Guia de Preparação

Edição 202506

Copyright © EXIN Holding B.V., 2025. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
VeriSM™ is a registered trademark of EXIN.
SIAM™ is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.

Conteúdo

1. Visão geral 4
2. Requisitos do exame 8
3. Lista de conceitos básicos 10
4. Literatura 13

1. Visão geral

VeriSM™ *Essentials* (VERISME.PR)

Escopo

A certificação VeriSM™ *Essentials* confirma que o profissional compreende os princípios de gerenciamento de serviços baseados no modelo VeriSM™.

Essa certificação inclui os seguintes tópicos:

- A organização de serviço
- Cultura de serviço
- Pessoas e estructura organizacional
- O modelo VeriSM™

Resumo

VeriSM™ descreve uma abordagem de gerenciamento de serviço a partir do nível organizacional, adotando uma visão ampla em vez de enfocar um único departamento. Baseada no modelo VeriSM™, ela mostra de que modo as organizações podem adotar uma série de práticas de gerenciamento com flexibilidade, a fim de fornecer o produto ou serviço adequados no momento correto para os consumidores. VeriSM™ permite uma abordagem individualizada, que depende do tipo de seu negócio, do tamanho de sua organização, das prioridades do seu negócio, de sua cultura organizacional e até mesmo da natureza do projeto ou serviço individual no qual você esteja trabalhando. Em vez de priorizar um modo de trabalho dogmático, essa abordagem auxilia as organizações a providenciar respostas a seus consumidores e agregar valor, através de práticas de gerenciamento de serviço integradas. VeriSM™ mostra como você pode adaptar seu modo de trabalho efetivo atual a um contexto organizacional geral e adotar diferentes práticas de gerenciamento de um modo flexível para lidar com diferentes situações de gerenciamento de serviço.

A certificação VeriSM™ *Essentials* desenvolve as habilidades e conhecimento fundamentais que permitem que as pessoas envolvidas em uma organização de serviços entreguem valor ao consumidor.

Contexto

A certificação VeriSM™ *Essentials* faz parte do programa de qualificação VeriSM™.

Público-alvo

Este treinamento se destina a todos os profissionais e organizações envolvidos na entrega de valor aos clientes a través do desenvolvimento, entrega e operação de serviços. VeriSM™ *Essentials* demonstra ser útil tanto para profissionais no início de sua carreira em gestão de serviços como profissionais experientes que buscam acesso a uma abordagem simples e fácil para gestão de serviços.

A certificação é essencial para qualquer pessoa que trabalhe com produtos e serviços e é de interesse particular para:

- Profissionais de nível universitário e pós-graduados – que farão parte de organizações e precisam entender os princípios do gerenciamento de serviço.
- Todos os integrantes de uma organização prestadora de serviço, em particular:
  - Gerentes – que desejam compreender como tirar proveito das práticas da gestão de serviços em evolução;
  - Donos e Gerentes de serviços – que precisam atualizar as suas habilidades e compreender como a gestão de serviços mudou;
  - Executivos – que são responsáveis pela entrega efetiva de serviços;
  - Profissionais de TI – que precisam compreender o impacto das práticas de gestão em evolução e as novas tecnologías para a sua função.

Requisitos para a certificação

- Conclusão bem-sucedida do exame VeriSM™ *Essentials*.

Detalhes do exame

Tipo do exame:	Questões de múltipla escolha
Número de questões:	20
Mínimo para aprovação:	65% (13/20 questões)
Com consulta:	Não
Anotações:	Não
Equipamentos eletrônicos permitidos:	Não
Tempo designado para o exame:	30 minutos

As Regras e Regulamentos dos exames EXIN aplicam-se a este exame.

Nível Bloom

A certificação VeriSM™ *Essentials* testa os candidatos nos Níveis Bloom 1 e 2 de acordo com a Taxonomia Revisada de Bloom:

- Nível Bloom 1: Lembrança – depende da recuperação de informações. Os candidatos precisarão absorver, lembrar, reconhecer e recordar.
- Nível Bloom 2: Compreensão – um passo além da lembrança. O entendimento mostra que os candidatos compreendem o que é apresentado e podem avaliar como o material de aprendizagem pode ser aplicado em seu próprio ambiente. Este tipo de pergunta pretende demonstrar que o candidato é capaz de organizar, comparar, interpretar e escolher a descrição correta de fatos e ideias.

Treinamento

Horas de contato

A carga horária recomendada para este treinamento é de 7 horas. Isto inclui trabalhos em grupo, preparação para o exame e pausas curtas. Esta carga horária não inclui pausas para almoço, trabalhos extra-aula e o exame.

Indicação de tempo de estudo

28 horas (1 ECTS), dependendo do conhecimento pré-existente.

O esforço de estudo corresponde ao esforço médio de preparação para o exame, que pode diferir entre os candidatos de acordo com os conhecimentos que já tenham. Isso inclui ler a literatura, realização do exame simulado e comparecimento à sessão de treinamento.

Provedor de treinamento

Você encontrará uma lista de nossos provedores de treinamento credenciados em www.exin.com.

2. Requisitos do exame

Os requisitos do exame são definidos nas especificações do exame. A tabela a seguir lista os tópicos (requisitos do exame) e subtópicos (especificações do exame) do módulo.

Requisitos do exame	Especificações do exame	Peso
1. A organização de serviço		**15%**
	1.1 Contexto organizacional	5%
	1.2 Governança organizacional	5%
	1.3 Transformação digital	5%
2. Cultura de serviço		**10%**
	2.1 Cultura de serviço	10%
3. Pessoas e estrutura organizacional		**25%**
	3.1 Estrutura organizacional	10%
	3.2 Desafios do gerenciamento de serviço	15%
4. O modelo VeriSM™		**50%**
	4.1 O modelo VeriSM™	50%
	Total	**100%**

Especificações do exame

1 A organização de serviço

1.1 Contexto organizacional

O candidato é capaz de...

1.1.1 definir elementos-chave de uma organização.

1.1.2 descrever como otimizar interações organizacionais.

1.2 Governança organizacional

O candidato é capaz de...

1.2.1 definir os elementos de governança organizacional (avaliar, direcionar, monitorar).

1.2.2 explicar como a governança flui através da organização.

1.3 Transformação digital

O candidato é capaz de...

1.3.1 definir o impacto das mudanças tecnológicas nas organizações.

1.3.2 descrever o impacto da transformação digital no gerenciamento de serviço.

2 Cultura de serviço

2.1 Cultura de serviço

O candidato é capaz de...

2.1.1 definir uma cultura de serviço.

2.1.2 explicar os elementos de uma cultura de serviço.

3 Pessoas e estrutura organizacional

3.1 Estrutura organizacional

O candidato é capaz de...

3.1.1 definir as diferenças entre um líder e um gerente.

3.1.2 explicar as competências do profissional de gerenciamento de serviço.

3.1.3 listar os elementos de um time de alto desempenho.

3.2 Desafios do gerenciamento de serviço

O candidato é capaz de...

3.2.1 explicar os métodos para superar os desafios de time (silos, equipes virtuais).

3.2.2 explicar os desafios de gerenciar os clientes.

3.2.3 descrever os elementos de comunicação.

3.2.4 explicar os princípios da mudança organizacional.

4 O modelo VeriSM™

4.1 O modelo VeriSM™

O candidato é capaz de...

4.1.1 definir os elementos do modelo VeriSM™.

4.1.2 explicar como o VeriSM™ redefine o gerenciamento de serviço.

4.1.3 explicar como o VeriSM™ utiliza a combinação de práticas de gerenciamento para criar e dar suporte a serviços.

4.1.4 explicar os elementos dentro de cada um dos quatro estágios do modelo VeriSM™:

- Definir
- Produzir
- Prover
- Responder

3. Lista de conceitos básicos

Este capítulo contém os termos e abreviaturas com que os candidatos devem se familiarizar.

Por favor, note que o conhecimento desses termos de maneira independente não é suficiente para o exame. O candidato deve compreender os conceitos e estar apto a fornecer exemplos.

Inglês	Português
Agile service management	Gerenciamento de Serviço Ágil
A-shaped professional	profissional A-shaped
asset	ativo
behavior	comportamento
best practice	melhor prática
business model	modelo de Negócio
business relationship management	gerenciamento de relacionamento de negócios
business service management	gerenciamento de serviço de negócios
capability	habilidade
change	mudança
change fatigue	fatiga da mudança
competence	competência
consumer	consumidor
consumer experience	experiência do consumidor
contract management	gerenciamento de contrato
critical thinking	pensamento crítico
culture	cultura
customer	cliente
customer relationship management	gerenciamento do relacionamento do cliente
cybersecurity	cibersegurança
data protection	proteção de dados
digital disruption	disrupção digital
digital native	Nativo Digital
digital optimization	otimização digital
digital service	serviço digital
digital transformation	transformação digital
enterprise service management	gerenciamento de serviço empresarial
expectation management	gerenciamento de expectativa
explicit knowledge	conhecimento explícito
financial management	gerenciamento financeiro
implicit knowledge	conhecimento implícito
incident	incidente
information security	segurança da informação
I-shaped professional	profissional I-shaped
issue	problema
knowledge management	gerenciamento de conhecimento
lagging indicators	indicadores de ocorrências (lagging indicators)
leading indicators	indicadores de tendências (leading indicators)
lifelong learning	aprendizado contínuo
management	gerenciamento
management practices	práticas de gerenciamento
mission	missão
network effect	efeito em rede
operant behavior	comportamento operante

operation model	modelo operacional
operational planning	planejamento operacional
organization	organização
organizational behavior management (OBM)	Gerenciamento de Comportamento Organizacional (GCO)
organizational capability	habilidade organizacional
outcome	resultado
output	saída
PESTEL	PESTEL
policy	política
principle	princípio
problem	problema
procedure	procedimento
process	processo
product	produto
profession	profissão
provider	fornecedor
quality	qualidade
reflective practice	prática reflexiva
relationship management	gerenciamento de relacionamento
request	requisição
retrospective	retrospectiva
role	papel
service	serviço
service culture	cultura de serviço
service management	gerenciamento de serviço
service management operating model	modelo operacional de gerenciamento de serviço
service provider	fornecedor de serviços
shadow behavior	shadow behavior (comportamento invisível)
shadow IT	shadow IT (TI invisível)
silo	silo
skills inventory	inventário de habilidades
solution	solução
source event	evento fonte
stakeholder	parte interessada
stand-up meeting	reunião stand-up
strategic planning	planejamento estratégico
supplier management	gerenciamento de fornecedor
SWOT	SWOT
tacit knowledge	conhecimento tácito
tactical planning	planejamento tático
target operating model	modelo operational desejado
team	time
technical debt	débito técnico
tribalism	tribalismo
T-shaped professional	profissional T-shaped
user	usuário
value	valor
value proposition	proposta de valor
values	valores
VeriSM™	VeriSM™

VeriSM™ model including: • Governance • Service management principles • Management Mesh • Define • Produce • Provide • Respond	O modelo VeriSM™ inclui: • Governança • princípios de gerenciamento de serviço • Management Mesh (gerenciamento da malha) • Definir • Produzir • Prover • Responder
virtual team	time virtual
vision	visão

4. Literatura

Literatura do exame

O conhecimento necessário para o exame é coberto na seguinte literatura:

A. Claire Agutter, Rob England, Suzanne D. Van Hove, Randy Steinberg
VeriSM™ - A service management approach for the digital age
Van Haren Publishing: dezembro 2017
ISBN: 978 94 018 0240 6 (cópia impressa)
ISBN: 978 94 018 0241 3 (eBook)

Literatura adicional

B. Helen Morris & Liz Gallacher
VeriSM™ Foundation Study Guide
Van Haren Publishing: fevereiro 2018
ISBN: 978 94 018 0270 3 (cópia impressa)
IBSN: 978 94 018 269 7 (eBook)

Comentário

A literatura adicional destina-se exclusivamente a referência e aprofundamento do conhecimento.

Matriz da literatura

Requisitos do exame	Especificações do exame	Referência
1. A organização de serviço		
	1.1 Contexto organizacional	Capítulo 1, §2.1 - 2.4
	1.2 Governança organizacional	Capítulo §2.5
	1.3 Transformação digital	Capítulo 3, 16
2. Cultura de serviço		
	2.1 Cultura de serviço	Capítulo 4
3. Pessoas e estrutura organizacional		
	3.1 Estrutura organizacional	Capítulo 5
	3.2 Desafios do gerenciamento de serviço	Capítulo 6
4. O modelo VeriSM™		
	4.1 O modelo VeriSM™	Capítulo 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14

Contato EXIN

www.exin.com