



**Guia de Preparação**

Edição 201803

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2018. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

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        | 9  |
| 3. Lista de conceitos básicos | 12 |
| 4. Literatura                 | 15 |

# 1. Visão geral

VeriSM™ Foundation (VERISMF.PR), VeriSM™ Essentials (VERISME.PR), e VeriSM™ Plus (VERISMPL.PR)

## Escopo

VeriSM™ é uma abordagem de gerenciamento de serviço que auxilia fornecedores de serviço a criar um modelo operacional flexível, a fim de obter os resultados de negócios desejados. Descreve como uma organização pode definir os seus princípios de gerenciamento de serviços e usar rapidamente suas capacidades organizacionais, tecnologias emergentes e uma combinação de práticas de gerenciamento para entregar valor. A certificação VeriSM™ Foundation valida o conhecimento de um profissional sobre:

- A organização de serviço;
- Cultura de serviço;
- Pessoas e estrutura organizacional;
- O modelo VeriSM™;
- Práticas progressivas;
- Tecnologias inovadoras;
- Iniciação

## Resumo

VeriSM™ descreve uma abordagem de gerenciamento de serviço a partir do nível organizacional, adotando uma visão ampla em vez de focar 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™ Fundamentos desenvolve as habilidades e conhecimento fundamentais que permite que as pessoas envolvidas em uma organização de serviços entreguem valor ao consumidor. A certificação é baseada no *VeriSM™ - A service management approach for the digital age (Uma abordagem de gerenciamento de serviço para a era digital)* (Ver "Literatura para o exame" no Capítulo 4).

## Contexto

Os certificados VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials e VeriSM™ Plus fazem parte do programa de qualificação VeriSM™.



O nível Foundation pode ser oferecido em sua totalidade, ou, pode ser dividido em duas partes que podem ser oferecidas separadamente: VeriSM™ *Essentials* e VeriSM™ *Plus*. O VeriSM™ *Essentials* enfoca os princípios básicos de gerenciamento de serviço, enquanto o VeriSM™ *Plus* enfoca práticas progressivas e como essas se relacionam ao gerenciamento de serviço.

## Grupo 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™ Foundation, VeriSM™ Essentials e VeriSM™ Plus demonstram ser úteis 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.

As certificações são essenciais para qualquer pessoa que trabalhe com produtos e serviços e são 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 tecnologias para a sua função.

## Requisitos para a certificação

### VeriSM™ Foundation

- Conclusão bem-sucedida do teste da VeriSM™ Foundation.

### VeriSM™ Essentials

- Conclusão bem-sucedida do teste da VeriSM™ Essentials.

### VeriSM™ Plus

- Conclusão bem-sucedida do teste da VeriSM™ Plus.

Os seguintes certificados também levarão a um certificado VeriSM™ Foundation:

- Um certificado referente a uma certificação de Gerenciamento de Serviço existente + o certificado VeriSM™ Plus.
- O certificado VeriSM™ Essentials + o certificado VeriSM™ Plus.

## Detalhes do exame

### VeriSM™ Foundation

|  |   |
|--|---|
| Tipo do exame:                               | Questões de múltipla escolha realizadas online pelo computador ou impressas em papel. |
| Número de questões:                          | 40  |
| Índice mínimo para aprovação:                | 65% (26 de 40)  |
| Permitido consultas de livros/notas:         | Não   |
| Permitido utilizar equipamentos eletrônicos: | Não   |
| Tempo permitido para o exame:                | 60 minutos  |

### VeriSM™ Essentials

|  |   |
|--|---|
| Tipo do exame:                               | Questões de múltipla escolha realizadas online pelo computador ou impressas em papel. |
| Número de questões:                          | 20  |
| Índice mínimo para aprovação:                | 65% (13 de 20)  |
| Permitido consultas de livros/notas:         | Não   |
| Permitido utilizar equipamentos eletrônicos: | Não   |
| Tempo permitido para o exame:                | 30 minutos  |

### VeriSM™ Plus

|  |   |
|--|---|
| Tipo do exame:                               | Questões de múltipla escolha realizadas online pelo computador ou impressas em papel. |
| Número de questões:                          | 20  |
| Índice mínimo para aprovação:                | 65% (13 de 20)  |
| Permitido consultas de livros/notas:         | Não   |
| Permitido utilizar equipamentos eletrônicos: | Não   |
| Tempo permitido para o exame:                | 30 minutos  |

As regras e regulamentos do exame do EXIN se aplicam a este exame.

### Taxonomia de Bloom

As certificações VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials e VeriSM™ Plus avaliam os candidatos que se encontram no nível 1 e 2 de Bloom de acordo com a Taxonomia revisada de Bloom:

- Bloom Level 1: Remembering (Lembrança) - depende da recuperação de informações. Os candidatos precisarão absorver, lembrar, reconhecer e recordar. Este é o elemento fundamental da aprendizagem antes de poder avançar aos níveis superiores.
- Bloom Level 2: Understanding (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.

### Treinamento

#### Horas de contato

##### VeriSM™ Foundation

A carga horária mínima para este treinamento é de 14 horas. Isto inclui trabalhos em grupo, preparação para o exame e pausas curtas. Esta carga horária não inclui trabalhos extra aula, logística de preparação para o exame e pausas para almoço.

##### VeriSM™ Essentials

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

##### VeriSM™ Plus

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



## Indicação de tempo de estudo

VeriSM™ Foundation  
40 horas

VeriSM™ *Essentials*  
20 horas

VeriSM™ *Plus*  
20 horas

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, comparecimento à sessão de treinamento.

## Provedores de treinamento

Você pode encontrar a lista dos nossos provedores de treinamento [www.exin.com](http://www.exin.com).



## 2. Requisitos do exame

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

| Requisitos do exame                          | Especificações do exame                  | Peso Foundation | Peso Essentials | Peso Plus   |
|--|--|-----------------|-----------------|-------------|
| <b>1. A Organização de Serviço</b>           |  |                 |                 |             |
|  | 1.1 Contexto Organizacional              | 2.5%            | 5%              |             |
|  | 1.2 Governança Organizacional            | 2.5%            | 5%              |             |
|  | 1.3 Transformação Digital                | 5%              | 5%              | 5%          |
| <b>2. Cultura de serviço</b>                 |  |                 |                 |             |
|  | 2.1 Cultura de serviço                   | 5%              | 10%             |             |
| <b>3. Pessoas e estrutura organizacional</b> |  |                 |                 |             |
|  | 3.1 Estrutura organizacional             | 10%             | 10%             | 15%         |
|  | 3.2 Desafios do Gerenciamento de Serviço | 10%             | 15%             |             |
| <b>O modelo VeriSM™</b>                      |  |                 |                 |             |
|  | 4.1 O modelo VeriSM™                     | 25%             | 50%             | 15%         |
|  | 4.2 Adaptando o modelo VeriSM™           | 7.5%            |                 | 15%         |
| <b>5. Práticas Progressivas</b>              |  |                 |                 |             |
|  | 5.1 Práticas Progressivas                | 20%             |                 | 30%         |
| <b>6. Tecnologias Inovadoras</b>             |  |                 |                 |             |
|  | 6.1 Impacto da tecnologia                | 10%             |                 | 15%         |
| <b>7. Iniciação</b>                          |  |                 |                 |             |
|  | 7.1 Iniciação                            | 2.5%            |                 | 5%          |
| <b>Total</b>                                 |  | <b>100%</b>     | <b>100%</b>     | <b>100%</b> |

## Especificações do exame

A coluna “Testado(a) em:” é referente aos exames Foundation (F), *Essentials* (E) e *Plus* (PL).

| <b>1. A Organização de Serviço</b>   | <b>Testado(a) em:</b> |
|--|-----------------------|
| 1.1 Contexto Organizacional<br>O candidato é capaz de...   |                       |
| 1.1.1 Definir elementos chaves de uma organização.   | F, E                  |
| 1.1.2 Descrever como otimizar interações organizacionais.  | F, E                  |
| 1.2 Governança Organizacional<br>O candidato é capaz de...   |                       |
| 1.2.1 Definir os elementos de governança organizacional (avaliar, direcionar, monitorar).                              | F, E                  |
| 1.2.2 Explicar como a governança “flue” através da organização.  | F, E                  |
| 1.3 Transformação Digital<br>O candidato é capaz de...   |                       |
| 1.3.1 Definir o impacto das mudanças tecnológicas nas organizações.  | F, E, PL              |
| 1.3.2 Descrever o impacto da transformação digital no gerenciamento de serviço.  | F, E, PL              |
| <br>   |                       |
| <b>2. Cultura de serviço</b>   | <b>Testado(a) em:</b> |
| 2.1 Cultura de serviço<br>O candidato é capaz de...  |                       |
| 2.1.1 Definir uma cultura de serviço.  | F, E                  |
| 2.1.2 Explicar os elementos de uma cultura de serviço.   | F, E                  |
| <br>   |                       |
| <b>3. Pessoas e estrutura organizacional</b>   | <b>Testado(a) em:</b> |
| 3.1 Estrutura organizacional<br>O candidato é capaz de...  |                       |
| 3.1.1 Definir as diferenças entre um líder e um gerente.   | F, E, PL              |
| 3.1.2 Explicar as competências do profissional de gerenciamento de serviço.  | F, E, PL              |
| 3.1.3 Listar os elementos de uma equipe de alto desempenho.  | F, E, PL              |
| 3.2 Desafios do Gerenciamento de Serviço<br>O candidato é capaz de...  |                       |
| 3.2.1 Explicar os métodos para superar os desafios de equipe (silos, equipes virtuais).                                | F, E                  |
| 3.2.2 Explicar os desafios de gerenciar os clientes.   | F, E                  |
| 3.2.3 Descrever os elementos de comunicação.   | F, E                  |
| 3.2.4 Explicar os princípios das mudanças organizacionais.   | F, E                  |
| <br>   |                       |
| <b>4. O modelo VeriSM™</b>   | <b>Testado(a) em:</b> |
| 4.1 O modelo VeriSM™<br>O candidato é capaz de...  |                       |
| 4.1.1 Definir os elementos do modelo VeriSM™.  | F, E, PL              |
| 4.1.2 Explicar como o VeriSM™ redefine o gerenciamento de serviço.   | F, E, PL              |
| 4.1.3 Explicar como o VeriSM™ utiliza a combinação de práticas de gerenciamento para criar serviços de suporte.        | F, E, PL              |
| 4.1.4 Explicar os elementos dentro de cada um dos quatro estágios do Modelo VeriSM™:                                   | F, E, PL              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir</li> <li>• Produzir</li> <li>• Prover</li> <li>• Responder</li> </ul> |                       |

|           |  |                       |
|-----------|--|-----------------------|
| 4.2       | Adaptando o modelo VeriSM™<br>O candidato é capaz de...  |                       |
| 4.2.1     | Definir os processos de seleção e integração das práticas de gerenciamento.  | F, PL                 |
| 4.2.2     | Explicar as características dos modelos operacionais bem sucedidos.  | F, PL                 |
| <b>5.</b> | <b>Práticas Progressivas</b>   | <b>Testado(a) em:</b> |
| 5.1       | Práticas Progressivas<br>O candidato é capaz de...   |                       |
| 5.1.1     | Indicar os fatores de sucesso para adotar práticas progressivas de gerenciamento.  | F, PL                 |
| 5.1.2     | Esclarecer os conceitos-chaves e quando aplicar o Ágil, DevOps, SIAM™ e Lean como práticas de gerenciamento.   | F, PL                 |
| 5.1.3     | Definir a importância de considerar “Shift Left”, Experiência do Cliente/Experiência do Usuário e práticas de Entrega Contínua na entrega de serviços.   | F, PL                 |
| <b>6.</b> | <b>Tecnologias Inovadoras</b>  | <b>Testado(a) em:</b> |
| 6.1       | Impacto da tecnologia<br>O candidato é capaz de...   |                       |
| 6.1.1     | Resumir as implicações da tecnologia no gerenciamento de serviço.  | F, PL                 |
| 6.1.2     | Explicar os benefícios da nuvem, virtualização e automação.  | F, PL                 |
| 6.1.3     | Explicar o impacto que “big data”, internet das coisas e computação móvel trazem para o seu dispositivo no gerenciamento de serviço.   | F, PL                 |
| 6.1.4     | Definir “serverless computing”, inteligência artificial, Automação Robótica de Processos (Robotic Process Automation), Aprendizado de Máquina e containerização em relação à entrega de serviço. | F, PL                 |
| <b>7.</b> | <b>Iniciação</b>   | <b>Testado(a) em:</b> |
| 7.1       | Iniciação<br>O candidato é capaz de...   |                       |
| 7.1.1     | Identificar os passos para iniciar um programa de melhoria baseado em VeriSM™.   | F, PL                 |
| 7.1.2     | Diferenciamento entre operações reativas e proativas.  | F, PL                 |

### 3. Lista de conceitos básicos

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

Por favor, note que o conhecimento destes 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                   |
| Continuous delivery              | Entrega contínua                            |
| Continuous deployment            | Implantação contínua                        |
| Continuous integration           | Integração contínua                         |
| Contract management              | Gerenciamento de Contrato                   |
| Critical thinking                | Pensamento Crítico                          |
| Culture                          | Cultura                                     |
| Customer                         | Cliente                                     |
| Customer experience (CX)         | Experiência do Cliente (CX)                 |
| Customer relationship management | Gerenciamento do relacionamento do cliente  |
| Cybersecurity                    | Cibersegurança                              |
| Data protection                  | Proteção de dados                           |
| DevOps                           | DevOps                                      |
| 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                                     | Questão/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                           |
| 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 integration and management (SIAM) | Service integration and management (SIAM)           |
| 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 (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)   |
| Tacit knowledge   | Conhecimento Tácito   |
| Tactical planning   | Planejamento Tático   |
| Target operating model  | Modelo operacional desejado   |
| Team  | Time  |
| Technical debt  | Débito técnico  |
| Tribalism   | Tribalismo  |
| T-shaped professional   | Profissional T-shaped   |
| User  | Usuário   |
| User experience (UX)  | Experiência do Usuário (UX)   |
| Value   | Valor   |
| Value proposition   | Proposta de valor   |
| Values  | Valores   |
| VeriSM™   | VeriSM™   |
| VeriSM™ Model including:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Governance</li> <li>- Service Management Principles</li> <li>- Management mesh</li> <li>- Define</li> <li>- Produce</li> <li>- Provide</li> <li>- Respond</li> </ul> | O Modelo VeriSM™ inclui:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Governance - Governança</li> <li>- Princípios de Gerenciamento de Serviço</li> <li>- Management Mesh (Gerenciamento da malha)</li> <li>- Definir</li> <li>- Produzir</li> <li>- Prover</li> <li>- Responder</li> </ul> |
| 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: December 2017  
 ISBN: 978 94 018 0240 6 (hard copy)  
 ISBN: 978 94 018 0241 3 (eBook)

### Additional literature

- B. Helen Morris & Liz Gallacher  
**VeriSM™ Foundation Study Guide**  
 Van Haren Publishing: February 2018  
 ISBN: 978 94 018 0270 3 (hard copy)  
 ISBN: 978 94 018 269 7 (eBook)

### Comentário

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

### Referência da literatura

| Requisito do exame                           | Especificação do exame                   | Literatura                                  |
|--|--|---|
| <b>1. A Organização de Serviço</b>           |  |   |
|  | 1.1 Contexto Organizacional              | Capítulo 1, §2.1 - 2.4                      |
|  | 1.2 Governança Organizacional            | §2.5  |
|  | 1.3 Transformação Digital                | Capítulo 3, 16                              |
| <b>2. Cultura de serviço</b>                 |  |   |
|  | 2.1 Cultura de serviço                   | Capítulo 4                                  |
| <b>3. Pessoas e estrutura organizacional</b> |  |   |
|  | 3.1 Estrutura organizacional             | Capítulo 5                                  |
|  | 3.2 Desafios do Gerenciamento de Serviço | Capítulo 6                                  |
| <b>O modelo VeriSM™</b>                      |  |   |
|  | 4.1 O modelo VeriSM™                     | Capítulo 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14        |
|  | 4.2 Adaptando o modelo VeriSM™           | Capítulo 11, 15                             |
| <b>5. Práticas Progressivas</b>              |  |   |
|  | 5.1 Práticas Progressivas                | Capítulo 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 |
| <b>6. Tecnologias Inovadoras</b>             |  |   |
|  | 6.1 Impacto da tecnologia                | Capítulo 25                                 |
| <b>7. Iniciação</b>                          |  |   |
|  | 7.1 Iniciação                            | Capítulo 26                                 |

# Contato EXIN

[www.exin.com](http://www.exin.com)

