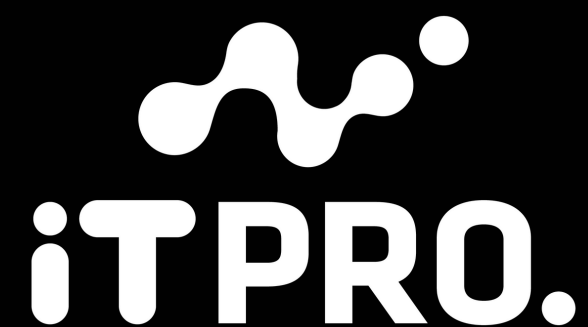


**Tudo o que você
precisa saber
sobre ITIL®4
Foundation EAD**





O que é uma empresa acreditada ITIL®?

AIT Pro é uma empresa acreditada ITIL®.

Significa que é uma empresa habilitada e autorizada a utilizar a marca ITIL® e que seu material de ensino, instrutor e o desenvolvimento de seus cursos obedecem padrões internacionais de qualidade.

O que ITIL® oferece à você?



Com o ITIL® você pode:

- **Comparar serviços com o mercado**

Otimização da alocação de orçamento e ROI

- **Atender às crescentes demandas**

Entrega de jornadas inovadoras em conjunto com os clientes

- **Rastrear e medir o desempenho**

Demonstração do valor promovido pela TI

- **Reduzir o risco de falha da TI**

Proteção do negócio e dos clientes

A certificação ITIL® é uma comprovação ao empregador de que você está preparado para qualquer desafio, munido das qualificações essenciais e de uma experiência de alto nível.

Para quem trabalha com metodologias como Lean, Agile e DevOps, ITIL® oferece uma base complementar.

Quando combinadas, elas podem ajudar você a descobrir um valor de negócio ainda maior.

Por fim, ITIL® conecta você a profissionais e organizações líderes de TI com uma linguagem adotada no mundo todo.

O que é o ITIL®?

ITIL® é um esquema de certificação profissional mundialmente reconhecido.

Surgiu na década de 1980, desenvolvida inicialmente pela CCTA (Central Computing and Telecommunications Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), órgão do governo britânico responsável por organizar e melhorar os processos dentro dos departamentos do próprio governo. Com o passar do tempo, outras empresas e entidades do governo perceberam que as práticas sugeridas pela ITIL® poderiam ser aplicadas em seus processos de TI também. Assim, na década de 1990, a biblioteca tornou-se um padrão e até hoje auxilia milhares de organizações e pessoas a obter o melhor valor dos serviços digitais e de TI (por oferecer um guia abrangente, prático e comprovado para os serviços digitais de uma organização é utilizado por 90% das empresas da Fortune 500).

O ITIL® 4 aprimorou essa consolidada estrutura para oferecer um modelo operacional fim-a-fim flexível de TI/digital para entrega e operação de produtos e serviços habilitados pela tecnologia.

O que é o ITIL® 4?

Vivemos em uma era de mudanças sem precedentes conhecida como a “Quarta Revolução Industrial”. Ela é caracterizada pela transformação digital do nosso mundo e pela inevitável interação entre pessoas, tecnologias digitais e ativos físicos. Isso tudo cria um ambiente cada vez mais acelerado e complexo, exigindo das organizações mais agilidade, melhor preparo para adaptar o que fazem e agilidade na adoção de novas formas de trabalho para conquistar o sucesso. A estrutura ITIL® 4 ajuda as organizações a conectar e alinhar esses diferentes desafios que são relevantes tanto para profissionais de gerenciamento de serviço de TI (GSTI, ITSM) quanto para uma gama mais abrangente de profissionais que trabalham no mundo digital.

ITIL® 4 já ajudou muitas organizações de sucesso a gerar resultados valiosos para atender às crescentes demandas dos clientes. Empresas pioneiras e inovadoras digitais, como Spotify e Vodafone, já perceberam o aumento na eficiência e na satisfação dos clientes como resultado dos métodos ITIL® 4.

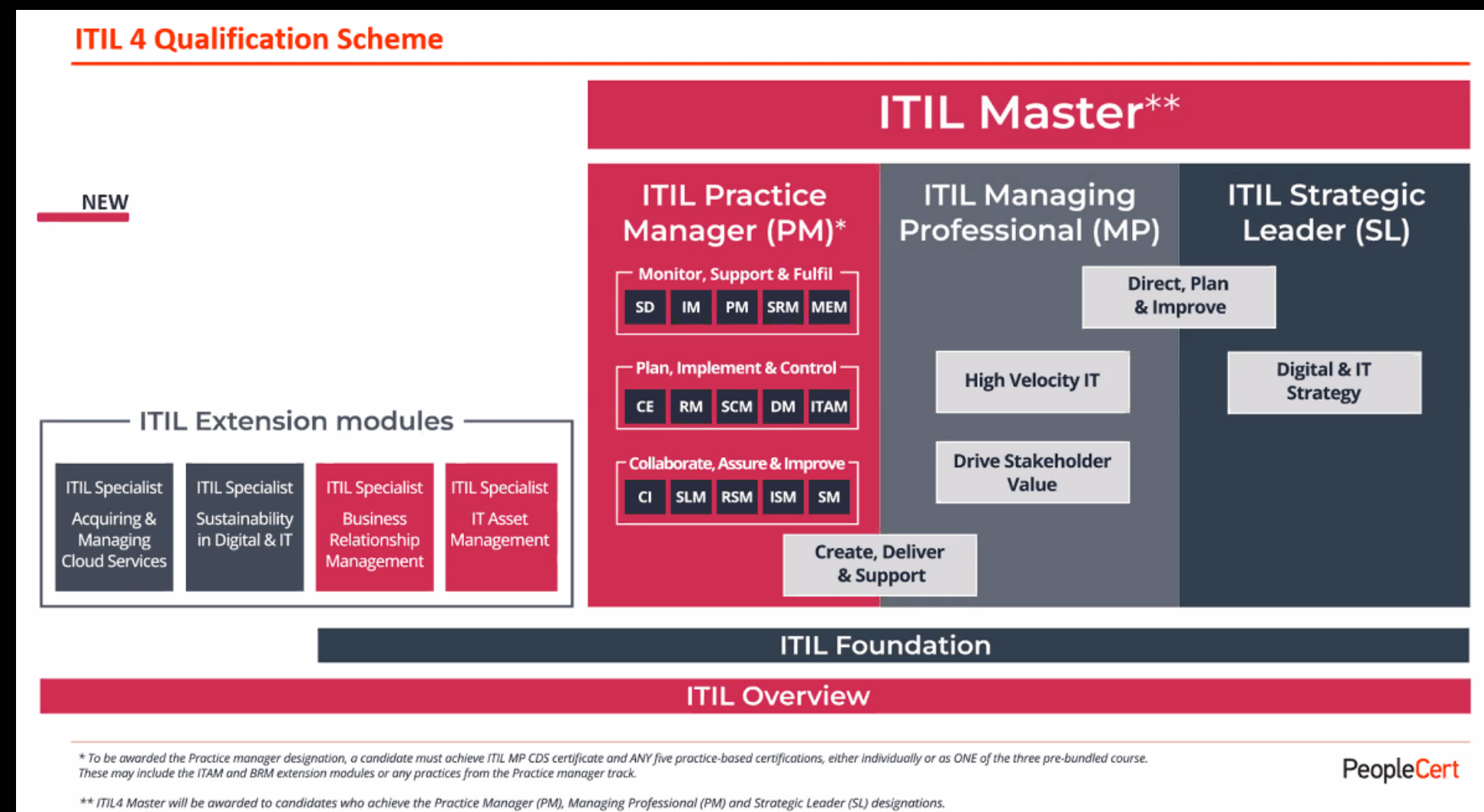
ITIL® 4 – não é versão 4, se refere à 4ª Revolução Industrial

Esquema de Certificação

Esquema da certificação: ITIL® 4 consiste em orientação, treinamento e certificação.

O nível mais alto do Esquema é o ITIL® Master. Para tanto o profissional deve completar as 3 especializações: ITIL® Practice Manager (PM) + ITIL® Managing Professional (MP) e ITIL® Strategic Leader (SL).

O esquema de Capacitação ITIL® 4 será apresentado e detalhado durante o treinamento ITIL 4 Foundation. Confira abaixo o esquema de Capacitação ITIL 4®:



ITIL® 4 FOUNDATION: O nível Foundation foi projetado como uma introdução à ITIL® 4 e permite que os candidatos analisem o gerenciamento de serviço de TI por meio de um modelo operacional fim-a-fim para criação, entrega e melhoria contínua de produtos e serviços habilitados pela tecnologia.

Incentiva o uso do pensamento no fluxo de valor e promove a importância da melhoria contínua.

Os candidatos ITIL® 4 Foundation terão um entendimento dos seguintes itens:

- Abordagem holística da cocriação de valor com os clientes e outras partes interessadas na forma de produtos e serviços;
- Princípios orientadores ITIL® 4 que ajudam os profissionais a lidar com a mudança;
- Quatro dimensões do gerenciamento de serviço que posicionam os serviços de TI no contexto de negócio mais amplo
- Conceitos-chave Lean IT,

Agile e DevOps e o motivo de serem tão importantes para entregar valor ao negócio

- Como as práticas descritas na ITIL® 4 manterão o valor e a importância provenientes dos processos ITIL® atuais, enquanto se expandem para se integrar a diferentes áreas de gerenciamento de serviço e de TI, da demanda ao valor.

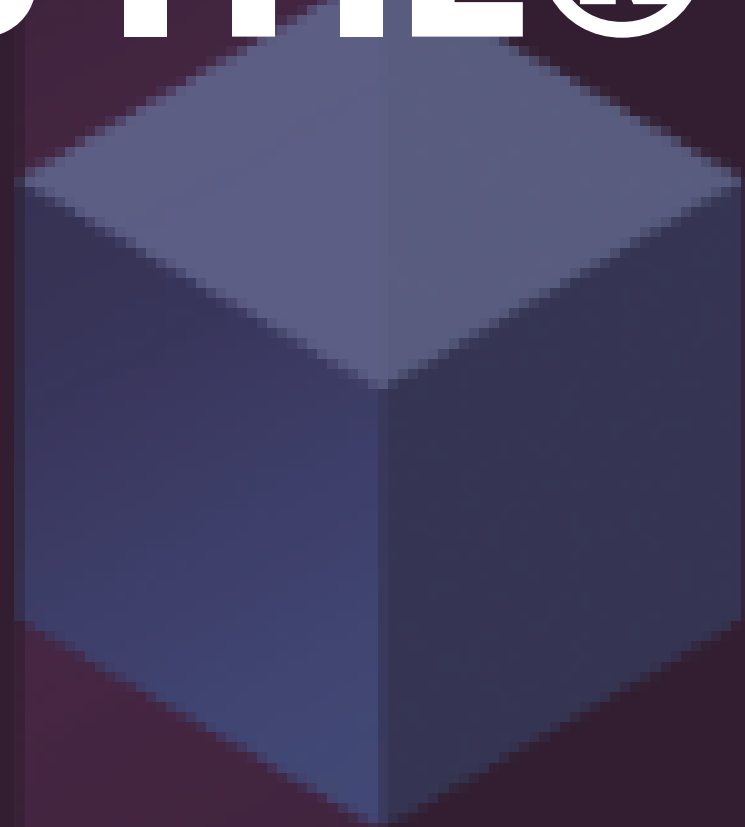
Consiste em um treinamento com material acreditado pela Peoplecert/ Axelos, onde o candidato é preparado (através de exercícios e simulados oficiais) para a realização do exame internacional (treinamento, material e exame tudo em português). Esse módulo é pré-requisito para a realização dos demais módulos previstos no programa.

O treinamento é obrigatório aos candidatos?



Para a realização do exame ITIL® 4 Foundation não é obrigatória a participação no treinamento de uma instituição acreditada. Porém a AXELOS recomenda fortemente a participação em instituição acreditada em virtude do material utilizado no curso ser bem aderente às exigências do exame, as aulas ministradas por instrutores credenciados internacionalmente garantem a experiência e conhecimento de todo o conteúdo abordado além da utilização de simulados oficiais aproximarem o candidato da situação real do exame de certificação = economia de tempo e dinheiro.

Por que não há um módulo de transição ITIL® 4 Foundation?



Essa é uma pergunta que muitos profissionais certificados ITILV3 nos fazem. O programa ITIL® 4 apresenta uma extensa quantidade de conteúdos exclusivos além de uma nova abordagem de conceitos por isso, a Axelos definiu que não haverá módulo de transição (bridge/ ponte) para os profissionais certificados ITIL® V3 para se atualizarem no ITIL® 4 Foundation.

Como é o mapeamento ITIL® V3 com relação ao ITIL® 4?

Embora ITIL® 4 mantenha muitos dos principais elementos ITIL® v3, e grande parte do guia existente possa ser identificado em partes da ITIL® 4, não existem módulos diretamente comparáveis entre os dois esquemas de certificação.

Como é o exame ITIL® 4 foundation?

O exame é composto por 60 questões de múltipla escolha (em português) e para ser aprovado o candidato deve acertar 65% ou seja, 26 questões. O exame é online (você pode fazer em sua casa ou escritório) e pode agendá-lo no dia e horário que desejar (o sistema funciona 24X7). O resultado é liberado ao final do exame e o certificado, no caso de aprovação é encaminhado em até 2 dias úteis, por email. O certificado ITIL® 4 Foundation é reconhecido mundialmente.

Como é a realização do exame ITIL® 4 foundation em casa ou escritório?

O candidato deve escolher um lugar tranquilo e silencioso (sem a presença de outras pessoas) e com uma internet de boa qualidade. O exame é realizado com a utilização da câmera do notebook ou computador onde um supervisor remoto acompanha todo o exame. Antes do início do mesmo, é necessário fazer o download do aplicativo e é possível testar as configurações do equipamento para não ter nenhum problema na hora da prova. Fácil, simples e seguro.

Existe uma certificação ITIL® para empresas?

A certificação ITIL® é do profissional. Não existe uma certificação ITIL® para empresa

Só a participação no curso ITIL®4 Foundation, garante a aprovação no exame?

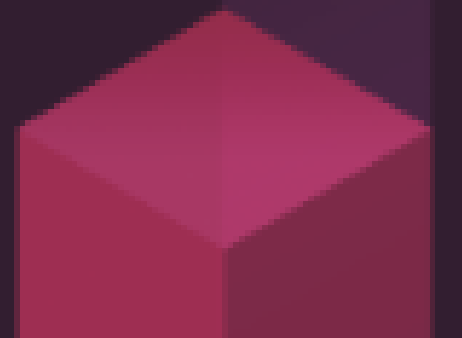
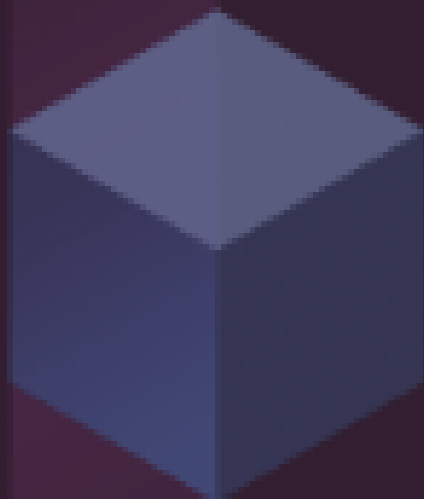
A participação no treinamento em uma instituição credenciada é fator fundamental para a aprovação no exame.

Além disso são previstas no mínimo 8 horas de estudos extra-classe para a realização dos exercícios e simulados e para a familiarização com o material didático do curso.

Dessa forma o índice de aprovação no exame é altamente elevado.

Existe um certificado que comprove a participação no curso ITIL®4 Foundation?

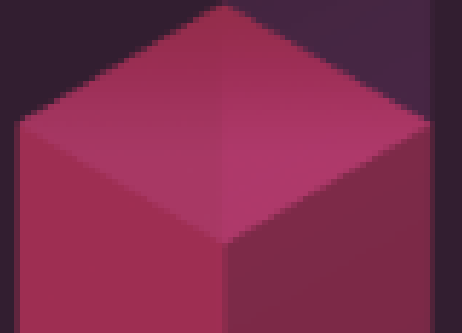
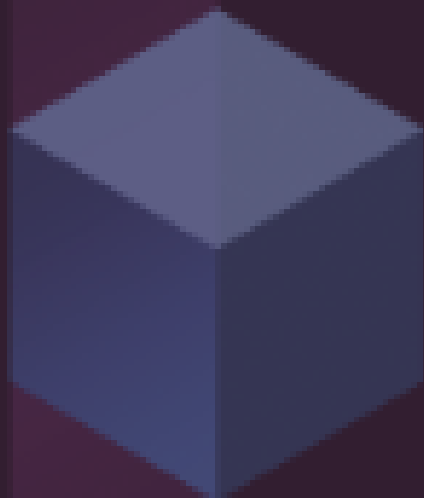
Como um padrão estabelecido pela Peoplecertt, ao final do curso você receberá uma declaração de participação do Treinamento ITIL 4 Foundation em instituição Acreditada, nesse caso, curso oficial IT Pro.



O que é o retake do exame?

Retake é um serviço adicional oferecido pela Peoplecert, no qual ao adquirí-lo você tem direito à uma segunda chance no exame, caso não tenha sido aprovado na primeira tentativa. Ou seja, antes de realizar seu exame ITIL® 4 Foundation, você pode contratar esse serviço através do pagamento de uma taxa adicional (não inclusa nesse pacote de curso + exame) e tem direito a realizar o exame novamente em até 6 meses a partir da data do primeiro exame.

Esse serviço custa em torno de U\$ 90,00 à U\$ 100,00 e pode ser contratado diretamente no site da Peoplecert, até 30 minutos antes do início do exame.



O que acontece se eu não passar no exame ITIL®4 Foundation?

Se você participar ativamente do treinamento ITIL® 4 Foundation, realizar os simulados e atividades e dedicar no mínimo 8 horas de estudos extra classe para interiorização dos conteúdos você tem 100% de chance de ser aprovado no exame.

Alguns profissionais muitas vezes ficam nervosos no momento de avaliação e podem não obter o score mínimo para aprovação. Nesse caso, o profissional que deseja obter a certificação ITIL® 4 Foundation deverá adquirir um novo exame de certificação - pelo valor da tabela vigente.

Eu tenho um suporte para apoiar meus estudos e dirimir minhas dúvidas durante a realização do treinamento?

Sim, você terá o suporte IT Pro durante todo seu processo de aprendizagem e preparação para o exame. Utilize nossos canais de contato:



contato@itpro.net.br



[\(11\) 95027-6424](tel:(11)95027-6424)

Eu tenho uma garantia da minha compra do Treinamento e Exame ITIL 4 Foundation?

Sim, você tem até 7 dias corridos para desistir de sua compra, caso tenha utilizado um período de teste do produto.

Nesse caso, o valor pago será reembolsado.

Como eu faço para receber o voucher do exame ITIL 4 Foundation?

Após o primeiro acesso, o candidato terá até 60 dias para a solicitação do voucher do exame através do email **contato@itpro.net.br**

Após esse período, a emissão do voucher poderá contar com o acréscimo de um valor adicional devido à variação cambial.

Eu tenho um prazo para realizar o exame ITIL 4 Foundation?

Sim, após a emissão do voucher, o candidato terá 1 ano para a realização de seu exame.

A minha certificação ITIL 4 Foundation tem validade?

Sim, a proposta da Peoplecert é que os conteúdos dos cursos sejam atualizados constantemente - sem a necessidade do lançamento que caracterizam uma nova versão.

Por isso a proposta do Órgão é que os certificados sejam atualizados em até 3 anos no mesmo módulo ou através da realização dos módulos superiores ou ainda, através do Programa de créditos previsto pelo Órgão.



www.itpro.net.br