



# CURSO ITIL 4 Fundamentos

Ainda a última palavra em melhores práticas de TI, o ITIL 4 aproveita as melhores coisas da ITIL e expande as operações de TI e serviços para o futuro.

## ITIL 4

**DESENVOLVA SEU EXPERTISE EM  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM O  
ITIL 4 FUNDAMENTOS**

## A IT Partners

\* Uma empresa voltada para a transformação das organizações e a propagação do conhecimento em organizações de médio e grande porte através da aplicação de metodologias, focada no uso estratégico e planejado da tecnologia da informação aos processos de negócio

\* Destaca-se por treinamentos certificados internacionais, auditoria e implantação do COBIT, Agile, ISO/IEC20000, ISO/IEC27000 e Compliance. Acreditada para cursos e exames em instituições como a Axelos, EXIN, Peoplecert e a ISACA, já treinou mais de 10.000 profissionais até 2018.

### SOBRE O ITIL 4

A ITIL 4 é a evolução para o framework ITIL e se baseia nos elementos principais do ITIL, e nas melhores práticas de TI mais recentes.

O mundo está se tornando digital. Como a tecnologia está se tornando incorporada na sociedade, as organizações precisam se preparar para uma nova maneira de trabalhar. Ao longo dos anos, organizações e profissionais analisaram o ITIL® como sua luz orientadora para apoiar as organizações, agora o ITIL evoluiu e o ITIL 4 está aqui para navegar nas organizações para a era moderna.

Por mais de 30 anos, a ITIL liderou o setor de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) com programas de orientação, treinamento e certificação. O ITIL 4 atualiza a biblioteca reformulando a maioria das práticas de ITSM estabelecidas no contexto mais amplo da experiência do cliente, fluxos de valor e transformação digital, além de adotar novas formas de trabalho, como Lean, Agile e DevOps.



ITIL®  
Foundation

## O treinamento

O nível Foundation foi projetado como uma introdução ao ITIL 4 e permite que os candidatos analisem o gerenciamento de serviços de TI por meio de um novo modelo operacional para criação, entrega e melhoria contínua de produtos e serviços habilitados por tecnologia.

### DESCRIÇÃO DO CURSO

A ITIL 4 Foundation é baseada na primeira publicação do ITIL 4, a mais recente evolução das orientações mais adotadas para o ITSM.

Este curso de 2 dias oferece aos alunos uma extensa introdução aos principais conceitos do ITIL 4.

Com a ajuda dos conceitos e terminologia do ITIL 4, discussões em grupo, atividades baseadas no estudo de caso e exemplos incluídos no curso, você terá condições de obter a Certificação de fundamentos do ITIL 4 da IT Partners, uma organização de treinamento credenciada.

Este curso foi desenvolvido para fornecer aos alunos uma compreensão abrangente dos princípios da ITIL 4 e mostrar como eles podem melhorar seu trabalho e o trabalho de sua organização como um todo com a orientação da ITIL 4.

### OBJETIVO DO CURSO

*O objetivo do Fundamentos é apresentar aos participantes os modernos gerenciamentos de serviços habilitados por TI, fornecer-lhes uma compreensão da linguagem comum e conceitos-chave e mostrar como eles podem melhorar seu trabalho e o trabalho de sua organização com as orientações do ITIL 4.*

### AGENDA

*Dia 1: conceitos-chave do gerenciamento de serviços*

- Criação de valor, resultados, custos e riscos
- Relações de serviços
- As quatro dimensões
- O sistema de valores de serviço da ITIL
- As atividades da cadeia de valor do serviço
- A natureza e uso dos princípios orientadores

*Dia 2: práticas selecionadas e termos-chave da ITIL*

- práticas de gerenciamento de serviços
- Práticas gerais
- Práticas técnicas

### RESULTADO DO CURSO

O curso irá inspirá-lo a servir como um precursor de mudanças, compartilhando e usando o que você aprendeu, e continuará a aprender, sobre o ITIL 4 para liderar e orientar os outros.

### PRÉ-REQUISITOS

Não existem pré-requisitos, mas alguns conhecimentos de Gerenciamento de Serviços são desejáveis

### CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

Todos os participantes que cumprirem a carga horária de no mínimo 75%.

### PÚBLICO ALVO

O público-alvo varia de estudantes de TI e de negócios dando seus primeiros passos no gerenciamento de serviços até profissionais experientes, familiarizados com versões anteriores do ITIL e outras fontes de práticas recomendadas do setor.

### CARGA HORÁRIA

16 horas /atividades

### Material em Português

### EXAME EM PORTUGUÊS

- Número de Questões: 40
- Índice de Aprovação: 65% (26 de 40)
- Utilização de material de apoio durante o exame: não
- Tempo: 60+ minutos

### MAIS INFORMAÇÕES

[Axelos - ITIL](#)  
e  
[FAQ](#)





## Sobre a IT Partners

### Destaques nos trabalhos da IT Partners.

Nossos clientes estão entre as maiores e melhores empresas do país, destacadamente entre as 500 maiores. Tanto o segmento público como o privado contam com nossos serviços e treinamentos.

### Treinamento

Para atender de forma eficiente, as áreas de TI das empresas que buscam o aprimoramento constante de suas equipes, a divisão de treinamento da IT Partners desenvolve e aperfeiçoa continuamente metodologias capazes de assegurar a formação teórica e prática dos alunos. A empresa se preocupa em adaptar à realidade do país, sempre com a aprovação dos organismos internacionais responsáveis, cursos e exames de certificação de todos os níveis. A IT Partners foi a primeira a oferecer cursos de ITIL® com conteúdo e exame de certificação em português. Os índices de aprovação obtidos por

seus alunos mantêm-se em torno acima dos patamares mundiais por tipo de curso.

### Consultoria

A área de Serviços de Consultoria tem como foco ajudar nossos clientes a se adaptarem, com sucesso, às condições econômicas em constante mudança e a desenvolverem estratégias corporativas e tecnológicas que melhorem o retorno sobre seus investimentos.

A IT Partners é especialista em aliar a inteligência de diagnóstico proporcionada pelo COBIT, ITIL®, , ISO 27000, ISO 20000 e ISO 15504.

Desenvolvemos nossa própria metodologia, a BRAVO que trata da Governança do Ciclo de Vida dos Riscos de TI.

### Onde estamos

Av. Moema, 300 - cj. 91 - CEP 04077-020 - São Paulo - SP - Brasil

### Mais informações:

[www.itpartners.com.br](http://www.itpartners.com.br)

[treinamento@itpartners.com.br](mailto:treinamento@itpartners.com.br)

Tel. 55 11 5102-3830

