



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO**  
**ESCOLA DE CONTAS PROFESSOR**  
**SEVERINO LOPES DE OLIVEIRA**

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO**  
**“ITIL 4 FOUNDATIONS CUSTOMIZADO”.**

**COMPOSIÇÃO DO TCE/RN  
2023/2024**

ANTÔNIO GILBERTO DE OLIVEIRA JALES  
**CONSELHEIRO PRESIDENTE**

FRANCISCO POTIGUAR CAVALCANTI JÚNIOR  
**CONSELHEIRO VICE – PRESIDENTE**

RENATO COSTA DIAS  
**CONSELHEIRO DIRETOR DA ESCOLA DE  
CONTAS**

PAULO ROBERTO CHAVES ALVES  
**CONSELHEIRO CORREGEDOR**

GEORGE MONTENEGRO SOARES  
**CONSELHEIRA PRESIDENTE DA 1º CÂMARA**

ANTONIO ED SOUZA SANTANA  
**CONSELHEIRO PRESIDENTE DA 2º CÂMARA**

CARLOS THOMPSON COSTA FERNANDES  
**CONSELHEIRO OUVIDOR**

MARCO ANTÔNIO DE MORAIS RÊGO  
MONTENEGRO  
**CONSELHEIRO SUBSTITUTO**

ANA PAULA DE OLIVEIRA GOMES  
**CONSELHEIRO SUBSTITUTO**

**MINISTÉRIO PÚBLICO JUNTO AO TCE/RN**

LUCIANO SILVA COSTA RAMOS  
**PROCURADOR GERAL**

**EQUIPE DA ESCOLA DE CONTAS  
PROFESSOR SEVERINO LOPES DE  
OLIVEIRA**

RENATO COSTA DIAS  
**CONSELHEIRO DIRETOR DA ESCOLA DE  
CONTAS**

ANDRÉ GUSTAVO ALMEIDA E SILVA  
**DIRETOR DA ESCOLA DE CONTAS**

MARGARETH CRISTINA CAVALCANTI BERTO  
DUARTE  
**ASSISTENTE TÉCNICO DA ESCOLA DE  
CONTAS**

RUTH LOPES ROCHA DINIZ NUNES  
**COORDENADORA DE CAPACITAÇÃO  
PROFISSIONAL**

HELENA MARIA BARBOSA  
ILCENI MARIA DE FRANÇA LIMA  
KALINE GABRIELLA RÊGO DE OLIVEIRA  
**EQUIPE TÉCNICA**

ALINE ESTER FONTES DA SILVA  
**WEB DESIGNER**

LUCAS MATHEUS DE SOUSA MACEDO  
**ESTAGIÁRIO**

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	4
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CURSO .....	5
APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	8

## APRESENTAÇÃO

A Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira, órgão vinculado à Presidência do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte – TCE/RN, criada pelo instrumento normativo através da Lei Complementar nº 285/2003 (D.O.E. de 03.12.2003), e oficialmente instalada no dia 18 de março de 2004, destina-se a promover a capacitação e o desenvolvimento dos servidores do TCE/RN e dos seus jurisdicionados, visando à melhor gestão e aplicação dos recursos públicos, em benefício da sociedade norte-rio-grandense.

Sua visão estratégica fundamenta-se no sentimento de ser referência quanto ao desenvolvimento e à capacitação de pessoas, no âmbito da atuação constitucional do TCE/RN, contribuindo para a elevação do nível de qualidade e para o compromisso social da administração pública no Rio Grande do Norte.

Fruto do trabalho coletivo, as ações efetivadas por essa Escola resultam não apenas da atuação de seu corpo técnico que compõe sua estrutura organizacional interna, mas do apoio e atuação integrada das várias unidades da administração desta corte de contas.

Ressalta-se também a contribuição e a troca de experiências das inúmeras instituições parceiras que, imbuídas do mesmo sentimento de fortalecer e aperfeiçoar a gestão pública dedicam-se à busca da excelência na realização dos eventos promovidos.

Este documento refere-se ao Relatório Avaliativo do evento denominado: **ITIL4 FOUNDATIONS CUSTOMIZADO**

Natal, 17 de outubro de 2024.

## INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CURSO

### 1. ÓRGÃO REALIZADOR DO CURSO

Escola de Contas Professor Severino Lopes de Oliveira (ECPSLO)

### 2. LOCAL DE REALIZAÇÃO DO CURSO

Plataforma Zoom

### 3. TÍTULO DO EVENTO

ITIL4

### 4. TIPO DO EVENTO

Evento de atualização/aperfeiçoamento.

### 5. MODALIDADE DO EVENTO

Online

### 6. OBJETIVO DO EVENTO

Fornecer um direcionamento para agregar valor para a organização, através da implementação de processos eficientes e eficazes no Gerenciamento de Serviços de TI, focando em Pessoas, Processos, Produto e Parceiros.

### 7. PÚBLICO ALVO

Servidores da área de T.I.

### 8. METODOLOGIA DO EVENTO

Aulas online com instrutor ao vivo e disponíveis por 30 dias a contar da data da aula, o aluno recebe o link de acesso automaticamente por email.

### 9. NÚMERO DE VAGAS DO EVENTO

13

### 10. FORMA DE ACESSO AO EVENTO

Plataforma Zoom

### 11. PERÍODO DE REALIZAÇÃO DO EVENTO

25, 26, 30 de setembro e 01 de outubro de 2024

## 12. HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DO EVENTO

18h30 às 22h30

## 13. CARGA HORÁRIA DO EVENTO

16 (dezesesseis) horas/aulas.

## 14. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

### . Introdução

- Evolução da ITIL
- Partes envolvidas
- Esquema de qualificação ITIL 4
- Gerenciamento de serviços de TI no mundo moderno
- Definição de serviço e produto
- Utilidade e garantia
- Consumidores de serviço
- Gerenciamento de serviço
- Exercícios

### . Principais conceitos de gerenciamento de serviços

- Introdução
- Gerenciamento de serviços
- Co-criação de valor e valor
- Organização
- Provedores de serviço
- Outras partes interessadas
- Valor: resultados, custos e riscos
- Resultados e Custos
- Riscos
- Exercícios

### . Principais conceitos de relacionamentos de serviço

- Ofertas de serviço
- Relações de serviços
- O modelo de relacionamento de serviços
- Exercícios

## 15. INSTRUTOR

**Diego Garcia** - Scrum Master, Gerente de Projetos Squad Leader, Agilista

## 16. INSCRITOS

13

## 17. PARTICIPANTES QUE CONCLUÍRAM O EVENTO COM ÊXITO

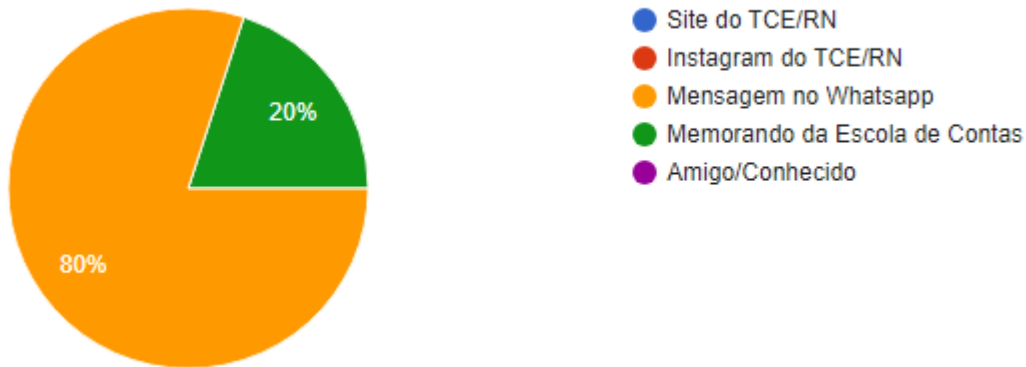
13

## 18. AVALIADORES

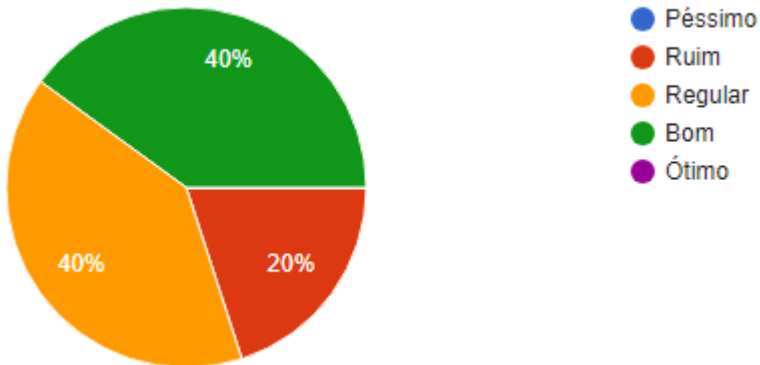
5

## APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

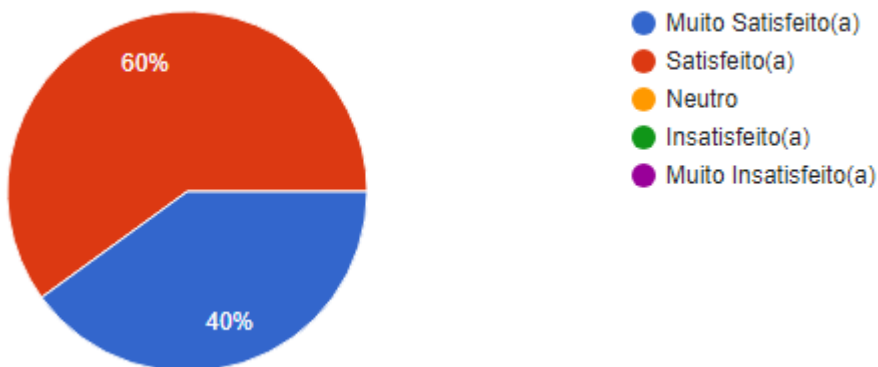
### 1. MEIO QUE FICOU SABENDO DO CURSO.



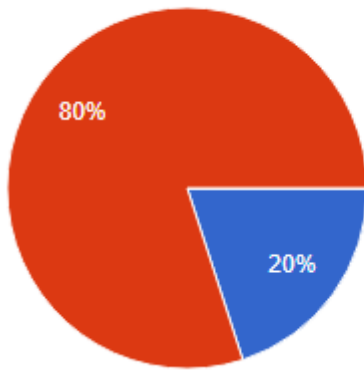
### 2. COMO ERA SEU CONHECIMENTO ACERCA DO(S) ASSUNTO(S), ANTERIORMENTE AO CURSO.



### 3. COMPATIBILIDADE ENTRE O(S) ASSUNTO(S) DO EVENTO E SUA ATUAÇÃO PROFISSIONAL.

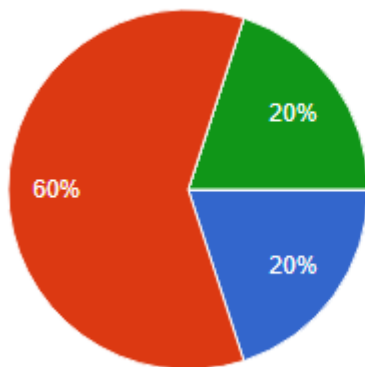


### 4. APRENDIZAGEM ADQUIRIDA COM A PARTICIPAÇÃO NO CURSO.



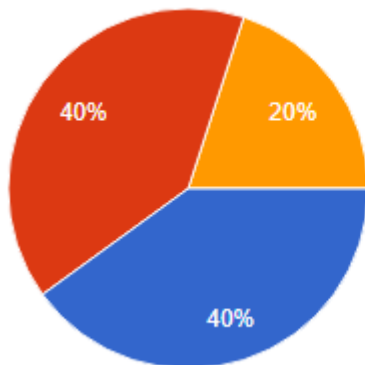
- Muito Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Neutro
- Insatisfeito(a)
- Muito Insatisfeito(a)

#### 5. COMPATIBILIDADE DO CONTEÚDO COM A CARGA-HORÁRIA.



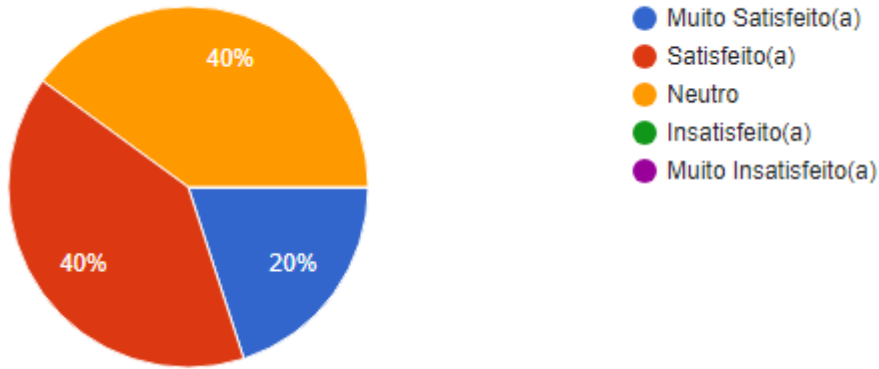
- Muito Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Neutro
- Insatisfeito(a)
- Muito Insatisfeito(a)

#### 6. QUALIDADE DO MATERIAL UTILIZADO E DISPONIBILIZADO.

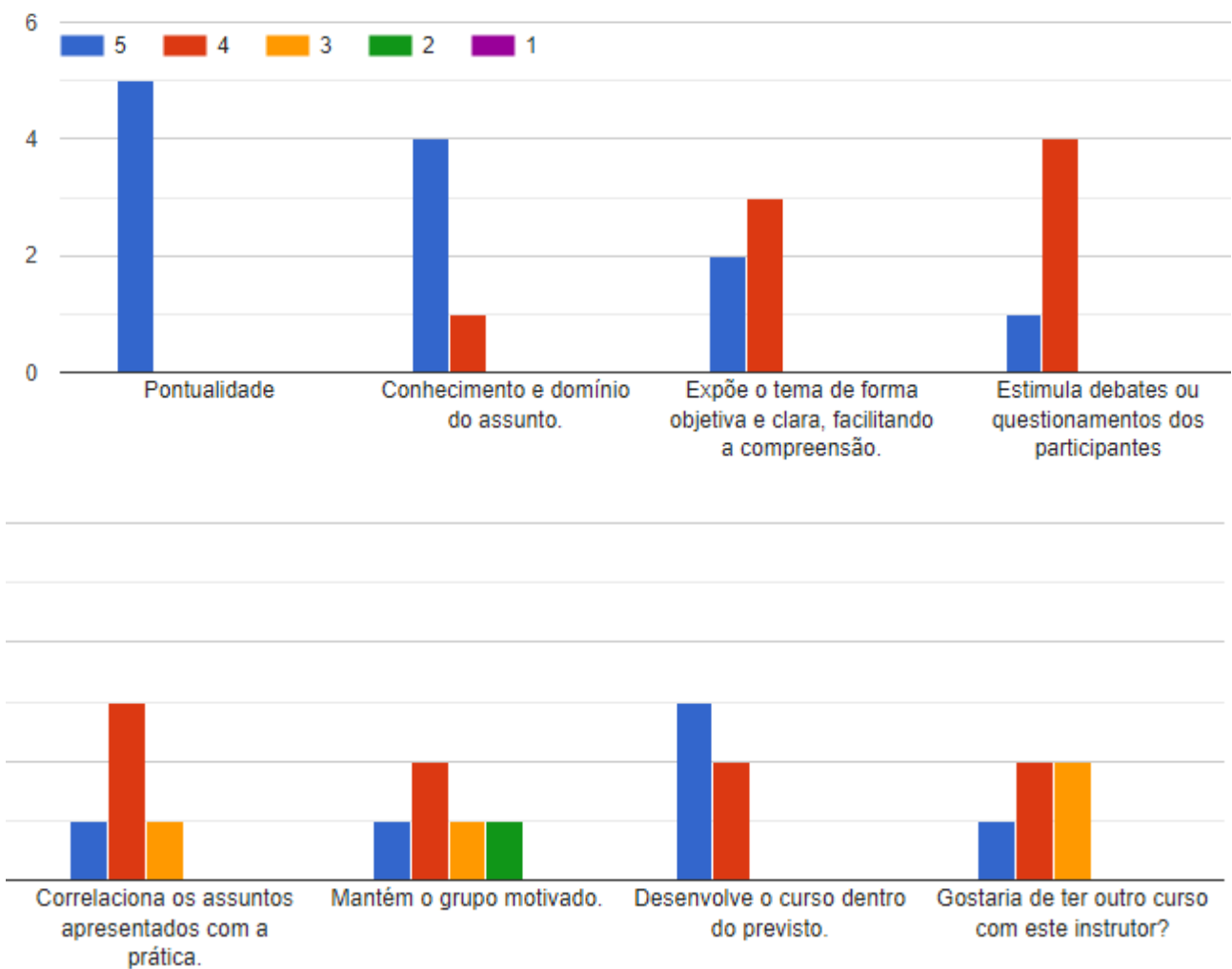


- Muito Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Neutro
- Insatisfeito(a)
- Muito Insatisfeito(a)

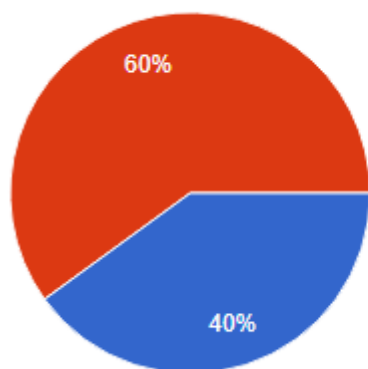
#### 7. METODOLOGIA UTILIZADA NO CURSO.



**8. EM UMA ESCALA DE 1 (NOTA MAIS BAIXA) A 5 (NOTA MAIS ALTA), QUAL SUA AVALIAÇÃO SOBRE O PROFESSOR DIEGO GARCIA?**

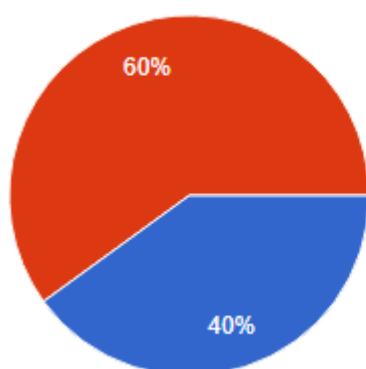


**9. ORGANIZAÇÃO DO CURSO.**



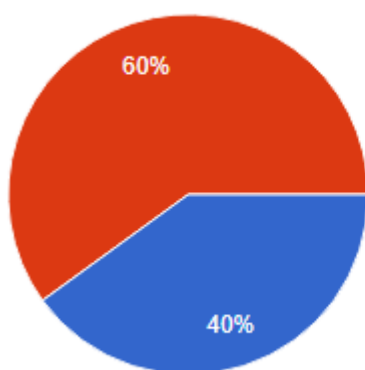
- Muito Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Neutro
- Insatisfeito(a)
- Muito Insatisfeito(a)

#### 10. ATENDIMENTO DA EQUIPE DE APOIO.



- Muito Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Neutro
- Insatisfeito(a)
- Muito Insatisfeito(a)

#### 11. INFRAESTRUTURA DISPONIBILIZADA PARA A REALIZAÇÃO DO EVENTO.



- Muito Satisfeito(a)
- Satisfeito(a)
- Neutro
- Insatisfeito(a)
- Muito Insatisfeito(a)

#### 12. COMENTÁRIOS, CRÍTICAS OU SUGESTÕES PARA CONTRIBUIR NA MELHORIA DOS PRÓXIMOS CURSOS.

Precisamos de mais cursos desse tipo.

Acredito que, de acordo com a realidade da DIN, um treinamento sobre o assunto não é eficiente. Simplesmente expor conteúdo teórico, sem uma prática prévia e/ou tentativa de implantação do ITIL no setor torna o conteúdo do curso facilmente esquecido. Penso que a modalidade de consultoria poderia ter sido mais adequada.

O curso, pelo que entendi, foi focado pura e simplesmente para auxiliar a obter uma certificação em ITIL. Da mesma forma, só obter a certificação sem aplicar as práticas no setor não tem sentido.