



## ***Curso Fundamentos de Gerenciamento de Serviços de TI Baseado no COBIT***

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 compostas no máximo por 25 alunos, podendo também ser oferecidos 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.

### **Objetivo**

Proporcionar ao participante o entendimento da motivação, objetivos, benefícios e funcionamento de uma estrutura de Gerenciamento de Serviços de TI e do COBIT. Tal capacitação pretende habilitar o participante a participar de iniciativas de definição, construção e implantação de processos de Gerenciamento de Serviços de TI.





## **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;

## **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 COBIT, 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 COBIT<sup>(\*)</sup> que desempenham papéis relevantes no Gerenciamento de Serviços de TI.

## **4. Papéis**

Objetiva apresentar os papéis relevantes descritos no COBIT.

## **5. Arquitetura e Tecnologia**

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





(\*1) O COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) é um framework amplamente reconhecido para governança e gestão de TI que oferece um conjunto de boas práticas e diretrizes para ajudar as organizações a alinhar seus objetivos de TI com as metas de negócios. No contexto do Gerenciamento de Serviços de TI, o COBIT desempenha várias funções importantes:

### **1. Governança e Alinhamento Estratégico**

Definição de objetivos e metas: O COBIT ajuda a alinhar a estratégia de TI com a estratégia de negócios, garantindo que as iniciativas de TI contribuam para os objetivos gerais da organização.

Participação de stakeholders: Assegura que as partes interessadas estejam envolvidas e que as expectativas sejam atendidas através da definição de políticas e práticas eficazes.

### **2. Gerenciamento de Riscos**

Identificação e avaliação de riscos: O COBIT fornece um framework para identificar, avaliar e mitigar riscos relacionados aos serviços de TI, garantindo que os serviços sejam confiáveis e protegidos contra ameaças.

Gerenciamento da continuidade do serviço: Oferece diretrizes para a implementação de planos de continuidade para minimizar o impacto de interrupções nos serviços de TI.





### **3. Monitoramento e Avaliação**

Métricas e indicadores de desempenho: O COBIT promove a definição e o acompanhamento de métricas e KPIs (Key Performance Indicators) para monitorar a performance dos serviços de TI.

Auditoria e conformidade: As funções do COBIT incluem processos de auditoria para assegurar que os serviços de TI estejam em conformidade com normas e regulamentos.

### **4. Entrega e Suporte de Serviços**

Gerenciamento de processos de TI: O COBIT oferece práticas de gerenciamento de processos de TI, desde a implementação e suporte técnico até a manutenção e suporte aos usuários.

Qualidade e eficiência dos serviços: O framework enfatiza a importância da entrega de serviços de TI de alta qualidade que atendam aos requisitos e expectativas dos clientes.

### **5. Gestão de Recursos**

Gestão de ativos e recursos de TI: O COBIT ajuda a assegurar que os recursos de TI sejam geridos de forma eficiente, incluindo infraestrutura, aplicativos, dados e pessoal.

Alocação de recursos: Fornece diretrizes para a alocação eficiente de recursos de TI, garantindo que sejam usados de maneira econômica e eficaz.





## **6. Melhoria Contínua**

Revisão de processos: O COBIT incentiva a revisão contínua dos processos de gerenciamento de serviços de TI para identificar melhorias e otimizar o desempenho.

Feedback e aprendizado: Permite a coleta de feedback e a aplicação de lições aprendidas para aprimorar continuamente as práticas de gestão de TI.

## **Referência e Bibliografia Recomendada**

Livros oficiais do COBIT.

