



## ITIL® Service (Version 5)

ITIL

Live Training ( também disponível em presencial )

- **Localidade:**
- **Data:** 23 Nov 2026
- **Preço:** 2100 € ( Os valores apresentados não incluem IVA. Isenção do valor do IVA a particulares. )
- **Horário:** Laboral das 1º ao 3º dia das 9h30 às 17h30, 4º dia das 09h30 às 12h30
- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 24h

---

### Sobre o curso

**Desenvolve competências para gerir serviços digitais ao longo do ITIL Product e Service Lifecycle, desde a identificação de oportunidades até à operação, entrega e suporte.**

O **ITIL® Service (Version 5)** aborda a forma como as organizações desenham, desenvolvem, entregam, suportam e melhoram continuamente serviços através do ITIL Product e do Service Lifecycle. Ao longo da formação, vais compreender como os serviços digitais permitem a cocriação de valor, ajudando os clientes a alcançar os resultados pretendidos sem terem de gerir custos e riscos específicos.

O curso explora as diferentes atividades do ciclo de vida e a forma como permitem manter os serviços alinhados com as necessidades dos stakeholders e os objetivos da organização. Aborda ainda o contributo das atividades da cadeia de valor, práticas de gestão e operação de modelos para a gestão de serviços digitais.

A formação permite também compreender como **modelos operacionais, fluxos de valor dos serviços e estruturas organizacionais** suportam a gestão de serviços, bem como o contributo da **Inteligência Artificial, automação, DevOps e PRINCE2** para a gestão e entrega de serviços.

#### O que recibes com o curso via Rumos/GALILEU

- eBook oficial do curso acreditado pela PeopleCert;
- Documentação de apoio à formação e à preparação para exame;
- Voucher para o exame ITIL® Service (Version 5). O voucher de exame incluído neste curso tem uma validade de 11 meses após o início da formação.

**Exame de Certificação ITIL® Service (Version 5)**

- 40 questões de escolha múltipla;
  - Duração de 90 minutos;
  - Exame com consulta (open book);
  - Nota mínima de aprovação: 28 respostas corretas em 40 (70%).
- 

## Destinatários

- Profissionais de Service Management;
  - Profissionais de Service Delivery e Service Operations;
  - Product Managers e Service Managers;
  - Especialistas de operações e suporte;
  - Profissionais de transformação digital;
  - Profissionais que pretendam aprofundar os seus conhecimentos sobre as práticas ITIL aplicadas ao ciclo de vida dos serviços.
- 

## Objetivos

- Compreender os principais conceitos de produtos e serviços digitais;
  - Explicar a finalidade, o âmbito e a estrutura do ITIL Product and Service Lifecycle;
  - Descrever como as atividades da value chain organizacional suportam as atividades do ciclo de vida;
  - Aplicar as atividades do ciclo de vida, incluindo discover, design, acquire, build, transition, operate, deliver e support;
  - Identificar os papéis, outputs, fatores de sucesso e métricas associados às atividades do ciclo de vida;
  - Explicar como as management practices permitem e suportam as atividades do ciclo de vida dos serviços;
  - Descrever como operating models, service value streams e estruturas organizacionais suportam a gestão de serviços;
  - Compreender como Inteligência Artificial, automação e frameworks complementares suportam a gestão e a entrega de serviços.
- 

## Condições

ITIL® é uma marca comercial registada da AXELOS Limited, usada sob permissão da AXELOS Limited. Todos os direitos reservados.

### CONDIÇÕES FINANCEIRAS

#### 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; restante valor até 7 dias antes do início do curso.
- Possibilidade de pagamento faseado.
- 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

- Certificação ITIL® (Version 5) Foundation; ou
- Qualquer certificação ITIL® 4.

Deverás também ter:

- Conhecimentos básicos sobre conceitos de Service Management;
  - Familiaridade com serviços digitais e ambientes suportados por tecnologia;
  - Experiência em funções relacionadas com Service Delivery, operações ou suporte.
- 

## Programa

- Digital Products and Services
- Discover
- Design
- Acquire
- Build
- Transition
- Operate
- Deliver
- Support
- Lifecycle Management
- ITIL e outras Frameworks

### Digital Products and Services

Introdução aos produtos e serviços digitais, às suas características e à forma como o ITIL Product and Service Lifecycle suporta a criação de valor dos serviços.

### Discover

Exploração da forma como as organizações identificam oportunidades de serviço e alinham a estratégia, visão e direção do portefólio com as necessidades dos stakeholders.

### Design

Análise da forma como os princípios de human-centred design e holistic design suportam um design eficaz dos serviços e o planeamento do ciclo de vida.

### Acquire

Explicação de como as organizações adquirem capacidades, tecnologias e fornecedores para suportar o

desenvolvimento e a entrega de serviços.

#### **Build**

Abordagem à forma como os designs de serviços são desenvolvidos em capacidades operacionais através de um planeamento e execução estruturados do build.

#### **Transition**

Exploração da forma como os serviços são preparados e introduzidos em ambientes live através de atividades estruturadas de transition.

#### **Operate**

Foco na operação eficaz de serviços digitais em ambientes live através de práticas operacionais estruturadas.

#### **Deliver**

Descrição da forma como os serviços são entregues aos utilizadores através de service relationships, delivery practices e cocriação de valor.

#### **Support**

Explicação de como são geridos incidentes, problemas e interrupções para manter o desempenho do serviço e a experiência do utilizador.

#### **Lifecycle management**

Análise da forma como operating models, value streams, estruturas organizacionais e tecnologia permitem uma gestão eficaz do ciclo de vida dos serviços.

#### **ITIL and other frameworks**

Exploração da forma como as práticas ITIL se integram com DevOps e frameworks de gestão de projetos, como PRINCE2.