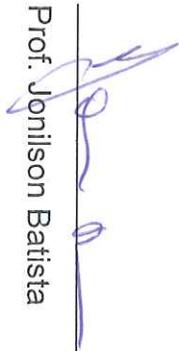


VINÍCIUS HASTENREITER RODRIGUES

**MELHORES PRÁTICAS DA METODOLOGIA ITIL EM SERVICE DESK: ESTUDO
DE CASO APLICADO NA FACULDADE FAVENI**

Monografia submetida à Comissão
examinadora designada pelo Curso de
Graduação em Ciência da Computação
como requisito para obtenção do grau de
Bacharel.



Prof. Jonilson Batista

Faculdades Integradas de Caratinga



Profª. Msc. Fabricia Pires de Souza

Faculdades Integradas de Caratinga



Wanderson Miranda

Faculdades Integradas de Caratinga

Caratinga/MG
2016