

ISO/IEC 20000 Lead Implementer

Normas ISO

- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 28h

Sobre o curso

Desenvolva as competências necessárias para estabelecer, implementar, operar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão de serviços baseado na ISO/IEC 20000-1.

Os benefícios de implementar um sistema de gestão de serviços (SMS) baseado nos requisitos da ISO/IEC 20000-1 são múltiplos: o sistema de gestão é baseado na estrutura de alto nível (HLS) da ISO, o que permite uma integração mais fácil com sistemas de gestão existentes, a norma inclui práticas comprovadamente úteis na indústria de gestão de serviços, os requisitos expressos nas cláusulas 4-10 permitem que a organização estabeleça uma abordagem estruturada para gerir as atividades de prestação de serviços e entregar valor aos seus clientes, a norma permite que a organização estabeleça uma base sobre a qual possa melhorar no futuro.

O curso visa proporcionar uma compreensão aprofundada dos requisitos da ISO/IEC 20000-1, bem como boas práticas e abordagens usadas para a implementação e manutenção subsequente do sistema de gestão de serviços.

Após frequentar o curso, poderá realizar o exame. A certificação valida as suas capacidades profissionais e competência na implementação de um SMS baseado nos requisitos da ISO/IEC 20000-1.

Exame

O exame “PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer” cumpre integralmente os requisitos do Programa de Exame e Certificação da PECB. Abrange os seguintes domínios de competência:

- Domínio 1: Princípios e conceitos fundamentais de um sistema de gestão de serviços
- Domínio 2: Requisitos do sistema de gestão de serviços
- Domínio 3: Planeamento da implementação de um SMS baseado na ISO/IEC 20000-1
- Domínio 4: Implementação de um SMS baseado na ISO/IEC 20000-1
- Domínio 5: Monitorização e medição de um SMS baseado na ISO/IEC 20000-1
- Domínio 6: Melhoria contínua de um SMS baseado na ISO/IEC 20000-1
- Domínio 7: Preparação para uma auditoria de certificação SMS

Após aprovação no exame, a candidatura à respetiva credencial/certificação está sujeita aos requisitos definidos pela PECB, podendo incluir experiência profissional e experiência específica na área. Mais informação disponível

nos [requisitos de certificação](#) e na [política de manutenção da certificação](#).

Este curso inclui:

- Exame de Certificação.
 - Acesso a documentação com mais de 450 páginas de informação e exemplos práticos.
 - Será emitida uma declaração de conclusão do curso válida por 31 créditos CPD (Desenvolvimento Profissional Contínuo) aos participantes que frequentaram o curso de formação.
 - Os candidatos que completarem o curso mas falharem 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 Lead Implementer destina-se a:

- Gestores ou consultores envolvidos e preocupados com a implementação de um sistema de gestão de serviços numa organização.
 - Gestores e colaboradores que procuram ajudar a sua organização a cumprir os requisitos de serviço e a entregar valor.
 - Gestores de projeto, consultores ou especialistas que procuram dominar a implementação de um sistema de gestão de serviços baseado nos requisitos da ISO/IEC 20000-1.
 - Indivíduos responsáveis por manter a conformidade com os requisitos da ISO/IEC 20000-1 numa organização.
 - Membros de uma equipa de implementação de SMS.
-

Objetivos

Este curso permite aos participantes:

- Obter uma compreensão abrangente dos conceitos, abordagens, métodos e técnicas utilizados para a implementação e gestão eficaz de um SMS.
 - Reconhecer a correlação entre a ISO/IEC 20000-1, as normas da série ISO/IEC 20000 e outras normas ISO.
 - Ganhar a capacidade de interpretar os requisitos da ISO/IEC 20000-1 no contexto específico de uma organização.
 - Desenvolver o conhecimento e a competência necessários para apoiar uma organização no planeamento eficaz, implementação, gestão, monitorização e manutenção de um SMS.
 - Adquirir a competência para aconselhar uma organização na implementação das melhores práticas de SMS.
-

Pré-requisitos

Os principais requisitos para participar neste curso são um conhecimento básico das normas de sistemas de gestão da ISO, um entendimento geral da ISO/IEC 20000-1 e uma consciência dos princípios de implementação

de sistemas de gestão.

Metodologia

Este curso é centrado no participante e contém:

- Teoria, abordagens e boas práticas utilizadas na gestão de serviços.
 - Sessões de formação, que são ilustradas com exemplos e exercícios práticos baseados num estudo de caso que incluem discussões.
 - Interações entre os participantes através de perguntas e respostas.
-

Programa

- Introdução à série ISO/IEC 20000 e iniciação de um Sistema de Gestão de Serviços
- Plano de implementação de um Sistema de Gestão de Serviços
- Implementação de um Sistema de Gestão de Serviços
- Monitorização do SMS, melhoria contínua e preparação para a auditoria de certificação
- Exame de Certificação

Dia 1: Introdução à série ISO/IEC 20000 e iniciação de um Sistema de Gestão de Serviços

- Objetivos e estrutura do curso
- Normas ISO e série ISO/IEC 20000
- Conceitos fundamentais de gestão de serviços e do SMS
- Iniciação da implementação do SMS
- A organização e o seu contexto
- Análise do sistema existente
- Âmbito do SMS

Dia 2: Plano de implementação de um Sistema de Gestão de Serviços

- Liderança e compromisso
- Políticas e objetivos de gestão de serviços
- Avaliação de riscos
- Recursos e competência
- Consciencialização e comunicação
- Informação documentada

Dia 3: Implementação de um Sistema de Gestão de Serviços

- Portfólio de serviços
- Relacionamento e acordo
- Fornecimento e demanda
- Desenho, construção e transição de serviços

- Resolução e cumprimento
- Garantia de serviço

Dia 4: Monitorização do SMS, melhoria contínua e preparação para a auditoria de certificação

- Monitorização, medição, análise e avaliação
- Auditoria interna
- Revisão pela gestão
- Tratamento de não conformidades
- Melhoria contínua
- Preparação para a auditoria de certificação
- Encerramento do curso

Dia 5: Exame de Certificação