



UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E EDUCAÇÃO CONTINUADA

Coordenadoria de Cursos de Educação Continuada



Curso de especialização em **Governança de TI**

Estrutura Curricular – disciplina/carga horária

Governança Corporativa	
Gestão de Projetos & Processos - Ênfase em PMI/BPM	32 h/a
Gestão Financeira em TI	32 h/a
Gestão de Pessoas & Jogos de Empresas	32 h/a
Planejamento Estratégico e Marketing em TI	32 h/a
Carga horária total	128h/a
Modelos de Governança de TI	
Segurança da Informação e Gestão de Riscos	32 h/a
Leis, Normas e Frameworks (SOX, BasiléiaII, 3380, COSO)	32 h/a
COBIT & Auditoria em Sistemas	32 h/a
Gestão de Continuidade de Negócios - Ênfase BS25999	32 h/a
Carga horária total	128h/a
Estratégia e Gestão de Serviços de TI	
Modelo ITIL	32 h/a
Engenharia e Qualidade de Software	32 h/a
Business Intelligence (BI) & Sistemas Integrados	32 h/a
Balanced Scorecard (BSC)	32 h/a
Carga horária total	128h/a
Módulo: Metodologia do Trabalho Científico	48h/a distância



IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA (01)

- 1. Nome da Disciplina: Gestão de Projetos & Processos - Ênfase em PMI/BPM**
- 2. Carga Horária: 32 h/aula**
- 3. Ementa:** Conceitos e técnicas de Gestão de Projetos e Processos, baseado na metodologia desenvolvida pelo PMI (Project Management Institute) e BPM (Business Process Modeling).
- 4. Objetivo:** Conhecer as melhores práticas utilizadas no desenvolvimento de projetos, aplicando as recomendações do PMI. Formar profissionais capazes de diagnosticar e aperfeiçoar os processos de negócio, proporcionando uma vantagem competitiva sustentável a partir da facilidade de reavaliação e reorientação da atuação da empresa.
- 5. Conteúdo Programático:**
 1. Conceito sobre projetos
 2. Fases de um Projeto
 3. Planejamento Geral do Projeto
 - 3.1. Definir Escopo
 - 3.2. Definir Prazo
 - 3.3. Gestão dos Custos
 4. Processos Auxiliares de Planejamento, Execução, Monitoramento e Controle
 5. Técnicas de avaliação
 6. Encerramento do Projeto
 7. Estratégia e os processos
 - 7.1. Conceito e exemplos de processos de negócio
 - 7.2. Objetivos da gestão de processos de negócio
 - 7.3. Tipos de processos e seus desdobramentos
 8. Conceitos do BPM (Business Process Management)
 9. Metodologia para modelagem de processos
 - 9.1. Como conhecer os processos e a evolução do modelo de operação
 - 9.2. Metodologia para diagnóstico e otimização de processos



- 9.3. Como evitar erros comuns em modelos de processos
- 9.4. Redesenho e otimização de processos

6. Bibliografia:

- VARGAS, R **Gerenciamento de projetos**, Ed. São Paulo: Brasport, 2005
- WOILER, S e MATHIAS, W.F. **Projetos: planejamento, elaboração e análise** Ed. São Paulo: Atlas, 2008
- FERNANDES, A. A. / ABREU, V. F., **Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços** (2º Edição) – Ed. São Paulo: Brasport, 2008

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA (02)

- 1. Nome da Disciplina: Gestão Financeira em TI**
- 2. Carga Horária: 32 h/aula**
- 3. Ementa: Gestão Financeira em TI. Viabilidade Econômico-Financeira dos projetos. Cenários de projeções financeiras e de retornos dos investimentos.**
- 4. Objetivo: Aprofundar estudos e simular cenários de finanças em TI, devido ao contexto atual onde a variável custo é de fundamental importância para a viabilidade de um projeto em TI.**
- 5. Conteúdo Programático:**
 1. Análise das Decisões Financeiras
 2. Ambiente dos Negócios
 3. Estrutura de Capital das Empresas
 4. MIS – Management Information Systems
 5. Viabilidade Econômico-Financeira – Principais métodos de avaliação
 6. Política de Dividendos
 7. Decisões de Investimentos



8. Risco e Retorno
9. ROI
10. Mercado de Capitais
11. Planejamento Financeiro
12. Plano de negócios – visão financeira

6. Bibliografia:

ROSS Stephen A. **Princípios de administração financeira:** 2^a ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2006

PADOVEZE, C. L. **Introdução a administração financeira.** Ed. São Paulo: Thomsonleraning, 2005

GROPPELLI, A. A., NIIKBAKHT, E. **Administração financeira.** 2^a ed. São Paulo: Ed. Saraiva, 2007

GITMAN, L. J. **Princípios de administração financeira.** São Paulo: Pearson, 2004

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA (03)

1. Nome da Disciplina: **Gestão de Pessoas & Jogos de Empresas**
2. Carga Horária: 32 h/aula
3. Ementa: O Fator Humano como diferencial competitivo das Empresas. A gestão da mudança, negociação e liderança nas equipes. Jogos de Empresas.
4. Objetivo: Aprofundar estudos sobre o tema gestão de pessoas, devido ao contexto atual onde a habilidade humana e técnica devem não apenas se igualar, mas articular-se de forma harmônica e sistêmica. Simular cenários e desafios através de jogos entre equipes.
5. Conteúdo Programático:



1. Técnicas de Liderança
2. Técnicas de Negociações
3. Gestão de Mudanças
4. Indivíduos e seus valores
5. Conscientização dos usuários
6. Processos básicos do comportamento
7. Jogos entre equipes
8. Empreendedorismo e espírito empreendedor. Habilidades, atitudes e características dos empreendedores

6. Bibliografia:

CHIAVENATTO, I. **Gestão de pessoas - o novo papel de recursos humanos**, Ed. São Paulo: Campos, 1999.

KROEHNERT, G., **Jogos para treinamento em recursos humanos**, ed. São Paulo: MANOLE, 2000.

JOHNSON, S. **Quem mexeu no meu queijo?**, Ed. São Paulo: Record, 2001.

WATKINS, M. **Primeiros 90 dias: estratégias sucesso para novos líderes, os**, Ed. São Paulo: BOOKMAN COMPANHIA ED, 2006.

DEL PRETTE, A. e D. P. Z. **Psicología das Relações Interpessoais.**

Vivências para o trabalho em grupo. Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2001

BIRLEY, S. et al. **Dominando os desafios do empreendedor.** São Paulo: Makron, 2000.

DRUCKER, P.F. **Inovação e espírito empreendedor.** São Paulo: Pioneira, 2000



IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA (04)

- 1. Nome da Disciplina: **Planejamento Estratégico e Marketing em TI****
- 2. Carga Horária: 32 h/aula**
- 3. Ementa:** Governança e estratégia organizacional: estratégia empresarial, estratégia e posicionamento competitivo e governança corporativa; Gerenciamento de Risco; Fundamentos e modelos de Governança de TI: introdução a Governança de TI, estrutura da Governança de TI e ferramentas e modelos de melhores práticas para Governança de TI; Visão da Gestão Estratégica de Marketing na criação de valor, focalizando TI; Conhecer as melhores práticas do Marketing de relacionamento e do Endomarketing
- 4. Objetivos:** Apresentar os conceitos fundamentais de Planejamento Estratégico em TI e Estratégias de Marketing para TI como diferencial competitivo e de relacionamento.
- 5. Conteúdo Programático:**
 1. Estratégia empresarial - estratégia e posicionamento competitivo
 2. Governança corporativa
 3. Governança de TI
 4. Gestão Estratégica de TI
 5. Marketing e o ciclo de valor;
 6. Gerenciamento do Marketing;
 7. Valor Percebido e Satisfação – conceitos, oportunidades e desafios
 8. Estratégias de Marketing: Escolha do Mercado Alvo, Posicionamento, Estratégias Competitivas e de Crescimento.
 9. O Marketing de Relacionamento como fator de fidelização de clientes.
 10. Principais bens das corporações; Marca; Pessoas e Conhecimento
 11. Relações com Stakeholders
 12. Endomarketing



6. Bibliografia:

WEILL, Peter; ROSS, Jeanne W. **Governança de TI: Tecnologia da Informação**, Editora MBOOKS, 2005. ISBN-13: 9788589384780

Van GREMBERGEN, W. **Strategies for Information Technology Governance..** 2004 ISBN-13: 9781591402848

WESTERMAN, George; HUNTER, Richard. **O Risco de TI: Convertendo Ameaças aos Negócios em Vantagem..** Mbooks, 2008. ISBN: 8576800438

CARVALHO, Tereza C. M B. **TI – Tecnologia da Informação - Tempo de Inovação.** M BOOKS, 2009. ISBN 9788576800835.

CHURCHILL, Gilbert A. e PETER, Paul. **Marketing: Criando valor para o cliente.** São Paulo: Saraiva, 2000.

KOTLER, Philip. **Marketing essencial: Conceitos, estratégias e casos.** São Paulo: Prentice Hall, 2005.

KOTLER, Philip. **O marketing sem segredos: Philip Kotler responde as suas dúvidas.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAX, ARNALDO C.; MAJLUF, NICOLAS S. **The Strategy Concept and Process.** Prentice Hall, ISBN-13: 9780134588940

Van GREMBERGEN, Wim; DE HAES, Steven. **Enterprise Governance of InformationTechnology Achieving Strategic Alignment and Value.** 2008. ISBN: 0387848819



IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA (05)

- 1.** Nome da Disciplina: **Segurança da Informação e Gestão de Riscos**
- 2.** Carga Horária: 32 h/aula
- 3.** Ementa: Conceitos de Segurança da Informação. O papel do Security Officer. Normas, Padrões e modelos aplicados à Segurança da Informação (BS7799, ISO17799/27001). Invasão Digital. Tecnologias de Proteções de invasões. Critérios de proteção das informações. Confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação. Análise de Riscos e Gestão dos Riscos. Cenários de ameaças.
- 4.** Objetivo: Apresentar e despertar conscientização através dos principais conceitos relativos à segurança em ambientes de processamento de dados e comunicação de informações. Diagnosticar o Gerenciamento da Informação e a utilização da mesma, aplicando os critérios de Classificação da Informação e Gestão de Risco.
- 5.** Conteúdo Programático:
 - 1.** Segurança da Informação
 - Vulnerabilidades, Ameaças, Riscos
 - Papel do Security Officer
 - Normas e Metodologias de SI
 - 2.** Invasores Digitais
 - Documentário de Hackers e Crackers
 - Fases de um Ataque
 - 3.** Conceitos de Firewall / Proxy / VPN / Antivírus / Anti-spam / IDS , etc
 - 4.** Códigos Maliciosos (vírus, trojans, etc); Spam
 - 5.** Classificação da Informação
 - Exemplos de Classificações / Papeis e Responsabilidades
 - 6.** Criando a Política de Classificação da Informação
 - Proteções dos Dados / Proteções Físicas / Controles Administrativos
 - 7.** Gestão de Riscos



UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E EDUCAÇÃO CONTINUADA

Coordenadoria de Cursos de Educação Continuada



Identificação de Riscos / Analise de Riscos / Avaliação de Riscos /
Tratamento de Riscos

1. Bibliografia:

MARTINS, J. C. C. **Gestão de projetos de segurança da informação**. Rio de Janeiro, Brasport, 2003.

SÊMOLA, M. **Gestão da segurança da informação**, – Ed. São Paulo: Campus, 2002

ULBRICH, H. C.; VALLE, J. D. **Universidade hacker - h4ck3r**, – Ed. São Paulo: Digerati, 2005

FREDERICK, K; ZELTSER, L.; RITCHEY, R. W. **Desvendando segurança em redes** – Ed. São Paulo: Campus, 2002

CROUHY, M.; GALAI, D.; MARK, R. **Gerenciamento de risco: abordagem conceitual e prática - uma visão integrada dos riscos de crédito, operacional e de mercado**, Ed. São Paulo: Qualitymark, 2007

ALENCAR, A. J.; SCHMITZ, E. Assis. **Análise de risco em gerência de projetos**, Ed. São Paulo: Brasport, 2006

ABREU, Dimitri., **Melhores práticas para classificar as informações**. Módulo e-Security Magazine. São Paulo, agosto 2001.



IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA (06)

- 1. Nome da Disciplina: **Leis, Normas e Frameworks (SOX, BasileiaII, 3380, COSO)****
- 2. Carga Horária: 32 h/aula**
- 3. Ementa:** Riscos operacionais nas áreas financeiras. Lei Sarbanes-Oxley e Basileia II. COSO - Framework para gerenciamento de Riscos Operacionais. Conformidade com políticas e regulamentos Internos e Externos - Resolução 3380. Aspectos Legais e Éticos em Segurança da Informação. O Direito Eletrônico - a internet e os tribunais; Propriedade intelectual e industrial na web - direito autoral; Responsabilidades (civil e penal) no ambiente virtual. Crimes eletrônicos e seus efeitos
- 4. Objetivo:** Entender os riscos existentes para as Empresas e que controles precisam ser implantados para atender a legislação. Adquirir conhecimentos na área do Direito a partir dos recursos tecnológicos disponíveis e termos técnicos da Informática Jurídica.
- 5. Conteúdo Programático:**
 1. Conhecer os Riscos Operacionais nas áreas Financeiras.
 2. Sarbanes-Oxley
 - 2.1. Introdução
 - 2.2. Principais aspectos
 - 2.3. Desafios para Implantação
 - 2.4. Benefícios da Implantação
 3. Acordo Basileia II
 - 3.1. Introdução
 - 3.2. Principais aspectos
 - 3.2.1. Capital Mínimo Requerido - Risco de Crédito
 - 3.2.2. Capital Mínimo Requerido - Risco Operacional
 - 3.2.3. Revisão no Processo de Supervisão
 - 3.2.4. Disciplina de Mercado
 - 3.3. Desafios para Implantação



3.4. Benefícios da Implantação

4. COSO
 - 4.1. Visal Geral dos Controles
5. Resolução 3380
6. Riscos Legais
7. Direitos Autorais e Privacidade na Internet
8. Crimes Eletrônicos (crackers, pherakers, carders, cyberpunks, internals)
9. Prova
10. Perícia Forense Comoutacional
11. Propriedade Imaterial na Internet
12. Casos Práticos e Projetos de Lei

6. Bibliografia:

FERNANDES, A. A.; ABREU, V. F. **Implantando a governança de ti: da estratégia à gestão dos processos e serviços** (2º Edição) – Ed. São Paulo: Brasport, 2008.

CROUHY, M.; GALAI, D.; MARK, R. **Gerenciamento de risco: abordagem conceitual e prática - uma visão integrada dos riscos de crédito, operacional e de mercado**, Ed. São Paulo: Qualitymark, 2007.

BORGERTH, V. M. C. **Sox - entendendo a lei sarbanes-oxley**, Ed. São Paulo: Thomson Pioneira, 2006.

PEPPE, M. **Novo Acordo Da Basileia, O**, Ed. São Paulo: Trevisan Editora, 2006.

MOELLER, R. R. **Coso Enterprise Risk Management**, Ed. John Wiley Professional, 2007.

BLUM, R. M. S. O.; BRUNO. M. G. S.; ABRUSIO, J. C. **Manual de direito eletrônico e internet**, Ed. São Paulo: Aduaneiras, 2006.

FARMER, D.; VENEMA, W. **Pericia forense computacional - teoria e prática**, Ed São Paulo: Prentice Hall Brasil, 2007.



IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA (07)

- 1.** Nome da Disciplina: **COBIT & Auditoria em Sistemas**
- 2.** Carga Horária: 32 h/aula
- 3.** Ementa: Fundamentos do COBIT aplicáveis à estrutura de TI. Estudo das técnicas e ferramentas de auditoria de sistemas norteada pelo Framework do COBIT.
- 4.** Objetivos: Possibilitar a obtenção de uma visão crítica da estrutura de TI, aplicando as técnicas de auditoria de sistemas alinhada ao COBIT.
- 5.** Conteúdo Programático:
 1. Governança de TI
 2. Conceitos do Cobit
 3. Estrutura do Cobit
 - 3.1. Domínios
 - 3.2. Objetivos de Controle
 - 3.3. Critérios da Informação
 4. Alinhamento com outros padrões e Framework de TI
 5. Modelo de Maturidade
 6. Diretrizes de Auditoria
 - 6.1. Tipos de Auditoria
 - 6.2. Perfil do Auditor
 - 6.3. Técnicas de Auditoria de Sistemas
- 6.** Bibliografia:



ROSS, J.; WEILL, P. **Governança de TI - tecnologia da informação**, Ed. São Paulo: M.BOOKS, 2005.

LAHTI, C.; PETERSON, R. **Sarbanes-oxley: conformidade ti usando cobit e ferramentas open source**, Ed. São Paulo: Alta Books, 2006.

IMONIANA, J. O. **Auditoria de sistemas de informação**, Ed. São Paulo: ATLAS, 2008.

ARIMA, C. H. **Metodologia de auditoria de sistemas**. S. Paulo: Érica, 1994

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA (08)

1. Nome da Disciplina: **Gestão de Continuidade de Negócios - Ênfase BS25999**
2. Carga Horária: 32 h/aula
3. Ementa: Gestão de Continuidade de Negócio. Política de continuidade, análise das vulnerabilidades e os impactos nos negócios. Estratégias na elaboração de planos de continuidade operacional, manutenção e testes. Etapas para a implantação de um Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (de acordo com a norma BS 25999-2:2007).
4. Objetivos: Fornecer em um período de tempo aceitável, todos os recursos necessários para operar os processos críticos de negócio no caso da ocorrência de uma falha ou interrupção, sem prejudicar a Continuidade do Negócio.
5. Conteúdo Programático:
 1. Análise de Impactos no Negócio
 2. Estratégias de Contingência
 - 2.1. Hot-Site
 - 2.2. Warm-Site
 - 2.3. Cold-Site
 3. Elaborar Planos de Continuidade Operacional
 - 3.1. Manutenção e Testes



4. Planos de Administração de Crise
5. Planos de Recuperação de Desastres
6. Gestão de Continuidade de Negócios (GCN)
7. Conformidades

7. Bibliografia:

SÊMOLA, M. **Gestão da segurança da informação**, – Ed. São Paulo: Campus, 2003.

BALDAM, R.; VALLE, R.; PEREIRA, H.; HILST, S.; ABREU, M.; SOBRAL, V. **Gerenciamento de processos de negócios - bpm - business process management**. São Paulo: Érica, 2005

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA (09)

1. Nome da Disciplina: Modelo ITIL

2. Carga Horária: 32 h/aula

3. Ementa: Gestão de Serviços da Tecnologia da Informação, baseada em boas práticas e seus respectivos processos, em conformidade com o ITIL. Conhecer as melhores práticas para Gestão de Contratos (SLA/SLM) e Sourcing.

4. Objetivos: Conceituar o gerenciamento de serviços de TI, estrutura e implementação do modelo ITIL e a função Service Desk.

5. Conteúdo Programático:

1. Gestão de Serviços da Tecnologia da Informação

1.1. Introdução

1.2. Gerenciamento de Serviços de TI

1.3. Ciclo de Vida de um Serviço de TI

1.4. Valor de um Serviço de TI



- 1.5. Qualidade do Serviço Prestado
- 1.6. Satisfação do Cliente
- 1.7. Melhoria Contínua (PDCA)
2. ITIL
 - 2.1. Introdução
 - 2.2. Estrutura do ITIL
 - 2.3. Gerenciamento de Processos
 - 2.3.1. Suporte ao Serviço (Service Support)
 - 2.3.2. Entrega do Serviço (Service Delivery)
 - 2.4. Gerenciamento do Nível de Serviço
 - 2.4.1. Revisão dos Serviços disponibilizados
 - 2.4.2. Negociação com os clientes
 - 2.4.3. Revisão dos contratos de serviços com fornecedores externos
 - 2.4.4. Desenvolvimento e monitoração dos acordos de nível de serviço
 - 2.5. Benefícios da Implementação da ITIL

6. Bibliografia:

MAGALHÃES, I. L.; PINHEIRO, W. B. **Gerenciamento de serviços de TI na prática**, Ed. São Paulo: Novatec, 2007.

FERNANDES, A. A.; ABREU, V. F. **Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços** (2º Edição) – Ed São Paulo: Brasport, 2007.

STURM, R.; MORRIS, W.; JANDER, M. **Service level management - fundamentos do gerenciamento de níveis de serviço**, Ed. São Paulo: Campus, 2000.



IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA (10)

- 1. Nome da Disciplina: Engenharia e Qualidade de Software**
- 2. Carga Horária: 32 h/aula**
- 3. Ementa:** Métricas de software, Documentação do processo, Gerenciamento da Configuração de software, Controle de versões, técnicas e estratégias de teste de software, Garantia da Qualidade e Manutenção de software. Modelos de Qualidade de Software (CMMI / ISO)
- 4. Objetivos:** Apresentar os conceitos fundamentais de Engenharia de Software, voltados para os Modelos de Qualidade de Software – CMMI. Administrar o desenvolvimento de um software com qualidade, controle e planejamento.
- 5. Conteúdo Programático:**
 1. Métricas de Software;
 2. Documentação de Processo;
 3. Gerenciamento da Configuração de software: planejamento de gerenciamento de configuração; gerenciamento de mudanças; gerenciamento de versões e releases; construção de sistemas; ferramentas CASE para o gerenciamento de configuração; processo SCM;
 4. Técnicas e estratégias de teste de software;
 5. Garantia da Qualidade e Manutenção de software: conceitos de qualidade; assegurando qualidade de software; revisões do software; confiabilidade de software; abordagens formais para SQA; Standard de qualidade ISSO 9000, Plano SQA;
 6. Modelos de Qualidade de Software (CMMI / ISO)



6. Bibliografia:

SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de software**. 6. ed., 2. reimpr. São Paulo: Pearson/Addison Wessley, 2005.

PRESSMAN, Roger S. **Engenharia de software**. São Paulo: Makron Books, 1995.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Atlas, 2000.

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA (11)

1. Nome da Disciplina: **Business Intelligence & Sistemas Integrados**

2. Carga Horária: 32 h/aula

3. Ementa: Tecnologia da Informação e diferencial competitivo. Planejamento e posicionamento estratégico de informação. Business Intelligence e ferramentas de produtividade: DATA MART e DATA WAREHOUSE. As fases de escolha/seleção da tecnologia da informação e seus Impactos na organização. Abordagem gerencial sobre os processos de aquisição e implementação dos principais sistemas utilizados nas diversas indústrias, como: ERP, CRM, SCM

4. Objetivo: Introduzir conceitos fundamentais relacionados a Business Intelligence e Data Warehouse, bem como questões voltadas a tomada de decisão adequada ao contexto organizacional.

5. Conteúdo Programático:

1. Modelagem e implementação de bases de dados multidimensionais (Data Warehouse/Data Mart);
2. Inteligência Competitiva;
3. Programar estratégias para recuperação de dados;
4. Gerenciar performance corporativa;
5. Processos de aquisição de sistemas: ERP, CRM, SCM
6. Ferramentas de Business Intelligence.



6. Bibliografia:

ALBERTIN, Alberto Luiz; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. **Aspectos e contribuições do uso de tecnologia de informação.** São Paulo: Atlas, 2006.

AUDY, Jorge L. N.; BRODBECK, Ângela F. **Sistemas de Informação: planejamento e alinhamento estratégico nas organizações.** Porto Alegre: Bookman, 2003.

BALDAM, Roquemar; VALLE, Rogério; PEREIRA, Humberto; HILST, Sérgio; ABREU, Maurício; SOBRAL, Valmir. **Gerenciamento de Processos de Negócios - BPM - Business Process Management.** São Paulo: Érica, 2005.

SERRA, Laércio. **A essência do Business Intelligence.** São Paulo: Berkeley Brasil, 2002.

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA (12)

1. Nome da Disciplina: Balanced Scorecard - (BSC)

2. Carga Horária: 32 h/aula

3. Ementa: Conceitos e aplicações; Monitoramento de estratégias e ações empresariais com eficácia. Ferramenta de Gestão Estratégica junto à empresa sobre quatro perspectivas: financeira, cliente, processos, aprendizado e crescimento.

4. Objetivo: Apresentar os conceitos fundamentais a gestão estratégica, proporcionando uma visão ampla sobre área de conhecimento estratégico na organização.

5. Conteúdo Programático:

1. Introdução e aplicações.
2. Estratégia Empresarial.
3. Melhoria dos processos de geração de valor agregado.
4. Pilotagem da estratégia da organização.



UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E EDUCAÇÃO CONTINUADA

Coordenadoria de Cursos de Educação Continuada



5. Viabilização da estratégia empresarial.
6. Fundamentos teóricos e práticos da técnica de medição de Balanced Scorecard.
7. Avaliação de software de Balanced Scorecard.

Bibliografia:

- HERRERO, Emílio. **Balanced Scorecard e a Gestão Estratégica**. São Paulo: Campus, 2005.
- KAPLAN Robert; NORTON, David. **Mapas Estratégicos: Balanced Scorecard**. São Paulo: Campus, 2004.
- NIVEN, Paul R. **Balanced Scorecard Passo-a-Passo: Elevando o Desempenho e Mantendo**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.
- SOUZA, FRANCISCO J. M. **Ação Administrativa Integrada**. São Paulo: Livros Técnicos e Científicos, 2002.