



## ***Curso Fundamentos de Gerenciamento de Serviços de TI baseado no ITIL V3***

Todos nossos cursos são preparados por profissionais certificados e reconhecidos no mercado de Gerenciamento de Serviços de TI.

Os cursos são ministrados em português, sendo o material em português.

Os cursos são oferecidos em turmas abertas, podendo também ser oferecido na modalidade In Company.

A formação em Gerenciamento de Serviços de TI destina-se ao seguinte público:

- Gestores, consultores e técnicos nas diversas áreas de Tecnologia da Informação (Planejamento, Arquitetura, Desenvolvimento, Operação, Qualidade, etc).
- Profissionais em geral com interesse em conhecer e aprimorar as boas práticas em Gerenciamento de Serviços de TI.

A nossa formação apresenta um diferencial no mercado, pois cobre e amplia todos os requisitos estabelecidos para a prova de Certificação de **ITIL V3 Foundation**, e, além disso, traz exemplos, abordagens pragmáticas e a experiência prática dos instrutores.

Dentro do enfoque geral em conhecer e discutir os fundamentos, conceitos e as definições de Governança de TI - Tecnologia da Informação, bem como das principais Frameworks, normas e melhores práticas envolvidas vemos aqui o ITIL® V3 – Nova versão da Biblioteca de Melhores Práticas de Gestão de Serviços de TI. O qual pode ser caracterizado como uma estrutura voltada para o gerenciamento dos processos de negócios, voltados para serviços de TI alinhada com os modelos de governança corporativa.

O ITIL® foi desenvolvido pelo CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), em fins da década de 80. Na época, o governo do Reino Unido dependia cada vez mais de TI e a eficiência fiscal era uma meta a ser atingida. Uma equipe do CCTA começou a documentar uma abordagem de bom senso para gerenciamento de serviços de TI, que aprimorasse a confiabilidade e ao mesmo tempo, mantivesse a eficiência de custos. Com base na experiência desta equipe, foi criada uma coleção reunindo as melhores práticas e o bom senso de então – a primeira Biblioteca de Infra-Estrutura de TI (IT Infrastructure Library ITIL®).



O ITIL® surgiu em 1986 (versão 1 1986 1999) com o desenvolvimento do conjunto de práticas baseado na função ITIL® original, abrangendo mais de 40 livros que abordavam uma variedade de melhores práticas. Esta versão é o ITIL original, baseado em funções de boas práticas, composto por cerca de 40 livros, de acordo com a variedade das práticas de TI.

A versão 2 (1999 2006), acrescentou sete livros principais que tratam os processos amplamente aceitos como um framework de melhores práticas para Gerenciamento de Serviços de TI (IT Service Management ITSM).

Totalmente baseada em processos de melhores práticas, é composta por 10 livros e é a versão globalmente aceita como uma estrutura de melhores práticas para a gestão de serviços de TI:

- Suporte aos Serviços
- Entrega de Serviços
- Planejamento para a implementação da gestão de serviços
- Gestão da infra estrutura TIC
- Perspectivas de negócio Volumes I e II
- Gestão de recursos de software
- Gestão de aplicações
- Gestão de segurança

Em 2007, transcorridos 21 anos, é lançado o ITIL® Versão 3, que consiste de cinco livros principais e um livro oficial de introdução. O núcleo é suportado por uma introdução e orientações de elementos chave, junto com orientações complementares específicas de múltiplos tópicos, e um modelo integrado do ciclo de vida do serviço, incluindo mapas do serviço, mapas organizacionais, e mapas de processos e tecnologias.



Eles incorporam o que há de mais importante nas versões 1 e 2 e melhores práticas atuais comprovadas para ITSM. Os cinco livros principais são:

**Estratégias de serviços;**

**Service Strategies (SS)**

Entendimento e tradução das necessidades de negócio em estratégias para a Organização de Serviços (de TI)

**Desenho de serviços;**

**Service Design (SD)**

Guia para o desenvolvimento dos Serviços, através da produção e manutenção de políticas e estudos sobre a arquitetura de TI, incluindo insourcing e outsourcing.

**Transição de serviços;**

**Service Transition (ST)**

Criação de estratégias para a transição, do projeto do serviço para o ambiente de produção, fornecendo uma visão de longo prazo das práticas de gerenciamento de mudanças e de liberações.

**Operação de serviços e Melhoria contínua de serviços.**

**Service Operations (SO)**

Como gerenciar serviços no ambiente de produção, através dos processos de controle e de entrega, com foco na estabilidade dos serviços.

**Continual Service Improvement (CSI)**

Foco nas entradas e saídas necessárias para o bom ciclo de aperfeiçoamento nos serviços existentes, incluindo o término do serviço. As organizações que possuem um nível básico de maturidade em gerenciamento de serviços, terão agora a chance de avançar para o próximo nível de maturidade, valendo-se da abordagem de Projeto de Serviço, incorporada à ITIL® v3.



## Objetivo

Proporcionar ao participante o entendimento da motivação, objetivos, benefícios e funcionamento de uma estrutura de Gerenciamento de Serviços de TI e do ITIL V3. Tal capacitação pretende habilitar o participante a participar de iniciativas de definição, construção e implantação de processos de Gerenciamento de Serviços de TI, e, além disso, preparar o participante para a prova de Certificação de ITIL V3 Foundation.

## Público alvo

Gestores, consultores e técnicos nas diversas áreas de Tecnologia da Informação (Planejamento, Arquitetura, Desenvolvimento, Operação, Qualidade, etc).

## Benefícios

Para a organização:

- Conscientização e capacitação dos indivíduos no sentido de atuar em benefício do negócio;
- Potencialização da qualidade de entrega dos serviços de TI e conseqüente resustado positivo para o negócio;
- Potencialização da otimização de custos na entrega e gerenciamento dos serviços de TI, considerando-se que atividades, iniciativas e investimentos estarão alinhados as necessidades de negócio.

Para o profissional:

- Maior grau de profissionalização e diferenciação profissional;
- Capacitação para organização e otimização de suas atividades na organização;
- Preparação para a certificação em ITIL Foundation em Gerenciamento de Serviços de TI.

## Metodologia de ensino

Exposição interativa com a apresentação de exemplos práticos e exercícios de simulação da prova de certificação.



## Pré requisitos

Não há pré-requisito específico.

## Material Didático

Apostila fornecida com os slides do curso e espaço para anotações.

## Conteúdo Programático

### 1. Gerenciamento de Serviços – Embasamento

Este módulo objetiva apresentar os conceitos de Serviço de TI e Gerenciamento de Serviços de TI.

### 2. Ciclo de Vida do Serviço

Objetiva apresentar o Ciclo de Vida do Serviço descrito no ITIL V3, seus objetivos e valor para o negócio. Aborda as seguintes fases:

- Estratégia de Serviço
- Desenho de Serviço
- Transição de Serviço
- Operação de Serviço
- Melhoria de Serviço Continuada

### 2. Processos

Objetiva apresentar os processos de Gerenciamento de Serviços de TI (apontando objetivos, atividades, indicadores, etc) que suportam todo o Ciclo de Vida do Serviço.

### 3. Funções

Objetiva apresentar as funções descritas no ITIL V3 que desempenham papéis relevantes no Gerenciamento de Serviços de TI.

### 4. Papéis

Objetiva apresentar os papéis relevantes descritos no ITIL V3.

### 5. Arquitetura e Tecnologia

Objetiva apresentar potenciais usos de tecnologia no suporte do Gerenciamento de Serviços de TI.



## Referência e Bibliografia Recomendada

Livros oficiais do ITIL V3.

---

## Facilitador:

### FÁBIO DUARTE,

Grande experiência em Governança e Gerenciamento de TI, obtida tanto como colaborador quanto consultor externo. Conhecimento e experiência em frameworks relevantes como Cobit, ValIT, RiskIT, ITIL, eSCM, ISO20000, ISO38500, entre outros. Responsável pela avaliação, desenvolvimento e implementação de soluções de Governança de TI e Gerenciamento de Serviços de TI em empresas de diferentes portes. Certificado como instrutor para aplicação dos cursos de ITIL Service Manager Bridge, ITIL Service Manager, ITIL Practitioner Agree and Define, ITIL Practitioner Support and Restore, ITIL Practitioner Release and Control, ITIL Foundation e ISO20000 Consultant. Certificado como ITIL Expert, ITIL Service Manager, ITIL Foundation, ITIL Foundation Bridge, ISO 20000 Consultant e Cobit Foundation.

---

---



---

*Material desenvolvido para o  
treinamento ministrado por Fabio  
Duarte em parceria com o  
Grupo Treinar. É proibida a  
cópia deste conteúdo, no todo ou  
em parte, sem autorização prévia.*

---