



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