

100  
1911-2011  
ANOS

## Formação para executivos

“Com o intuito de fomentar a melhor utilização e o melhor desempenho dos sistemas de informação das organizações em que está envolvido, o IDEFE / ISEG vem propor-lhe o Curso ITIL FOUNDATION (Especialização em Eficiência e Qualidade de Sistemas de Informação), que constitui preparação para a respectiva certificação.”

## ITIL FOUNDATION Eficiência e Qualidade de SI/TI

### Coordenadores

Prof. Doutor António Palma dos Reis  
Mestre João Miguel Coelho

### Local

ISEG, Rua do Quelhas 6

### Calendário

Dias 19, 20, 21, 26, 27, 28 de Setembro  
3 e 4 de Outubro (dia de revisão  
e preparação para o exame de certificação  
ITIL Foundation), em horário  
pós-laboral (18h00 às 22h30).

### Inscrição

Até 16 de Setembro

### Preço

950 euros  
Inclui material pedagógico e livro “Foundations of ITIL Service Management Based on ITILV3”, acesso ao parque do ISEG, certificado de presença (com frequência de 75% dos módulos) e diploma (apenas com opção pela Certificação).

150 euros  
Realização do exame conducente à certificação ITIL Foundation.

Enter

idefe

Instituto Superior de Economia e Gestão  
UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA



## Conteúdos do Curso

- O profissional da Gestão dos Serviços de Informática e o ITIL como sua boa prática.
- Criação e determinação de valor ao longo do Ciclo de Vida dos Serviços.
- Definições, princípios, modelos e forças conflituantes da Gestão de Serviço.
- Processos de Gestão de Serviço e seu enquadramento no Ciclo de Vida.
- Funções e papéis a desempenhar.
- Integração de processos e automação.
- ITIL, esquema de qualificação.
- Inclui jogo de simulação “Grupo Estrela Polar”

## Requisito Prévio

Domínio médio da língua Inglesa.

## Destinatários

Este Curso destina-se a Profissionais de Sistemas de Informação e Gestores de Negócio determinados a melhorar a qualidade e eficiência de sistemas de informação organizacionais assumindo como objectivo preparar os participantes, enquanto gestores de negócio ou profissionais da função, para estruturar os Sistemas de Informação de forma a que:

- Sustentem os objectivos e estratégia da Organização.
- Desenvolvam a sua actividade aplicando metodologias de gestão da qualidade, melhorando-a de forma sustentada.
- Aumentem a sua eficácia e eficiência, mantendo os custos otimizados.



## Formador

### João Miguel Coelho

MSc. em Management Information Systems, pelo Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa. É docente auxiliar do ISEG e Partner da South By Southwest Consulting. Desempenhou diversas funções de índole operacional e executiva, nas áreas comercial e financeira. Neste último âmbito coordenou o departamento de

auditoria de uma empresa, das 500 M&M, privilegiando a auditoria “dentro” do computador e não “à sua volta”. Em 2001, assumiu responsabilidades de Direcção na área de sistemas e tecnologias de informação (SI/TI) participando em projectos de implementação muito relevantes. Evangelizado e evangelizador das boas práticas de SI/TI, coordenou projectos de adopção do standard Information Technology Infrastructure Library (ITIL). É detentor de certificações de topo no âmbito do ITIL (Manager e Expert), sendo, neste contexto, formador credenciado EXIN. É, também, certificado em Auditoria de SI/TI (incluindo ISO/IEC 20000), bem como em Governação de SI/TI.