

ITIL® Foundation

ITIL 4 edition

Glossário

[AXELOS.com](https://www.axelos.com)

Glossário: termos e definições

Term	Definition	Termo	Definição
acceptance criteria	A list of minimum requirements that a service or service component must meet for it to be acceptable to key stakeholders.	critérios de aceite	Lista de requisitos mínimos que um serviço ou componente de serviço deve atender para que seja aceitável pelas principais partes interessadas.
Agile	An umbrella term for a collection of frameworks and techniques that together enable teams and individuals to work in a way that is typified by collaboration, prioritization, iterative and incremental delivery, and timeboxing. There are several specific methods (or frameworks) that are classed as Agile, such as Scrum, Lean, and Kanban.	Agile	Termo abrangente para um conjunto de estruturas e técnicas que, juntas, permitem que equipes e indivíduos trabalhem de um modo caracterizado pela colaboração, priorização, entrega iterativa e incremental e tempo definido. Existem vários métodos (ou estruturas) específicos que são classificados como Agile, por exemplo, Scrum, Lean e Kanban.
architecture management practice	The practice of providing an understanding of all the different elements that make up an organization and how those elements relate to one another.	prática de gerenciamento da arquitetura	Prática que propicia o entendimento de todos os diferentes elementos que compõem uma organização e do modo como esses elementos se relacionam entre si.
asset register	A database or list of assets, capturing key attributes such as ownership and financial value.	registro de ativos	Banco de dados ou lista de ativos que apresenta atributos essenciais, como propriedade e valor financeiro.
availability	The ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required.	disponibilidade	Habilidade de um serviço de TI ou de outro item de configuração de executar sua função acordada quando necessário.
availability management practice	The practice of ensuring that services deliver agreed levels of availability to meet the needs of customers and users.	prática de gerenciamento de disponibilidade	Prática que garante que os serviços entreguem os níveis de disponibilidade acordados para atender às necessidades de clientes e usuários.
baseline	A report or metric that serves as a starting point against which progress or change can be assessed.	linha de base	Relatório ou métrica que serve como ponto de partida para avaliação de progresso ou mudança.

© AXELOS Limited 2019

Todos os direitos reservados.

É proibida a reprodução deste material sem a autorização da AXELOS Limited.

Swirl logo™ é uma marca comercial da AXELOS Limited.

ITIL® é uma marca comercial da AXELOS Limited.

Term	Definition	Termo	Definição
best practice	A way of working that has been proven to be successful by multiple organizations.	melhor prática	Modo de trabalho comprovadamente bem-sucedido por várias organizações.
big data	The use of very large volumes of structured and unstructured data from a variety of sources to gain new insights.	big data	Uso de grandes volumes de dados, estruturados e não estruturados, provenientes de diversas fontes, para obtenção de novas visões e percepções.
business analysis practice	The practice of analysing a business or some element of a business, defining its needs and recommending solutions to address these needs and/or solve a business problem, and create value for stakeholders.	prática de análise de negócio	Prática analítica de um negócio ou de algum de seus elementos, que define suas necessidades e recomenda soluções para atendê-las e/ou para resolver o problema de um negócio e criar valor para as partes interessadas.
business case	A justification for expenditure of organizational resources, providing information about costs, benefits, options, risks, and issues.	caso de negócio	Justificativa para o gasto de recursos organizacionais, prestando informações sobre custos, benefícios, opções, riscos e pontos de atenção.
business impact analysis (BIA)	A key activity in the practice of service continuity management that identifies vital business functions and their dependencies.	análise de impacto no negócio (AIN)	Atividade essencial na prática do gerenciamento de continuidade de serviço que identifica funções de negócio vitais e suas dependências.
business relationship manager (BRM)	A role responsible for maintaining good relationships with one or more customers.	gerente de relacionamento de negócio (GRN)	Papel responsável por manter o bom relacionamento com um ou mais clientes.
call	An interaction (e.g. a telephone call) with the service desk. A call could result in an incident or a service request being logged.	chamada	Interação (por exemplo, uma chamada telefônica) com a central de serviço. Uma chamada pode resultar no registro de um incidente ou de uma requisição de serviço.
call/contact centre	An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing calls and other interactions.	central de atendimento	Organização ou unidade de negócios que recebe ou faz grandes quantidades de chamadas e outras interações.
capability	The ability of an organization, person, process, application, configuration item, or IT service to carry out an activity.	habilidade	Capacidade apresentada por uma organização, pessoa, processo, aplicativo, item de configuração ou serviço de TI de executar uma determinada atividade.

Term	Definition	Termo	Definição
capacity and performance management practice	The practice of ensuring that services achieve agreed and expected performance levels, satisfying current and future demand in a cost-effective way.	prática de gerenciamento de desempenho e capacidade	Prática que garante que os serviços alcancem os níveis de desempenho acordados e previstos, atendendo à demanda atual e futura de maneira eficaz em custo.
capacity planning	The activity of creating a plan that manages resources to meet demand for services.	planejamento de capacidade	Atividade que cria um plano de gerenciamento dos recursos para atender à demanda de serviços.
change	The addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on services.	mudança	Acréscimo, modificação ou remoção de qualquer elemento que possa afetar direta ou indiretamente os serviços.
change authority	A person or group responsible for authorizing a change.	autoridade de mudança	Pessoa ou grupo responsável pela autorização de uma mudança.
change enablement practice	The practice of ensuring that risks are properly assessed, authorizing changes to proceed and managing a change schedule in order to maximize the number of successful service and product changes.	prática de habilitação de mudança	Prática que garante que os riscos sejam devidamente avaliados, autoriza o prosseguimento das mudanças e gerencia a calendário de mudanças para maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de serviços e produtos.
change model	A repeatable approach to the management of a particular type of change.	modelo de mudança	Abordagem repetível de gerenciamento de um determinado tipo de mudança.
change schedule	A calendar that shows planned and historical changes.	calendário de mudanças	Calendário que mostra as mudanças planejadas e históricas.
charging	The activity that assigns a price for services.	cobrança	Atividade de atribuição de preços a serviços.
cloud computing	A model for enabling on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources that can be rapidly provided with minimal management effort or provider interaction.	computação em nuvem	Modelo que permite acesso por rede e sob demanda a um conjunto compartilhado de recursos configuráveis de computação que podem ser rapidamente fornecidos com o mínimo de esforço de gerenciamento ou interação do provedor.

Term	Definition	Termo	Definição
compliance	The act of ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	conformidade	Ato de garantir que uma norma ou um conjunto de orientações seja seguido, ou que práticas contábeis apropriadas e consistentes ou outras práticas estejam sendo empregadas.
confidentiality	A security objective that ensures information is not made available or disclosed to unauthorized entities.	confidencialidade	Objetivo de segurança que garante que as informações sejam disponibilizadas ou divulgadas apenas para entidades autorizadas.
configuration	An arrangement of configuration items (CIs) or other resources that work together to deliver a product or service. Can also be used to describe the parameter settings for one or more CIs.	configuração	Disposição de itens de configuração (ICs) ou de outros recursos que trabalham em conjunto para fornecer um produto ou serviço. O termo também pode ser usado para descrever as configurações de parâmetros de um ou mais ICs.
configuration item (CI)	Any component that needs to be managed in order to deliver an IT service.	item de configuração (IC)	Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.
configuration management database (CMDB)	A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The CMDB also maintains the relationships between configuration records.	banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC)	Banco de dados usado para armazenar os registros de configuração durante todo o ciclo de vida. O BDGC também mantém os relacionamentos entre os registros de configuração.
configuration management system (CMS)	A set of tools, data, and information that is used to support service configuration management.	sistema de gerenciamento de configuração (SGC)	Conjunto de ferramentas, dados e informações usado para dar suporte ao gerenciamento de configuração de serviço.
configuration record	A record containing the details of a configuration item (CI). Each configuration record documents the lifecycle of a single CI. Configuration records are stored in a configuration management database.	registro de configuração	Registro que contém os detalhes de um item de configuração (IC). Cada registro de configuração documenta o ciclo de vida de um único IC. Os registros de configuração são armazenados em um banco de dados de gerenciamento de configuração.
continual improvement practice	The practice of aligning an organization's practices and services with changing business needs through the ongoing identification and improvement of all elements involved in the effective management of products and services.	prática de melhoria contínua	Prática que alinha as práticas e os serviços de uma organização com as necessidades de negócio em constante mudança através da identificação e da melhoria contínuas de todos os elementos envolvidos no gerenciamento efetivo de produtos e serviços.

Term	Definition	Termo	Definição
continuous deployment	An integrated set of practices and tools used to deploy software changes into the production environment. These software changes have already passed pre-defined automated tests.	implantação contínua	Conjunto integrado de práticas e ferramentas usado para implantar mudanças de software no ambiente de produção. Tais mudanças já foram submetidas a testes automatizados predefinidos.
continuous integration / continuous delivery	An integrated set of practices and tools used to merge developers' code, build and test the resulting software, and package it so that it is ready for deployment.	integração contínua/entrega contínua	Conjunto integrado de práticas e ferramentas usadas para integrar o código dos desenvolvedores, construir e testar o software resultante e empacotá-lo para que fique pronto para implantação.
control	The means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved, or that a process is followed.	controle	Meio de gerenciar um risco para garantir que um objetivo de negócio seja alcançado ou que um processo seja seguido.
cost	The amount of money spent on a specific activity or resource.	custo	Quantia em dinheiro gasta em uma determinada atividade ou recurso.
cost centre	A business unit or project to which costs are assigned.	centro de custos	Projeto ou unidade de negócios ao qual os custos são atribuídos.
critical success factor (CSF)	A necessary precondition for the achievement of intended results.	fator crítico de sucesso (FCS)	Condição prévia necessária à realização dos resultados pretendidos.
culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices.	cultura	Conjunto de valores compartilhado por um grupo de pessoas, incluindo suas ideias, crenças, práticas e expectativas de comportamento.
customer	The role that defines the requirements for a service and takes responsibility for the outcomes of service consumption.	cliente	Papel que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade pelos resultados do consumo desse serviço.
customer experience (CX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a service customer.	experiência do cliente (EC)	Soma de interações funcionais e emocionais com um serviço e seu provedor do ponto de vista do cliente desse serviço.
dashboard	A real-time graphical representation of data.	painel	Representação gráfica de dados em tempo real.

Term	Definition	Termo	Definição
deliver and support	The value chain activity that ensures services are delivered and supported according to agreed specifications and stakeholders' expectations.	entrega e suporte	Atividade da cadeia de valor que garante que os serviços sejam entregues e contem com suporte conforme as especificações acordadas e as expectativas das partes interessadas.
demand	Input to the service value system based on opportunities and needs from internal and external stakeholders.	demanda	Entrada no sistema de valor do serviço com base nas oportunidades e necessidades das partes interessadas internas e externas.
deployment	The movement of any service component into any environment.	implantação	Realização dos procedimentos de implantação de qualquer componente de serviço em qualquer ambiente.
deployment management practice	The practice of moving new or changed hardware, software, documentation, processes, or any other service component to live environments.	prática de gerenciamento de implantação	Prática que gerencia a implantação de hardware, software, documentação, processos ou qualquer outro componente de serviço novo ou alterado em ambientes de produção.
design and transition	The value chain activity that ensures products and services continually meet stakeholder expectations for quality, costs, and time to market.	desenho e transição	Atividade da cadeia de valor que garante que os produtos e serviços atendam, continuamente, às expectativas das partes interessadas em relação a qualidade, custos e tempo de mercado.
design thinking	A practical and human-centred approach used by product and service designers to solve complex problems and find practical and creative solutions that meet the needs of an organization and its customers.	design thinking	Abordagem prática e centrada nas pessoas adotada por designers de produtos e serviços para resolver problemas complexos com soluções práticas e criativas que atendam às necessidades das organizações e de seus clientes.
development environment	An environment used to create or modify IT services or applications.	ambiente de desenvolvimento	Ambiente usado para criar ou modificar aplicativos ou serviços de TI.
DevOps	An organizational culture that aims to improve the flow of value to customers. DevOps focuses on culture, automation, Lean, measurement, and sharing (CALMS).	DevOps	Cultura organizacional que visa a melhorar o fluxo de valor para os clientes. A DevOps concentra-se na cultura, automação, Lean, medição e compartilhamento (CALMS, na sigla em inglês).

Term	Definition	Termo	Definição
digital transformation	The evolution of traditional business models to meet the needs of highly empowered customers, with technology playing an enabling role.	transformação digital	Evolução dos modelos tradicionais de negócio para atender às necessidades de clientes extremamente empoderados, em um cenário onde a tecnologia desempenha o papel de facilitador.
disaster	A sudden unplanned event that causes great damage or serious loss to an organization. A disaster results in an organization failing to provide critical business functions for some predetermined minimum period of time.	desastre	Evento súbito e imprevisto que provoca grandes perdas ou danos a uma organização. Os desastres levam as organizações a deixar de realizar funções críticas de negócios durante um período mínimo predeterminado.
disaster recovery plans	A set of clearly defined plans related to how an organization will recover from a disaster as well as return to a pre-disaster condition, considering the four dimensions of service management.	planos de recuperação de desastre	Conjunto de planos claramente definidos relacionados à estratégia de recuperação de uma organização após um desastre e de seu retorno à condição anterior a esse desastre, considerando as quatro dimensões do gerenciamento de serviço.
driver	Something that influences strategy, objectives, or requirements.	direcionador	Algo que influencia a estratégia, os objetivos ou os requisitos.
effectiveness	A measure of whether the objectives of a practice, service or activity have been achieved.	efetividade	Medida que indica se os objetivos de uma prática, serviço ou atividade foram alcançados.
efficiency	A measure of whether the right amount of resources have been used by a practice, service, or activity.	eficiência	Medida que indica se uma prática, um serviço ou uma atividade usou a quantidade certa de recursos.
emergency change	A change that must be introduced as soon as possible.	mudança emergencial	Mudança que precisa ser implantada o mais rápido possível.
engage	The value chain activity that provides a good understanding of stakeholder needs, transparency, continual engagement, and good relationships with all stakeholders.	engajar	Atividade da cadeia de valor que propicia uma boa compreensão das necessidades das partes interessadas, transparência, engajamento contínuo e bom relacionamento com todas as partes interessadas.

Term	Definition	Termo	Definição
environment	A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose, for example a live environment or test environment. Can also mean the external conditions that influence or affect something.	ambiente	Subconjunto da infraestrutura de TI usado para um determinado propósito, por exemplo, ambiente de produção ou ambiente de teste. Também pode significar as condições externas que influenciam ou afetam algo.
error	A flaw or vulnerability that may cause incidents.	erro	Falha ou vulnerabilidade que pode causar incidentes.
error control	Problem management activities used to manage known errors.	controle de erros	Atividades do gerenciamento de problema usadas para administrar erros conhecidos.
escalation	The act of sharing awareness or transferring ownership of an issue or work item.	escalada	Ato de dar ciência ou transferir a propriedade de um problema ou item de trabalho.
event	Any change of state that has significance for the management of a service or other configuration item.	evento	Qualquer mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de um serviço ou de outro item de configuração.
external customer	A customer who works for an organization other than the service provider.	cliente externo	Cliente que trabalha para uma organização que não seja a do provedor de serviço.
failure	A loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output or outcome.	falha	Perda da habilidade de operar de acordo com a especificação ou de entregar a saída ou o resultado necessário.
feedback loop	A technique whereby the outputs of one part of a system are used as inputs to the same part of the system.	ciclo de feedback	Técnica que consiste no uso das saídas de uma parte de um sistema como entradas para essa mesma parte do sistema.
four dimensions of service management	The four perspectives that are critical to the effective and efficient facilitation of value for customers and other stakeholders in the form of products and services.	quatro dimensões do gerenciamento de serviço	Quatro perspectivas críticas para a promoção eficiente e eficaz de valor, para os clientes e outras partes interessadas, na forma de produtos e serviços.

Term	Definition	Termo	Definição
goods	Tangible resources that are transferred or available for transfer from a service provider to a service consumer, together with ownership and associated rights and responsibilities.	bens	Recursos tangíveis transferidos ou disponíveis para transferência de um provedor de serviço para um consumidor de serviços, juntamente com a propriedade e direitos e responsabilidades associados.
governance	The means by which an organization is directed and controlled.	governança	Meio pelo qual uma organização é dirigida e controlada.
identity	A unique name that is used to identify and grant system access rights to a user, person, or role.	identidade	Nome exclusivo usado para identificar e conceder direitos de acesso ao sistema a um usuário, pessoa ou papel.
improve	The value chain activity that ensures continual improvement of products, services, and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management.	melhorar	Atividade da cadeia de valor que garante a melhoria contínua dos produtos, dos serviços e das práticas em todas as atividades da cadeia de valor e das quatro dimensões do gerenciamento de serviço.
incident	An unplanned interruption to a service or reduction in the quality of a service.	incidente	Interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço.
incident management	The practice of minimizing the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible.	gerenciamento de incidente	Prática de minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível.
information and technology	One of the four dimensions of service management. It includes the information and knowledge used to deliver services, and the information and technologies used to manage all aspects of the service value system.	informação e tecnologia	Uma das quatro dimensões do gerenciamento de serviço. Ela inclui a informação e o conhecimento usados para fornecer serviços, e a informação e as tecnologias usadas para gerenciar todos os aspectos do sistema de valor de serviço.
information security management practice	The practice of protecting an organization by understanding and managing risks to the confidentiality, integrity, and availability of information.	prática de gerenciamento de segurança da informação	Prática de proteção de uma organização pelo entendimento e gerenciamento dos riscos à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Term	Definition	Termo	Definição
information security policy	The policy that governs an organization's approach to information security management.	política de segurança da informação	Política que regula a abordagem de uma organização ao gerenciamento de segurança da informação.
infrastructure and platform management practice	The practice of overseeing the infrastructure and platforms used by an organization. This enables the monitoring of technology solutions available, including solutions from third parties.	prática de gerenciamento de infraestrutura e plataforma	Prática de supervisionar a infraestrutura e as plataformas usadas por uma organização. Ela permite a monitoração das soluções de tecnologia disponíveis, incluindo as de terceiros.
integrity	A security objective that ensures information is only modified by authorized personnel and activities.	integridade	Objetivo de segurança que garante que as informações sejam modificadas apenas por pessoas e atividades autorizadas.
internal customer	A customer who works for the same organization as the service provider.	cliente interno	Cliente que trabalha para a mesma organização que o provedor de serviço.
Internet of Things	The interconnection of devices via the internet that were not traditionally thought of as IT assets, but now include embedded computing capability and network connectivity.	Internet das Coisas	Interconexão de dispositivos via Internet que não eram tradicionalmente considerados ativos de TI, mas agora possuem habilidade de computação e conectividade à rede integradas.
IT asset	Any financially valuable component that can contribute to the delivery of an IT product or service.	ativo de TI	Qualquer componente de valor financeiro que possa contribuir para a entrega de um produto ou serviço de TI.
IT asset management practice	The practice of planning and managing the full lifecycle of all IT assets.	prática de gerenciamento de ativo de TI	Prática de planejamento e gerenciamento do ciclo de vida completo de todos os ativos de TI.
IT infrastructure	All of the hardware, software, networks, and facilities that are required to develop, test, deliver, monitor, manage, and support IT services.	infraestrutura de TI	Todos hardwares, softwares, redes e instalações necessários para desenvolver, testar, entregar, monitorar, gerenciar e suportar serviços de TI.
IT service	A service based on the use of information technology.	serviço de TI	Serviço que se baseia no uso da tecnologia da informação.
ITIL	Best-practice guidance for IT service management.	ITIL	Orientação sobre as melhores práticas para gerenciamento do serviço de TI.

Term	Definition	Termo	Definição
ITIL guiding principles	Recommendations that can guide an organization in all circumstances, regardless of changes in its goals, strategies, type of work, or management structure.	princípios orientadores ITIL	Recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente das mudanças em suas metas, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento.
ITIL service value chain	An operating model for service providers that covers all the key activities required to effectively manage products and services.	cadeia de valor de serviço ITIL	Modelo operacional para provedores de serviço que abrange todas as principais atividades necessárias ao gerenciamento eficaz de produtos e serviços.
Kanban	A method for visualizing work, identifying potential blockages and resource conflicts, and managing work in progress.	Kanban	Método de visualização do trabalho, de identificação de potenciais bloqueios e conflitos de recursos e de gerenciamento do trabalho em andamento.
key performance indicator (KPI)	An important metric used to evaluate the success in meeting an objective.	principal indicador de desempenho (KPI)	Métrica importante usada para avaliar o sucesso no alcance de um objetivo.
knowledge management practice	The practice of maintaining and improving the effective, efficient, and convenient use of information and knowledge across an organization.	prática de gerenciamento de conhecimento	Prática que mantém e aprimora o uso eficaz, eficiente e conveniente da informação e do conhecimento no âmbito de uma organização.
known error	A problem that has been analysed but has not been resolved.	erro conhecido	Problema que já foi analisado, porém ainda não foi resolvido.
Lean	An approach that focuses on improving workflows by maximizing value through the elimination of waste.	Lean	Abordagem voltada para a melhoria dos fluxos de trabalho maximizando valor por meio da eliminação do desperdício.
lifecycle	The full set of stages, transitions, and associated statuses in the life of a service, product, practice, or other entity.	ciclo de vida	Conjunto completo de pilotos, transições e respectivos status na vida de um serviço, um produto, uma prática ou uma outra entidade.
live	Refers to a service or other configuration item operating in the live environment.	produção	Refere-se a um serviço ou outro item de configuração que esteja em funcionamento no ambiente de produção.

Term	Definition	Termo	Definição
live / production environment	A controlled environment used in the delivery of IT services to service consumers.	ambiente de produção	Ambiente controlado usado na entrega de serviços de TI a seus consumidores.
maintainability	The ease with which a service or other entity can be repaired or modified.	capacidade de manutenção	Facilidade com que um serviço ou outra entidade pode ser reparado ou modificado.
major incident	An incident with significant business impact, requiring an immediate coordinated resolution.	incidente grave	Incidente que provoca impacto significativo no negócio exigindo uma resolução coordenada imediata.
management system	Interrelated or interacting elements that establish policy and objectives and enable the achievement of those objectives.	sistema de gerenciamento	Elementos inter-relacionados ou que interagem e que estabelecem política e objetivos e permitem a realização desses objetivos.
maturity	A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of an organization, practice, or process.	maturidade	Medida da confiabilidade, efetividade e eficiência de uma organização, uma prática ou um processo.
mean time between failures (MTBF)	A metric of how frequently a service or other configuration item fails.	tempo médio entre falhas (TMEF)	Métrica que determina a frequência com que um serviço ou outro item de configuração apresenta falhas.
mean time to restore service (MTRS)	A metric of how quickly a service is restored after a failure.	tempo médio para restaurar serviço (TMRS)	Métrica que determina a rapidez com que um serviço é restaurado após uma falha.
measurement and reporting	The practice of supporting good decision-making and continual improvement by decreasing levels of uncertainty.	medição e relatório	Prática que respalda a tomada de boas decisões e a melhoria contínua reduzindo os níveis de incerteza.
metric	A measurement or calculation that is monitored or reported for management and improvement.	métrica	Medição ou cálculo que é monitorado ou reportado para gerenciamento e melhoria.
minimum viable product (MVP)	A product with just enough features to satisfy early customers, and to provide feedback for future product development.	mínimo produto viável (MPV)	Produto com características suficientes apenas para satisfazer os primeiros clientes e fornecer feedback para seu desenvolvimento futuro.
mission	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization.	missão	Descrição breve, porém completa, da finalidade e das intenções gerais de uma organização.

Term	Definition	Termo	Definição
model	A representation of a system, practice, process, service, or other entity that is used to understand and predict its behaviour and relationships.	modelo	Representação de um sistema, prática, processo, serviço ou outra entidade usada para compreender e prever seu comportamento e seus relacionamentos.
modelling	The activity of creating, maintaining, and utilizing models.	modelagem	Atividade de criar, manter e utilizar modelos.
monitoring	Repeated observation of a system, practice, process, service, or other entity to detect events and to ensure that the current status is known.	monitoração	Observação repetida de um sistema, prática, processo, serviço ou outra entidade para detectar eventos e garantir que o status atual seja conhecido.
monitoring and event management practice	The practice of systematically observing services and service components, and recording and reporting selected changes of state identified as events.	prática de monitoração e gerenciamento de evento	Prática de observação sistemática de serviços e componentes de serviços, e de registro e relato de determinadas mudanças de estado identificadas como eventos.
obtain/build	The value chain activity that ensures service components are available when and where they are needed, and that they meet agreed specifications.	obtenção/construção	Atividade da cadeia de valor que garante a disponibilidade de componentes de serviço quando e onde necessário e sua conformidade com as especificações acordadas.
operation	The routine running and management of an activity, product, service, or other configuration item.	operação	Execução e gerenciamento rotineiros de uma atividade, produto, serviço ou outro item de configuração.
operational technology	The hardware and software solutions that detect or cause changes in physical processes through direct monitoring and/or control of physical devices such as valves, pumps, etc.	tecnologia operacional	Soluções de hardware e software que detectam ou causam mudanças em processos físicos por meio de monitoração e/ou controle diretos de dispositivos físicos como válvulas, bombas etc.
organization	A person or a group of people that has its own functions with responsibilities, authorities, and relationships to achieve its objectives.	organização	Pessoa ou grupo de pessoas que possui funções próprias com responsabilidades, autoridades e relacionamentos para atingir seus objetivos.

Term	Definition	Termo	Definição
organizational change management practice	The practice of ensuring that changes in an organization are smoothly and successfully implemented and that lasting benefits are achieved by managing the human aspects of the changes.	prática de gerenciamento de mudança organizacional	Prática que garante que as mudanças em uma organização sejam implementadas de maneira contínua e bem-sucedida visando à obtenção de benefícios duradouros por meio do gerenciamento dos aspectos humanos dessas mudanças.
organizational resilience	The ability of an organization to anticipate, prepare for, respond to, and adapt to unplanned external influences.	resiliência organizacional	Habilidade de uma organização em prever, preparar-se, responder e adaptar-se a influências externas não planejadas.
organizational velocity	The speed, effectiveness, and efficiency with which an organization operates. Organizational velocity influences time to market, quality, safety, costs, and risks.	velocidade organizacional	Velocidade, efetividade e eficiência com que uma organização opera. A velocidade organizacional influencia o tempo de entrada ao mercado, a qualidade, a segurança, os custos e os riscos.
organizations and people	One of the four dimensions of service management. It ensures that the way an organization is structured and managed, as well as its roles, responsibilities, and systems of authority and communication, is well defined and supports its overall strategy and operating model.	organizações e pessoas	Uma das quatro dimensões do gerenciamento de serviço. Ela garante que a maneira como uma organização está estruturada e é gerenciada, assim como seus papéis, responsabilidades e sistemas de autoridade e comunicação, seja bem definida e suporte sua estratégia geral e seu modelo operacional.
outcome	A result for a stakeholder enabled by one or more outputs.	resultado	Resultado para uma parte interessada habilitado por uma ou mais saídas.
output	A tangible or intangible deliverable of an activity.	saída	Entregável tangível ou intangível de uma atividade.
outsourcing	The process of having external suppliers provide products and services that were previously provided internally.	terceirização	Processo que consiste na utilização de fornecedores externos para prover produtos e serviços que antes eram fornecidos internamente.
partners and suppliers	One of the four dimensions of service management. It encompasses the relationships an organization has with other organizations that are involved in the design, development, deployment, delivery, support, and/or continual improvement of services.	parceiros e fornecedores	Uma das quatro dimensões do gerenciamento de serviço. Ela abrange os relacionamentos de uma organização com outras organizações envolvidas no desenho, desenvolvimento, implantação, entrega, suporte e/ou melhoria contínua dos serviços.

© AXELOS Limited 2019

Todos os direitos reservados.

É proibida a reprodução deste material sem a autorização da AXELOS Limited.

Swirl logo™ é uma marca comercial da AXELOS Limited.

ITIL® é uma marca comercial da AXELOS Limited.

Term	Definition	Termo	Definição
partnership	A relationship between two organizations that involves working closely together to achieve common goals and objectives.	parceria	Relacionamento entre duas organizações que envolve um trabalho conjunto para atingir metas e objetivos comuns.
performance	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, practice, or service.	desempenho	Medida do que é alcançado ou entregue por um sistema, pessoa, equipe, prática ou serviço.
pilot	A test implementation of a service with a limited scope in a live environment.	piloto	Implementação de teste de um serviço com escopo limitado em um ambiente de produção.
plan	The value chain activity that ensures a shared understanding of the vision, current status, and improvement direction for all four dimensions and all products and services across an organization.	plano	Atividade da cadeia de valor que garante uma compreensão compartilhada da visão, do status atual e da orientação para melhoria de todas as quatro dimensões, e de todos os produtos e serviços de uma organização.
policy	Formally documented management expectations and intentions, used to direct decisions and activities.	política	Intenções e expectativas de gerenciamento, formalmente documentadas, usadas para direcionar decisões e atividades.
portfolio management practice	The practice of ensuring that an organization has the right mix of programmes, projects, products, and services to execute its strategy within its funding and resource constraints.	prática de gerenciamento de portfólio	Prática que garante a uma organização a combinação certa de programas, projetos, produtos e serviços para executar sua estratégia dentro de suas restrições de orçamento e de recursos.
post-implementation review (PIR)	A review after the implementation of a change, to evaluate success and identify opportunities for improvement.	revisão pós-implementação (RPI)	Revisão feita após a implementação de uma mudança para avaliar seu sucesso e identificar oportunidades de melhoria.
practice	A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.	prática	Conjunto de recursos organizacionais destinado a executar um trabalho ou atingir um objetivo.
problem	A cause, or potential cause, of one or more incidents.	problema	Causa real ou potencial de um ou mais incidentes.

Term	Definition	Termo	Definição
problem management practice	The practice of reducing the likelihood and impact of incidents by identifying actual and potential causes of incidents, and managing workarounds and known errors.	prática de gerenciamento de problema	Prática que reduz a probabilidade e o impacto de incidentes por meio da identificação de suas causas reais e potenciais e do gerenciamento de soluções de contorno e erros conhecidos.
procedure	A documented way to carry out an activity or a process.	procedimento	Forma documentada de realizar uma atividade ou um processo.
process	A set of interrelated or interacting activities that transform inputs into outputs. Processes define the sequence of actions and their dependencies.	processo	Conjunto de atividades inter-relacionadas ou que interagem e que transformam entradas em saídas. Os processos definem a sequência das ações e suas dependências.
product	A configuration of an organization's resources designed to offer value for a consumer.	produto	Configuração de recursos de uma organização que se destina a oferecer valor para os consumidores.
programme	A set of related projects and activities, and an organization structure created to direct and oversee them.	programa	Conjunto de projetos e atividades relacionados e de uma estrutura organizacional criada para dirigi-los e supervisioná-los.
project	A temporary structure that is created for the purpose of delivering one or more outputs (or products) according to an agreed business case.	projeto	Estrutura temporária criada com intuito de entregar uma ou mais saídas (ou produtos) de acordo com o caso de negócio acordado.
project management practice	The practice of ensuring that all an organization's projects are successfully delivered.	prática de gerenciamento de projeto	Prática que garante que todos os projetos de uma organização sejam entregues a contento.
quick win	An improvement that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort.	êxito rápido	Melhoria que pressupõe a expectativa de retorno do investimento em pouco tempo com custo e esforço relativamente pequenos.
record	A document stating results achieved and providing evidence of activities performed.	registro	Documento em que se declaram os resultados alcançados e se fornecem evidências das atividades executadas.

Term	Definition	Termo	Definição
recovery	The activity of returning a configuration item to normal operation after a failure.	recuperação	Atividade que restabelece a operação normal de um item de configuração após uma falha.
recovery point objective (RPO)	The point to which information used by an activity must be restored to enable the activity to operate on resumption.	objetivo do ponto de recuperação (OPR)	Ponto ao qual as informações usadas por uma atividade devem ser restauradas para que essa atividade possa ser retomada após uma interrupção.
recovery time objective (RTO)	The maximum acceptable period of time following a service disruption that can elapse before the lack of business functionality severely impacts the organization.	objetivo do tempo de recuperação (OTR)	Tempo máximo aceitável que pode decorrer após a interrupção de um serviço até que essa falta da funcionalidade de negócio impacte severamente a organização.
relationship management practice	The practice of establishing and nurturing links between an organization and its stakeholders at strategic and tactical levels.	prática de gerenciamento do relacionamento	Prática que estabelece e reforça vínculos entre uma organização e as respectivas partes interessadas em níveis estratégicos e táticos.
release	A version of a service or other configuration item, or a collection of configuration items, that is made available for use.	liberação	Versão de um serviço ou outro item de configuração, ou de um conjunto de itens de configuração, disponibilizada para uso.
release management practice	The practice of making new and changed services and features available for use.	prática de gerenciamento de liberação	Prática de disponibilizar serviços e recursos novos e modificados para uso.
reliability	The ability of a product, service, or other configuration item to perform its intended function for a specified period of time or number of cycles.	confiabilidade	Capacidade de um produto, serviço ou outro item de configuração de desempenhar a função a que se destina durante o período ou número de ciclos especificado.
request catalogue	A view of the service catalogue, providing details on service requests for existing and new services, which is made available for the user.	catálogo de requisição	Visão do catálogo de serviço que fornece detalhes das requisições de serviços existentes e novos que é disponibilizada para o usuário.
request for change (RFC)	A description of a proposed change used to initiate change enablement.	requisição de mudança (RDM)	Descrição de uma mudança proposta usada para iniciar a habilitação dessa mudança.

Term	Definition	Termo	Definição
resolution	The action of solving an incident or problem.	resolução	Ação de solucionar um incidente ou problema.
resource	Personnel, material, finance or other entity required for the execution of an activity or the achievement of an objective. Resources used by an organization may be owned by the organization or used according to an agreement with the resource owner.	recurso	Pessoas, materiais, finanças ou outras entidades necessárias à execução de uma atividade ou à realização de um objetivo. Os recursos usados por uma organização podem pertencer a ela própria ou ser usados por ela conforme previsto em um acordo com o proprietário dos recursos.
retire	The act of permanently withdrawing a product, service, or other configuration item from use.	desativar	Ato de retirar de uso, de forma permanente, um produto, serviço ou outro item de configuração.
risk	A possible event that could cause harm or loss, or make it more difficult to achieve objectives. Can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	risco	Possível evento que pode causar perdas ou danos, ou dificultar o atingimento de objetivos. O termo também pode ser definido como incerteza do resultado e usado no contexto da mensuração da probabilidade de resultados positivos e negativos.
risk assessment	An activity to identify, analyse, and evaluate risks.	avaliação de risco	Atividade de identificação, análise e apreciação de riscos.
risk management practice	The practice of ensuring that an organization understands and effectively handles risks.	prática de gerenciamento de risco	Prática que garante a uma organização a compreensão e o tratamento eficaz dos riscos.
service	A means of enabling value co-creation by facilitating outcomes that customers want to achieve, without the customer having to manage specific costs and risks.	serviço	Meio que permite a cocriação de valor ao facilitar a obtenção dos resultados que os clientes desejam, sem que eles precisem gerenciar custos e riscos específicos.
service action	Any action required to deliver a service output to a user. Service actions may be performed by a service provider resource, by service users, or jointly.	ação de serviço	Qualquer ação necessária à entrega da saída de um serviço ao usuário. As ações de serviço podem ser executadas por um recurso do provedor de serviço, por usuários dos serviços ou conjuntamente.

Term	Definition	Termo	Definição
service architecture	A view of all the services provided by an organization. It includes interactions between the services, and service models that describe the structure and dynamics of each service.	arquitetura de serviço	Visão de todos os serviços fornecidos por uma organização. Ela inclui interações entre os serviços e modelos de serviços que descrevem a estrutura e a dinâmica de cada serviço.
service catalogue	Structured information about all the services and service offerings of a service provider, relevant for a specific target audience.	catálogo de serviço	Informações estruturadas sobre todos os serviços e ofertas de serviços de um provedor, que sejam relevantes para um determinado público-alvo.
service catalogue management practice	The practice of providing a single source of consistent information on all services and service offerings, and ensuring that it is available to the relevant audience.	prática de gerenciamento de catálogo de serviço	Prática que, além de propiciar uma única fonte de informação consistente sobre todos os serviços e as ofertas de serviços, garante que ela esteja disponível para o público-alvo pertinente.
service configuration management practice	The practice of ensuring that accurate and reliable information about the configuration of services, and the configuration items that support them, is available when and where needed.	prática de gerenciamento de configuração de serviço	Prática que garante que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e sobre os itens de configuração que suportam os serviços estejam disponíveis quando e onde necessário.
service consumption	Activities performed by an organization to consume services. It includes the management of the consumer's resources needed to use the service, service actions performed by users, and the receiving (acquiring) of goods (if required).	consumo de serviço	Atividades realizadas por uma organização para consumir serviços. Esse consumo inclui o gerenciamento dos recursos que o consumidor precisa para usar um serviço, as ações de serviço executadas pelos usuários e o recebimento (aquisição) de bens (se necessário).
service continuity management practice	The practice of ensuring that service availability and performance are maintained at a sufficient level in case of a disaster.	prática de gerenciamento de continuidade de serviço	Prática que garante que os níveis de disponibilidade e de desempenho dos serviços sejam suficientes em caso de desastre.
service design practice	The practice of designing products and services that are fit for purpose, fit for use, and that can be delivered by the organization and its ecosystem.	prática de desenho de serviço	Prática de projetar produtos e serviços que sejam adequados ao propósito e ao uso e possam ser fornecidos pela organização e seu ecossistema.

Term	Definition	Termo	Definição
service desk	The point of communication between the service provider and all its users.	central de serviço	Ponto de comunicação entre o provedor de serviço e todos os seus usuários.
service desk practice	The practice of capturing demand for incident resolution and service requests.	prática de central de serviço	Prática que captura a demanda de resolução de incidentes e requisições de serviço.
service financial management practice	The practice of supporting an organization's strategies and plans for service management by ensuring that the organization's financial resources and investments are being used effectively.	prática de gerenciamento financeiro de serviço	Prática de apoiar as estratégias e planos de gerenciamento de serviços uma organização garantindo que seus recursos e investimentos financeiros estejam sendo usados com eficácia.
service level	One or more metrics that define expected or achieved service quality.	nível de serviço	Uma ou mais métricas que definem a qualidade de serviço prevista ou atingida.
service level agreement (SLA)	A documented agreement between a service provider and a customer that identifies both services required and the expected level of service.	acordo de nível de serviço (ANS)	Acordo documentado entre um provedor de serviço e um cliente que identifica os serviços necessários e o nível de serviço esperado.
service level management practice	The practice of setting clear business-based targets for service performance so that the delivery of a service can be properly assessed, monitored, and managed against these targets.	prática de gerenciamento de nível de serviço	Prática que define metas claras e baseadas nos negócios para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas.
service management	A set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services.	gerenciamento de serviço	Conjunto de recursos organizacionais especializados para gerar valor para os clientes na forma de serviços.
service offering	A formal description of one or more services, designed to address the needs of a target consumer group. A service offering may include goods, access to resources, and service actions.	oferta de serviço	Descrição formal de um ou mais serviços projetados para atender às necessidades de um grupo-alvo de consumidores. A oferta de serviço pode incluir bens, acesso a recursos e ações de serviço.
service owner	A role that is accountable for the delivery of a specific service.	dono do serviço	Papel responsável pela entrega de um determinado serviço.

Term	Definition	Termo	Definição
service portfolio	A complete set of products and services that are managed throughout their lifecycles by an organization.	portfólio de serviço	Conjunto completo de produtos e serviços gerenciados ao longo de todo o seu ciclo de vida por uma organização.
service provider	A role performed by an organization in a service relationship to provide services to consumers.	provedor de serviço	Papel desempenhado por uma organização, em um relacionamento de serviço, para fornecimento de serviços aos consumidores.
service provision	Activities performed by an organization to provide services. It includes management of the provider's resources, configured to deliver the service; ensuring access to these resources for users; fulfilment of the agreed service actions; service level management; and continual improvement. It may also include the supply of goods.	provisão de serviço	Atividades realizadas por uma organização para prestar serviços. O termo inclui o gerenciamento dos recursos do provedor que tiverem sido configurados para entrega do serviço; a garantia aos usuários de acesso a esses recursos; o cumprimento das ações de serviço acordadas; o gerenciamento do nível de serviço e a melhoria contínua. Também pode incluir o fornecimento de bens.
service relationship	A cooperation between a service provider and service consumer. Service relationships include service provision, service consumption, and service relationship management.	relacionamento de serviço	Cooperação entre um provedor de serviço e um consumidor de serviço. Os relacionamentos de serviço incluem: provisão de serviço, consumo de serviço e gerenciamento de relacionamento de serviço.
service relationship management	Joint activities performed by a service provider and a service consumer to ensure continual value co-creation based on agreed and available service offerings.	gerenciamento de relacionamento de serviço	Atividades conjuntas realizadas por um provedor de serviço e um consumidor de serviço para garantir a cocriação contínua de valor com base nas ofertas de serviço acordadas e disponíveis.
service request	A request from a user or a user's authorized representative that initiates a service action which has been agreed as a normal part of service delivery.	requisição de serviço	Solicitação de um usuário, ou seu representante autorizado, que inicia uma ação de serviço acordada como parte regular da entrega de serviço.
service request management practice	The practice of supporting the agreed quality of a service by handling all pre-defined, user-initiated service requests in an effective and user-friendly manner.	prática de gerenciamento de requisição de serviço	Prática que suporta a qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as requisições de serviço predefinidas e iniciadas pelos usuários de maneira eficaz e fácil de usar.

Term	Definition	Termo	Definição
service validation and testing practice	The practice of ensuring that new or changed products and services meet defined requirements.	prática de validação e teste de serviço	Prática que garante que produtos e serviços novos ou modificados atendam aos requisitos definidos.
service value system (SVS)	A model representing how all the components and activities of an organization work together to facilitate value creation.	sistema de valor do serviço (SVS)	Modelo que representa o modo como todos os componentes e atividades de uma organização funcionam em conjunto para facilitar a criação de valor.
software development and management practice	The practice of ensuring that applications meet stakeholder needs in terms of functionality, reliability, maintainability, compliance, and auditability.	prática de desenvolvimento e gerenciamento de software	Prática que garante que os aplicativos atendam às necessidades das partes interessadas em termos de funcionalidade, confiabilidade, capacidade de manutenção, conformidade e auditabilidade.
sourcing	The activity of planning and obtaining resources from a particular source type, which could be internal or external, centralized or distributed, and open or proprietary.	fornecimento	Atividade de planejar e obter recursos de um determinado tipo de fonte, que pode ser interna ou externa, centralizada ou distribuída e aberta ou proprietária.
specification	A documented description of the properties of a product, service, or other configuration item.	especificação	Descrição documentada das propriedades de um produto, serviço ou outro item de configuração.
sponsor	The role that authorizes budget for service consumption. Can also be used to describe an organization or individual that provides financial or other support for an initiative.	patrocinador	Papel que autoriza o orçamento para consumo de serviço. O termo também pode ser usado para descrever uma organização ou indivíduo que fornece apoio financeiro ou outro tipo de suporte para uma iniciativa.
stakeholder	A person or organization that has an interest or involvement in an organization, product, service, practice, or other entity.	parte interessada	Pessoa ou organização que tem interesse ou envolvimento em uma organização, produto, serviço, prática ou outra entidade.
standard	A document, established by consensus and approved by a recognized body, that provides for common and repeated use, mandatory requirements, guidelines, or characteristics for its subject.	norma	Documento estabelecido por consenso e aprovado por um órgão reconhecido que prevê usos comuns e repetidos, requisitos obrigatórios, orientações ou características de seu objeto.

© AXELOS Limited 2019

Todos os direitos reservados.

É proibida a reprodução deste material sem a autorização da AXELOS Limited.

Swirl logo™ é uma marca comercial da AXELOS Limited.

ITIL® é uma marca comercial da AXELOS Limited.

Term	Definition	Termo	Definição
standard change	A low-risk, pre-authorized change that is well understood and fully documented, and which can be implemented without needing additional authorization.	mudança padrão	Mudança pré-autorizada que apresenta baixo risco e, além de bem compreendida e plenamente documentada, pode ser implementada sem autorização adicional.
status	A description of the specific states an entity can have at a given time.	status	Descrição dos estados específicos que uma entidade pode ter em um dado momento.
strategy management practice	The practice of formulating the goals of an organization and adopting the courses of action and allocation of resources necessary for achieving those goals.	prática de gerenciamento de estratégia	Prática de formulação das metas de uma organização, adoção dos cursos de ação e alocação de recursos necessários para atingir essas metas.
supplier	A stakeholder responsible for providing services that are used by an organization.	fornecedor	Parte interessada responsável pelo fornecimento dos serviços usados por uma organização.
supplier management practice	The practice of ensuring that an organization's suppliers and their performance levels are managed appropriately to support the provision of seamless quality products and services.	prática de gerenciamento de fornecedor	Prática que garante que os fornecedores de uma organização e seus níveis de desempenho são gerenciados adequadamente para oferecer suporte a produtos e serviços de qualidade contínua.
support team	A team with the responsibility to maintain normal operations, address users' requests, and resolve incidents and problems related to specified products, services, or other configuration items.	equipe de suporte	Equipe responsável por manter a normalidade das operações, atender às requisições dos usuários e resolver incidentes e problemas relacionados aos produtos, serviços ou outros itens de configuração especificados.
system	A combination of interacting elements organized and maintained to achieve one or more stated purposes.	sistema	Combinação de elementos que interagem organizados e mantidos para alcançar um ou mais propósitos declarados.
systems thinking	A holistic approach to analysis that focuses on the way that a system's constituent parts work, interrelate, and interact over time, and within the context of other systems.	pensamento sistêmico	Abordagem holística de análise que foca no modo como as partes constituintes de um sistema funcionam, interagem e se inter-relacionam ao longo do tempo e no contexto de outros sistemas.

Term	Definition	Termo	Definição
technical debt	The total rework backlog accumulated by choosing workarounds instead of system solutions that would take longer.	débito técnico	Quantidade total de retrabalho acumulada devido à escolha de soluções de contorno, ao invés de soluções de sistema que levariam mais tempo.
test environment	A controlled environment established to test products, services, and other configuration items.	ambiente de teste	Ambiente controlado estabelecido para teste de produtos, serviços ou outros itens de configuração.
third party	A stakeholder external to an organization.	terceiro	Parte interessada externa a uma organização.
throughput	A measure of the amount of work performed by a product, service, or other system over a given period of time.	rendimento	Medida do volume de trabalho executado por um produto, serviço ou outro sistema em um dado período.
transaction	A unit of work consisting of an exchange between two or more participants or systems.	transação	Unidade de trabalho que consiste em uma troca entre dois ou mais participantes ou sistemas.
use case	A technique using realistic practical scenarios to define functional requirements and to design tests.	caso de uso	Técnica que utiliza cenários práticos realistas para definir requisitos funcionais e projetar testes.
user	The role that uses services.	usuário	Papel que utiliza serviços.
user experience (UX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and a service provider as perceived by a user.	experiência do usuário (EU)	Soma de interações funcionais e emocionais com um determinado serviço e seu provedor do ponto de vista do usuário.
utility	The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does' and can be used to determine whether a service is 'fit for purpose'. To have utility, a service must either support the performance of the consumer or remove constraints from the consumer. Many services do both.	utilidade	Funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade em particular. A utilidade pode ser resumida como "o que o serviço faz" e pode ser usada para determinar se ele é "adequado ao propósito". Para ter utilidade, um serviço precisa oferecer suporte ao desempenho do consumidor ou remover as restrições do consumidor. Muitos serviços oferecem essas duas opções.

Term	Definition	Termo	Definição
utility requirements	Functional requirements which have been defined by the customer and are unique to a specific product.	requisitos de utilidade	Requisitos funcionais definidos pelo cliente que são exclusivos de um determinado produto.
validation	Confirmation that the system, product, service, or other entity meets the agreed specification.	validação	Confirmação de que o sistema, produto, serviço ou outra entidade atende à especificação acordada.
value	The perceived benefits, usefulness, and importance of something.	valor	Benefícios, utilidade e importância percebidos em algo.
value chain activity	A step of the value chain that an organization takes in the creation of value.	atividade da cadeia de valor	Etapas da cadeia de valor que uma organização executa para criar valor.
value stream	A series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to consumers.	fluxo de valor	Série de etapas que uma organização executa para criar e entregar produtos e serviços aos consumidores.
value streams and processes	One of the four dimensions of service management. It defines the activities, workflows, controls, and procedures needed to achieve the agreed objectives.	fluxos de valor e processos	Uma das quatro dimensões do gerenciamento de serviço. Esta dimensão define as atividades, fluxos de trabalho, controles e procedimentos necessários para atingir os objetivos acordados.
vision	A defined aspiration of what an organization would like to become in the future.	visão	Uma aspiração definida do que uma organização gostaria de se tornar no futuro.

Term	Definition	Termo	Definição
warranty	Assurance that a product or service will meet agreed requirements. Warranty can be summarized as 'how the service performs' and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. Warranty often relates to service levels aligned with the needs of service consumers. This may be based on a formal agreement, or it may be a marketing message or brand image. Warranty typically addresses such areas as the availability of the service, its capacity, levels of security, and continuity. A service may be said to provide acceptable assurance, or 'warranty', if all defined and agreed conditions are met.	garantia	Confirmação de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados. A garantia pode ser resumida como "o modo como o serviço funciona" e pode ser usada para determinar se ele é "adequado ao uso". Ela geralmente está relacionada a níveis de serviço alinhados com as necessidades dos consumidores do serviço. Pode estar baseada em um acordo formal ou ser uma imagem de marca ou mensagem de marketing. A garantia, tipicamente, endereça áreas como disponibilidade do serviço, sua capacidade, seus níveis de segurança e sua continuidade. Pode-se afirmar que um serviço oferece um grau aceitável de certeza, ou "garantia" quando todas as condições definidas e acordadas são atendidas.
warranty requirements	Typically non-functional requirements captured as inputs from key stakeholders and other practices.	requisitos de garantia	Tipicamente, são os requisitos não funcionais capturados como entradas das principais partes interessadas e de outras práticas.
waterfall method	A development approach that is linear and sequential with distinct objectives for each phase of development.	método cascata	Abordagem linear e sequencial de desenvolvimento com objetivos distintos para cada fase do desenvolvimento.
work instruction	A detailed description to be followed in order to perform an activity.	instrução de trabalho	Descrição detalhada a ser seguida para executar uma atividade.
workaround	A solution that reduces or eliminates the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available. Some workarounds reduce the likelihood of incidents.	solução de contorno	Solução que reduz ou elimina o impacto de um incidente ou problema para o qual ainda não está disponível uma resolução completa. Algumas soluções de contorno reduzem a probabilidade de incidentes.
workforce and talent management practice	The practice of ensuring that an organization has the right people with the appropriate skills and knowledge and in the correct roles to support its business objectives.	prática de gerenciamento de força de trabalho e talento	Prática que garante que uma organização tenha as pessoas certas com as habilidades e o conhecimento adequados nos papéis corretos para suportar seus objetivos de negócio.

© AXELOS Limited 2019

Todos os direitos reservados.

É proibida a reprodução deste material sem a autorização da AXELOS Limited.

Swirl logo™ é uma marca comercial da AXELOS Limited.

ITIL® é uma marca comercial da AXELOS Limited.

