



ITIL® 4 Foundation (ITIL4F)

- **Formato do curso:** Presencial
- **Localidade:** Lisboa
- **Com certificação:** ITIL 4 Foundation Certification
- **Data:** 28 Out. 2019 a 30 Out. 2019
- **Preço:** 1490€
- **Horário:** Laboral - das 09h00 às 17h45
- **Duração:** 21 horas

O ITIL4 Foundation é o primeiro curso na certificação de Gestão de Serviços de TI baseado em ITIL4.

O curso introduz os princípios e elementos fundamentais da Gestão de Serviços, do ponto de vista de um *Service Value System*.

O ITIL4 faz uma atualização importante na gestão de serviços de IT, reformulando muitas práticas estabelecidas de *ITSM* no contexto mais amplo focado no cliente, fluxos de criação de valor e transformação digital. Uma parte importante da formação é a vinculação do ITIL4 a outras práticas emergentes como o *Lean*, o *Agile* e o *DevOps*.

O ITIL4 é uma evolução do ITIL v3/2011 propocionando uma transição prática e flexível às organizações que terão, assim, maior facilidade na adoção de novas formas de trabalho exigidas pelo mundo digital moderno. Esta atualização no ITIL reflete o ambiente complexo e de ritmo acelerado em que vivemos, trazendo novas formas de trabalho e práticas emergentes. Essas práticas são essenciais não apenas para os profissionais de *ITSM*, mas também para uma ampla gama de profissionais que trabalham no mundo da transformação digital.

[Quer saber mais sobre ITIL 4?](#)

Porquê a formação ITIL 4 Foundation?

ITIL 4 Foundation é o curso de nível básico para a certificação ITIL em Gestão de Serviços de TI (ITSM). Este curso é uma introdução ao ITIL 4 e permite conhecer e entender uma nova forma de ver a Gestão de Serviços de TI através de um Sistema Service Value. O ITIL 4 é uma atualização à Gestão de Serviços de TI, reformulando muitas práticas estabelecidas de ITSM no contexto mais amplo da experiência do cliente, fluxos de valor e transformação digital. Uma parte importante da formação é vincular o ITIL a novas formas de trabalho, como Lean, Agile e DevOps.

E sobre o exame e certificação?

O objetivo do exame é avaliar e validar que o formando tem os conhecimentos suficientes sobre a Gestão de Serviços do ITIL 4. O certificado ITIL 4 Foundation é concedido após a conclusão bem-sucedida do exame. O exame é composto por 40 questões de escolha múltipla, sem consulta, e tem a duração de 60 minutos, com mais 15 minutos de tolerância. O grau de aprovação é de 65% (26 de 40 questões).

O curso inclui o respetivo exame de certificação. O exame será realizado na tarde do último dia do curso.

Destinatários

- Quem tenha somente a certificação *ITIL v3/2011 Foundation* ou quem tenha, para além desta certificação *Foundation*, outras certificações de *practitioner* e/ou *intermediates* (módulos *lifecycle* ou *capability*)
 - caso tenha poucos créditos (3 ou 4, por exemplo, para além dos 2 créditos de *Foundation*, ou seja, um único módulo intermédio), a Axelos propõe que se comece com o *ITIL Foundation 4* e que se continue com a formação já no esquema da versão 4 de acordo com as suas preferências do caminho MP ou SL
 - Profissionais no início da sua carreira em gestão de serviços de IT
 - Gestores de *ITSM* seniores ou juniores
 - Profissionais que trabalham noutras áreas do IT (digital, produto, desenvolvimento), envolvidos na entrega de serviços
 - Profissionais que desejam atualizar os seus conhecimentos
-

Pré-requisitos

Não existem pré-requisitos para este curso, embora seja recomendável o conhecimento básico de conceitos de Gestão de Serviços.

Objectivos

- Obter uma visão geral do modelo do ciclo de vida do Serviço de IT do *ITIL v3/2011* e como os seus processos e funções são mapeados para o novo modelo de *ITIL4*;
 - Conhecer os sete Princípios Orientadores do *ITIL4*;
 - Compreender a cadeia de valor de serviço do *ITIL4*;
 - Conhecer as quatro dimensões da Gestão de Serviços;
 - Conhecer as 34 práticas do *ITIL4*, com especial foco em 18;
 - Compreender os principais conceitos de *Lean IT*, *Agile*, *DevOps* e *Organizational Change Management* e a razão pela qual são importantes para a criação de valor;
 - Realizar o exame de certificação *ITIL4 Foundation*.
-

Metodologia

- Sessões mistas de teoria e prática
- Experiência formativa complementada por exercícios e simulação de situações práticas com o objetivo de:
 - Alcançar uma melhor compreensão dos desafios introduzidos pela temática do *ITIL*

- Interdependência entre os processos bem como a sua importância no seu contexto
 - Impacto dos processos na continuidade de negócio e a importância de decidir no tempo correcto
 - Aprender a cooperar como equipa e como melhorar os processos de trabalho
 - Importância da comunicação de forma clara, da gestão de topo, das equipas de field e lateralmente
 - Melhoria no serviço prestado durante o jogo face aos seus objectivos
 - Os participantes acabam por levar uma “lista de alterações” para implementar nas suas organizações com vista a melhoria contínua
-

Programa

- Modelo do ciclo de vida do Serviço de IT do ITIL v3/2011 e como os seus processos e funções são mapeados para o novo modelo de ITIL4
 - Os sete Princípios Orientadores do ITIL4
 - A cadeia de valor de serviço do ITIL4

 - As quatro dimensões da Gestão de Serviços
 - As 34 práticas do ITIL4
 - Principais conceitos de *Lean IT*, *Agile*, *DevOps* e *Organizational Change Management*: porque são importantes para a criação de valor?
-

ITIL® and PRINCE2® are registered trade marks of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited.
All rights reserved.

Rumos is an affiliate of Quint. Quint is an ATO of PeopleCert.