**CENTRO EDUCACIONAL DA FUNDAÇÃO SALVADOR ARENA**

**FACULDADE ENGENHEIRO SALVADOR ARENA**

**DANILO RODRIGUES DANTAS**

**LUCAS ARAUJO DOS SANTOS**

**RENAN CESAR DE ARAUJO**

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS E APLICAÇÃO DO COBIT – SITE PASSA INGRESSOS**

GESTÃO DE PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

**São Bernardo do Campo**

**2024**

# **SUMÁRIO**

1. **Introdução** ................................................................................................. 3

2. **Mapeamento de Processos (BPM)** .......................................................... 3

2.1 **Processo de Compra de Ingressos** .................................................... 3

2.2 **Processo de Venda de Ingressos** ...................................................... 4

3**. Aplicação do COBIT** ................................................................................. 4

3.1 **Objetivos Estratégicos** ....................................................................... 4

3.2 **Domínios do COBIT Aplicáveis** ......................................................... 5

3.2.1 **Planejar e Organizar (PO)** .......................................................... 5

3.2.2 **Adquirir e Implementar (AI)** ....................................................... 5

3.2.3 **Entregar e Suportar (DS)** ........................................................... 5

3.2.4 **Monitorar e Avaliar (ME)** ............................................................ 5

**1. Introdução**

A crescente demanda por eventos ao vivo, juntamente com a facilidade da venda de ingressos online, torna essencial a implementação de plataformas que proporcionem uma experiência segura e eficiente. O site \*\*Passa Ingressos\*\* atende tanto compradores quanto vendedores, permitindo a negociação de ingressos de maneira simples e confiável.

Com isso, este estudo visa mapear os processos do site e aplicar o framework COBIT para garantir boas práticas de governança de TI. O COBIT será utilizado para estruturar e assegurar a conformidade com regulamentações como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), além de garantir a segurança e eficiência das transações realizadas no ambiente digital.

**2. Mapeamento de Processos (BPM)**

**2.1 Processo de Compra de Ingressos**

**Entrada:** Login do comprador na conta.

**Atividades:**

1. Comprador faz login ou cria conta.

2. Utiliza a barra de busca ou categorias para encontrar eventos.

3. Visualiza detalhes do evento e escolhe o tipo de ingresso.

4. Adiciona ingressos ao carrinho.

5. Revisa informações no carrinho.

6. Escolhe o método de pagamento e realiza a transação.

7. Recebe a confirmação e comprovante por e-mail.

**Saída:** Confirmação da compra e acesso ao ingresso.

**2.2 Processo de Venda de Ingressos**

**Entrada:** Login do vendedor na conta.

**Atividades:**

1. Vendedor faz login ou cria conta.

2. Preenche informações detalhadas sobre o ingresso (evento, preço, tipo).

3. Publica o anúncio no site.

4. Transação é intermediada pelo site, com segurança garantida.

5. Pagamento ao vendedor ocorre após a realização do evento.

**Saída:** Publicação do ingresso no site e pagamento ao vendedor após o evento.

**3. Aplicação do COBIT**

**3.1 Objetivos Estratégicos**

**- Entregar valor aos usuários:** Prover uma experiência segura e eficiente tanto para compradores quanto para vendedores.

**- Garantir a conformidade:** Assegurar que o site opera em conformidade com regulamentos, como LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

**3.2 Domínios do COBIT aplicáveis**

**3.2.1 Planejar e Organizar (PO)**

- Definir requisitos para proteção de dados pessoais.

- Planejar melhorias contínuas na experiência do usuário.

**3.2.2 Adquirir e Implementar (AI)**

- Garantir que os sistemas de pagamento sejam robustos e seguros.

- Validar a funcionalidade do sistema de busca e categorização.

**3.2.3 Entregar e Suportar (DS)**

- Oferecer suporte técnico para compradores e vendedores.

- Implementar backups e contingências para dados transacionais.

**3.2.4 Monitorar e Avaliar (ME)**

- Acompanhar métricas de satisfação dos usuários.

- Realizar auditorias regulares para prevenir fraudes.