



ITIL® 5 Foundation

ITIL

Com certificação

- **Nível:** Entrada
- **Duração:** 24h

Sobre o curso

O curso ITIL® 5 Foundation fornece uma visão moderna da gestão de produtos e serviços digitais, centrada na criação de valor e na melhoria contínua.

O ITIL® é o framework de referência a nível mundial para a gestão de serviços baseados em tecnologia. Com a versão 5, o ITIL evolui para um modelo orientado à gestão integrada de produtos e serviços digitais, à cocriação de valor e à adaptação a contextos organizacionais cada vez mais dinâmicos e digitais.

O ITIL® 5 Foundation apresenta os conceitos fundamentais do ITIL, incluindo o ITIL Value System, os ITIL Guiding Principles, a value chain, as management practices e as four dimensions of product and service management. Esta abordagem permite compreender como as organizações podem alinhar estratégia, governance, operações e melhoria contínua para maximizar valor para clientes e stakeholders.

Este curso constitui a base essencial para a compreensão e aplicação do ITIL em ambientes modernos, preparando também os participantes para a certificação ITIL® 5 Foundation.

Porquê a formação ITIL® 5 Foundation?

ITIL® 5 Foundation é um curso de nível básico, que serve como um ponto de partida para outras formações ITIL® mais avançadas. A qualificação ITIL® é amplamente reconhecida e valorizada mundialmente, sendo por isso essencial para alavancar a carreira dos profissionais da indústria. De igual modo, impacta significativamente na eficácia e no sucesso das organizações.

O que recibes com o curso:

- Manual do aluno acreditado pela PeopleCert
- Livro oficial *ITIL® Foundation edition 5*;
- Acesso a simulações de exames;
- Documentação de apoio à formação e à preparação para exame;
- Voucher para o exame ITIL® 5 Foundation Certification. **O voucher de exame incluído neste curso**

tem uma validade de 11 meses após o início da formação.

Destinatários

Este curso destina-se a profissionais que pretendem adquirir conhecimentos fundamentais em gestão de serviços e produtos digitais, nomeadamente:

- Profissionais de IT e áreas digitais
 - IT Service Managers
 - Product Managers e Product Owners
 - Gestores de operações e de serviços
 - Profissionais envolvidos em DevOps, Agile e Governance
 - Consultores e profissionais de melhoria contínua
 - Qualquer profissional que pretenda obter a certificação ITIL® 5 Foundation
-

Objetivos

- Compreender os conceitos-chave da gestão de produtos e serviços digitais
 - Explicar o modelo de cocriação de valor no ITIL
 - Identificar os componentes do ITIL Value System
 - Compreender o papel da governance na criação de valor
 - Reconhecer a estrutura e função da value chain
 - Aplicar os ITIL Guiding Principles em diferentes contextos organizacionais
 - Compreender o papel das ITIL Management Practices
 - Entender a importância da melhoria contínua e dos value streams
 - Preparar-se para o exame ITIL® 5 Foundation
-

Condições

Para particulares

- 10% do valor total pago no ato da inscrição; restante valor até 7 dias antes do início do curso.
- Formandos não residentes em Portugal: pagamento de 50% no ato da inscrição.
- Possibilidade de pagamento em até 12 prestações mensais sem juros via Cofidis Pay (até 2.500€, sujeito a aprovação).
- Possibilidade de beneficiar do Cheque Formação+Digital até 750€ (conforme elegibilidade).
- Isenção de IVA para particulares.

Para empresas

- Empresas nacionais: pagamento a 30 dias, contra fatura (acresce IVA à taxa legal em vigor).
 - Empresas da UE e fora da UE: valores isentos de IVA e pagamento a pronto.
-

Pré-requisitos

Não existem pré-requisitos.

É recomendável alguma familiaridade com ambientes de IT, serviços digitais ou gestão organizacional.

Metodologia

Durante a formação, os participantes irão:

- Aplicar conceitos de gestão de produtos e serviços digitais a exemplos práticos e exercícios interativos
 - Participar em exemplos orientados de aprendizagem para compreender a value chain e as relações de serviço
 - Explorar o mapeamento de value streams através de atividades guiadas
 - Colaborar com outros participantes e com o formador para reforçar os conceitos-chave e os ITIL Guiding Principles
 - Consolidar os conhecimentos adquiridos com foco na preparação para o exame ITIL® 5 Foundation
-

Programa

- Conceitos-chave da gestão de produtos e serviços digitais
- Relações de serviço
- As quatro dimensões da gestão de serviços
- ITIL Value System
- Value chain
- Princípios orientadores (ITIL Guiding Principles)
- ITIL Management Practices
- Value streams - mapeamento e gestão

Conceitos-chave da gestão de produtos e serviços digitais

- Definições dos conceitos de produto e serviço digital
- Tipos de interações de serviço e a forma como suportam a cocriação de valor

Relações de serviço

- Conceitos e tipos de relações de serviço, incluindo papéis e métricas de qualidade de serviço
- Contributo da utilidade, garantia, experiência e sustentabilidade para a criação de valor

As quatro dimensões da gestão de serviços

- Visão geral das quatro dimensões e o seu papel numa abordagem equilibrada e holística à gestão de serviços

ITIL Value System

- Componentes do ITIL Value System e respetivo propósito
- Governance no ITIL Value System e o seu papel no suporte à criação de valor

Value chain

- Propósito e âmbito de cada atividade no ciclo de vida de produtos e serviços digitais
- Termos-chave relacionados com as atividades da value chain

Princípios orientadores (ITIL Guiding Principles)

- Contributo do feedback para a cocriação de valor
- Aplicação dos princípios orientadores ITIL em diferentes contextos organizacionais
- Interação dos princípios orientadores no suporte à melhoria contínua e à tomada de decisão
- Forma como as práticas de gestão suportam as atividades da value chain para permitir a criação de valor

ITIL Management Practices

- Papel das práticas de gestão no framework ITIL
- Introdução aos ITIL Practice Guides e respetivos benefícios
- Práticas de melhoria contínua e a sua aplicação
- Etapas do ITIL Continual Improvement Model

Value streams - mapeamento e gestão

- Propósito e conceitos do mapeamento e da gestão de value streams
- Relação entre o mapeamento de value streams digitais e a gestão de value streams