



## ISO/IEC 20000 Foundation

Normas ISO

Live Training ( também disponível em presencial )

- **Localidade:**
- **Data:** 05 May 2025
- **Preço:** 1100 € ( Os valores apresentados não incluem IVA. Oferta de IVA a particulares e estudantes. )
- **Horário:** Laboral das 9h00 - 17h00
- **Nível:** Entrada
- **Duração:** 14h

---

### Sobre o curso

**Familiarize-se com as melhores práticas dos Sistemas de Gestão de Serviços de TI (ITSMS) baseados na ISO/IEC 20000.**

O curso “PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation” apresenta os conceitos básicos de gestão de serviços e os requisitos da ISO/IEC 20000-1 para um sistema de gestão de serviços (SMS).

Neste curso de formação, aprenderá sobre os vários aspetos de um SMS, incluindo o contexto da organização, o envolvimento e as atividades da alta direção, o planeamento e os recursos para o SMS, os controlos e medidas para atividades de entrega de serviços, avaliações de desempenho e atividades de melhoria contínua.

Após completar o curso, poderá realizar o exame. Se passar com sucesso no exame, poderá candidatar-se ao certificado “PECB Certificate Holder in ISO/IEC 20000 Foundation”. Um certificado “**PECB ISO/IEC 20000 Foundation**” reconhecido internacionalmente demonstra que possui um conhecimento geral dos requisitos da ISO/IEC 20000-1 para um SMS e permite que participe em projetos de implementação de SMS.

#### Exame:

O exame cumpre integralmente os requisitos do Programa de Exame e Certificação da PECB. Abrange os seguintes domínios de competência:

Domínio 1: Conceitos e princípios fundamentais de gestão de serviços e do SMS baseados na ISO/IEC 20000-1

Domínio 2: Requisitos da ISO/IEC 20000-1 para um SMS - Cláusulas 4 a 10

## Este Curso Inclui:

- Exame de Certificação
  - Acesso a documentação com mais de 200 páginas de informação e exemplos práticos a cada participante.
  - Será emitido um comprovativo de participação válido por 14 créditos CPD (Desenvolvimento Profissional Contínuo) aos participantes que frequentaram o curso de formação.
  - Os candidatos que completarem o curso mas falharam no exame, têm direito a uma nova tentativa sem custos adicionais, num período de 12 meses a partir da data inicial do exame.
- 

## Destinatários

O curso ISO/IEC 20000 Foundation destina-se a:

- Gestores e consultores que procuram familiarizar-se com os requisitos da ISO/IEC 20000-1 para um SMS.
  - Responsáveis por gerir, manter e melhorar serviços e capacidades de entrega de serviços.
  - Profissionais que procuram conhecimento sobre conceitos básicos de gestão de serviços.
  - Membros de equipas de implementação e operação de SMS.
  - Indivíduos que desejam seguir uma carreira em gestão de serviços.
- 

## Objetivos

Ao participar neste curso de formação, irá:

- Compreender os conceitos básicos de gestão de serviços, definições e abordagens.
  - Familiarizar-se com os requisitos da ISO/IEC 20000-1 para um sistema de gestão de serviços.
  - Desenvolver uma compreensão geral de como uma organização pode atender aos requisitos da ISO/IEC 20000-1.
- 

## Pré-requisitos

- Não existem pré-requisitos para participar neste curso de formação.
- 

## Metodologia

O curso é centrado no participante e contém:

- Sessões de formação ilustradas com gráficos, exemplos e discussões.
  - Interações entre os participantes através de perguntas e sugestões.
  - Questionários com estrutura semelhante ao exame de certificação.
-

## Programa

- Introdução aos conceitos de gestão de serviços, SMS e às cláusulas 4-6 da ISO/IEC 20000-1
- Cláusulas 7-10 da ISO/IEC 20000-1 e exame de certificação
  
- Dia 1: Introdução aos conceitos de gestão de serviços, SMS e às cláusulas 4-6 da ISO/IEC 20000-1
- Dia 2: Cláusulas 7-10 da ISO/IEC 20000-1 e exame de certificação