

Projeto de Certificação em Tecnologia

ITIL4



Brasília/DF
11/2022



(61) 3035-3900



www.uniceplac.edu.br



Área Especial para Indústria
Lote nº 02, Bloco A, Sala 304,
Setor Leste, Gama, Brasília, DF
CEP 72.445-020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S237p

SANTOS, Jorge Alberto dos.

Projeto educacional integrador: visão estratégica gerencial: ITIL4 etapa de operação de serviço. Gama, DF: UNICEPLAC, 2022.

13 p.

1. Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. 2. ITIL4. 3. Certificação. I. Título.

CDU: 004.41



1. Objetivo geral

Aplicar um treinamento de certificação em tecnologia da informação e comunicação (TIC), para realizar a prova de certificação ITIL4, tanto para a comunidade interna sendo: alunos (as), professores (as) e demais interessados (as), quanto para a comunidade externa (sociedade de uma maneira geral).

2. Objetivos específicos

- Criar material de marketing;
- Realizar divulgação do treinamento;
- Elaborar material didático;
- Aplicar treinamento;
- Realizar simulados.

3. Escopo

- Treinamento para certificação ITIL4.

4. Não escopo

- Treinamento em outros frameworks de governança de TI;
- Aplicar provas de certificação;
- Produzir relatório técnico de certificação;
- Outros treinamentos que não estejam declarados no escopo do projeto.



5. Proposta do projeto

O projeto consiste em aplicar o treinamento para certificação ITIL4 para alunos (as), professores (as) e demais interessados (as), podendo ser públicos internos ou externos (comunidade de uma maneira geral). O projeto foi realizado no laboratório 2/3 de informática do Bloco A do Uniceplac. O planejamento total de horas contempla 25hs, sendo 9 horas em sala de aula e as demais 16 horas, com pesquisas e resolução de simulados comentados. Ao final do projeto, os participantes receberam o certificado de participação emitido pela IES – Instituição de Ensino Superior Uniceplac.

6. Envolvidos (as)

Público-alvo	Comunidade interna Comunidade externa
Coordenador do curso de sistemas de informação e engenharia de software	Washington Fábio de Souza Ribeiro
Gerente de Projeto, Instrutor e Executor	Prof. Me. Jorge Alberto dos Santos
Instituição Acolhedora do Projeto	Uniceplac
Facilitadores do Projeto	Reitoria e Pró-reitoria acadêmica



7. Cronograma de execução

Projeto de Certificação ITIL4	Iniciar	Terminar	Atribuído a	Status
Planejamento	22/08/22	29/08/22	Jorge Santos	Realizado
Execução - material didático e marketing	29/08/22	31/08/22	Jorge Santos	Realizado
Execução - revisão de material didático	01/09/22	04/09/22	Jorge Santos	Realizado
Execução - aplicação do treinamento	08/10/22	22/10/22	Jorge Santos	Realizado
Monitoramento e Controle	22/08/22	29/10/22	Jorge Santos	Realizado
Encerramento do projeto	29/10/22	29/10/22	Jorge Santos	Realizado

8. Anexos

- Link de inscrição do treinamento

<https://forms.gle/CJMqYvUCPf98aZhn8>

- Fotos retiradas dos treinamentos realizados no laboratório 2/3 do bloco A do Uniceplac:

Figura 1: Treinamento ITIL4



Fonte: Professor ministrante do treinamento



Figura 2: Alunos do Treinamento ITIL4



Fonte: Professor ministrante do treinamento

- Folder do treinamento

Figura 3 – Folder do projeto



Fonte: Uniceplac



(61) 3035-3900



www.uniceplac.edu.br



Área Especial para Indústria
Lote nº 02, Bloco A, Sala 304,
Setor Leste, Gama, Brasília, DF
CEP 72.445-020

9. Conclusões

O projeto foi realizado conforme planejado, atendendo as expectativas dos participantes do evento, tendo como conclusão o mês de outubro do ano letivo de 2022.

No total foram inscritos 71 participantes, sendo três (3) participantes da comunidade externa e sessenta e oito (68) inscritos da comunidade interna (alunos). A figura 4 abaixo demonstra a volumetria de inscritos:

Figura 4 – Volumetria de inscritos no treinamento



Fonte: Professor ministrante do treinamento

De uma maneira geral os participantes do projeto se engajaram e realizaram as atividades propostas pelo professor ministrante. A figura 4, a seguir, demonstra o envolvimento dos participantes e o sucesso do conteúdo ofertado pelo projeto, em que um dos alunos realizou o simulado proposto pelo docente, tecendo comentários acerca da resposta realizada:




Figura 4 – Simulado comentado aplicado

Caderno de Exames Simulados – ITIL 4 – SIMULADO 01 – PT-BR

PERGUNTA: 01. Qual princípio da ITIL recomenda o uso de serviços, processos e ferramentas existentes na melhoria dos serviços?

OPCOES:

- A. Progresso iterativo com feedback
- B. Mantenha-o simples e prático
- C. Comece onde você está
- D. Foque no valor

 Comentário: Conforme destacado, “processos e ferramentas existentes” representa um dos 7 princípios orientadores (*start where you are*) Comece onde você está.

PERGUNTA: 02. Qual prática tem um propósito que inclui assegurar que os riscos foram avaliados adequadamente?

OPCOES:

- A. Gerenciamento de configuração de serviço
- B. Gerenciamento de problemas - problemas analisa a causa raiz
- C. Gerenciamento de nível de serviço -
- D. Controle de mudança

Fonte: Professor ministrante do treinamento

Por fim, o curso de sistemas de informações, engenharia de software e análise e desenvolvimento de sistemas do Centro Universitário Uniceplac é inovador e pioneiro com estas iniciativas, proporcionando a execução de projetos com a envergadura apresentada.

O resultado prático alcançado pelo projeto foi a conexão dos discentes com o mercado de trabalho, principalmente em se tratando da temática certificações em TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), além de ofertar um treinamento técnico de informática para a sociedade de uma maneira geral. Por estas e outras razões o projeto atingiu seu objetivo, entregando um serviço de qualidade para os interessados e envolvidos.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

OGC. Office of Government Commerce. ITIL – The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle. London: TSO (The Stationary Office), 2007. ISBN 9780113310616

MANSUR, R. Governança de TI: Metodologia Frame Works e melhores práticas. Rio de Janeiro: Brasport, 2007.

SANTOS, Jorge Alberto dos. (2022). Apostila Planejamento Estratégico e Governança em TIC, aulas lecionadas no UNICEPLAC. Disponível em:<<https://ava1.uniceplac.edu.br/>>. Acesso em: 21. nov. 2022.

