

# ITIL® 4 Foundation

## Syllabus do candidato

Novembro de 2019

---

## Introdução

A qualificação ITIL 4 Foundation destina-se a apresentar aos candidatos o gerenciamento dos modernos serviços habilitados pela TI, proporcionar a eles um entendimento da linguagem comum e dos conceitos-chave e mostrar como esses recursos podem melhorar o trabalho deles e da organização com o guia ITIL 4. Além disso, a qualificação proporcionará ao candidato um entendimento da estrutura de gerenciamento de serviço ITIL 4 e de como ela evoluiu para adotar as modernas tecnologias e estilos de trabalho.

O exame ITIL 4 Foundation destina-se a avaliar a capacidade de o candidato demonstrar, de modo suficiente, que recorda e entende a estrutura de gerenciamento de serviço ITIL 4, conforme descrito no Syllabus a seguir, a fim de receber a qualificação ITIL 4 Foundation. A qualificação ITIL 4 Foundation é um pré-requisito para as qualificações ITIL 4 mais altas, que avaliam a aptidão do candidato para aplicar o entendimento conceitual dos elementos relevantes que compõem a estrutura ITIL nos contextos propostos.

## Visão geral do exame

Material permitido	Nenhum	O exame é sem consulta. A publicação <i>ITIL Foundation</i> , ITIL 4 edition, deve ser usada para estudo, mas NÃO será permitida para uso durante o exame.
Duração do exame	60 minutos	Os candidatos que realizarem o exame em idioma que não seja o seu idioma nativo ou de trabalho poderão ter uma prorrogação de 25% no tempo do exame, totalizando 75 minutos.
Número de pontos	40 pontos	Há 40 perguntas, cada uma vale 1 ponto. Não há pontuação negativa.
Média de aprovação provisória	26 pontos	Você precisará acertar 26 perguntas (65%) para obter aprovação no exame.
Nível de pensamento	Níveis 1 e 2 de Bloom	O “nível Bloom” descreve o tipo de pensamento necessário para responder à pergunta. Para as perguntas de Nível 1 de Bloom, você precisa <u>recordar</u> as informações sobre a estrutura de gerenciamento de serviço ITIL 4. Para as perguntas de Nível 2 de Bloom, você precisa demonstrar <u>entendimento</u> desses conceitos.
Tipos de pergunta	Padrão; negativa; palavra faltante; lista	Todas as perguntas são de múltipla escolha. Nas perguntas do tipo “padrão”, há uma pergunta e quatro opções de resposta. As perguntas “negativas” são questões “padrão” elaboradas de forma negativa. Nas perguntas do tipo “palavra faltante”, há uma frase com uma lacuna, e você precisa selecionar a palavra ou as palavras que estão faltando dentre as quatro opções. Para as perguntas do tipo “lista”, há uma lista com quatro afirmativas, e você precisa selecionar duas afirmativas corretas.

## Tipos de pergunta

### Exemplo de PTO “padrão”:

Qual das alternativas abaixo é uma fonte de melhor prática?

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

### Exemplo de PTO de “lista”:

Qual afirmativa sobre o gerenciamento de configuração de serviço está CORRETA?

1. Ele faz Q
2. Ele faz P
3. Ele faz R
4. Ele faz S

- a) 1 e 2
- b) 2 e 3
- c) 3 e 4
- d) 1 e 4

OBSERVAÇÃO: há dois itens corretos na lista. As perguntas no estilo “lista” nunca são negativas.

Consulte o simulado para ver um exemplo de formato e conteúdo do exame.

### Exemplo de PTO do tipo “palavra faltante”:

Identifique as palavras que estão faltando na frase a seguir.

Um [?] define os requisitos dos serviços e assume a responsabilidade pelos resultados do consumo de serviço.

- a) Papel Q
- b) Papel P
- c) Papel R
- d) Papel S

### Exemplo de PTO padrão em “negativa”:

Qual das opções a seguir NÃO é uma área de valor definida?

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

OBSERVAÇÃO: as perguntas em negativa são **usadas somente como exceção**, quando parte do resultado de aprendizado consiste em saber que algo não é feito ou não deve acontecer.

## Syllabus

A tabela a seguir apresenta um resumo dos conceitos que serão avaliados no exame e as principais partes do manual em que eles são descritos. As referências ao livro são feitas no nível da seção, não das subseções, exceto quando indicado claramente. O verbo de cada critério de avaliação indica o nível Bloom (NB): “Recordar”/“Definir” indica lembrança e reconhecimento básicos do Nível 1, “Descrever”/“Explicar” indica entendimento/compreensão do Nível 2.

Resultado de aprendizado	Crítérios de avaliação	Referências do livro	Nível Bloom	Nº de pontos
1. Entender os conceitos-chave do gerenciamento de serviço	1.1 Recordar a definição de: a) Serviço b) Utilidade c) Garantia d) Cliente e) Usuário f) Gerenciamento de serviço g) Patrocinador	2.0, 2.2.2, 2.3.1, 2.5.4	NB1	2
	1.2 Descrever os conceitos-chave da criação de valor com serviços: a) Custo b) Valor c) Organização d) Resultado e) Saída f) Risco g) Utilidade h) Garantia	2.1, 2.1.1, 2.2 e todas as subseções de 2.5	NB2	2
	1.3 Descrever os conceitos-chave dos relacionamentos de serviço: a) Oferta de serviço b) Gerenciamento de relacionamento de serviço c) Provisão de serviço d) Consumo de serviço	2.3.2, 2.4, 2.4.1	NB2	1
2. Entender como os princípios orientadores ITIL podem ajudar uma organização a adotar e adaptar o gerenciamento de serviço	2.1 Descrever a natureza, o uso e a interação dos princípios orientadores	4.3, 4.3.8	NB2	1
	2.2 Explicar o uso dos princípios orientadores (4.3): a) Foco no valor (4.3.1 - 4.3.1.4) b) Começar de onde você está (4.3.2 - 4.3.2.3) c) Progredir iterativamente com feedback (4.3.3 - 4.3.3.3) d) Colaborar e promover visibilidade (4.3.4 - 4.3.4.4) e) Pensar e trabalhar holisticamente (4.3.5 - 4.3.5.1) f) Manter de forma simples e prática (4.3.6 - 4.3.6.3) g) Otimizar e automatizar (4.3.7 - 4.3.7.3)	4.3, 4.3.1-4.3.7.3	NB2	5
3. Entender as quatro dimensões do gerenciamento de serviço	3.1 Descrever as quatro dimensões do gerenciamento de serviço (3): a) Organizações e pessoas (3.1) b) Informação e tecnologia (3.2) c) Parceiros e fornecedores (3.3) d) Fluxos de valor e processos (3.4 - 3.4.2)	3, 3.1-3.4.2	NB2	2
4. Entender o propósito e os componentes do sistema de valor de serviço (SVS) ITIL	4.1 Descrever o sistema de valor de serviço (SVS) ITIL (4.1)	4.1	NB2	1
5. Entender as atividades da cadeia de valor de serviço e como elas estão	5.1 Descrever a natureza interconectada da cadeia de valor de serviço e como isso suporta os fluxos de valor (4.5)	4.5	NB2	1

Resultado de aprendizado	Crítérios de avaliação	Referências do livro	Nível Bloom	Nº de pontos
interconectadas	5.2 Descrever o propósito de cada atividade da cadeia de valor: a) Planejar b) Melhorar c) Engajar d) Desenho e transição e) Obtenção/construção f) Entrega e suporte	4.5.1-4.5.6	NB2	1
6. Saber o propósito e os conceitos-chave de 15 práticas ITIL	6.1 Recordar o propósito das seguintes práticas ITIL: a) Gerenciamento de segurança da informação (5.1.3) b) Gerenciamento de relacionamento (5.1.9) c) Gerenciamento de fornecedor (5.1.13) d) Gerenciamento de ativo de TI (5.2.6) e) Monitoração e gerenciamento de evento (5.2.7) f) Gerenciamento de liberação (5.2.9) g) Gerenciamento de configuração de serviço (5.2.11) h) Gerenciamento de implantação (5.3.1) i) Melhoria contínua (5.1.2) j) Habilitação de mudança (5.2.4) k) Gerenciamento de incidente (5.2.5) l) Gerenciamento de problema (5.2.8) m) Gerenciamento de requisição de serviço (5.2.16) n) Central de serviço (5.2.14) o) Gerenciamento de nível de serviço (5.2.15)	5.1.2, 5.1.3, 5.1.9, 5.1.13, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.9, 5.2.11, 5.2.14, 5.2.15, 5.2.16, 5.3.1,	NB1	5
	6.2 Recordar as definições dos seguintes termos ITIL: a) Ativo de TI b) Evento c) Item de configuração d) Mudança e) Incidente f) Problema g) Erro conhecido	5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11	NB1	2
7. Entender sete práticas ITIL	7.1 Explicar em detalhes as seguintes práticas ITIL, sem mencionar como elas se enquadram na cadeia de valor de serviço: a) Melhoria contínua (5.1.2), incluindo: - O modelo de melhoria contínua (4.6, fig. 4.3) b) Habilitação de mudança (5.2.4) c) Gerenciamento de incidente (5.2.5) d) Gerenciamento de problema (5.2.8) e) Gerenciamento de requisição de serviço (5.2.16) f) Central de serviço (5.2.14) g) Gerenciamento de nível de serviço (5.2.15 - 5.2.15.1)	4.6, fig. 4.3, 5.1.2, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.8, 5.2.16, 5.2.14, 5.2.15, 5.2.15.1	NB2	17