

Fundamentos ITIL

Carga Horária: 3 dias

Curso e exame disponíveis em Português

Objetivos: O objetivo deste treinamento é fazer com que as áreas de TI das empresas se tornem mais ágeis, lucrativas, e tenham como prática criar processos para auxiliar o seu dia a dia, aprendendo a cobrar por seus serviços internos, tornando-a um prestador de serviços dentro da própria empresa.

Um curso **indispensável para o NOVO profissional de TI** que ensina como adaptar-se rapidamente às exigências dos negócios com agilidade, inovação, redução de custos e otimização de processos através de um conjunto de melhores práticas voltados a TI.

Este curso oferece uma visão geral sobre gerenciamento de serviços através de um conjunto de melhores práticas baseado no **ITIL** que identifica o relacionamento das diversas atividades necessárias para entrega dos serviços de TI. A dinâmica do curso prevê estudos de casos práticos, adaptados à realidade brasileira, onde são exercitados os processos de gestão de TI.

Público-alvo: Este curso beneficiará os profissionais de TI e executivos que são responsáveis pela prestação de serviços de TI.

Conteúdo Programático:

1- Apresentação novo conteúdo ITIL

Introdução

Carreira e Certificação ITIL

2- Gerenciamento de Serviços como Prática

Conceitos

Ciclo de vida do Serviço

Estrutura do Ciclo de Vida do Serviço

Estratégia de Serviço

Projeto de Serviço

Transição de Serviço

Operação de Serviço

Melhoria Contínua de Serviço

3- Conceitos e Definições

Utilidade e Garantia

Recursos e Capacidades

Portifólio de Serviços

Papel da Governança

Modelo de Serviço

Pacote de Projeto de Serviço

Sistema de Gerenciamento do Conhecimento do Serviço

Sistema de Gerenciamento de Configuração

Biblioteca Definitiva de Mídia

Evento

O Papel da Comunicação na Operação do Serviço

4- Princípios Chaves e Modelos

Criação de Valor

Aspectos do Projeto de Serviços

Modelos de Entrega de Serviço

Modelo V

Balanceamento de Conflitos

Modelo PDCA
Melhoria Contínua de Serviço
Importância da Medição

5- Processos

Estratégia de Serviços
Gerenciamento do Portifólio de Serviços
Gerenciamento da Demanda
Projeto de Serviço
Gerenciamento do Catálogo de Serviço
Gerenciamento da Segurança da Informação
Gerenciamento de Fornecedores
Transição do Serviço
Gerenciamento de Mudanças
Gerenciamento da Liberação e Distribuição
Gerenciamento de Eventos
Execução de Requisição
Gerenciamento de Acesso
Melhoria Contínua do Serviço
Gerenciamento de Ativos de Serviços e Configuração
Gerenciamento de Incidentes
Central de Serviços
Gerenciamento da Capacidade
Gerenciamento de Disponibilidade
Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI
Gerenciamento Financeiro dos Serviços de TI
Gerenciamento de Nível de Serviço
Gerenciamento Técnico
Gerenciamento de Operações de TI
Gerenciamento de Aplicação

6- Simulados

ISO 20000

Carga Horária: 16h

Objetivo:

Apresentação e capacitação no entendimento dos requisitos mínimos obrigatórios da norma ISO 20000-1 Gerenciamento de Serviços. Habilitando os profissionais a compreenderem a importância da implementação dos requisitos mínimos bem como preparando-os para o exame de certificação ISO 20000 Foundation.

Pré-Requisitos: Conhecimentos em ITIL V2 ou ITIL V3 (ITIL Foundation)

Conteúdo Programático:

1- Histórico da ISO 20000 - Gerenciamento de Serviços de TI

Gerenciamento de Serviços de TI – Estatísticas

ISO 20000 - O que seria?

ISO 20000 - Porque se utilizar?

2- Conceitos Básicos - Sistema de Gestão de Qualidade

Sistema de Gestão de Qualidade

3- Relacionamento com outras Normas e Frameworks

ITIL

COBIT

ISO 9001 – Sistema de Gestão de Qualidade

ISO 27001 – Sistemas de Gestão de Segurança da Informação

Six Sigma

Microsoft Operation Framework (MOF)

CMMI

4 - Estrutura da Norma ISO 20000

Elegibilidade

Escopo

Obtenção da Certificação

5 - Termos e Definições

Termos e Definições

6 - Requisitos para um Sistema de Gerenciamento

Requisitos para um Sistema de Gerenciamento

Responsabilidade da Alta Direção

Requisitos de Documentação

Competência, Conscientização e Treinamento

7 - Planejando e Implementado o Gerenciamento de Serviços

Planejando e Implementando o Gerenciamento de Serviços

Planejando o gerenciamento de serviços (Planejar)

Implementação do Gerenciamento de Serviços (Fazer)

Monitorar, Medir e Analisar Criticamente (Verificar)

Melhoria Continuada (Agir)

Política
Gerenciamento de Melhorias
Atividades

8 - Planejando e Implementado Serviços Novos ou Alterados

Planejando e Implementando Serviços Novos ou Alterados

9 - Processos de Entrega de Serviços

Processos de Entrega de Serviços
Gerenciamento de Nível de Serviço
Relato do Serviço
Continuidade do Serviço e Gerenciamento da Disponibilidade
Orçamento e Contabilidade para os Serviços de TI
Gerenciamento de Capacidade
Gerenciamento de Segurança da Informação

10 - Processos de Relacionamento

Geral
Gerenciamento de Relacionamento de Negócios

11 - Processos de Resolução

Fundamento
Gerenciamento de Incidente
Gerenciamento de Problema

12 - Processos de Controle

Processo de Controle
Gerenciamento de Configuração
Gerenciamento de Mudança
Gerenciamento de Mudança

ISO 27002

Carga Horária: 16h

Objetivo:

O treinamento de Fundamentos de Segurança da Informação baseado na ISO/IEC 27002 conscientiza o papel de cada indivíduo na segurança da informação e oferece uma compreensão básica da proteção de informações. Como você pode iniciar imediatamente sua contribuição para a proteção de informações? O treinamento e os exames se encaixam perfeitamente em qualquer plano de aprimoramento ou conscientização da segurança..

Pré-Requisitos: Não há pré-requisitos em relação a certificações de TI. É recomendado conhecimentos gerais de TI.

Conteúdo Programático:

- 1 - Informação e segurança: os conceitos, o valor da informação e da importância da confiabilidade.**
- 2 - Ameaças e riscos: a relação entre as ameaças e confiabilidade.**
- 3 - Abordagem e organização: a política de segurança da informação e estabelecimento da Segurança da Informação.**
- 4 - Medidas: físicas, técnica e organizacional.**
- 5 - Legislação e regulamentação: a importância e funcionamento.**

COBIT 4

Carga Horária: 2 dias

Curso disponível em Português

Objetivos: Este é um treinamento sobre implementação do COBIT - Control Objectives for IT and Related Technology – Vr. 4.1, segundo o conteúdo oficial do ISACA. O Cobit é uma metodologia para a Gestão da TI, consolidada internacionalmente por empresas de vários segmentos de negócio. No Brasil, o Banco Central, segundo o seu Manual de Fiscalização, estabelece a utilização do COBIT como base para suas Inspeções em TI no setor Financeiro. Ao término deste curso, os participantes serão capazes de desenvolver projetos de implementação de COBIT em suas empresas. O objetivo do curso é capacitar os profissionais de TI e apresentar casos práticos de como implementar o COBIT.

Público-alvo:

Este curso beneficiará os profissionais de TI e executivos que são responsáveis pela prestação de serviços de TI.

Conteúdo Programático:

1 - Overview Gerenciamento de Serviços de TI e Governança de TI

Gerenciamento de Serviços – O que seria?
Gerenciamento de Serviços – Para onde caminhar?
Governança de TI
Governança de TI – Pontos de Atenção
Governança de TI – A importância dos Processos, Registros e Documentações
Governança de TI – Link com o COBIT
Governança de TI – Áreas de Foco
Resumo do Módulo 1

2 - Framework do COBIT 4.1

Produtos contidos no COBIT 4.1
Board Briefing on IT Governance, 2nd Edition
Management Guidelines
Frameworks
Control Objectives
IT Governance Implementation Guide: Using COBIT® and Val IT™, 2nd Edition
VAL IT
COBIT® Control Practices: Guidance to Achieve Control Objectives for Successful IT Governance, 2nd Edition
IT Assurance Guide: Using COBIT
COBIT Online
COBIT Quickstart
Relacionamento dos Produtos do COBIT 4.1
Benefícios de Implementação do COBIT como um Framework de Governança de TI
Significado de COBIT
Missão do COBIT
Porque se utilizar o COBIT
Quem está interessado no Framework do COBIT?
Como o COBIT atende as necessidades?
Foco no Negócio
Critérios de Informação do COBIT ou Requerimentos de Negócio (COBIT Information Criteria or Business Requirements)
Metas de Negócio e Metas de TI
Balanced Score Card
Recursos de TI (IT Resources)
Orientado a Processos
Planejamento e Organização – PO (Plan and Organise)
Adquirir e Implementar - AI (Acquire and Implement)

Entrega e Suporte - DS (Deliver and Support)

Avaliação e Controle

Baseado em Controles

Processos precisam de Controles

Controles Genéricos do COBIT 4.1

Controles de Negócio e de TI

Controles Gerais de TI e Controle de Aplicações

3 - Domínios, Processos e Objetivos de Controle

Processos

Processos – Cobit Navigation

Processos – Cobit Navigation – Entendimento Genérico

4 - Modelos de Maturidade

Modelo Genérico de Maturidade

5 - Auditoria e Indicadores

Evidência de Auditoria

Formato de Auditoria

Indicadores de TI

Métricas de TI

6 - PO10, AI4, DS2, ME1 em detalhes

PO10 Manage Projects

Objetivos de Controle PO10

Modelos de Maturidade PO10

AI4 Enable Operations and Use

Objetivos de Controle AI4

Modelos de Maturidade AI4

DS2 Manage Third-party Services

Objetivos de Controle DS2

Modelos de Maturidade DS2

ME1 Monitor and Evaluate IT Performance

Objetivos de Controle ME1

Modelos de Maturidade ME1

7 - Outras Metodologias e Frameworks

ITIL – Information Technology Infrastructure Library

Six Sigma

ISO 27001/17799

ISO 20000

ISO 9001

8 – Simulado

COBIT 4

Gerenciamento de Projetos seguindo as práticas do PMBOK 4

Carga Horária: 2 dias

Disponível em Português

Objetivos: Destinado a profissionais envolvidos com o desenvolvimento, planejamento e acompanhamento de projetos.

Pré-requisitos : Conhecimentos básicos de Windows.

Conteúdo Programático:

1- Conceitos Básicos sobre Projetos

O que é um Projeto?

As Variáveis

Tempo

Custo

Escopo

Exemplos de projetos

Os projetos possuem características inerentes?

2- O que é o Gerenciamento de Projetos?

Breve História do Gerenciamento de Projeto

O gerente de projeto

Abordagens

Que fatores têm impulsionado o Gerenciamento de Projetos?

Padrões de gerência de projetos

Quais são as vantagens de se empregar o Gerenciamento de Projetos?

Como se pode avaliar o sucesso de um projeto?

O que contribui para o fracasso de um projeto?

3- Project Management Body of Knowledge

História

Definição

Conjunto de conhecimentos

O Ciclo de Vida de um Projeto

As Fases do Ciclo de Vida do Projeto

Diagrama dos Novos Processos do Gerenciamento de Projetos – PMBOK 4ª Edição (2008)

4- Gerenciamento da Integração

Documentos do Gerenciamento da Integração

Termo de Abertura do Projeto ou Project Charter

Plano de Gerenciamento do Projeto

Sistema de Controle Integrado de Mudanças

Matriz de Priorização das Partes Interessadas

Registro de Lições Aprendidas

5- Gerenciamento do Escopo

Início do projeto
Processos do Gerenciamento do escopo do projeto
Documentos do Gerenciamento do Escopo
Plano de Gerenciamento do Escopo

6- Gerenciamento do Tempo

Método do Caminho Crítico
Nivelamento (ou Redistribuição) de Recursos
Ajuste de Antecipações e Atrasos
Documentos do Gerenciamento do Tempo
Plano de Gerenciamento do Tempo

7- Gerenciamento dos Custos

Análise de valor agregado
Definições e Fórmulas
Documentos do Gerenciamento dos Custos
Plano de Gerenciamento dos Custos

8- Gerenciamento da Qualidade

Documentos do Gerenciamento da Qualidade
Plano de Gerenciamento da Qualidade

9- Gerenciamento dos Recursos Humanos

Documentos do Gerenciamento dos Recursos Humanos
Plano de Gerenciamento dos Recursos Humanos

10- Gerenciamento das Comunicações

Documentos do Gerenciamento das Comunicações
Plano de Gerenciamento das Comunicações

11- Gerenciamento de Riscos

Gestão de Riscos
Definir os Riscos
Construir a Matriz de Impacto
Construir a Matriz de Probabilidade
Documentos do Gerenciamento de Riscos
Plano de Gerenciamento de Riscos

12- Gerenciamento das Aquisições

Boas práticas na administração de contratos
Documentos do Gerenciamento das Aquisições
Plano de Gerenciamento das Aquisições
Declaração de Trabalho

MS - Project 2010 Essencial (I)

Carga Horária: 16 horas

Objetivos: Destinado a profissionais envolvidos com o desenvolvimento, planejamento e acompanhamento de projetos. Ao final do curso os participantes estarão aptos a utilizarem o MS Project como ferramenta na condução de projetos das mais diferentes naturezas.

Pré-requisitos: São necessários conhecimentos básicos de Windows.

Conteúdo Programático:

1 - Um breve histórico sobre o Gerenciamento de Projetos

- O Gerenciamento de Projetos no início do Século XX
- O Gerenciamento de Projetos em meados do Século XX
- O Gerenciamento de Projetos e o Microsoft Project 2010

2 - Conhecendo o novo MS Project 2010

- Introdução à Faixa de Opções
- Conhecendo o Backstage
- Personalizado a Faixa de Opções
- Adicionar uma guia e um grupo personalizados
- Adicionar um grupo personalizado a uma guia
- Adicionar comandos a um grupo personalizado
- Visão Geral sobre os objetos do Microsoft Project 2010
- Tabelas
- Modos de Exibição

3 - Configurando o plano do projeto

- Criar e agendar um novo projeto
- Menu Geral
- Menu Exibir
- Menu Cronograma
- Menu Salvar

4 - Trabalhando com Calendários

- Visão geral dos calendários do Project
- Como definir os períodos de trabalho para recursos ou tarefas no projeto
- Como adicionar um feriado ao calendário de um projeto
- Como atribuir o novo calendário ao projeto

5 - Salvando o arquivo do projeto

Salvar um projeto como um modelo

6 - Definindo o Escopo do Projeto

- Como criar uma nova tarefa
- Inserir uma tarefa entre tarefas existentes
- Criar várias tarefas
- Criar uma etapa
- Criando a EAP do projeto (Estrutura Analítica do Projeto)
- Criando tarefas de resumo (pacotes) e subtarefas
- Sequenciamento de Tarefas (Vinculações)
- Desativar uma tarefa

7 - Trabalhando com recursos

- Adicionar recursos ao projeto

- Atribuindo recursos às atividades do projeto
- Analisando a atribuição dos recursos através dos modos de exibição de recursos
- Gráfico de recursos
- Planejador de equipe
- Uso dos Recursos
- Modo Alocação de Recursos
- Resolvendo problemas de alocação de recursos
- Nivelamento (redistribuição) dos recursos
- Trabalho de Horas Extras
- Alterando as atribuições do(s) recurso(s)
- Substituição de recursos
- Como prevenir superalocações

8 - Acompanhamento de um projeto

- Analisando o Caminho Crítico
- Verificando os custos do projeto
- Salvando a Linha de Base do Projeto
- Linhas de base
- Planos provisórios
- Analisar dados provisórios e de linha de base
- Atualizando o projeto com percentuais de conclusão ou trabalho
- Exibir e controlar fatores de agendamento

9 - Análise de Relatórios

- Tipos de relatórios básicos

10 - Salvando o plano do projeto em outros formatos

- Salvar um plano em PDF ou XPS
- Mais informações sobre documentos PDF e XPS
- Outras opções

11 - Organizador

MS-Project 2010 Avançado (II)

Carga Horária: 8 horas

Objetivos: Ensinar os conceitos avançados de utilização prática do Microsoft Project 2010 a nível de usuário.

Pré-requisitos: Noções básicas do Microsoft Project ou ter concluído o curso Microsoft Project 2010-Nível 1.

Conteúdo Programático:

1 - Personalização Avançada do Arquivo de Projeto

- Campos de tarefa e de tarefa dividida em fases
- Campos de recurso e de recurso dividido em fases
- Campos de atribuição e de atribuição dividida em fases
- Tipos de campo
- Campos Código de Estrutura de Tópicos
- Campos Texto1-30
- Texto1-30 (campos de tarefa)
- Criando uma lista de valores com campos texto
- Criando fórmulas em campos texto
- Criando indicadores gráficos em campos texto
- Criando um Código EDT (WBS)
- Modos de Exibição
- Relatórios Visuais
- Relatórios Visuais - Caixa de diálogo Criar Relatório
- Filtros
- Classificação
- Grupos

2 - Assistente para exportação/importação

- Exportando um arquivo do MS Project
- Importando um arquivo para o MS Project
- Capturar uma imagem do plano do Project

3 - Trabalhando com múltiplos projetos

- Inserir um projeto em um projeto mestre

4 - Trabalhando com o Pool de Recursos

5 – Análise de Valor Agregado

- Um enfoque nos Custos do Projeto
- Definições e Fórmulas

Técnicas de Comunicação para Profissionais de TI

Carga Horária: 2 dias

A comunicação é um fator estratégico na carreira profissional

Possuímos várias oportunidades de projeção nos negócios através de reuniões, apresentações e negociações com clientes. Para a área de TI, que possui um vocabulário próprio, recheado de jargões e termos técnicos, a comunicação é ainda mais delicada. Como anda a sua comunicação? Gerentes de TI apontam que a comunicação interpessoal é uma habilidade cada vez mais escassa, mas muito importante para o desempenho do profissional e da área de TI.

“A dificuldade de falar em público é um dos maiores obstáculos para uma carreira de sucesso”

Vários profissionais competentes têm seu desempenho prejudicado pelo medo de falar em público.

Perder esse medo é ponto de partida para conquistar espaço no mundo empresarial. O profissional da Era do Conhecimento, além de ter grandes idéias, necessita também exercitar sua Inteligência Interpessoal.

Objetivo: O verdadeiro profissional é capaz de falar de forma simples sobre temas complexos, portanto, o primeiro item essencial para seu sucesso é a sua capacidade de falar, de expor suas idéias e conhecimentos de forma clara e objetiva. As empresas buscam por pessoas que sejam sua voz e sua imagem. Não basta você ser competente, deve ser capaz de demonstrar esta competência, principalmente quando em contato com níveis hierárquicos superiores.

Público-Alvo: Este curso beneficiará os profissionais de TI e os demais responsáveis pela prestação de serviços de TI.

Pré-Requisitos: São necessários conhecimentos básicos sobre o Windows e PowerPoint.

Conteúdo Programático:

1- Como lidar com pessoas

2- Boas maneiras em TI

3- Postura e comportamento (adote uma atitude profissional)

4- Saber ouvir

5- Como ser um bom ouvinte

6- Como responder a solicitações que não podem ser atendidas no momento (respostas claras e precisas)

7- Clareza e paciência na hora de orientar e ensinar o usuário

8- Linguagem técnica x linguagem do usuário

9- Perfis de usuários (como lidar com eles)

10- Problemas mais comuns de comunicação

11- Relacionamento interpessoal e colaboração

12- Perca o medo de falar

13- Planejamento da apresentação

14- Vocabulário

15- Vocabulário técnico

16 - Os tiques e os vícios

17- COMUNICAÇÃO GESTUAL OU NÃO VERBAL

18- Comunicação corporal

19- Para quem falar

20- Tipos: visual, auditivo e cinestésico

21- Sugestões de livros e filmes

Horário dos cursos:

Integral - 08:30 às 17:30h

Sábado - 08:30 às 17:30h

Noturno - 18:30 às 22:30h