



Guia de preparação

Edição 202501

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 |

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 possuem 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 |



Driving Professional Growth

Contato EXIN

www.exin.com