasts;
- ✓ indicações de leituras extras como artigos e capítulos de livros.

Como parte do modelo acadêmico, também contabilizamos:

- ✓ a interação com os tutores para esclarecimentos de dúvidas pedagógicas (via Fórum);
- ✓ a realização da avaliação disciplinar pelo aluno.

Vale ressaltar que cada aluno é único e tem seu próprio tempo para aprendizagem. Alguns conseguem assimilar o conteúdo com mais agilidade, outros precisam retomar as leituras e videoaulas para tornar sua aprendizagem efetiva.

O tempo gasto pelo aluno para o entendimento de cada disciplina depende também da sua familiaridade com o tema, ou seja, o conhecimento prévio que o aluno tem em relação a temática abordada.

No ambiente virtual, o aluno encontrará o conteúdo das disciplinas, organizados em temas/webaulas.

Para cada um deles, o aluno realizará um conjunto de atividades baseadas em leitura de textos de fundamentação teórica e acesso a recursos audiovisuais.

Um tutor apoiará as atividades realizadas no ambiente virtual, atendendo o aluno nas suas dúvidas por meio de ferramentas de comunicação.

O aluno, ao iniciar os seus estudos, terá um encontro presencial para acolhida/ambientação; esse encontro terá como objetivos:

- ✓ Integrar o aluno ao curso de Pós-Graduação.
- ✓ Dialogar e esclarecer as dúvidas sobre a proposta pedagógica do curso e as regras acadêmicas.
- ✓ Apresentar ao aluno o Ambiente Virtual de Aprendizagem (o primeiro acesso; o envio de documentos; os serviços de secretaria e financeiro; a disciplina Ambientação; a tutoria online; o boletim acadêmico; as disciplinas e seus conteúdos; a biblioteca virtual; entre outros).
- ✓ Proporcionar um momento de Network aos pós-graduandos.

Avaliação do Desempenho do Aluno

O aluno deverá realizar as atividades propostas no ambiente virtual. A realização das atividades irá compor sua frequência no curso, que será considerada para a sua aprovação.

A atividade avaliativa que o aluno realizará para compor a sua média é a Avaliação Virtual (AV); essa atividade é obrigatória e estará disponível no Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA, conforme cronograma de seu curso.

Para a aprovação em cada uma das disciplinas, o aluno deverá obter frequência de, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) e nota igual ou superior a 7,0 (sete).

As notas devem ser expressas no intervalo de 0 (zero) a 10 (dez).

O aluno que obtiver média inferior a 7,0 (sete) nas disciplinas terá direito ao Programa de Dependência e Recuperação – PDR, mediante a solicitação de requerimento e respeitando o período de jubramento do curso.

O PDR será realizado no ambiente virtual de aprendizagem, sendo que o aluno terá acesso ao conteúdo da disciplina e realizará uma Avaliação Virtual - AV, e a nota obtida substituirá a média do aluno.

Para a obtenção do **Certificado** de Pós-graduação *Lato Sensu* – especialização, o aluno deverá cumprir todas condições seguintes:

- ✓ Frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) em todas as disciplinas;
- ✓ Nota igual ou superior a 7,0 (sete) em todas as disciplinas.

Certificação

O Certificado de conclusão de curso de Especialização será acompanhado por histórico escolar, em cumprimento às exigências da Resolução CNE/CES nº1, de 06 de abril de 2018, da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação.

Composição do Corpo Docente

O corpo docente do curso é constituído por profissionais qualificados, com comprovado saber em sua área de atuação, conforme Resolução CNE/CES nº1, de 06 de abril de 2018, sendo integrado, no mínimo, por 30% (trinta por cento) de portadores de título de pós-graduação *stricto sensu*, isto é, portadores de títulos de Mestrado e Doutorado, obtidos em programas de pós-graduação *stricto sensu* devidamente reconhecidos pelo poder público em território nacional, ou revalidados, conforme legislação vigente. Os demais docentes são certificados em nível de especialização, pós-graduação *lato sensu*, de reconhecida capacidade técnico-profissional.

9. Estágio Não Obrigatório

O estágio curricular não obrigatório tem como finalidade estimular o aluno a desenvolver atividades extracurriculares, para que possa inter-relacionar os conhecimentos teóricos e práticos adquiridos durante o curso e aplicá-los na solução de problemas reais da profissão, proporcionando o desenvolvimento da análise crítica e reflexiva para os problemas socioeconômicos do país, de acordo com a Resolução de Estágio curricular não obrigatório vigente na Instituição.

Os principais objetivos da prática do estágio curricular não obrigatório são:

- I. proporcionar o exercício do aprendizado comprometido com a realidade socioeconômica-política do país;
- II. propiciar a realização de experiências de ensino e aprendizagem visando à educação profissional continuada, alicerçada no desenvolvimento de competências e habilidades e ao exercício do pensamento reflexivo e criativo; e
- II. incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência, da tecnologia e da cultura.

A carga horária é definida pela concedente de estágio, não podendo ultrapassar a carga horária máxima de 6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais, as quais podem ser realizadas em empresas públicas ou privadas, instituição de pesquisa, órgãos governamentais e não governamentais, e as próprias unidades da Universidade, desde que sigam às condições adequadas para que o estagiário possa aprofundar os seus conhecimentos teóricos e práticos adquiridos no curso.

Para o Curso de Pós-Graduação EAD, a prática do estágio curricular não obrigatório é permitida durante a vigência do curso, não podendo exceder em um mesmo campo de estágio o período de 2 (dois) anos.

Os estágios curriculares não obrigatórios devem estar apoiados em Termo de Compromisso e de comum acordo com a Instituição, devendo explicitar não somente os aspectos legais específicos, como também os aspectos educacionais e de compromisso com a realidade social.

O Planejamento do Estágio Curricular Não Obrigatório é de responsabilidade do coordenador de curso/professor orientador e também do Departamento de Estágios.

10. Matriz Curricular

DISCIPLINAS	CH PRÁTICA	CH TEÓRICA	CH TOTAL
Ambientação	0 h	0 h	0 h
Revolução industrial 4.0	0 h	40 h	40 h
Arquiteturas e infraestruturas em nuvem	0 h	40 h	40 h
Automação e provisionamento de serviços em nuvem	0 h	40 h	40 h
Gerência de TI	0 h	40 h	40 h
Gestão da informação	0 h	40 h	40 h
Governança em TI	0 h	40 h	40 h
Legislação de TI e gestão de contratos	0 h	40 h	40 h
Qualidade em serviços e a satisfação do cliente	0 h	40 h	40 h
Gestão de riscos em TI	0 h	40 h	40 h

11. Carga Horária

A carga horária de 360 h constitui o conteúdo ministrado em 9 (nove) disciplinas.

12. | Conteúdo programático

Disciplina: Ambientação

Ementa: Ensino a distância: características desta modalidade de estudo. A tecnologia e o ensino à distância. Legislação do Ensino a Distância no Brasil. Aspectos relacionados ao perfil no Ensino a Distância.

Competências e Habilidades:

- Compreender a modalidade de ensino a distância.
- Identificar uma relação entre tecnologia e educação no contexto do EAD;
- Discutir elementos da legislação do ensino a distância no Brasil;
- Refletir sobre o perfil do aluno em ensino a distância.

Conteúdo Programático 1: Introdução ao Ensino a Distância.

Conteúdo Programático 2: Tecnologia e educação.

Conteúdo Programático 3: Legislação do Ensino a Distância no Brasil.

Conteúdo Programático 4: Perfil do aluno no Ensino a Distância.

Bibliografia básica:

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - Lei n. 9.394/96**. Brasília, 1996. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: 6 dez. 2022.

BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução CNE/CP n. 7, de 18 de dezembro de 2018**. Brasília, 2018. Disponível em: https://normativasconselhos.mec.gov.br/normativa/view/CNE_RES_CNECESN72018.pdf. Acesso em: 6 dez. 2022.

GIL, H. A passagem da Web 1.0 para a Web 2.0 e... Web 3.0: potenciais consequências para uma 'humanização' em contexto educativo. 2014. **Boletim**

informativo Cybercentro Castelo Branco. Castelo Branco, 2014. Disponível em:
<https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/2404/1/A%20passagem%20da%20Web%20Henrique.pdf>. Acesso em: 6 dez. 2022.

MEYER, A. I. da S. (2022). Conceituando a Educação a Distância. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 8, n. 1, p. 590-601, [s. l.], 2022. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/3835>. Acesso em: 6 dez. 2022.

VAZ, M. L. de L.; RIBEIRO, F.; COSTA, L. A. da. Os desafios da educação a distância on-line e a remotividade na nova engenharia educacional. **Brazilian Journal of Science**, v. 1, n. 4, p. 79-86. Goiás, 2022. Disponível em: <https://www.brazilianjournalofscience.com.br/revista/article/view/79>. Acesso em: 6 dez. 2022.

VIEIRA, D. M. L.; COSTA, L. A.; VAZ, M. L. L. Um novo olhar para a educação a distância. In: MACHADO, G. E.; COSTA, S. C.; SILVA, K. R. P. **Debates contemporâneos: perspectivas e reflexões atuais**. Santa Maria: Arco, 2021.

Bibliografia Complementar:

BAPTISTA, M. M. Internet: auxílio à educação. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 16, p. 37- 44, [s. l.], 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/23717>. Acesso em: 6 dez. 2022.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 21. ed. Campinas: Papirus, 2013.

PIVA, D. J.; PUPO, R.; GAMEZ, L. et al. **EAD na prática: planejamento, métodos e ambientes de educação on-line**. São Paulo: Elsevier, 2011.

|

Disciplina: Revolução 4.0

Ementa: A sociedade da informação. Redes de computadores. Criptografia. A internet. E-commerce. Redes sociais. Inteligência artificial. Bancos de dados. Big Data. Deep web. Comportamento das gerações X, Y e Z. Inovações disruptivas e seus desafios para o Direito. Produção coletiva de conhecimento e de software. Compartilhamento de arquivos peer-to-peer.. Uso de aplicativos (.Veículos autônomos. Prestação de serviços médicos pela internet. Espaços de co-working. Serviços em nuvem. Internet das coisas. Impressão 3D. Drones. Jogos eletrônicos e realidades sintéticas

Competências e Habilidades:

- Apresentar ao aluno os principais temas sobre serviços e produtos digitais com impactos na área jurídica
- Despertar o senso crítico ao expor as inovações disruptivas e o conflito de velocidade entre as inovações e o Direito.
- Empregar conceitos apreendidos em sala de aula na construção de novas ideias.
- Identificar fenômenos jurídicos nas relações tecnológicas

Conteúdo Programático 1: A sociedade da informação. Redes de computadores. Criptografia. A internet. Deep web. E-commerce.. Inteligência artificial.

Conteúdo Programático 2: Bancos de dados. Big Data. Comportamento das gerações X, Y e Z. Inovações disruptivas e seus desafios para o Direito.

Conteúdo Programático 3: Produção coletiva de conhecimento e de software. Compartilhamento de arquivos peer-to-peer.. Aplicativos de mensagens. Redes Sociais.

Conteúdo Programático 4: Veículos autônomos. Aplicativos transporte, viagem e hospedagem, navegação, de relacionamento e outros aplicativos de aluguel. Prestação de serviços médicos pela internet. Espaços de co-working. Serviços em nuvem. Internet das coisas. Impressão 3D. Drones. Jogos eletrônicos e realidades sintéticas.

Bibliografia Básica:

SHWAB, Klaus. A quarta Revolução industrial. São Paulo. Edipro: 2016.

SHWAB, Klaus. Aplicando a Quarta Revolução Industrial. São Paulo. Edipro: 2016.

PARENTONI, Leonardo; MIRANDA, Bruno. Direito, Tecnologia e Inovação. DPLácido. 2018.

Bibliografia Complementar:

CHISTENSEN CLAYTON M. O Dilema da Inovação. Quando as novas tecnologias levam as empresas ao fracasso. M Books. São Paulo. 2019

HOWE, Jeff; ITO, Joi. Disrupção e Inovação. Alta Books. São Paulo. 2017.

MAGALDI, Sandro; SALIBI NETO, José. Gestão do Amanhã: Tudo o que você precisa saber sobre gestão, inovação e liderança para vencer na 4ª Revolução Industrial. Gente. São Paulo. 2018.

Disciplina: Arquiteturas e infraestruturas em nuvem

Ementa: Conceito de arquitetura em nuvem. Principais provedores de nuvem e tipos de serviços gerais. Participação no mercado de nuvem. Modelos de nuvens: SaaS, PaaS e IaaS. Estudos de caso de arquiteturas em nuvem aplicadas a Banco de dados, Internet das Coisas e aplicações. Provisionamento de custos de nuvem.

Competências e Habilidades:

- Analisar as arquiteturas disponíveis para implementá-las em projetos de virtualização nas empresas.
- Descrever as principais oportunidades de migração de dados para ambiente de nuvem considerando os custos envolvidos.
- Desenhar modelos de arquiteturas em *high level* para apoiar os executivos na tomada de decisão quanto ao uso de seus ativos em nuvem.

- Gerenciar, especificar e documentar arquiteturas de serviços em nuvens, indicando as tecnologias e as ferramentas mais apropriadas para cada tipo de projeto.

Conteúdo Programático 1: Conceito de arquitetura em nuvem. Principais provedores de nuvem e tipos de serviços gerais. Federação. Participação no mercado de nuvem. Relação da arquitetura com a infraestrutura local, híbrida e em nuvem.

Conteúdo Programático 2: Apresentação do modelo SaaS – Software as a Service, objetivos, arquitetura e aplicações. Apresentação do modelo PaaS – Plataforma as a Service, objetivos, arquitetura e aplicações. Apresentação do modelo IaaS – Infraestrutura as a Service, objetivos, arquitetura e aplicações.

Conteúdo Programático 3: Estudo de caso de arquiteturas para provisionar armazenamento de banco de dados. Estudo de caso de arquiteturas para provisionar infraestrutura e serviços em IoT – Internet das Coisas. Estudo de caso de arquiteturas para provisionar serviços de armazenamento e aplicações.

Conteúdo Programático 4: Projeto de provisionamento com arquiteturas mistas e projeção financeira de custos.

Bibliografia Básica:

LOPER, Adriene Aparecida; SILVA, Nathalia dos Santos; LOPES, Giancarlo Michelino Gaeta. **Projeto de redes e sistemas distribuídos**. Londrina: Editora e Distribuidora, 2019.

VERAS, M. **Computação em Nuvem. Nova arquitetura de TI**. Rio de Janeiro: Brasport, 2015. eBook.

VERAS, M. **Virtualização. Tecnologia Central de Datacenter**. Rio de Janeiro: Brasport, 2016.

Bibliografia Complementar:

FERREIRA, Sergio da Costa. **Sistemas de informação em segurança**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional, 2017.

DANIEL, R. **Cloud Computing. Planejando a sua jornada**. Auto publicação, 2017.

FOWLER, S. J. **Microserviços prontos para a produção**. São Paulo: Novatec, 2017.

Disciplina: Automação e provisionamento de serviços em nuvem

Ementa: Organização e coordenação de provedores de *cloud computing*. Orquestração de fluxo de trabalho entre vários provedores. Gerenciamento de infraestrutura, ambientes, acessos e serviços. Apresentação de práticas recomendadas para orquestração. Definição de orquestração e automação de ambientes em nuvem, instâncias e monitoramento.

Competências e Habilidades:

- Gerenciar a infraestrutura em nuvem, permitindo fornecer e designar recursos necessários de rede.
- Comparar valores de recursos em relação as tecnologias computacionais automatizadas a serem empregadas.
- Orquestrar recursos e como são alocados em função da carga de trabalho em nuvem.
- Gerenciar a implementação de serviços em ambientes de nuvem.

Conteúdo Programático 1: Organização e coordenação de provedores de *cloud computing* automatizada. Orquestração de fluxo de trabalho entre vários provedores, gerenciando a infraestrutura, fornecendo e designando recursos necessários em nuvem.

Conteúdo Programático 2: Definição da arquitetura de projetos em nuvem, ambientes de desenvolvimento, homologação e produção. Gerenciamento de concessão de acessos aos recursos e serviços em nuvem. Práticas recomendadas para plataformas de orquestração que a criação de modelos de implantação pré-criados, segurança e endereçamento de IP estruturado.

Conteúdo Programático 3: Fornecimento de clusters, instâncias, elasticidade e cargas de trabalho balanceadas em níveis de disponibilidade e menor

necessidade de manutenção dos ambientes virtuais. Criação de instâncias para dividir projetos e manter o gerenciamento dos custos de forma centralizada.

Conteúdo Programático 4: Ferramentas de monitoramento e controle do uso, acesso e desempenho dos serviços e nuvem.

Bibliografia Básica:

SANTOS, T. **Gerenciamento de Serviços em Nuvem**. São Paulo: Senac, 2019.

DAURICIO, Juliana Schiavetto. **Fundamentos de sistemas operacionais**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2017.

FOWLER, S. J. **Microserviços prontos para a produção**. São Paulo: Novatec, 2017.

Bibliografia Complementar:

SILVA, W. F. **Aprendendo Docker. Do básico à orquestração de contêineres**. São Paulo: Novatec, 2016.

SANTOS, A. **Segurança em Soluções que utilizam Cloud Computing**. AWS, 2013.

VERAS, M. **Arquitetura em nuvem. Amazon Web Services (AWS)**. Rio de Janeiro: Brasport, 2013.

Disciplina: Gerência de TI

Ementa: Aspectos fundamentais e atuais da Gestão da Informação. Sistemas de Informação nas empresas e suas dimensões no âmbito tecnológico. Sistemas Integrados de Gestão: *Enterprise Resource Planning* (ERP), *Supply Chain Management* (SCM), *Customer Relationship Management* (CRM). Tomada de decisão. Sistemas de Informações Gerenciais. Sistemas de Apoio à Decisão. Sistemas de Apoio ao Executivo.

Competências e Habilidades:

- Compreender a importância dos Sistemas de Informação nas empresas na era digital atual;
- Expor e abordar as principais técnicas e procedimentos para o gerenciamento da Tecnologia de Informação;
- Assimilar a Tecnologia de Informação como ferramenta empresarial de gestão estratégica.

Conteúdo Programático 1: Os Sistemas de Informações.

Conteúdo Programático 2: Gestão Integrada da Informação – ERP.

Conteúdo Programático 2: Gestão Integrada da Informação – CRM e SCM.

Conteúdo Programático 4: Tomada de Decisões Fundamentada na TI.

Bibliografia:

BENTES, Amaury. **TI Update:** a tecnologia da informação nas grandes empresas. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

KROENKE, David. **Sistemas de Informação gerenciais**. São Paulo: Saraiva, 2012.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de informações gerenciais**. Tradução: Célia Taniwaki. 11. ed. São Paulo: Pearson, 2014.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. Tradução: Célio Knipel Moreira e Cid Knipel Moreira. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

PASSOS, Emmanuel; GOLDSCHMIDT, Ronaldo. **Data Mining:** um guia prático. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS, George W. **Princípios de sistemas de informação:** uma abordagem gerencial. Tradução: Alexandre Melo de Oliveira. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC Editora, 2002.

TURBAN, E.; MCLEAN, E.; WETHERBE, J. **Tecnologia da informação para gestão**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

WAKULICZ, G. J. **Sistemas de Informações Gerenciais**. Santa Maria: Rede e-Tec Brasil. 2016.

Disciplina: Gestão da Informação

Ementa: Gestão do Conhecimento. Inserção da Tecnologia da Informação na estratégia empresarial. Tecnologia da Informação na construção da Vantagem Competitiva. Áreas de conhecimento com BPM. Mapeamento e Modelagem de Processos de Negócios com BPM. Introdução a SOA. Conceitos de Serviços. Modelo de Governança de SOA.

Competências e Habilidades:

- Conhecer a gestão do conhecimento, seus elementos e o contexto de sua utilização;
- Realizar mapeamentos e modelagem com tecnologias de gestão da informação em ambientes de negócios;
- Executar a gestão dos processos de negócios nos diversos ambientes e naturezas;

- Aprender a utilizar as tecnologias da informação em processos de negócios na estratégia empresarial.

Conteúdo Programático 1: Gerência do conhecimento: elementos e contextos.

Conteúdo Programático 2: Mapeamento e modelagem de processos de negócios.

Conteúdo Programático 3 Tipos de processos de negócio e suas naturezas.

Conteúdo Programático 4: Tecnologias emergentes em processos de negócios.

Bibliografia:

AKKARI, A.C.S. **Gestão do conhecimento e da tecnologia de informação**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2018.

AMARAL, F. **Introdução a ciência de dados**: mineração de dados e Big Data. Rio de Janeiro: Alta Books, 2016.

BAHGA, A.; MADISETTI, V. **Big data science & analytics**: a hands-on approach. Arshdeep Bahga & Vijay Madisetti, 2019.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004. EAN13: 9788522437641

CRUZ, T. **Sistemas, métodos & processos**. 2. ed. 7a. reimpressão. São Paulo: Atlas, 2011.

DE SORDI, J. O. **Administração da informação**: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

LAURINDO, J. **Tecnologia da informação**: planejamento e gestão de estratégias. São Paulo: Atlas, 2008.

NUNES, S.E.; SANTANA, G.A. **Tecnologia da informação na gestão do conhecimento**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2018.

SHARDA, R.; DELEN, D.; TURBAN, E. **Business intelligence e análise de dados para gestão do negócio**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2019.

SIQUEIRA, M. C. **Gestão estratégica da informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

TAKEUCHI, H; NONAKA, I. **Gestão do conhecimento**. Tradução Ana Thorell. Porto Alegre: Bookman, 2008.

VIEIRA, M. F. **Gerenciamento de projetos de tecnologia da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 2003. ISBN: 9788535211955.

Disciplina: Governança em TI

Ementa: Conceitos de Governança Corporativa e de TI. Normas, processos e indicadores de desempenho para a área de TI. Conceitos das melhores práticas em processos e serviços de TI – Guias de governança: COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) e ITIL (Information Technology Infrastructure Library), SCRUM, Métodos ágeis, ISO 38500 e PMI, em contraponto.

Competências e Habilidades:

- Entender os fundamentos que sustentam a governança em TI;
- Aplicar modelos de governança, adequados para cada contexto;
- Dominar a visão geral da ITIL;
- Compreender as aplicações de métodos ágeis na implantação de práticas de governança e *compliance*;
- Absorver a visão geral de *compliance*: COSO e resultados.

Conteúdo Programático 1: Fundamentos da governança de TI. Relacionamento entre governança de TI e governança corporativa. Governança corporativa e recomendações de *compliance*.

Conteúdo Programático 2: Um modelo proposto para governança de TI: alinhamento estratégico, entrega de valor, gerenciamento de recursos. *Compliance*. ISO 38500/2018.

Conteúdo Programático 3: Visão geral da ITIL: gerenciamento de serviços de TI. A fase de estratégia de serviço.

Conteúdo Programático 4: ITIL: a fase de desenho de serviço e transição de serviços. A fase de operação de serviço. A fase de melhoria contínua de serviço.

Conteúdo Programático 5: Visão geral do COBIT: propósito do COBIT. A estrutura do COBIT: *framework* integrado único. O modelo de processos do COBIT. Diretrizes de implementação do COBIT.

Conteúdo Programático 6: Métodos ágeis: SCRUM e gestão de projetos (PMBok).

Conteúdo Programático 7: Visão geral de *compliance*: COSO e resultados.

Bibliografia Básica:

ABNT. NBR ISO/IEC 38500:2018: Governança Corporativa de Tecnologia da Informação. Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2009.

IBGC. Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa. 4. ed. Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, 2000.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; ABREU, Vladimir Ferraz de. **Implantando a Governança de TI:** da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

Disciplina: Legislação de TI e Gestão de Contratos

Ementa: Criminalidade no espaço cibernético. Legislação relacionada aos crimes cibernéticos no Brasil. Proteção de Dados Pessoais. Investigação de crimes cibernéticos. Aspectos da gestão contratual de soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC). Modelos de gestão de contratos de TIC. Acordo de nível de serviço (*Service Level Agreement* - SLA).

Competências e Habilidades:

- Entender os conceitos relacionados ao tema crime digital e gestão de contratos de TIC.
- Analisar a relação do direito penal e outros dispositivos legais brasileiros com os crimes digitais e a segurança no espaço cibernético.
- Conhecer as técnicas de investigação de crimes cibernéticos.
- Compreender os principais conceitos relacionados à gestão de contratos de TIC.
- Elaborar SLAs e ROIs.

Conteúdo Programático 1: O Espaço Cibernético e o Crime Cibernético.

Conteúdo Programático 2: Legislação Relacionada aos Crimes Cibernéticos no Brasil.

Conteúdo Programático 3: Frameworks de Gestão de Contratos de TIC.

Conteúdo Programático 4: Acordo de nível de serviço (SLA).

Bibliografia:

DESAI, Jimmy. **Service Level Agreements: A Legal and Practical Guide.** United Kingdom: IT Governance, 2010.

FREITAS, Marcos André dos Santos. **Fundamentos do gerenciamento de serviço de TI.** 2. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2013.

FURLANETO NETO, Márcio; SANTOS, José Eduardo Lourenço dos; GIMENES, Eron Veríssimo. **Crimes na Internet e Inquérito Policial Eletrônico**. 2ª ed. São Paulo: Edipro, 2018.

LISBOA MELO, Jefferson; OLIVEIRA, Alexandre Vieira de; de ALMEIDA, Bruno Leonardo. **ITIL Foundation: Guia preparatório para a certificação ITIL Foundation Exame**. 1. ed. Rio de Janeiro: Novaterra, 2015.

MANDARINO Jr, Raphael. **Segurança e a Defesa do Espaço Cibernético Brasileiro**. Recife: Cuzbac, 2010.

OLIVEIRA, Bruno Souza. **Métodos ágeis e gestão de serviços de TI**. 1. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2018.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito Digital**. 6ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2016.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Proteção de Dados Pessoais: comentários à Lei n. 13.709/2018 (LGPD)**. 2ª ed. São Paulo: Editora Saraiva Jur, 2020.

Disciplina: Qualidade em serviços e a satisfação do cliente

Ementa: A disciplina de Qualidade em Serviços e Satisfação do Cliente, traz a discussão teórica, prática e estratégica destas duas variáveis, bem como dos modelos de mensuração reconhecidos internacionalmente.

Objetivo da disciplina: Apresentar os conceitos acerca da qualidade em serviços e a satisfação do cliente, bem como a importância destas variáveis no contexto organizacional de resultados, a sua operacionalização e mensuração, para que o aluno desenvolva habilidades que o direcionem ao delineamento de estratégias e a tomada de decisões assertivas.

Competências e Habilidades:

- Desenvolver no aluno a capacidade em desenvolver planos de gestão de atendimento

- Capacitar o aluno para avaliar a jornada do cliente em negócios e promover melhorias de qualidade
- Compreender os cenários de mercado e oportunidades ligadas a qualidade no atendimento
- Ensinar o aluno a analisar e compor estratégias e táticas de experiência do cliente

Conteúdo Programático 1: Percepção do Cliente: conceitos. Comportamento do Consumidor. Necessidade de mensuração da qualidade em serviços e da satisfação dos clientes. A mente do cliente e o neuroatendimento.

Conteúdo Programático 2: Pressupostos acerca dos serviços e da qualidade em serviços. A importância da qualidade em serviços para o sucesso das organizações. O papel dos serviços na oferta de bens tangíveis: agregando valor aos produtos, com um pacote de serviços. A importância do POP – Procedimento Operacional Padrão e Scripts de atendimento.

Conteúdo Programático 3: As expectativas dos Clientes. A qualidade em serviços como fator determinante da satisfação dos clientes. As dimensões da qualidade em serviços: o que os clientes avaliam? O tripé da Experiência do Cliente. Modelo OETE de atendimento ao cliente. Gestão 1D3A1H. Como eliminar fricções de atendimento.

Conteúdo Programático 4: O modelo SERVQUAL de mensuração da qualidade percebida pelo cliente em serviços. Questionário para avaliação da percepção dos clientes acerca da qualidade em serviços. O que deve ser adequado ou melhorado a partir dos resultados obtidos do SERVQUAL. Tipos de pesquisas de satisfação: NPS, CSAT, CES.

Bibliografia:

CORRÊA, H. L. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação de clientes.** São Paulo: Atlas, 2002

FITZSIMMONS, J, A. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação.** Porto Alegre; Bookman, 2005

COELHO, F. **Customer Experience Descomplicado**. Santa Catarina. Editora Autores do Brasil, 2020.

BLANCHARD, K. **Experiência inesquecível para o cliente: Estratégias para revolucionar o atendimento**. Figurati, 2015.

Demais referências:

LOVELOCK, C. H. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2002

NÓBREGA, K. C. **Falando de serviços: um guia para compreender e melhorar os serviços em empresas e organizações**. São Paulo: Atlas, 2013

KOTLER, P. **Marketing de Serviços profissionais**. São Paulo: Manole, 2002.

Disciplina: Gestão de riscos em TI

Ementa: Introdução à Gestão de Riscos em TI. Contexto. Identificação de riscos. Análise de riscos. Avaliação de riscos. Tratamento e aceitação de riscos. Monitoramento dos riscos.

Competências e Habilidades:

- Conhecer as normas de gestão de segurança e de riscos.
- Atuar na identificação, análise e avaliação de riscos em TI.
- Manter estratégias de tratamento e aceitação de riscos em TI.

Conteúdo Programático 1: Introdução à Gestão de riscos.

Conteúdo Programático 2: Contexto e Identificação de riscos.

Conteúdo Programático 3: Análise e Avaliação de riscos.

Conteúdo Programático 4: Tratamento, aceitação e monitoramento dos riscos.

Bibliografia Básica:

FERNANDES, Aguinaldo Aragon. **Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços**. 4. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2014.

HINTZBERGEN, Jule...[et al.]. **Fundamentos de segurança da informação:** com base na ISSO 27001 e na ISSO 27002. Rio de Janeiro: Brasport, 2018.

WESTERMAN, George; HUNTER, R. **IT Risk:** Turning Business Threats Into Competitive Advantage. Massachusetts: Harvard Business School Press, 2007.

Bibliografia Complementar:

BARRETO, Jeanine dos Santos [et al.]. **Fundamentos de segurança da informação.** Porto Alegre: SAGAH, 2018.

CABRAL, Carlos; CAPRINO, Willian. **Trilhas em Segurança da Informação:** caminhos e ideias para a proteção de dados. Rio de Janeiro: Brasport, 2015.

HARKINS, Malcolm W. **Managing Risk and Information Security:** Protect to Enable. California: Apress Open, 2016.

MANOEL, Sergio da Silva. **Governança de Segurança da Informação:** como criar oportunidades para o seu negócio. Rio de Janeiro: Brasport, 2014.

POMPON, Raymond. **IT Security Risk Control Management:** An Audit Preparation Plan. Apress Berkely,CA, 2016.

13. Infraestrutura Física e Pedagógica

O aluno encontrará todo o conteúdo do curso e assistirá às aulas gravadas no ambiente virtual. Para assistir às aulas é fundamental que as especificações abaixo sejam obedecidas, possibilitando, assim, uma recepção de maior qualidade dos vídeos.

Hardware:

- Processador Intel Core 2 Duo ou superior.
- 2Gb de Memória RAM.

- Placa de vídeo com resolução 1024x768, qualidade de cor 32 bits e compatível com Microsoft DirectShow.
- Microsoft DirectX 9.0c ou posterior.

Software:

- Navegador: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer (sempre atualizado).
- Sistema Operacional: Windows XP ou posterior.
- Adobe Flash Player (atualizado).
- *Plugin* de vídeos SilverLigth (atualizado)

Rede:

- Conexão com a Internet banda larga de no mínimo 2 MB.
- Em caso de acesso em ambientes corporativos além da velocidade, é necessário verificar as condições de segurança de rede de sua empresa e se certificar que o site não estará bloqueado.

Adicionalmente, é prevista a utilização da biblioteca virtual para consultas bibliográficas e pesquisa de assuntos referentes às disciplinas ministradas.

