

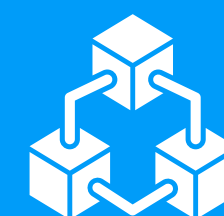
# ITIL® 4 Foundation





## EQUALIZADOR C&T

A Equalizador Consultoria e treinamento é uma empresa especializada em soluções de formação e consultoria, com foco em capacitação técnica e profissional de alto impacto.



## Experiência e expertise

Atuamos há vários anos no mercado, com instrutores certificados e experiência prática nas áreas de TI, gestão, segurança da informação e projetos.



## Segurança e a qualidade

Todos os nossos treinamentos seguem padrões internacionais, com materiais atualizados, suporte dedicado e compromisso com a excelência.





# ITIL® 4 Foundation

## Informações Gerais

Esta certificação apresenta os conceitos fundamentais do ITIL® 4, com foco em como a TI pode entregar valor por meio de serviços digitais.



**Público-alvo:** Profissionais de TI, técnicos, analistas, gestores, estudantes e qualquer pessoa envolvida na entrega e suporte de serviços tecnológicos.



**Duração:** 20 horas



**Pré-requisitos:**

- **Bilhete de identidade ou passaporte**
- **Ensino médio concluído**

# Modulos

**01** – Introdução ao Gerenciamento de Serviços

**02** – O Sistema de Valor de Serviço (SVS)

**03** – Princípios Orientadores e Governança

**03** – Práticas ITIL® e Melhoria Contínua

# Módulo 1: Introdução ao Gerenciament o de Serviços



- O que é gerenciamento de serviços de TI
- Valor e co-criação de valor
- Partes interessadas nos serviços
- Produtos, serviços e recursos
- Gerenciamento de recursos e ofertas de serviço

# Módulo 2: O Sistema de Valor de Serviço (SVS)



- **Componentes do SVS (princípios orientadores, governança, cadeia de valor, práticas, melhoria contínua)**
- **Cadeia de Valor do Serviço (Service Value Chain)**
- **Entradas, atividades centrais e saídas do SVS**
- **Criação de valor através de atividades integradas**

# Módulo 3: Princípios Orientadores e Governança



- **Os 7 Princípios Orientadores do ITIL® 4**
- **Governança organizacional no contexto do SVS**
- **Papel da liderança, cultura organizacional e valores**
- **Adaptação dos princípios à realidade da organização**
- **Gerenciamento de recursos e ofertas de serviço**

# Módulo 4:

## Práticas ITIL® e Melhoria Contínua



- **Estrutura das práticas ITIL® (34 práticas divididas em gerais, de serviço e técnicas)**
- **Destaque para: Gerenciamento de Incidentes, Mudanças, Requisições de Serviço, Problemas, Conhecimento e Nível de Serviço**
- **Conceito de melhoria contínua e ciclo de vida de um serviço**
- **Integração com Lean, Agile e DevOps**



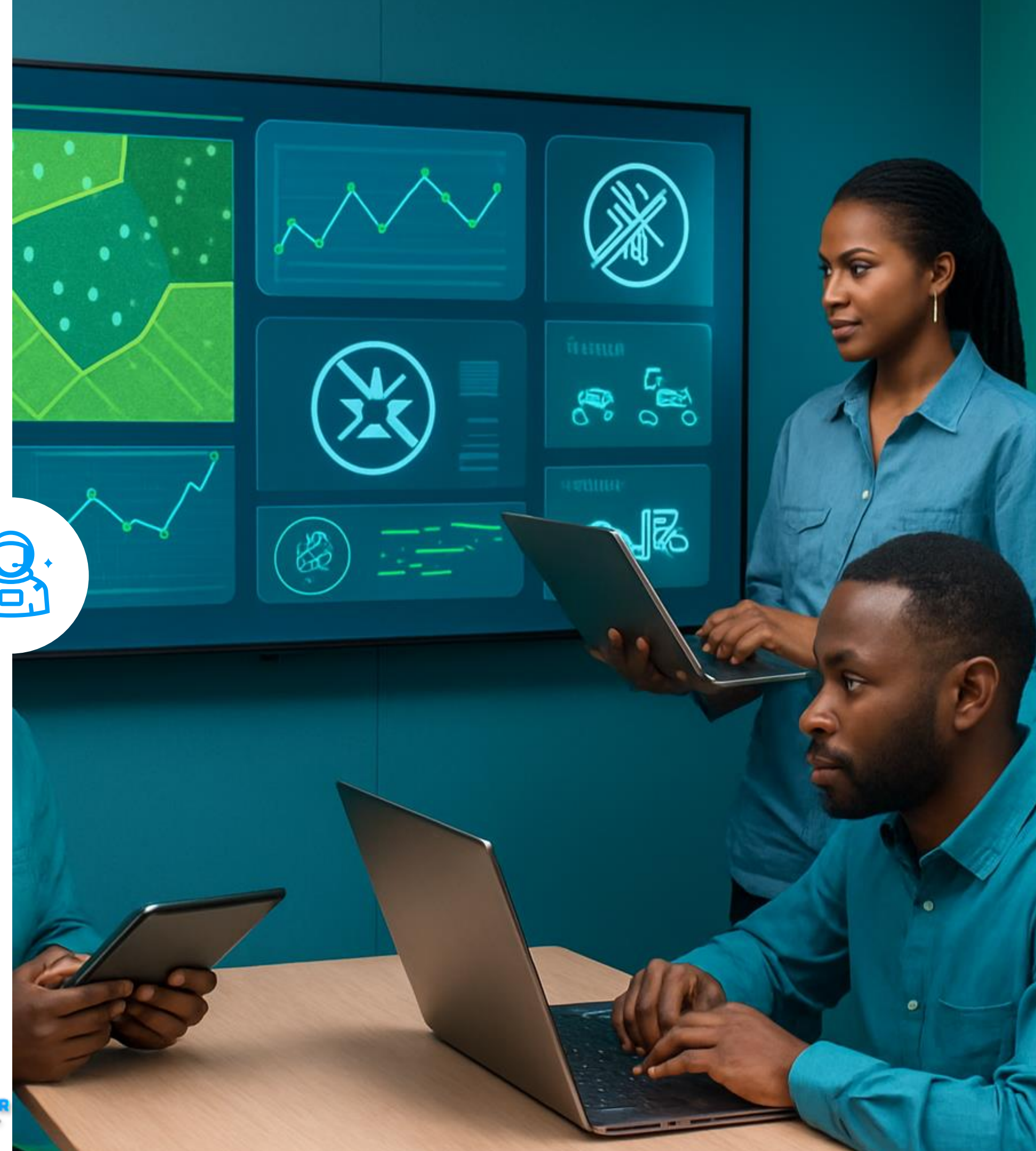
# Proposta **Orçamental** por formando

DESCRIÇÃO	PREÇO
Valor por participante	1.285.000,00 Kzs
Coffee Break	0 Kzs
Certificados	0 Kzs
Material de formação	0 Kzs
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.285.000,00 Kzs</b>



# Diferenciais da Equalizador C&T

- ✓ Instrutores certificados e experientes
- ✓ Experiência comprovada no setor de tecnologia de informação
- ✓ Treinamentos práticos e personalizados às necessidades do cliente





# Nossos Contactos



## Endereço

Avenida Pedro de Castro Van-  
Dúnem Loy, Gamek, Vila Eco-  
Campo, n' 76, Luanda.

Tel : +244 935 689 669

E-mail : geral@qualizador.ao

## Online

<https://equalizador.ao>

<https://facebook.com/equalizador>

[https://instagram.com/\\_equalizador\\_ao/](https://instagram.com/_equalizador_ao/)

<https://linkedin.com/company/equalizador-c-t/>

# Obrigado, pelo tempo dispensado.

Nós aguardamos pelo seu contacto