

## **EDUCAÇÃO CONTINUADA**

### **ITIL V3 Foundation**

#### **Objetivos:**

Capacitar o participante a entender os conceitos do ciclo de vida de um serviço de TI do ITIL - *IT Infrastructure Library V3* e aplicá-los em seu ambiente de trabalho, englobando: Estratégia, Desenho, Transição, Operação e Melhoria Contínua de Serviços de TI. Preparar o participante para o exame de certificação do ITIL *Foundation V3*.

#### **Público alvo:**

Profissionais que tenham interesse em entender e aplicar o COBIT em suas atividades, das áreas de:

TI (CIO, gerentes de projetos, analistas de segurança, analistas de negócio, desenvolvedores, analistas de produção etc.)

Negócios (diretores, gestores de processos etc.)

Auditoria

Controles Internos, Riscos e *Compliance*

#### **Conteúdo Programático:**

1. Os desafios da gestão de TI nas organizações
2. Gerenciamento de serviço como uma prática
  - a. Histórico e evolução do ITIL
  - b. Diferenças entre ITIL V2 e ITIL V3
  - c. O novo esquema de qualificação do ITIL
  - d. O gerenciamento de serviços como uma prática
  - e. O Ciclo de Vida do Serviço
  - f. Utilidade e Garantia de um Serviço
  - g. Processos, Funções e Papéis
  - h. A Matriz RACI
3. Estratégia do Serviço (*Service Strategy*)
  - a. Geração da Estratégia
  - b. Gerenciamento Financeiro
  - c. Gerenciamento de Portfólio
  - d. Gerenciamento de Demanda
4. Desenho do Serviço (*Service Design*)
  - a. Gerenciamento de Nível de Serviço
  - b. Gerenciamento do Catálogo de Serviços
  - c. Gerenciamento de Disponibilidade
  - d. Gerenciamento de Disponibilidade
  - e. Gerenciamento de Fornecedores
  - f. Gerenciamento de Capacidade
  - g. Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI
5. Transição do Serviço (*Service Transition*)
  - a. Gerenciamento de Mudanças
  - b. Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço
  - c. Gerenciamento de Liberação e Implantação
6. Operação do Serviço (*Service Operation*)
  - a. Gerenciamento de Eventos
  - b. Gerenciamento de Incidentes
  - c. Execução de Requisições
  - d. Gerenciamento de Problemas
  - e. Gerenciamento de Acessos
  - f. *Service Desk*

- g. Gerenciamento Técnico
  - h. Gerenciamento de Operações de TI
  - i. Gerenciamento de Aplicações
7. Melhoria Contínua do Serviço (*Continual Service Improvement*)
- a. Mensuração de Serviço
  - b. Reporte de Serviço
  - c. Processo de melhoria em 7 passos
8. Tecnologia de gerenciamento de serviço
9. Exercícios de fixação ao final de cada tópico
10. Simulado do exame de certificação ITIL V3 *Foundation*

**Carga Horária:**

16 horas

**Material do Participante:**

Apostila impressa (cópia dos slides apresentados)  
Certificado de participação emitido pela Galegale & Associados

**Metodologia:**

Aulas expositivas com apresentação de cases e resolução de exercícios individuais e em grupo

**Coordenação dos cursos de Educação Continuada da Galegale & Associados:**

**Napoleão Verardi Galegale, Ph.D, CGEIT**

- Doutor em Controladoria pela FEA/USP
- Mestre em Engenharia da Produção pela POLI/USP
- Bacharel em Ciências Contábeis pela FEA/USP
- Tecnólogo em Processamento de Dados pela FATEC/SP
- Professor da graduação e pós-graduação (*strictu sensu*) da PUC-SP
- Professor da graduação e pós-graduação (*strictu sensu*) do CEETEPS/FATEC-SP
- Professor de cursos de MBA da FIPECAFI
- ISACA *Certified in the Governance of Enterprise IT* - CGEIT
- Conferencista e palestrante em congressos e seminários
- CEO da Galegale & Associados Consultores

**Investimento:**

- Entre em contato conosco pelo tel. (11) [3862-6069](tel:3862-6069) ou envie um e-mail: [gea@galegale.com.br](mailto:gea@galegale.com.br)
- Descontos especiais para cliente e ex-alunos

**Cursos In Company:**

Este curso pode ser apresentado para grupos fechados de acordo com a necessidade de sua empresa, com estudos de caso do dia-a-dia da própria empresa, com a inclusão de uma parte prática, com a realização de um projeto piloto acompanhado pela Galegale & Associados. Entre em contato conosco para maiores informações pelo tel. (11) [3862-6069](tel:3862-6069) ou envie um e-mail: [gea@galegale.com.br](mailto:gea@galegale.com.br)