



ITIL® Transformation (Version 5)

ITIL

- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 24h

Sobre o curso

Desenvolve competências para liderar e apoiar iniciativas de transformação, articulando governação, execução, aprendizagem e melhoria contínua com ITIL®.

O **ITIL® Transformation (Version 5)** aborda a forma como as organizações podem planear, executar e sustentar iniciativas de transformação com base nas orientações ITIL. Ao longo da formação, vais compreender como gerir mudanças coordenadas que envolvem múltiplas dependências, incerteza, complexidade e risco, indo além da melhoria de rotina para alcançar resultados sustentáveis.

Integrado nos percursos **ITIL (Version 5) Managing Professional, Practice Manager e Strategic Leader**, o curso explora o ITIL Transformation Model e a forma como a transformação se estrutura através das camadas de governação, posicionamento, execução e aprendizagem. Aborda ainda as etapas, padrões, contextos, modelos de governação, ferramentas e métodos de medição que suportam as iniciativas de transformação.

A formação permite também compreender como a **Inteligência Artificial, DevOps e PRINCE2** se articulam com ITIL para apoiar a transformação, bem como aplicar ferramentas como Value Stream Mapping, OKRs, ITIL Maturity Model, Theory of Constraints e RACI ou RASCI. Vais ainda compreender como as aprendizagens obtidas contribuem para a melhoria contínua no ITIL Value System.

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® Transformation (Version 5). O voucher de exame incluído neste curso tem uma validade de 11 meses após o início da formação.

Exame de Certificação ITIL® Transformation (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 envolvidos na entrega ou suporte de produtos e serviços digitais;
- Profissionais de negócio que pretendam compreender a transformação organizacional;
- Service Managers, Product Owners e Team Leaders responsáveis por iniciativas de mudança;
- Profissionais que estejam a adotar ou a expandir práticas de Service Management baseadas em ITIL;
- Profissionais que pretendam obter as designações ITIL Managing Professional, Practice Manager ou Strategic Leader e aprofundar conhecimentos sobre transformação;
- Profissionais que pretendam compreender como implementar ITIL numa organização.

Objetivos

- Explicar os principais conceitos ITIL e a forma como suportam a transformação organizacional;
- Descrever as camadas, fases, etapas e padrões de transformação, bem como as influências do contexto;
- Explicar como ferramentas, técnicas, modelos de governação e métodos de medição suportam a transformação;
- Descrever como Inteligência Artificial, DevOps e PRINCE2 se integram com ITIL para apoiar a entrega;
- Explicar como as aprendizagens obtidas contribuem para a melhoria contínua no ITIL Value System.

Condições

Este curso é ministrado em inglês.

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

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.
-

Programa

- Revisão de ITIL Foundation e introdução à transformação
- ITIL Transformation Model
- Padrões de transformação e padrões de iniciação
- Padrões de governação para a transformação
- Padrões de execução na transformação
- Exemplos de transformação end-to-end
- Medição, ferramentas, aprendizagem e síntese
- Inteligência Artificial e integração com outros frameworks

Revisão de ITIL Foundation e introdução à transformação

- Definir produtos digitais e serviços digitais e identificar as suas principais características;
- Explicar como as ofertas de serviços criam valor através de produtos e serviços digitais;
- Descrever a finalidade e a estrutura do ITIL Product and Service Lifecycle Model;
- Identificar as atividades da cadeia de valor e a forma como contribuem para a criação de valor;
- Clarificar as relações entre produtos, serviços, cocriação de valor e gestão do ciclo de vida;
- Descrever a transformação no contexto ITIL e o seu papel no ITIL Value System.

ITIL Transformation Model

- Descrever as quatro camadas da transformação: governação, posicionamento, execução e aprendizagem;
- Explicar como o ITIL Transformation Model é aplicado na prática;
- Aplicar as fases e etapas da abordagem à transformação na sequência correta;
- Explicar como contextos ordenados, complexos e caóticos influenciam as abordagens à transformação;
- Descrever as doze fases do ITIL Transformation Model.

Padrões de transformação e padrões de iniciação

- Identificar os tipos de padrões de transformação: iniciação, governação e execução;
- Descrever como cada tipo de padrão suporta o trabalho de transformação;
- Explicar as características dos padrões de iniciação e a forma como definem o âmbito e o patrocínio;
- Reconhecer como os padrões de iniciação influenciam o timing e o alinhamento estratégico;
- Descrever padrões comuns de governação das operações correntes e da transformação;
- Explicar quando aplicar padrões de execução como contain, discover e implement.

Padrões de governação para a transformação

- Descrever padrões comuns de governação das operações correntes;
- Descrever abordagens de governação da transformação;
- Explicar como a governação interage com a iniciação e a execução nas diferentes camadas da transformação;
- Distinguir entre padrões de governação das operações correntes e da transformação;

- Identificar combinações de autoridade e assurance que influenciam as decisões de governação;
- Reconhecer como a governação suporta o alinhamento, a tomada de decisão e a supervisão.

Padrões de execução na transformação

- Identificar os padrões de execução contain, discover e implement;
- Explicar quando e como é utilizado cada padrão de execução;
- Descrever como o trabalho de transformação é executado através de cada padrão;
- Reconhecer o padrão de execução mais adequado a diferentes cenários de transformação;
- Aplicar padrões de execução a exemplos simples de transformação.

Exemplos de transformação end-to-end

- Identificar camadas, fases e padrões em exemplos completos de transformação;
- Reconhecer como as quatro camadas da transformação funcionam em conjunto;
- Descrever a progressão das fases e a forma como o feedback influencia essa evolução;
- Explicar como execução, governação e posicionamento se manifestam em cenários reais;
- Descrever como os insights reforçam a capacidade de transformação futura.

Medição, ferramentas, aprendizagem e síntese

- Identificar ferramentas de transformação como complexity thinking, Value Stream Mapping, OKRs, ITIL Maturity Model, Theory of Constraints e RACI ou RASCI;
- Descrever como as ferramentas suportam a observação, a governação e a execução;
- Explicar os benefícios e desafios da medição no trabalho de transformação;
- Identificar medidas adequadas de progresso e resultados;
- Descrever métodos de reflexão, síntese e transferência de conhecimento;
- Aplicar técnicas de reflexão e síntese para integrar as aprendizagens obtidas no ITIL Value System.

Inteligência Artificial e integração com outros frameworks

- Identificar o ITIL Artificial Intelligence Governance Model e o seu papel na transformação;
- Explicar como a Inteligência Artificial suporta avaliações de preparação e a governação adaptativa;
- Descrever como a automação influencia os métodos e ferramentas de transformação;
- Reconhecer como ITIL e DevOps se alinham ao longo do ciclo de vida de produtos e serviços;
- Explicar como ITIL se articula com PRINCE2 para apoiar uma entrega estruturada da mudança.