

# ITIL® Foundation (Version 5) + Voucher + Online Proctoring

## O que você aprenderá nesta formação

Credenciada e homologada pela PeopleCert®, a formação **ITIL® Foundation (Version 5)** destina-se a apresentar o gerenciamento moderno de serviços digitais, alinhado ao contexto atual de transformação digital, IA, sustentabilidade, resiliência, organizacional e Indústria 5.0.



A formação fornece uma linguagem comum, conceitos-chave e uma visão holística do gerenciamento de produtos e serviços digitais, permitindo que profissionais compreendam como o ITIL (Version 5) apoia a cocriação de valor, a governança da tecnologia digital e a integração com outros frameworks amplamente adotados, como PRINCE2® e DevOps Institute®.

O ITIL (Version 5) expande significativamente as versões anteriores ao:

- Evoluir do foco exclusivo em ITSM para Gerenciamento de Produtos e Serviços Digitais
- Reforçar governança, sustentabilidade, experiência e valor
- Incorporar IA, automação e novos modelos operacionais
- Fornecer um framework prático, flexível e adaptável para organizações públicas e privadas

Esta formação é preparatória para o exame ITIL® Foundation (Version 5), sendo indicada para profissionais que atuam ou desejam atuar em gestão de serviços, produtos digitais, operações de TI, governança e entrega de valor ao negócio. A certificação **ITIL® Foundation (Version 5)** é pré-requisito para todas as certificações avançadas da versão 5 do ITIL®.

## A quem se destina

- Profissionais em início ou consolidação de carreira em Gerenciamento de Serviços e Produtos Digitais
- Gerentes, coordenadores e líderes de ITSM, Service Delivery, Operações e PMO
- Profissionais de TI, Digital, Produto, Arquitetura, DevOps e SRE
- Executivos e gestores envolvidos em governança da tecnologia e tomada de decisão
- Profissionais certificados em ITIL® (3 ou 4) que desejam atualizar seus conhecimentos para a 5

## Metodologia, Duração, Preço

Formação via *virtual class* ou presencial com combinação de aulas expositivas orientadas a valor, discussões práticas e estudos de caso e exercícios de fixação e simulados de exame, com duração de quatro dias. Kz 927.000 por participante, incluindo um voucher para o exame **ITIL® Foundation (Version 5)**.

## Conteúdo Programático

**Módulo 0:** Introdução ao ITIL (Version 5)

**Módulo 1:** Conceitos-chave de Gerenciamento de Produtos e Serviços Digitais

**Módulo 2:** Relacionamentos de Serviço

**Módulo 3:** O Sistema de Valor do ITIL® (ITIL Value System – ITIL VS)

**Módulo 4:** Governança da Tecnologia Digital

**Módulo 5:** Princípios Orientadores do ITIL®

**Módulo 6:** Cadeia de Valor e Práticas de Gerenciamento

**Módulo 7:** Fluxos de Valor: Mapeamento e Gerenciamento

**Módulo 8:** Melhoria Contínua

**Módulo 9:** As Quatro Dimensões do Gerenciamento de Produtos e Serviços

**Módulo 10:** ITIL® e Integração com Outros Frameworks

## Resultado Esperado

Ao final da formação, o participante estará apto a:

- Compreender os fundamentos do ITIL (Version 5)
- Utilizar uma linguagem comum para produtos e serviços digitais
- Entender como valor é criado em ecossistemas complexos
- Reconhecer o papel da governança, práticas e fluxos de valor
- Preparar-se com segurança para o exame ITIL® Foundation (Version 5)

