



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**

**PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO**

**CERTIFICADO**

*Certificamos que RÔMULO RODRIGUES COUTINHO concluiu o curso de extensão “ITIL4 FOUNDATION/COBIT”, realizado no período de 22 de novembro de 2022 a 22 de dezembro de 2022, com carga horária de 20 horas, coordenado por EDILBERTO STRAUSS e registrado nesta Pró-reitoria.*

Rio de Janeiro, 13 de março de 2023

Ivana Bentes Oliveira  
Pró-reitora de Extensão

## Conteúdo Programático:

### Tópicos

- COBIT;

- • Introdução ao Framework;

- • Princípios • Sistema de Governança e Componentes;

- • Objetivos de Governança e Gerenciamento;

- • Gerenciamento de Performance;

- • Desenhando um Sistema de Governança sob medida;

- • Caso de Negócios • Implementação;

- ITIL Capítulo 1 – Entenda os principais conceitos de gestão de serviços 1.1 Introdução 1.2 Principais conceitos de gerenciamento de serviços 1.3 Principais conceitos de relacionamento de serviços Capítulo 2 – Entenda como os princípios orientadores de ITIL podem ajudar uma organização a adotar e adaptar a gestão de serviços 2.1 A natureza, uso e interação do princípio orientador 2.2 O uso dos principais orientadores Capítulo 3 – Entenda as quatro dimensões do gerenciamento de serviços 3.1 As quatro dimensões do gerenciamento de serviços Capítulo 4 – Entenda o propósito e os componentes do sistema de valores de serviço da ITIL 4.1 O sistema de valores de serviço da ITIL Capítulo 5 – Entenda as atividades