



Guia de preparação

Edição 202509

Copyright © EXIN Holding B.V., 2025. 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	8
3. Lista de conceitos básicos	11
4. Literatura	15
5. Career Path	18

1. Visão geral

VeriSM™ Professional (VERISMP.PR)

Escopo

A certificação VeriSM™ Professional valida o conhecimento do profissional sobre:

- Um mundo digital;
- Liderança e estrutura digitais;
- Governança e estratégia;
- Aplicação do modelo VeriSM™.

Resumo

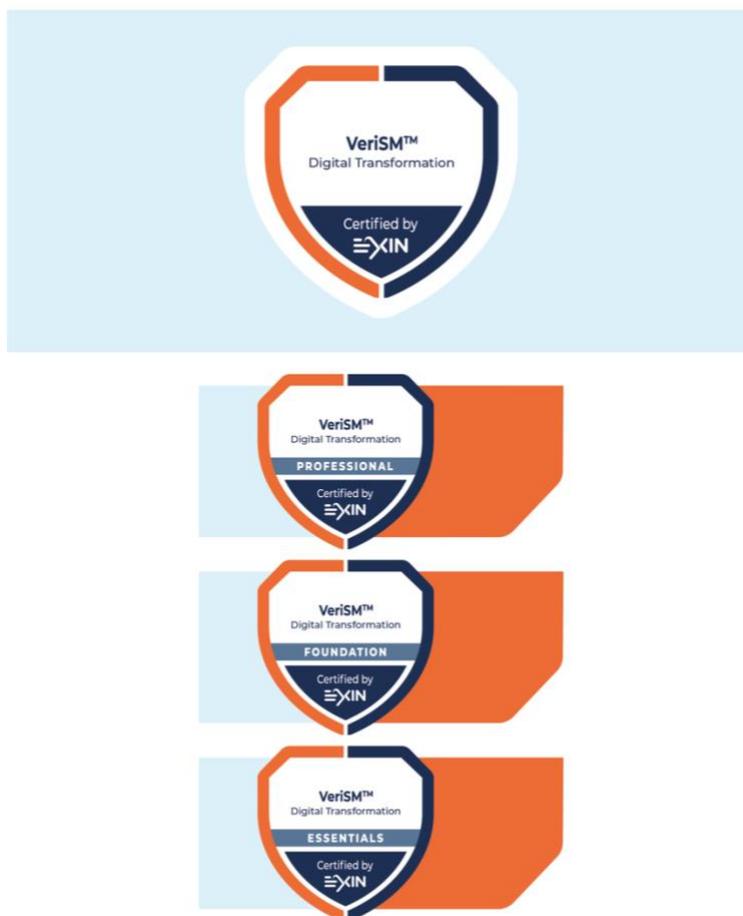
O VeriSM™ é uma abordagem de gerenciamento de serviço corporativa para a era digital, com foco na visão fim a fim integrada de gerenciamento de serviço. O modelo VeriSM™ possibilita que as organizações produzam e entreguem o produto ou serviço certo no momento certo para os consumidores, além de permitir a customização e alinhamento ao tipo de negócio, ao tamanho da organização, às prioridades do negócio, à cultura organizacional e até mesmo à natureza de cada projeto ou serviço.

No modelo VeriSM™, a governança e os princípios de gerenciamento de serviço são elementos relativamente estáveis, mudando apenas quando as necessidades da organização também mudam. A Malha de Gerenciamento é flexível e se necessário, ela se adequa aos produtos e serviços, por exemplo, para integrar uma nova prática de gerenciamento ou uma nova tecnologia. Em quatro fases, o produto ou serviço é definido, produzido, provido e suportado.

A certificação VeriSM™ Professional testa as competências do candidato e sua capacidade de aplicar seus conhecimentos de VeriSM™ em uma organização. Quem for certificado como VeriSM™ Professional compreende o impacto da transformação digital nas organizações e nas pessoas –sejam elas consumidores ou funcionários. Este profissional é capaz de converter diretrizes estratégicas em um ambiente operacional de sucesso. Um VeriSM™ Professional já demonstrou sua capacidade para criar e utilizar uma Malha de Gerenciamento com base no portfólio, princípios e necessidades de governança de uma organização. Após criar ou adaptar a Malha de Gerenciamento com base em novos requisitos, um VeriSM™ Professional é capaz de gerenciar o produto ou serviço ao longo das fases de Definir, Produzir, Prover e Responder.

Contexto

A certificação VeriSM™ Professional faz parte do programa de qualificação VeriSM™.



Público-alvo

A certificação VeriSM™ Professional é importante para profissionais atuando em organizações com intenção de digitalizar, ou digitalizar ainda mais, o desenvolvimento e o fornecimento de seus produtos e/ou serviços. O público-alvo inclui, mas não se limita a:

- Especialistas, supervisores e gerentes, de todas as áreas organizacionais, encarregados de converter estratégia em operação.
- Profissionais envolvidos na condução de produtos ou serviços ao longo da cadeia de valor da organização.
- Profissionais envolvidos na implementação de iniciativas de transformação digital.
- Consultores e coaches que auxiliam as organizações no planejamento, construção e operação do modelo VeriSM™ para cumprir os objetivos da transformação digital.
- Profissionais juniores que buscam alcançar qualquer uma das posições ou responsabilidades acima.

Requisitos para a certificação

- Conclusão bem sucedida do exame VeriSM™ Professional.
- Conclusão dos exercícios práticos de VeriSM™ Professional, de forma autodidata (self-study) ou como parte de um treinamento credenciado.

Recomenda-se fortemente ao candidato o conhecimento do VeriSM™ com a realização do exame VeriSM™ Foundation. Também se recomenda fortemente o treinamento em um dos nossos provedores de treinamento credenciados.

Detalhes do exame

Tipo do exame:	Questões de múltipla escolha
Número de questões:	30
Mínimo para aprovação:	65% (19/30 questões)
Com consulta:	A literatura do exame pode ser consultada durante todo o exame. Ela é fornecida como um apêndice no exame digital. Os candidatos devem trazer suas próprias cópias para exames em papel.
Com anotações:	Não
Equipamentos eletrônicos permitidos:	Não
Tempo designado para o exame:	90 minutos

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

Nível Bloom

A certificação VeriSM™ Professional testa os candidatos nos Níveis Bloom 2, 3 e 4 de acordo com a Taxonomia Revisada de Bloom:

- 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.
- Nível Bloom 3: Aplicação – mostra que os candidatos têm a capacidade de utilizar as informações em um contexto diferente daquele em que elas foram aprendidas. Este tipo de pergunta pretende demonstrar que o candidato é capaz de resolver problemas em novas situações, aplicando o conhecimento adquirido, fatos, técnicas e regras de um modo novo ou diferente. A pergunta geralmente contém um breve cenário.
- Nível Bloom 4: Análise – mostra que os candidatos têm a capacidade de decompor as informações aprendidas em suas partes para compreendê-las. Este nível Bloom é testado principalmente nos exercícios práticos. Os exercícios práticos têm o objetivo de demonstrar que o candidato é capaz de examinar e decompor a informação em partes, identificando motivos ou causas, fazer inferências e encontrar evidências para respaldo de generalizações.

Treinamento

Horas de contato

A carga horária recomendada para este treinamento é de 21 horas. Isto inclui exercícios práticos, 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

60 horas, 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.

Requisito do exame	Especificação do exame	Peso
1. Um mundo digital		13,3%
	1.1 Conceitos em um mundo digital	6,7%
	1.2 Trabalhar em um contexto digital	6,7%
2. Liderança e estrutura digitais		13,3%
	2.1 Líderes digitais	6,7%
	2.2 Estrutura e cultura organizacional	6,7%
3. Governança e estratégia		20%
	3.1 Governança e princípios de gerenciamento de serviço no modelo VeriSM™	20%
4. Aplicação do modelo VeriSM™		53,3%
	4.1 Utilização do modelo VeriSM™	30%
	4.2 Determinar a solução na fase de Definir	16,7%
	4.3 Conduzir a solução ao longo das fases de Produzir, Prover e Responder	6,7%
	Total	100%

Especificações do exame

1. Um mundo digital

1.1 Conceitos em um mundo digital

O candidato é capaz de ...

- 1.1.1 definir como o VeriSM™ aborda as práticas digitais, a era digital e uma organização digital.
- 1.1.2 mostrar a diferença entre um Sistema de Registro (SoR) e um Sistema de Engajamento (SoE).
- 1.1.3 interpretar a importância dos resultados e como os resultados se desenvolvem (Mapas do Fluxo de Valor), usando a visão do VeriSM™ sobre “digital”.

1.2 Trabalhar em um contexto digital

O candidato é capaz de ...

- 1.2.1 definir as três abordagens de transformação digital.
- 1.2.2 identificar as características dos programas de transformação digital bem sucedidos.
- 1.2.3 identificar as opções de transformação digital com base em requisitos organizacionais.

2. Liderança e estrutura digitais

2.1 Líderes digitais

O candidato é capaz de ...

- 2.1.1 descrever as características da liderança digital, as competências digitais e a consciência digital.
- 2.1.2 avaliar a sustentabilidade das iniciativas digitais.

2.2 Estrutura e cultura organizacional

O candidato é capaz de ...

- 2.2.1 diferenciar uma hierarquia organizacional tradicional de uma que incorpora mudanças constantes.
- 2.2.2 desenvolver uma colaboração entre as capacidades organizacionais.
- 2.2.3 explicar como o gerenciamento de conhecimento potencializa a transformação digital.
- 2.2.4 identificar quais comportamentos contribuem para uma abordagem centrada no consumidor.

3. Governança e estratégia

3.1 Governança e princípios de gerenciamento de serviço no modelo VeriSM™

O candidato é capaz de ...

- 3.1.1 realizar atividades EDM (avaliar, dirigir, monitorar) para converter estratégia de transformação digital em operação.
- 3.1.2 garantir que os princípios de gerenciamento de serviço sejam seguidos.

4. Aplicação do modelo VeriSM™

4.1 Utilização do modelo VeriSM™

O candidato é capaz de ...

- 4.1.1 aplicar o modelo VeriSM™ para tratar de um produto ou serviço, novo ou modificado.
- 4.1.2 capturar o estado atual numa Malha de Gerenciamento.
- 4.1.3 identificar recursos, ambiente, práticas de gerenciamento e tecnologias que suportam um produto ou serviço, novo ou modificado.
- 4.1.4 capturar o estado desejado numa Malha de Gerenciamento.

- 4.2 Determinar a solução na fase de Definir
O candidato é capaz de ...
 - 4.2.1 diferenciar as técnicas de levantamento de requisitos tradicionais das iterativas (Histórias de Usuário; cartão, conversa, confirmação).
 - 4.2.2 analisar o gap entre o estado atual e o estado desejado.
 - 4.2.3 propor uma política de abastecimento que reflita a estratégia organizacional e as necessidades do consumidor.
- 4.3 Conduzir a solução ao longo das fases de Produzir, Prover e Responder
O candidato é capaz de ...
 - 4.3.1 analisar as atividades de Produzir, Prover e Responder para conformidade com a estratégia organizacional e a necessidade do consumidor.

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
autonomy	autonomia
behavior	comportamento
Burke-Litwin model	modelo Burke-Litwin
business information plan	plano de informações de negócio
business model canvas	modelo de negócio canvas
capability	habilidade/capacidade
CAPEX	CAPEX
case response	resposta de caso
collaboration	colaboração
collaborative approach	abordagem colaborativa
competence, competencies	competência, competências
consumer	consumidor
consumer centric (consumer centricity)	centrado no cliente (foco no cliente)
culture	cultura
customer experience (CX)	experiência do cliente (CX)
customer experience management (CEM)	gerenciamento da experiência do cliente (CEM)
Define	Definir
design thinking	design thinking
DevOps	DevOps
digital awareness	consciência digital
digital capabilities	habilidades digitais
digital center of excellence	centro de excelência digital
digital channel	canal digital
digital experience (DX)	experiência digital (DX)
digital leader	líder digital
digital mindset	mindset digital
digital native	Nativo Digital
digital optimization	otimização digital
digital organization	organização digital
digital service	serviço digital
digital transformation	transformação digital
digital twin	gêmeo digital
digital use case	caso de uso digital
digitize / digitalization	digitalizar / digitalização

disruptive innovation	inovação disruptiva
EDM model	modelo EDM
efficiency innovation	inovação em eficiência
enterprise governance	governança empresarial
fail fast strategy or approach	abordagem ou estratégia de falha rápida
flatter organization / flatter structure	organização / estrutura plana
framework	framework
gap analysis	análise de gap
governance	governança
governance structures	estrutura de governança
hackathon	hackathon
heuristics	heurística
holacracy	holocracia
hypothesis testing	teste de hipóteses
information radiator	radiador de informação
innovation space	espaço de inovação
issue	questão / problema
iterative requirement gathering	coleta de requisitos iterativa
journey map	mapa da jornada
Kaizen	Kaizen
knowledge management	gerenciamento de conhecimento
knowledge-centered service (KCS)	serviço centrado no conhecimento (KCS)
Lean management cascade	cascata de gerenciamento Lean
Management Mesh	Malha de Gerenciamento
management practices	práticas de gerenciamento
McKinsey 7S framework	framework McKinsey 7S
mission	missão
Nadler-Tushman model (congruence model)	modelo Nadler-Tushman (modelo de congruência)
necessary but non-value adding (NNVA)	necessário mas sem valor adicionado (NNVA)
network effect	efeito em rede
non-value adding (NVA)	sem valor adicionado (NVA)
operating model canvas	modelo operacional canvas
OPEX	OPEX
opportunity portfolio	portfólio de oportunidades
Option space	espaço de opção
organizational behavior management (OBM)	gerenciamento de comportamento organizacional (GCO)
organizational capabilities	habilidades organizacionais
organizational change management (OCM)	gerenciamento de mudança organizacional (GMO)
organizational culture profile (OCP)	perfil de cultura organizacional (PCO)
organizational portfolio	portfólio organizacional
outcome	resultado
output	saída

Pareto analysis	análise de pareto
PDCA (Deming's Quality Circle)	PEVA (Ciclo de Qualidade de Deming)
PESTLE (or PESTEL)	PESTEL
Porter's 5 Forces	5 Forças de Porter
Produce	Produzir
product	produto
Provide	Prover
quality	qualidade
request	requisição
requirement	requisito
Respond	Responder
risk	risco
Run-grow-transform (RGT)	Executar, Crescer, Transformar (RGT)
service	serviço
service blueprint	service blueprint
Service Integration and Management (SIAM™)	Service Integration and Management (SIAM™)
service management	gerenciamento de serviço
service management principles	princípios de gerenciamento de serviço
SIPOC	SIPOC
solution	solução
source event	evento fonte
stakeholder map	mapa de partes interessadas
stakeholder value chain	cadeia de valor das partes interessadas
standard response	resposta padrão
strategic sourcing	estratégia de abastecimento
sustainable development	desenvolvimento sustentável
sustaining innovation	inovação sustentável
SWOT analysis	análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)
systems	sistemas
systems of differentiation	sistemas de diferenciação
systems of engagement (SoE)	Sistemas de Engajamento (SoE)
systems of innovation	sistemas de inovação
systems of record (SoR)	Sistemas de Registro (SoR)
tacit knowledge	conhecimento tácito
technical debt	débito técnico
technology business management (TBM)	gerenciamento de tecnologia como negócio (TBM)
total quality management (TQM)	gestão da qualidade total (TQM)
T-shaped professional	profissional T-shaped
use case	caso de uso
user	usuário
user experience (UX)	experiência do usuário (UX)
user journey	jornada do usuário

user story	História de Usuário
value	valor
value proposition	proposta de valor
value stream	fluxo de valor
Value Stream Mapping (VSM)	Mapa do Fluxo de Valor (VSM)
value-adding (VA)	valor adicionado (VA)
value-to-cost metric	métrica de valor-custo
VeriSM™	VeriSM™
VeriSM™ model	modelo VeriSM™
vision	visão
volatility metric	métrica de volatilidade

4. Literatura

Literatura do exame

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

- A. Claire Agutter, Suzanne D. Van Hove, Johann Botha
VeriSM™: Unwrapped and Applied – Part A (páginas 11-298)
 Van Haren Publishing: Outubro 2018
 ISBN: 978 94 018 0335 9 (livro de papel)
 ISBN: 978 94 018 0334 2 (eBook)

Literatura adicional

- B. Claire Agutter, Suzanne D. Van Hove, Johann Botha
VeriSM™: Unwrapped and Applied – Part B (páginas 299-458)
 Van Haren Publishing: Outubro 2018
 ISBN: 978 94 018 0335 9 (livro de papel)
 ISBN: 978 94 018 0334 2 (eBook)

Comentário

A literatura adicional destina-se exclusivamente a referência e aprofundamento do conhecimento. A literatura adicional pode ser encontrada no livro sugerido como literatura do exame, mas não precisa ser estudada.

Matriz da literatura

Requisito do exame	Especificação do exame	Referência
1. Um mundo digital		
	1.1 Conceitos em um mundo digital	
	1.1.1 definir como o VeriSM™ aborda as práticas digitais, a era digital e uma organização digital.	A: Capítulos 2.1, 2.2, 3.1
	1.1.2 mostrar a diferença entre um Sistema de Registro (SoR) e um Sistema de Engajamento (SoE).	A: Capítulo 3.2
	1.1.3 interpretar a importância dos resultados e como os resultados se desenvolvem (Mapas do Fluxo de Valor), usando a visão do VeriSM™ sobre “digital”.	A: Capítulo 8

	1.2 Trabalhar em um contexto digital	
	1.2.1 definir as três abordagens de transformação digital.	A: Capítulos 3.4, 3.5, 3.6
	1.2.2 identificar as características dos programas de transformação digital bem sucedidos.	A: Capítulo 3.7
	1.2.3 identificar as opções de transformação digital com base em requisitos organizacionais.	A: Capítulo 3.8
2. Liderança e estrutura digitais		
	2.1 Líderes digitais	
	2.1.1 descrever as características da liderança digital, as competências digitais e a consciência digital.	A: Capítulos 4.1, 4.2, 4.3
	2.1.2 avaliar a sustentabilidade das iniciativas digitais.	A: Capítulo 4.8
	2.2 Estrutura e cultura organizacional	
	2.2.1 diferenciar uma hierarquia organizacional tradicional de uma que incorpora mudanças constantes.	A: Capítulos 5.1, 5.2, 5.3, 5.4
	2.2.2 desenvolver uma colaboração entre as capacidades organizacionais.	A: Capítulo 6
	2.2.3 explicar como o gerenciamento de conhecimento potencializa a transformação digital.	A: Capítulo 7
	2.2.4 identificar quais comportamentos contribuem para uma abordagem centrada no consumidor.	A: Capítulo 3.9
3. Governança e estratégia		
	3.1 Governança e princípios de gerenciamento de serviço no modelo VeriSM™	
	3.1.1 realizar atividades EDM (avaliar, dirigir, monitorar) para converter estratégia de transformação digital em operação.	A: Capítulos 10.4, 10.5, 10.6
	3.1.2 garantir que os princípios de gerenciamento de serviço sejam seguidos.	A: Capítulos 10.2, 10.3
4. Aplicação do modelo VeriSM™		
	4.1 Utilização do modelo VeriSM™	
	4.1.1 aplicar o modelo VeriSM™ para tratar de um produto ou serviço, novo ou modificado.	A: Capítulos 11.1, 11.2
	4.1.2 capturar o estado atual numa Malha de Gerenciamento.	A: Capítulo 12
	4.1.3 identificar recursos, ambiente, práticas de gerenciamento e tecnologias que suportam um produto ou serviço, novo ou modificado.	A: Capítulos 12, 14.5
	4.1.4 capturar o estado desejado numa Malha de Gerenciamento.	A: Capítulo 12

	4.2 Determinar a solução na fase de Definir	
	4.2.1 diferenciar as técnicas de levantamento de requisitos tradicionais das iterativas (Histórias de Usuário; cartão, conversa, confirmação).	A: Capítulos 14.1, 14.2, 14.3
	4.2.2 analisar os gaps entre o estado atual e o estado desejado.	A: Capítulo 15
	4.2.3 propor uma política de abastecimento que reflita a estratégia organizacional e as necessidades do consumidor.	A: Capítulo 16
	4.3 Conduzir a solução ao longo das fases de Produzir, Prover e Responder	
	4.3.1 analisar as atividades de Produzir, Prover e Responder para conformidade com a estratégia organizacional e a necessidade do consumidor.	A: Capítulo 17

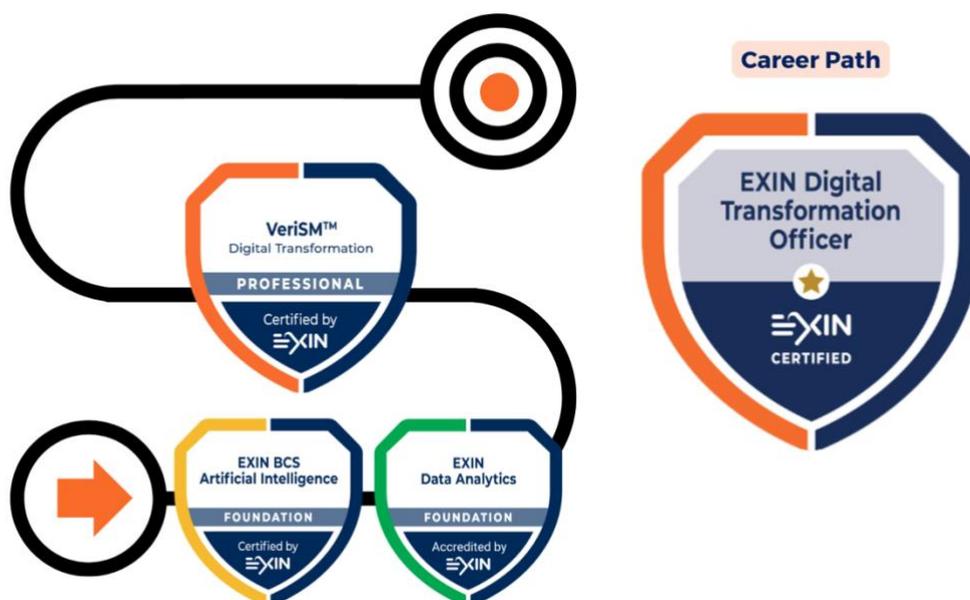
5. Career Path

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 VeriSM™ Professional faz parte do seguinte EXIN Career Path.

EXIN Digital Transformation Officer

EXIN Digital Transformation Officer empodera os profissionais para alavancar novas tecnologias e formas de trabalho a fim de impulsionar a tomada de decisões informadas e inspirar a inovação, orientando-os para o alcance dos objetivos de negócio.





Driving Professional Growth

Contato EXIN

www.exin.com