



ISO/IEC 20000 Lead Auditor

Normas ISO

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

Sobre o curso

Domine a Auditoria de Sistemas de Gestão de Serviços de TI (ITSMS) baseada na ISO/IEC 20000.

O curso PECB ISO/IEC 20000 Lead Auditor fornece-lhe os conhecimentos e competências necessárias para realizar auditorias ao sistema de gestão de serviços (SMS) de acordo com princípios, procedimentos e técnicas de auditoria amplamente reconhecidos. Este curso foi desenvolvido para refletir a importância de uma auditoria SMS eficaz. Tem como objetivo reforçar o seu conjunto de competências relativamente ao planeamento e condução de auditorias SMS em conformidade com os requisitos da ISO/IEC 17021-1, as recomendações da ISO 19011 e outras melhores práticas de auditoria.

Este curso também proporciona exercícios, testes e exemplos práticos para ajudá-lo a compreender os aspetos mais importantes das auditorias SMS. Elabora, entre outros, sobre os aspetos práticos, tais como a interpretação dos requisitos da ISO/IEC 20000-1 no contexto de uma auditoria, a aplicação dos princípios de auditoria, os métodos de auditoria, a recolha e verificação de evidências, a liderança de uma equipa de auditoria, a redação de relatórios de não conformidade e a preparação do relatório final de auditoria.

A conclusão bem-sucedida do curso é seguida por um exame. Se passar no exame, pode candidatar-se à certificação **“PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor”**. O certificado “PECB ISO/IEC 20000 Lead Auditor”, reconhecido internacionalmente, demonstra as suas capacidades profissionais e as competências para auditar um SMS baseado na ISO/IEC 20000-1.

Exame:

O exame “PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor” 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: Conceitos e princípios fundamentais de auditoria
- Domínio 4: Preparação de uma auditoria ISO/IEC 20000
- Domínio 5: Condução de uma auditoria ISO/IEC 20000

- Domínio 6: Encerramento de uma auditoria ISO/IEC 20000
- Domínio 7: Gestão de um programa de auditoria ISO/IEC 20000

Este Curso Inclui:

- Exame de Certificação.
 - Acesso a documentação com mais de 450 páginas e exemplos práticos.
 - Comprovativo de conclusão do curso, válido por 31 créditos CPD (Desenvolvimento Profissional Contínuo), aos participantes que frequentaram o curso.
 - 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 Lead Auditor destina-se a:

- Auditores que pretendem realizar e liderar auditorias SMS
 - Gestores ou consultores que desejam dominar o processo de auditoria SMS
 - Indivíduos responsáveis por manter a conformidade com os requisitos da ISO/IEC 20000-1 numa organização
 - Técnicos especialistas que preparam organizações para uma auditoria de certificação SMS
 - Consultores especializados em gestão de serviços
-

Objetivos

Até ao final deste curso, os participantes serão capazes de:

- Explicar os conceitos e princípios fundamentais de um sistema de gestão de serviços (SMS) baseado na ISO/IEC 20000-1
 - Interpretar os requisitos da ISO/IEC 20000-1 para um SMS na perspectiva de um auditor
 - Avaliar a conformidade do SMS com os requisitos da ISO/IEC 20000-1, de acordo com os conceitos e princípios fundamentais de auditoria
 - Planear, conduzir e encerrar uma auditoria ISO/IEC 20000-1, em conformidade com os requisitos da ISO/IEC 17021-1, as diretrizes da ISO 19011 e outras melhores práticas de auditoria
 - Gerir um programa de auditoria ISO/IEC 20000-1
-

Pré-requisitos

Os principais requisitos para participar neste curso são um entendimento fundamental dos requisitos da ISO/IEC 20000-1 e um conhecimento abrangente dos princípios de auditoria.

Programa

- Introdução ao SMS e à família de normas ISO/IEC 20000
- Princípios de auditoria e a preparação e iniciação de uma auditoria
- Atividades de auditoria no local
- Encerramento da auditoria
- Exame de certificação

Dia 1: Introdução ao SMS e à família de normas ISO/IEC 20000

- Objetivos e estrutura do curso
- Enquadramento normativo e regulamentar
- Processo de certificação
- Conceitos fundamentais de gestão de serviços e do SMS
- Requisitos da ISO/IEC 20000-1 para um SMS, cláusulas 4-10

Dia 2: Princípios de auditoria e a preparação e iniciação de uma auditoria

- Conceitos e princípios fundamentais de auditoria
- Impacto das tendências e tecnologia na auditoria
- Auditoria baseada em evidências
- Auditoria baseada em risco
- Iniciação do processo de auditoria
- Auditoria de primeira fase

Dia 3: Atividades de auditoria no local

- Preparação para a auditoria de segunda fase
- Auditoria de segunda fase
- Comunicação durante a auditoria
- Procedimentos de auditoria
- Criação de planos de teste de auditoria

Dia 4: Encerramento da auditoria

- Redação dos resultados de auditoria e relatório de não conformidade
- Documentação de auditoria e revisão de qualidade
- Encerramento da auditoria
- Avaliação dos planos de ação pelo auditor
- Além da auditoria inicial
- Gestão de um programa de auditoria interna
- Encerramento do curso

Dia 5: Exame de certificação