

Ficha Técnica - ITIL® 4 Foundation

Designação

ITIL® 4 Foundation – Fundamentos da Gestão de Serviços de TI, Criação de Valor e Melhoria Contínua [Exame Incluído].

Área

Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Subárea

Gestão de Serviços de TI | IT Service Management | Suporte Técnico | Gestão de Processos | Melhoria Contínua.

Nível

Fundamental.

Carga Horária

60 horas.

Modalidade

Presencial, online ou híbrida.

Regime

Pós-laboral ou adaptável à disponibilidade dos formandos.

Objectivo Geral

Capacitar os formandos para compreender e aplicar os fundamentos, princípios e práticas do ITIL 4 na gestão de serviços de Tecnologias de Informação, promovendo a criação de valor, a melhoria contínua, a qualidade dos serviços e o alinhamento entre as equipas de TI e os objectivos organizacionais.

Objectivos Específicos

No final da formação, os formandos deverão ser capazes de:

1. Definir os principais conceitos da gestão de serviços de TI.
2. Compreender os conceitos de valor, utilidade, garantia, custos, riscos e resultados.
3. Explicar os componentes do Sistema de Valor de Serviço do ITIL 4.
4. Identificar e interpretar os princípios orientadores do ITIL 4.
5. Compreender as actividades da Cadeia de Valor de Serviço.
6. Descrever as quatro dimensões da gestão de serviços.
7. Distinguir as principais práticas de gestão de serviços de TI.
8. Compreender os processos de gestão de incidentes, problemas, pedidos e alterações.
9. Aplicar conceitos de melhoria contínua e avaliação da qualidade dos serviços.
10. Interpretar questões e cenários de avaliação e preparar-se para o exame oficial ITIL 4 Foundation.

Módulos da Formação

Nº	Módulo	Carga Horária
1	Fundamentos da Gestão de Serviços de TI	10 horas
2	Sistema de Valor de Serviço e Cadeia de Valor	10 horas
3	As Quatro Dimensões da Gestão de Serviços	10 horas
4	Principais Práticas de Gestão de Serviços	10 horas
5	Melhoria Contínua, Valor e Qualidade dos Serviços	10 horas
6	Laboratórios, Estudos de Caso e Preparação para o Exame	10 horas
	Total	60 horas

Público-Alvo

- Técnicos de suporte informático e helpdesk.
- Técnicos de assistência e manutenção de sistemas.
- Profissionais de Service Desk e suporte técnico.
- Administradores de sistemas e redes.
- Gestores e coordenadores de serviços de TI.
- Responsáveis por processos, qualidade e operações de TI.
- Estudantes e recém-formados em Informática e áreas relacionadas.
- Profissionais que pretendam iniciar uma carreira em gestão de serviços de TI.

Pré-Requisitos

- Conhecimentos básicos de informática.
- Familiaridade com serviços e sistemas de Tecnologias de Informação.
- Capacidade de leitura e compreensão de materiais técnicos.
- Interesse em processos, suporte técnico e melhoria da qualidade dos serviços.

Não é obrigatória experiência profissional prévia em gestão de serviços de TI.

Metodologia

Serão utilizadas as seguintes metodologias:

- Aulas expositivas e participativas.
- Análise de estudos de caso.
- Exercícios de identificação de práticas ITIL.
- Simulações de incidentes e pedidos de serviço.
- Discussão de cenários de melhoria contínua.
- Questionários de consolidação dos conhecimentos.
- Simulações de exame e análise das respostas.
- Revisão final dos conceitos e da terminologia oficial.

Critérios de Avaliação

- Participação e assiduidade — 20%
- Exercícios e actividades práticas — 30%
- Projecto prático final — 50%
- Total — 100%

Critérios de Avaliação

- Participação e assiduidade — 20%
- Exercícios e actividades práticas — 30%
- Projecto prático final — 50%
- Total — 100%

Certificação

Certificado de Aproveitamento mediante:

- Frequência mínima de **75%**.
- Aproveitamento mínimo de **70%**.