IT Service Manager

Gestão de Projetos

Com certificação

- **Nível:** Entrada
- **Duração:** 105h

Sobre o curso

A Academia IT Service Manager foi desenhada para preparar profissionais de TI com as competências essenciais para a Gestão de Serviços de TI (ITSM), aplicando práticas reconhecidas internacionalmente, como ITIL 5 e Metodologias Agile, em conjunto com ferramentas e conceitos de ITSM.

Esta formação aborda de forma abrangente todas as fases do ciclo de vida dos serviços de TI, desde a governança e gestão de processos até à automatização e melhoria contínua, assegurando uma visão estratégica e prática.

Com uma forte componente prática, os formandos enfrentarão desafios reais através de módulos especializados, que incluem gestão de riscos, conformidade e desempenho de aplicações. Ao concluir a Academia, estarão capacitados para implementar estratégias de melhoria contínua, alinhar os serviços de TI com os objetivos de negócio e liderar equipas como gestores de serviços altamente qualificados no competitivo mercado tecnológico.

Razões para frequentar esta Academia:

- 1 Certificação reconhecida internacionalmente.
- Formação qualificada.
- Os melhores profissionais, com experiência real na área, como formadores.

Certificações:

- ITIL® 5 Foundation

Saídas Profissionais:

- IT Service Manager

- IT Project Manager
- IT Operations Manager
- ITSM Specialist

Destinatários

Esta formação é direcionada a profissionais de Tecnologias de Informação (TI) que procuram evoluir para funções de gestão, como Gestores de Serviços de TI, Gestores de Projetos de TI ou responsáveis pela governança e melhoria contínua de serviços de TI.

É igualmente adequada para consultores, analistas e líderes de equipas de TI que pretendam adquirir competências em gestão de processos e serviços, bem como no uso de ferramentas ITSM.

Além disso, a Academia é relevante para profissionais da área de operações de TI que desejem ampliar os seus conhecimentos em automatização de processos, ITIL, metodologias agile e ferramentas de monitorização do desempenho de aplicações.

Objetivos

Esta Academia tem como objetivo principal capacitar os profissionais de TI a gerirem, de forma eficaz, projetos e serviços de TI, com foco na melhoria contínua, governança e aplicação de metodologias ágeis.

Ao longo do programa, os participantes irão adquirir uma compreensão abrangente do ciclo de vida dos projetos, dos princípios ITIL, e da gestão de ferramentas ITSM, como ServiceNow e Jira. Serão também exploradas práticas de automatização e monitorização do desempenho de aplicações, fundamentais para otimizar operações e processos.

No final da formação, os participantes estarão aptos a:

- Implementar processos robustos de gestão de serviços;
- Identificar e mitigar riscos em TI;
- Alinhar procedimentos e processos às normas e melhores práticas;
- Promover a melhoria contínua na prestação de serviços de TI

Condições

- Taxa de inscrição: 290€, dedutível no valor total do curso.
- Formandos não residentes no território nacional, terão de efetuar um pagamento de 50% do valor total da propina no momento da inscrição.
- Inscrições a título particular de pessoas que se encontrem em situação de desemprego, beneficiam de um desconto de 10%, mediante apresentação de comprovativo da situação atual (não acumulável com outras campanhas em vigor).
- Condições especiais para Alumni de Academias ou Pós-graduações GALILEU.

- Os valores apresentados não incluem IVA. Isenção do valor do IVA a particulares.

Modalidades de Pagamento

- Pronto pagamento: Liquide o valor total do curso no momento da inscrição e beneficie de um desconto adicional de 5%.
- Pagamento faseado sem juros: Liquide a taxa de inscrição e divida o valor restante em até 5 mensalidades diretamente connosco, sem juros ou custos associados.

Pré-requisitos

- Para frequentar esta Academia, os formandos devem possuir conhecimentos básicos de Tecnologias de Informação e uma compreensão geral das operações de TI.
- É recomendada experiência prévia em equipas de suporte ou na gestão de incidentes, embora não obrigatória.
- Noções fundamentais de gestão de projetos e familiaridade com metodologias ágeis, como SCRUM, serão uma mais-valia para maximizar a aprendizagem e aplicação prática dos conteúdos.

Metodologia

A Academia IT Service Manager é composta por módulos de formação que combinam sessões teóricas e práticas, numa abordagem integrada. O programa inclui sessões síncronas com acompanhamento contínuo e personalizado por parte de um formador experiente, assim como módulos de formação complementar assíncronos.

Durante o percurso, os participantes realizarão exercícios e simulações de situações reais, promovendo uma aprendizagem prática e eficaz.

Os conteúdos da formação foram cuidadosamente desenvolvidos pela Rumos, em colaboração com organizações parceiras, assegurando a sua relevância para o mercado atual. Todo o material didático necessário será disponibilizado aos participantes, garantindo o suporte ideal para o sucesso na formação.

Programa

- Gestão de Projetos - Fundamentos
- Introdução às Metodologias Ágeis (e-Learning)
- ITIL® 5 Foundation
- Soft Skills Essenciais para um IT Service Manager (e-Learning)
- Gestão de Ferramentas ITSM
- Seminário: Gestão Financeira de Serviços TI
- Gestão e Melhoria Contínua em ITSM
- Seminário: Inteligência Artificial em ITSM

Gestão de Projetos – Fundamentos – 21h

Este módulo fornece uma introdução abrangente à gestão de projetos, abordando os conceitos fundamentais e práticas essenciais para o sucesso na condução de projetos.

- Definição de projeto e de gestão de projetos
- Intervenientes num projeto
- Quadrado dos objetivos concorrentes de um projeto
- Fatores de sucesso e de insucesso de um projeto
- Ciclo de vida do projeto
- Grupos de processos na gestão de projetos: Iniciação, planeamento, execução, monitorização e controlo, encerramento
- Curva de esforço
- Apresentação das áreas de conhecimento:
    - Gestão do âmbito;
    - Gestão do custo;
    - Gestão do prazo;
    - Gestão da qualidade;
    - Gestão dos recursos humanos;
    - Gestão da comunicação;
    - Gestão do risco;
    - Gestão das aquisições;
    - Gestão da integração do projeto.

Introdução às Metodologias Ágeis – e-Learning

Neste módulo, os formandos serão introduzidos às metodologias ágeis, compreendendo os seus princípios fundamentais e a sua aplicação no contexto atual de desenvolvimento de serviços de TI.

- O ágil no contexto atual
- Princípios fundamentais das metodologias ágeis
- Frameworks e métodos ágeis
- Ferramentas e tecnologias para metodologias ágeis
- Barreiras e desafios na adoção ágil

ITIL® 5 Foundation – 24h

Este módulo aborda os conceitos essenciais do ITIL® 5, fornecendo uma compreensão profunda sobre a gestão de serviços de TI e preparando os formandos para a certificação ITIL® 5 Foundation.

- 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

Workshop: Fluxos de valor para criar, entregar e suportar serviços – 7h

Este workshop explora os fluxos de valor no ITIL® 4, focando-se em como criar, entregar e suportar serviços de forma eficiente.

- Compreender a importância dos Fluxos de Valor (*ITIL® 4 Value Streams*);
- Conhecer Fluxos de Valor para criar, entregar e suportar serviços;
- Compreender o contributo das Práticas de Gestão para com as atividades dos Fluxos de Valor:
    - Continual Improvement
    - Change Enablement
    - Incident Management
    - Problem Management
    - Service Desk
    - Service Request Management
    - Service Level Management

Soft Skills Essenciais para um IT Service Manager – e-Learning

Neste módulo, os formandos desenvolverão soft skills cruciais para o sucesso na gestão de serviços de TI, incluindo comunicação eficaz, gestão de equipas e negociação.

Gestão de equipas

- Colaboração com Profissionais de Diferentes Áreas
- Respeito à Diversidade Cultural e Funcional
- Influenciar e Motivar Colegas de Equipa
- Tomar Iniciativas e Assumir Responsabilidades

Gestão de stakeholders

- O que são Stakeholders?
- Comunicação e Escuta Ativa
- Relações Interpessoais e Inteligência Emocional
- Negociação, Influência e Gestão de Conflitos
- Resiliência, Adaptabilidade e Pensamento Estratégico
- Networking Estratégico

Comunicação

- Comunicação Clara e Adaptada ao Público
- Assertividade e Clareza na Comunicação
- Comunicação em Situações de Crise
- Comunicação Multicanal
- Feedback Eficaz e Comunicação Não Verbal
- Escuta Ativa e Perguntas Abertas

Gestão de ferramentas ITSM – 27h

Este módulo capacita os formandos para utilizarem ferramentas ITSM, focando-se na gestão de incidentes, problemas, pedidos e mudanças, bem como na criação de relatórios e dashboards.

- Ferramentas ITSM e os seus objetivos
- Gestão de incidentes e problemas
- Gestão de pedidos e mudanças
- Gestão de ativos e configurações
- Criação de relatórios e dashboards para tomada de decisão
- Customização e automação de processos
- Integração com outras ferramentas e sistemas
- Projeto prático integrado: Gestão ITSM em ação

Seminário: Gestão Financeira de serviços TI – 3h

Este seminário introduz os conceitos fundamentais de gestão financeira aplicada a serviços de TI, abordando modelos de financiamento e alocação de custos.

- Introdução à gestão financeira em TI
- Custos de TI e modelos de financiamento
- Gestão de custo de serviços de TI
- Alocação e controlo de custos de TI

Gestão e Melhoria Contínua em ITSM – 27h

Neste módulo, os formandos vão explorar as práticas de governança e melhoria contínua em ITSM, incluindo gestão de riscos e conformidade com normas internacionais.

- Governança de TI
- Conceito de governança e alinhamento estratégico dos serviços de TI com os objetivos do negócio
- Estruturação de políticas e procedimentos
- Gestão de riscos e conformidade
- Introdução à identificação e mitigação de riscos no contexto de TI
- Práticas de conformidade com regulamentos e normas (ISO 20000 / ISO 27000 / RGPD)
- Gestão de incidentes e problemas
- Práticas para gerir e resolver incidentes e problemas, com foco em melhoria contínua
- Melhoria contínua de serviços de TI
- Implementação de processos de melhoria contínua
- Uso de KPIs para medir desempenho e identificar áreas de melhoria
- Application Performance Monitoring (APM)
- Utilização de ferramentas para monitorizar e melhorar o desempenho de aplicações e serviços

Seminário: Inteligência Artificial em ITSM – 3h

Este seminário apresenta a aplicação de inteligência artificial em ITSM, explorando as suas vantagens e desafios.

- Introdução à IA e machine learning em ITSM

- Análise de dados e IA para melhorar a tomada de decisão
- Desafios e limitações da IA em ITSM
- Ferramentas de IA no ITSM: Uma visão geral