



## Curso Fundamentos de Gerenciamento de Serviços de TI Baseado na ISO/IEC 20000

Todos nossos cursos são preparados por profissionais certificados e reconhecidos no mercado de Gerenciamento de Serviços de TI.

Os cursos são ministrados em português, sendo o material em português.

Os cursos são oferecidos em turmas abertas, podendo também ser oferecidos na modalidade In Company.

Esta formação destina-se ao seguinte público:

- Gestores, consultores e técnicos nas diversas áreas de Tecnologia da Informação cuja responsabilidade envolva o desenvolvimento de um modelo de Gerenciamento de Serviços de TI aderente a ISO/IEC 20000.
- Profissionais em geral com interesse em conhecer e aprimorar as boas práticas em Gerenciamento de Serviços de TI.



### Objetivo

Proporcionar ao participante o entendimento dos objetivos e da estrutura da norma, de seus requisitos e alternativas de atendimento dos mesmos, habilitando-o a desenvolver e implementar um modelo de Gerenciamento de Serviços de TI que pode ser certificado na ISO/IEC 20000.



## **Público alvo**

Gestores, consultores e técnicos nas diversas áreas de Tecnologia da Informação cuja responsabilidade envolva o desenvolvimento de um modelo de Gerenciamento de Serviços de TI aderente a ISO/IEC 20000.

## **Benefícios**

Para a organização:

- Capacitação para o desenvolvimento e implementação de um modelo de Gerenciamento de Serviços de TI que pode ser certificado em ISO/IEC 20000, demonstrando em um ambiente comercial, um diferencial competitivo;
- Potencialização da qualidade de entrega dos serviços de TI e conseqüente resultado positivo para o negócio.

Para o profissional:

- Maior grau de profissionalização e diferenciação profissional;
- Capacitação para definição e desenvolvimento de um modelo de Gerenciamento de Serviços de TI baseado na ISO/IEC 20000.

## **Metodologia de Ensino**

Exposição interativa com a apresentação de exemplos práticos e exercícios.

## **Pré requisitos**

Não há pré-requisito específico. No entanto, idealmente, o participante deve ter conhecimento básico de ITIL.

## **Material Didático**

Apostila fornecida com os slides do curso e espaço para anotações.

## Conteúdo Programático

- Conceitos Fundamentais
- Visão Geral da Norma
  - Estrutura
  - Definição de Escopo
  - Certificação
- Detalhamento dos Processos e Requisitos
  - Requisitos de Gerenciamento
  - Processos de Entrega
  - Processos de Resolução
  - Processos de Relacionamento
  - Processos de Liberação
  - Processos de Controle
- Planejamento para a Certificação

## Referência e Bibliografia Recomendada

Norma NBR ISO/IEC 20000.

### Facilitador



#### **FÁBIO DUARTE,**

Grande experiência em Governança e Gerenciamento de TI, obtida tanto como colaborador quanto consultor externo. Conhecimento e experiência em frameworks relevantes como Cobit, ValIT, RiskIT, ITIL, eSCM, ISO/IEC20000, ISO/IEC38500, entre outros. Responsável pela avaliação, desenvolvimento e implementação de soluções de Governança de TI e Gerenciamento de Serviços de TI em empresas de diferentes portes. Certificado como instrutor para aplicação dos cursos de ITIL Service Manager Bridge, ITIL Service Manager, ITIL Practitioner Agree and Define, ITIL Practitioner Support and Restore, ITIL Practitioner Release and Control, ITIL Foundation e ISO20000 Consultant. Certificado como ITIL Expert, ITIL Service Manager, ITIL Foundation, ITIL Foundation Bridge, ISO 20000 Consultant e Cobit Foundation.



---

---

*Material desenvolvido para o  
treinamento ministrado por Fabio  
Duarte em parceria com o  
GrupoTreinar. É proibida a  
cópia deste conteúdo, no todo ou  
em parte, sem autorização prévia.*

---