



ITIL® 5 Foundation

Ementa do curso





Visão geral

O ITIL® Foundation (Versão 5) apresenta os conceitos-chave de gerenciamento de produtos e serviços digitais e estabelece uma linguagem comum para práticas eficazes dentro das organizações. O curso oferece uma visão geral do framework ITIL – princípios orientadores, modelos centrais e conceitos fundamentais – e mostra como esses elementos são aplicados na criação, entrega e melhoria contínua de produtos e serviços, incluindo orientações sobre automação, dados e Inteligência Artificial.

Público-alvo

- Profissionais de TI e de Gerenciamento de Serviços que buscam a certificação ITIL Foundation
- Gestores e líderes envolvidos na entrega de produtos e serviços digitais
- Equipes de suporte, operações, desenvolvimento e áreas de negócio que interagem com serviços de TI
- Candidatos que pretendem seguir para qualificações ITIL de nível superior (Versão 5)

Objetivos de aprendizagem

Ao final do curso, o aluno será capaz de:

- Compreender os principais termos e definições do ITIL
- Explicar as Quatro Dimensões do Gerenciamento de Produtos e Serviços do ITIL
- Descrever o Ciclo de Vida de Produtos e Serviços do ITIL
- Explicar os componentes do Sistema de Valor do ITIL (princípios orientadores, governança, cadeia de valor, práticas de gerenciamento e melhoria contínua)
- Compreender a identificação, o mapeamento e o gerenciamento de fluxos de valor
- Reconhecer o papel da IA no gerenciamento de produtos e serviços digitais
- Entender como o ITIL se integra a outros frameworks, como DevOps e PRINCE2



Gerenciamento de Produtos e Serviços Digitais • Melhores Práticas Globais •
Preparatório para certificação

Metodologia

Aulas expositivas com apoio de slides oficiais, discussões guiadas, questionários e atividades práticas, além de simulados com respostas e justificativas para preparação para o exame de certificação.

Distribuição de peso no exame, por categoria

Categoria	Peso no exame
1. Principais termos e definições do ITIL	30%
2. As Quatro Dimensões do Gerenciamento de Produtos e Serviços do ITIL	10%
3. O Ciclo de Vida de Produtos e Serviços do ITIL	10%
4. O Sistema de Valor do ITIL	40%
5. Identificação, mapeamento e gerenciamento do fluxo de valor	5%
6. ITIL e IA	2,5%
7. ITIL e outros frameworks	2,5%
Total	100%

Avaliação e certificação

Item	Detalhe
Formato	40 questões de múltipla escolha (padrão, palavra faltante, lista e negativa)
Duração	60 minutos (75 minutos para candidatos em idioma não nativo)
Nota de aprovação	26 pontos de 40 (65%)
Consulta	Exame sem consulta — não é permitido usar o Livro Oficial durante a prova
Certificadora	PeopleCert



Material de apoio

- Livro de Exercícios do Aluno (slides oficiais, questionários e atividades)
- Livro Oficial ITIL Foundation (Versão 5) – recomendado para estudo aprofundado
- Simulados com respostas e justificativas para prática pré-exame

Conteúdo Programático

Módulo 1 – Principais conceitos de gerenciamento de produtos e serviços digitais

Introdução à terminologia essencial do ITIL: produtos, serviços e como o valor é cocriado entre provedores e consumidores.

- Gerenciamento de produtos e serviços digitais
- Oferta de serviços
- Cocriação de valor
- Relacionamentos de serviços (papéis, SLA, jornada do consumidor)

Módulo 2 – Relacionamento de serviços

Como provedores, consumidores e demais partes interessadas se relacionam ao longo do ciclo de vida do serviço.

- Papéis de patrocinador, cliente e usuário
- Relacionamentos básicos, cooperativos e colaborativos (parceria)
- Qualidade de serviço e Acordo de Nível de Serviço (SLA)
- Módulo 3 – Sistema de Valor do ITIL (ITIL VS)
- Visão geral de como os componentes do ITIL se conectam para gerar valor de forma consistente.

Módulo 3 – Sistema de Valor do ITIL (ITIL VS)

Visão geral de como os componentes do ITIL se conectam para gerar valor de forma consistente.

- Componentes do Sistema de Valor do ITIL
- Propósito e papel do ITIL VS na organização

Continua na próxima página...



Conteúdo Programático (continuação)

Módulo 4 – Governança

O papel da governança dentro do Sistema de Valor do ITIL.

- Definição de governança
- Natureza habilitadora e atividades de governança

Módulo 5 – Princípios Orientadores do ITIL

Os sete princípios que orientam a tomada de decisão em qualquer contexto organizacional.

- Focar no valor
- Começar de onde você está
- Progredir iterativamente com feedback
- Colaborar e promover visibilidade
- Pensar e trabalhar holisticamente
- Manter de forma simples e prática
- Otimizar e automatizar
- Como os princípios interagem entre si

Módulo 6 – Cadeia de valor e práticas de gerenciamento do ITIL

As atividades centrais da cadeia de valor e como as práticas de gerenciamento as apoiam.

- Cadeia de valor: especificação, incidente, evento, release, teste
- Integração, entrega e implantação contínuas
- Confiabilidade, SRE e observabilidade
- Requisição de serviço, problema, erro e erro conhecido
- Modelo operacional e métricas de sucesso
- Práticas de gerenciamento gerais e de produtos/serviços
- Estrutura e benefícios dos Guias das Práticas do ITIL

Continua na próxima página...



Conteúdo Programático (continuação)

Módulo 7 – Fluxos de valor: mapeamento e gerenciamento

Como identificar, mapear e gerenciar fluxos de valor centrais e habilitadores.

- Fluxo de valor, fluxo de valor central e fluxo de valor habilitador
- Mapeamento de fluxo de valor e pensamento complexo
- Aplicação de fluxos de valor à complexidade do trabalho
- Propósito do mapeamento e gerenciamento do fluxo de valor

Módulo 8 – Melhoria contínua

O Modelo de Melhoria Contínua do ITIL e seu papel dentro do Sistema de Valor.

- Passos do Modelo de Melhoria Contínua do ITIL
- Melhoria contínua dentro do Sistema de Valor do ITIL

Módulo 9 – As quatro dimensões do gerenciamento de produtos e serviços

Uma abordagem holística que evita o foco excessivo em apenas uma área da organização.

- Organizações e pessoas
- Parceiros e fornecedores
- Informação e tecnologia
- Fluxos de valor e processos
- Fatores externos (PESTLE) que influenciam as quatro dimensões

Módulo 10 – Integração do ITIL com outros frameworks

Como o ITIL se relaciona com IA e com outras práticas e frameworks de gestão.

- Introdução à IA, maturidade de IA, GenAI e Agentes de IA
- Governança de IA no ITIL e Modelo de Capacidade de IA do ITIL
- ITIL e DevOps
- ITIL e gerenciamento de projetos (PRINCE2 / abordagens ágeis)



ITIL® 5 Foundation

FIM DA EMENTA

