

Guia de preparação

Edição 202509

Copyright © EXIN Holding B.V. 2025. All rights reserved.
EXIN® 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 7
3. Lista de conceitos básicos 10
4. Literatura 13
5. Career Path 15

1. Visão geral

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 (ITSMF18.PR)

Escopo

A certificação EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 confirma que o profissional compreende os fundamentos do projeto, da entrega, do suporte e da melhoria dos serviços relacionados à TI para apoiar os resultados comerciais.

Esta certificação inclui os seguintes tópicos:

- a introdução ao gerenciamento de serviços de TI;
- o Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS);
- a operação do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS).

Resumo

O gerenciamento de serviços de TI descreve o projeto, a entrega, o suporte e a melhoria dos serviços relacionados à TI para apoiar os resultados comerciais. A norma internacional para gerenciamento de serviços, ISO/IEC 20000-1:2018, define os requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS). O SGS deixa claro o que é essencial para gerenciar o ciclo de vida do serviço: é preciso planejar, desenhar, fazer a transição, entregar e melhorar os serviços. Conforme os serviços atendem aos requisitos acordados, valor é entregue aos clientes, usuários e à organização que fornece esses serviços.

A certificação EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 descreve as principais informações e conceitos para gerenciamento de serviços de TI baseada na ISO/IEC 20000-1:2018. Esse módulo desenvolve as habilidades e conhecimentos fundamentais, permitindo a participação em times organizacionais que trabalham no gerenciamento de serviços. A ênfase está no Sistema de Gerenciamento de Serviço e nos processos de gerenciamento de serviços, especificamente, os principais conceitos e a terminologia básica do gerenciamento de serviços de TI baseada na ISO/IEC 20000-1:2018.

Contexto

A certificação EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 faz parte do programa de qualificação EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000:2018.

Público-alvo

O EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 destina-se a todos que desempenham um papel ou possuam interesse no gerenciamento de serviços de TI.

O público-alvo inclui mas não se limita a:

- gerentes;
- equipes de negócio e supervisão;
- líderes de equipe;
- arquitetos de serviço;
- arquitetos de TI e / ou planejadores;
- consultores de TI;
- gerentes de auditoria de TI / auditores;
- gerentes/colaboradores de segurança de TI;
- gerentes de programas / projetos;
- fornecedores, fornecedores líderes e seus fornecedores subcontratados;
- clientes de provedores de serviço.

Requisitos para a certificação

- Conclusão bem-sucedida do exame EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018.

Detalhes do exame

Tipo do exame:	Questões de múltipla escolha
Número de questões:	40
Mínimo para aprovação:	65% (26/40 questões)
Com consulta:	Não
Anotações:	Não
Equipamentos eletrônicos permitidos:	Não
Tempo designado para o exame:	60 minutos

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

Nível Bloom

A certificação EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 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 14 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

56 horas (2 ECTS), dependendo do conhecimento pré-existente.

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. Introdução ao gerenciamento de serviços de TI		**15%**
	1.1 Principais conceitos de gerenciamento de serviços de TI	10%
	1.2 Principais conceitos envolvendo a ISO/IEC 20000-1:2018	5%
2. O Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)		**30%**
	2.1 Elementos críticos de um Sistema de Gerenciamento de Serviço	15%
	2.2 Principais conceitos do Sistema de Gerenciamento de Serviço	15%
3. A operação do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)		**55%**
	3.1 Processos de portfólio de serviços (gerenciamento de catálogo de serviços, gerenciamento de ativos, gerenciamento de configuração)	5%
	3.2 Processos de relacionamento e acordo (gerenciamento de relações de negócio, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de fornecedores)	10%
	3.3 Processos de oferta e demanda (orçamento e contabilização para serviços, gerenciamento de demanda, gerenciamento de capacidade)	5%
	3.4 Processos de desenho, construção e transição de serviços (gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberação e implantação)	10%
	3.5 Processos de resolução e cumprimento (gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisições de serviço, gerenciamento de problemas)	15%
	3.6 Processos de garantia de serviço (gerenciamento de disponibilidade de serviço, gerenciamento de continuidade de serviço, gerenciamento de segurança da informação)	10%
	Total	**100%**

Especificações do exame

1 Introdução ao gerenciamento de serviços de TI

1.1 Principais conceitos de gerenciamento de serviços de TI

O candidato é capaz de...

1.1.1 explicar como “Adaptar e Adotar” é usado no gerenciamento de serviços.
1.1.2 explicar a diferença entre um serviço de TI e serviços que não são de TI.
1.1.3 descrever o valor do gerenciamento de serviços.
1.1.4 descrever os princípios da melhoria contínua.

1.2 Principais conceitos envolvendo a ISO/IEC 20000-1:2018

O candidato é capaz de...

1.2.1 identificar o objetivo e os benefícios da ISO/IEC 20000.
1.2.2 descrever o que é um Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS).
1.2.3 descrever como as normas de sistema de gerenciamento (NSG) são desenhadas para permitir que as organizações integrem várias NSG.

2 O Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)

2.1 Elementos críticos de um Sistema de Gerenciamento de Serviço

O candidato é capaz de...

2.1.1 explicar como a organização e as partes interessadas afetam o SGS.
2.1.2 descrever a importância de compreender riscos e oportunidades organizacionais.
2.1.3 descrever os objetivos de gerenciamento de serviços.
2.1.4 determinar as responsabilidades da liderança.
2.1.5 definir princípios gerais de governança.
2.1.6 descrever a importância da documentação e dos requisitos básicos para documentação.
2.1.7 descrever os requisitos para o gerenciamento de recursos.

2.2 Principais conceitos do Sistema de Gerenciamento de Serviço

O candidato é capaz de...

2.2.1 descrever os princípios-chave de produção e implementação de um SGS.
2.2.2 determinar os requisitos para desenhar, construir e fazer a transição serviços novos ou modificados.
2.2.3 descrever os requisitos para monitoramento, medição, análise, avaliação e melhoria de SGS e serviços.
2.2.4 descrever as atividades de melhoria contínua para o SGS e os serviços.

3 A operação do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)

3.1 Processos de portfólio de serviços (gerenciamento de catálogo de serviços, gerenciamento de ativos, gerenciamento de configuração)

O candidato é capaz de...

3.1.1 descrever os objetivos e requisitos de serviço.
3.1.2 explicar as atividades e aplicação prática para cada processo.

3.2 Processos de relacionamento e acordo (gerenciamento de relações de negócio, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de fornecedores)

O candidato é capaz de...

3.2.1 descrever os objetivos e requisitos de serviço.
3.2.2 explicar as atividades e aplicação prática para cada processo.

3.3 Processos de oferta e demanda (orçamento e contabilização de serviços, gerenciamento de demanda, gerenciamento de capacidade)

O candidato é capaz de...

3.3.1 descrever os objetivos e requisitos de serviço.
3.3.2 explicar as atividades e aplicação prática para cada processo.

3.4 Processos de desenho construção e transição de serviços (gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberação e implantação)
O candidato é capaz de...
3.4.1 descrever os objetivos e requisitos de serviço.
3.4.2 explicar as atividades e aplicação prática para cada processo.
3.5 Processos de resolução e cumprimento (gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisições de serviço, gerenciamento de problemas)
O candidato é capaz de...
3.5.1 descrever os objetivos e requisitos de serviço.
3.5.2 explicar as atividades e aplicação prática para cada processo.
3.6 Processos de garantia de serviço (gerenciamento de disponibilidade de serviço, gerenciamento de continuidade de serviço, gerenciamento de segurança da informação)
O candidato é capaz de...
3.6.1 descrever os objetivos e requisitos de serviço.
3.6.2 explicar as atividades e aplicação prática para cada processo.

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 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
accounting	contabilização
alignment	alinhamento
analysis	análise
assessment	avaliação
asset	ativo
audit	auditoria
availability	disponibilidade
baseline	linha de base
best practice	melhor prática
budgeting and accounting for services	orçamento e contabilização para serviços
business relationship management	gerenciamento de relações de negócio
business requirements	requisitos de negócio
capability	habilidade
capacity (management)	(gerenciamento de) capacidade
certification	certificação
change (management)	(gerenciamento de) mudanças
competence	competência
compliance	conformidade
component	componente
confidentiality	confidencialidade
configuration item (CI)	item de configuração (IC)
configuration management	gerenciamento de configuração
conformity	conformidade
continual improvement	melhoria contínua
contract	contrato
contractual obligation	obrigação contratual
control	controle
corrective action	ação corretiva
customer	cliente
customer focus	foco no cliente
customer satisfaction	satisfação do cliente
demand management	gerenciamento de demanda
disaster recovery	recuperação de desastre
documented information	informações documentadas
effectiveness	eficácia
efficiency	eficiência
emergency change	mudança emergencial
escalation	escalada
evaluation	avaliação
evidence	evidência
external supplier	fornecedor externo
framework	framework
governance	governança
impact	impacto

impartiality	imparcialidade
incident (management)	(gerenciamento de) incidentes
information security management	gerenciamento de segurança da informação
input	entrada
integrity	integridade
interested party	parte interessada
internal audit	auditoria interna
internal supplier	fornecedor interno
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
IT service management	gerenciamento de serviços de TI
key performance indicator (KPI)	indicador chave de desempenho (KPI)
known error	erro conhecido
management system	sistema de gerenciamento
measurable	mensurável
measurement	medição
monitoring	monitoração
non-availability	indisponibilidade
non-conformity	não-conformidade
objective	objetivo
organization	organização
output	saída
outsource	terceirizar (outsource)
performance	desempenho
plan	planejar
policy	política
priority	prioridade
problem (management)	(gerenciamento de) problemas
problem resolution	resolução de problema
procedure	procedimento
process	processo
record	registro
recovery (plan)	(plano de) recuperação
relationship	relacionamento
release	liberação
release and deployment (management)	(gerenciamento de) liberação e implantação
request for change (RFC)	requisição de mudanças (RDM)
requirement	requisito
responsibility	responsabilidade
restore	restaurar
review	revisar
risk	risco
role	papel
scope	escopo
security control	controle de segurança
service (management)	(gerenciamento de) serviços
service availability (management)	(gerenciamento de) disponibilidade de serviço
service catalog	catálogo de serviços
service component	componente de serviço
service continuity (management)	(gerenciamento de) continuidade de serviço
service continuity strategy	estratégia de continuidade de serviço
service level (management)	(gerenciamento de) nível de serviço
service level agreement (SLA)	acordo de nível de serviço (ANS)
service level target	meta de nível de serviço
service management policy/plan	política/plano de gerenciamento de serviço

service management system (SMS)	Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)
service provider	provedor de serviço
service report	relatório de serviço
service request	requisição de serviço
service requirement	requisitos de serviço
subcontracted supplier	fornecedor subcontratado
supplier (management)	(gerenciamento de) fornecedores
supplier contract	contrato de fornecedor
tools	ferramentas
top management	alta direção
transition	transição
urgency	urgência
user	usuário
value	valor

4. Literatura

Literatura do exame

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

A. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2018 (EN)
Suíça, ISO, 2018
www.iso.org

B. Dolf van der Haven
IT Service Management: ISO/IEC 20000-1:2018. Introduction and Implementation Guide
Van Haren Publishing, segunda edição (2020)
ISBN: 978 94 018 0701 2 (cópia impressa)
ISBN: 978 94 018 0702 9 (eBook)
ISBN: 978 94 018 0703 6 (ePUB)

Matriz da literatura

Requisitos do exame	Especificações do exame	Referência
1. Introdução ao gerenciamento de serviços de TI		
	1.1 Principais conceitos de gerenciamento de serviços de TI	B: Cap. 2 e 3
	1.2 Principais conceitos envolvendo a ISO/IEC 20000-1:2018	A: Intro, Cap. 1 e 4.4 B: Cap. 3, Anexo B
2. O Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)		
	2.1 Elementos críticos de um Sistema de Gerenciamento de Serviço	A: Cap. 3.1.13, 4, 5, 6, 7.1-7.5, 8.1 e 8.2.3 B: Cap. 3
	2.2 Principais conceitos do Sistema de Gerenciamento de Serviço	A: Cap. 4.3, 6, 7, 8.2.2, 8.5.2, 9 e 10 B: Cap. 3, 4 e 7
3. A operação do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)		
	3.1 Processos de portfólio de serviços (gerenciamento de catálogo de serviços, gerenciamento de ativos, gerenciamento de configuração)	A: Cap. 8.2.4-8.2.6 B: Cap. 3
	3.2 Processos de relacionamento e acordo (gerenciamento de relações de negócio, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de fornecedores)	A: Cap. 8.3.2-8.3.4 B: Cap. 3
	3.3 Processos de oferta e demanda (orçamento e contabilização para serviços, gerenciamento de demanda, gerenciamento de capacidade)	A: Cap. 8.4.1-8.4.3 B: Cap. 3
	3.4 Processos de desenho, construção e transição de serviços (gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberação e implantação)	A: Cap. 8.5.1 e 8.5.3 B: Cap. 3
	3.5 Processos de resolução e cumprimento (gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisições de serviço, gerenciamento de problemas)	A: Cap. 8.6.1-8.6.3 B: Cap. 3
	3.6 Processos de garantia de serviço (gerenciamento de disponibilidade de serviço, gerenciamento de continuidade de serviço, gerenciamento de segurança da informação)	A: Cap. 8.7.1-8.7.3 B: Cap. 3

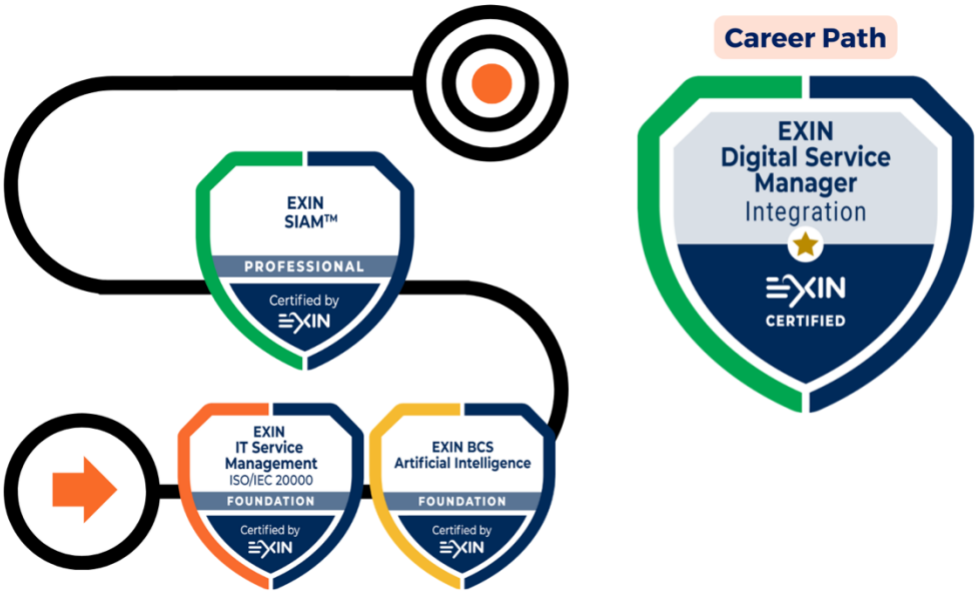
5. Career Path

O EXIN acredita no valor do aprendizado contínuo e na importância de combinar diversas habilidades para prosperar no atual mundo dinâmico e em evolução. Com os EXIN Career Paths, os candidatos podem se preparar para funções específicas e continuar crescendo e avançando em sua jornada profissional. Para obter mais informações sobre os EXIN Career Paths, consulte https://www.exin.com/career-paths/.

A certificação EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 faz parte do seguinte EXIN Career Path.

EXIN Digital Service Manager Integration

EXIN Digital Service Manager Integration capacita os profissionais a liderar iniciativas de transformação digital para alavancar os ambientes digitais e a inteligência artificial (IA) a fim de atingir os objetivos organizacionais.





Contato EXIN

www.exin.com