

# CERTIFICADO

O Grupo Lanlink certifica que  
o colaborador(a) concluiu o **Curso de Conceitos ITIL 4, na turma Centro de Gerenciamento de Serviço (CGS)** com carga horária de 20h.

DOUGLAS DE LIMA PEREIRA

---

24 DE JUNHO DE 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Acyr Jansen Barros Vasconcelos".

---

**Acyr Jansen Barros Vasconcelos**  
Coordenador de Serviços de TI



# CERTIFICADO

O que é a ITIL - Information Technology Infrastructure Library;  
Ciclo e evolução da ITIL;  
Entendendo o Gerenciamento de Serviços;  
Valor;  
Cocriação de valor;  
Organização e provedores de serviços;  
Consumidores de serviços;  
Partes interessadas;  
Oferta de serviços;  
Relacionamento de serviços;  
Gerenciamento de relacionamento;  
Valor de serviços;  
Saída e resultados de serviços;  
Custo;  
Custo;  
Risco;  
Papeis nos riscos;

Contextualização ITIL 4;  
Elementos chaves do ITIL 4;  
Sistema de valor de serviços;  
Os componentes chaves do SVS;  
Cadeia de valor do serviço;  
As 4 dimensões do gerenciamento de serviços;  
Organização e pessoas;  
Princípios orientadores;  
Práticas da ITIL 4;  
Melhoria contínua;  
Gestão do conhecimento;  
O que é a Central de serviços segundo a ITIL?  
Gerenciamento de requisição de serviços;  
Gerenciamento de incidentes;  
Ciclo incidente;  
Revisão pós incidente  
**carga horária de 20h.**

