

ITIL®4: “ITIL®4 Foundation training in IT service management”

Formação em gestão de serviços ITIL®4, nível Foundation

duração
15 horas

datas de realização
15, 16, 17 e 18 de março de 2021

horário
manhã: 11h00 às 13h00
tarde: 14h00 às 16h00
último dia: 10h00 às 13h00

Sessões: 1h45m

preço de inscrição
490 €

Exame: 310€ (opcional)

este valor inclui:
. documentação
. certificado de formação

valor isento de IVA

a inscrição só fica completa após o pagamento

descontos
20% de desconto (392€) para quem efetivar (pagar) a inscrição até 15 dias antes do início da formação (não aplicável ao exame).

nota
os descontos não são acumuláveis

local de realização
Live training

inscrições e informações
josecmaximino@ua.pt
www.unave.pt
tlf.: 234 370 882

Em parceria com:



fundamentação

O ITIL® é a referência para a gestão de serviços de tecnologias de informação mais usada em todo o mundo. Disponibiliza um conjunto coerente de melhores práticas e é usado por inúmeras organizações e usado por milhões de profissionais.

O ITIL® apoia as organizações a otimizar o valor que obtêm das TI e dos serviços digitais. O ITIL® defende que os serviços de TI devem estar alinhados com as necessidades do negócio, suportando os seus processos fundamentais.

O ITIL® ajuda a definir a direção das organizações fornecedoras de serviços através de um modelo de capacidades e o seu alinhamento com a estratégia do negócio e as necessidades dos clientes.

O ITIL® inclui um esquema de formação e certificação profissionalmente reconhecido. Este esquema fornece orientações para o estabelecimento de um sistema de gestão de serviços e um glossário comum de termos para as organizações que usam serviços baseados em TI.

O desenvolvimento do ITIL e do standard ISO/IEC 20000 para sistemas de gestão de serviços têm estado interligados e o ITIL® está mapeado oficialmente no standard ISO/IEC 20000 - parte 11, reconhecendo a sua utilidade para viabilizar o cumprimento dos requisitos deste importante standard.

O curso de Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação (ITIL® Foundation) transmite uma visão abrangente dos conceitos chave, princípios, dimensões e práticas que estão na base do quadro de referência ITIL®, segundo a nova versão ITIL®4.

Contextualiza a aplicação das melhores práticas descritas no ITIL® no conjunto dos standards e boas práticas relevantes para a gestão de serviços de TI.

O programa do curso inclui todos pontos cobertos no syllabus mais recente do exame de acesso ao ITIL®4 Foundation Certificate.

Este curso utiliza como material de apoio o livro oficial, editado pela Axelos (“ITIL® Foundation, ITIL®4 edition”).

objetivos gerais

O objetivo deste curso é constituir uma base inicial de conhecimentos sólida para apoiar os profissionais de tecnologias e sistemas de informação (TI/SI) na sua atividade, permitindo aqueles que o desejem progredir no aprofundamento do conhecimento nas várias áreas da gestão de serviços de TI.

destinatários

Este curso destina-se a gestores e responsáveis de sistemas de Informação, bem como a todos aqueles que têm responsabilidade na orientação de equipas técnicas na prestação e gestão de serviços TI.

Interessa ainda a todos quantos na sua prática profissional estão envolvidos na estratégia, conceção, implementação e disponibilização dos serviços de TI fornecidos na organização, requerendo para tal conhecimento das melhores práticas na gestão de serviços.

Para todos aqueles que pretendam aprofundar os seus conhecimentos nas recomendações do quadro de referência ITIL® e atingir níveis de certificação superiores, este curso constitui uma preparação para a obtenção com sucesso do Foundation Certificate in IT Service Management, que é pré-requisito para os restantes níveis de certificação.

Pré-requisitos

Não existem pré-requisitos específicos para este curso, para além da familiaridade com o contexto da gestão de serviços de TI.

O curso é lecionado em português ou inglês, mas é importante que os participantes estejam à vontade com a literatura técnica em Inglês, para aproveitar ao máximo os conhecimentos que serão transmitidos.

Os slides e a documentação do curso estão escritos em Inglês, e as perguntas do exame de certificação (por escolha múltipla) são em Inglês.

Exame de certificação

O exame é **opcional**, é realizado individualmente em data a combinar com o Formador. Trata-se de uma certificação com reconhecimento internacional.

Na inscrição o formando opta por fazer ou não a certificação e ao preço de inscrição acresce o valor do exame: 260€ por examinando (opção exame online: 50€ adicionais, 310€ no total).

Conteúdos programáticos

- Introdução
- Gestão de serviços: conceitos chave
- Os princípios orientadores
- As quatro dimensões da gestão de serviço
- Sistema de valor de serviço
- Melhoria contínua
- As práticas ITIL
- Exame de treino

Tipo de avaliação

Durante o a curso:

Será feita avaliação contínua durante o curso e será realizado um exame simulado no final.

Exame de certificação:

No caso de formação presencial, o exame de certificação será efetuado numa sessão separada, em data a combinar no início do curso, e terá a duração de sessenta minutos.

No caso de formação remota síncrona, o exame de certificação será efetuado numa sessão online individual, com a duração de sessenta minutos e com vigilância remota, em datas a combinar com cada formando. Recomenda-se a realização do exame nas duas semanas seguintes ao curso.

Os participantes cuja língua materna não seja o Inglês dispõem de quinze minutos adicionais.

Coordenação e formador



A coordenação científico-pedagógica é da responsabilidade de **Cláudia de Sousa e Silva**, licenciada em Engenharia e Gestão Industrial (Universidade de Aveiro, Portugal, 2000), mestre em Gestão das Operações (Universidade de Aveiro, Portugal, 2004) e doutorada em Engenharia e Gestão Industrial (Universidade de Aveiro, Portugal, 2015).

Atualmente é Professora Auxiliar Convidada no Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo (DEGEIT) da Universidade de Aveiro, onde leciona, desde 2016, no âmbito de Gestão de Projetos e Empreendedorismo. Entre 2007-2016, foi assistente nesse departamento nas mesmas áreas.

Foi professora auxiliar convidada no Departamento de Engenharia Mecânica da Universidade de Coimbra, onde ensinou Gestão da Qualidade, Inovação e Empreendedorismo, Gestão da Produção (2016-2019).

Tem uma vasta experiência profissional em PMEs, especificamente na indústria automóvel, como Gestora da Qualidade e Gestora de Projetos (quadro interno da empresa entre 2000 - 2012 / 2012-2018 em regime de outsourcing). Atualmente, desempenha também funções de consultoria, onde desenvolve industry-based projects.



José Ruivo obteve a licenciatura (1980) em Engenharia Electrotécnica pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto e um MBA – Master in Business Administration (1992) pelo Instituto Superior de Estudos Empresariais (agora Porto Business School) da Universidade do Porto.

Certificações:

Obteve as certificações máximas em ITIL®, “ITIL® Managers Certificate”, pelo ISEB em Edinburg (2005), a certificação “ITIL® Expert”, pelo EXIN em Londres (2007) e esteve entre os primeiros a certificar-se em ITIL®4, em Novembro de 2018, pela Peoplecert e Axelos, em Manchester.

É certificado em FitSM, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27001, Lean IT e COBIT5.

Tem uma pós-graduação em Six Sigma (nível black-belt).

É acreditado internacionalmente pela Peoplecert como formador em ITIL®.

É acreditado internacionalmente pela APMG como formador FitSM, ISO/IEC 20000 e Lean IT.

Exerce a sua atividade profissional há mais de 25 anos como gestor de Tecnologias e Sistemas de Informação em diversas empresas nas áreas da Banca, Mercados de Capitais e Telecomunicações.

Foi responsável pelas operações e gestor de unidade de negócios de uma empresa de serviços em Tecnologias de Informação, assegurando a gestão de sistemas críticos para empresas da área da Distribuição, Telecomunicações e Indústria.

Criou e gere atualmente a QualiUS, uma empresa de consultoria e formação, especializada em processos em tecnologias de informação.

A QualiUS é certificada internacionalmente pela Peoplecert e APMG como organização de formação – ATO – e é Certified Partner da Axelos, proprietária do ITIL®.

Enquanto consultor gere programas de implementação de melhoria de processos em empresas e diversas entidades da administração pública.

Enquanto formador tem lecionado diversas disciplinas de licenciatura, mestrado e pós-graduação em várias universidades.

É formador nos cursos de Cursos de Especialização Profissional em Engenharia Informática do Departamento de Engenharia Informática [DEI] do Instituto Superior Técnico [IST], onde criou o curso de “Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação (ITIL®)”, já com 24 edições.

Tem realizado edições deste curso em colaboração com diversas entidades, nomeadamente as Universidades de Aveiro, Braga, Porto e Lisboa (IST).

Tem desenvolvido em Luanda ações de formação para organizações estatais e grandes empresas angolanas.

O curso ITIL® 4 Foundation é oferecido pela QualiUS, entidade acreditada (ATO) pela Axelos Limited. O ITIL® é uma marca registada da Axelos Limited. Todos os direitos reservados

