





# Nível Estratégico

**APO02**  
Gerenciar  
Estratégia



**APO03**  
Gerenciar  
Arquitetura Corporativa

**APO04**  
Gerenciar  
Inovação

**APO06**  
Gerenciar  
Orçamento e Custos

**APO05**  
Gerenciar  
Portfólio

# Nível Tático

**APO07**  
Gerenciar  
Recursos Humanos (CPFs)

**APO10**  
Gerenciar  
Fornecedores (CNPJs)

**APO08**  
Gerenciar  
Relacionamentos

**APO09**  
Gerenciar  
Acordos de Serviço  
(Catálogo do ITIL)

**APO12**  
Gerenciar  
Riscos

**APO13**  
Gerenciar  
Segurança (SGSI)

**APO11**  
Gerenciar  
Qualidade

**MEA01**  
MEA  
Desempenho e Conformidade  
Monitorar

**MEA02**  
MEA  
Sistema de Controle Interno  
Avaliar

**MEA03**  
MEA  
Conformidade com Requisitos Externos  
Medir

# Nível Operacional

## LIVRO DE DESENHO do ITIL

**BAI01**  
Gerenciar  
Programas e Projetos

**BAI02**  
Gerenciar  
Definição de Requisitos

**BAI03**  
Gerenciar  
Identificação e Construção de Soluções

**BAI04**  
Gerenciar  
Disponibilidade e Capacidade

## LIVRO DE TRANSIÇÃO do ITIL

**BAI05**  
Gerenciar  
Implementação de Mudança Organizacional

**BAI06**  
Gerenciar  
Mudanças

**BAI07**  
Gerenciar  
Aceitação e Transição de Mudanças

**BAI08**  
Gerenciar  
Conhecimento

**BAI09**  
Gerenciar  
Ativos

**BAI10**  
Gerenciar  
Configuração

## LIVRO DE OPERAÇÃO do ITIL

**DSS01**  
Gerenciar  
Operação

**DSS02**  
Gerenciar  
Requisições de Serviço e Incidentes

**DSS03**  
Gerenciar  
Problemas

**DSS04**  
Gerenciar  
Continuidade

**DSS06**  
Gerenciar  
Controles de Processos de Negócio

**DSS05**  
Gerenciar  
Serviços de Segurança