

Certificado



Certificamos que

Jhonn Lennon Felix Figueiredo

concluiu a capacitação **Gerenciamento de Serviços de TI**, com duração de 24 horas, no período de 07 a 09 de abril de 2014, realizada em Salvador (BA).

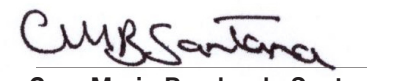
Rio de Janeiro, 10 de junho de 2014.



Luiz Coelho
Coordenador Nacional ESR



Derlinea Miranda
Coordenadora Acadêmica ESR



Cora Maria Bender de Santana
Coordenadora Acadêmica ESR-SSA



PARCEIROS



Conteúdo Programático

- ▲ Introdução à gestão de serviços e operações de TI;
- ▲ Nível de maturidade dos serviços de TI;
- ▲ Alinhamento dos serviços de TI com a estratégia do negócio;
- ▲ Outsourcing e terceirização de operações e serviços de TI;
- ▲ Auditoria de operações e serviços de TI;
- ▲ Gestão dos Níveis de Serviço (SLM);
- ▲ Padrões para a gestão de serviços de TI.

