

## Requisitos do Exame

### Profissional Gerenciamento de Serviços de TI: Suporte e Restauração (baseado em ITIL®)

**Data da Publicação** 2-9-2007

**Data de Início** 1-1-2006

**Grupo Alvo** O Exame para o Profissional de Gerenciamento de Serviços de TI: Suporte e Restauração se destina a profissionais que irão participar no gerenciamento, organização e otimização de processos em uma Organização de Serviços de TI que implementou ou começou a implementar processos e função de Suporte e Restauração baseados na ITIL®. O grupo-alvo consiste de gerentes e profissionais operacionais dispostos a ampliar suas habilidades de planejar, monitorar, reportar e otimizar envolvendo os processos de Gerenciamento de Incidentes, Problemas e a função de Central de Serviços.

**Pré-requisitos**

- O certificado Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI (baseado em ITIL®);
- Para realizar o exame Profissional de Gerenciamento de Serviços de TI: Suporte & Restauração (baseado em ITIL®) (IPSR.PR), os candidatos precisam ter sido treinados em uma instituição de treinamento credenciada pelo EXIN e terem concluído com êxito os exercícios práticos.

**Isenções** Nenhuma.

<b>Requisitos do Exame</b>	1. Gerenciar os processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas e a função de Central de Serviços	30%
	2. Organizar os processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas e a função de Central de Serviços	50%
	3. Otimizar os processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas e função de Central de Serviços	20%

**Carga horária estimada** 120 horas no total  
(dependendo da familiaridade e da experiência)

**Não** é permitido consultar a literatura e anotações durante o **exame**.

## Requerimentos específicos do exame

### **1. Gerenciar**

- 1.1 O candidato está apto a planejar atividades-chave na função de Central de Serviços e nos processos de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas
- 1.2 O candidato está apto a planejar a troca de informações apropriadas relevantes para gerenciar os processos de Suporte e Restauração
- 1.3 O candidato está apto a iniciar ações para assegurar que as principais atividades nos processos de Suporte e Restauração satisfaçam os objetivos predefinidos e preestabelecidos
- 1.4 O candidato está apto a planejar a monitoração e o relatório do desempenho e das realizações das atividades nos processos de Restauração e Suporte

### **2. Organizar**

- 2.1 O candidato está apto a organizar a troca de informações apropriadas com outros processos
- 2.2 O candidato está apto a fornecer informações sobre Central de Serviços e Gerenciamento de Incidentes e Problemas a usuários e fornecedores
- 2.3 O candidato está apto a manter os procedimentos dos processos de Suporte e Restauração
- 2.4 O candidato está apto a organizar a estrutura da função de Central de Serviços
- 2.5 O candidato está apto a definir responsabilidades, funções, níveis de pessoal e tecnologias da Central de Serviços
- 2.6 O candidato está apto a organizar os relacionamentos entre a Central de Serviços e o Gerenciamento de Incidentes
- 2.7 O candidato está apto a organizar o tratamento de incidentes
- 2.8 O candidato está apto a organizar os relacionamentos entre Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas
- 2.9 O candidato está apto a organizar o Controle de Problemas
- 2.10 O candidato está apto a organizar o Controle de Erros
- 2.11 O candidato está apto a organizar o Gerenciamento pró-ativo de Problemas

### **3. Otimizar**

- 3.1 O candidato está apto a monitorar e otimizar os processos de Suporte e Restauração
- 3.2 O candidato está apto a propor melhorias com base em resultados de monitoração e/ou revisões

## Lista dos conceitos básicos

Lista dos conceitos básicos Este capítulo contém os conceitos que podem ser aplicados nos exames apresentados na ordem do requisito do Exame. Note que as questões baseadas em um dos requisitos do exame também podem empregar termos apresentados sob o cabeçalho de outros requisitos.

### 1 Gerenciar os processos de Suporte e Restauração

#### 1.1 Planejar as principais atividades

incident	incidente
service request	requisição de serviço
problem	problema
known error	erro conhecido
Service Desk plan	plano da Central de Serviços
Incident Management plan	plano de Gerenciamento de Incidentes
major problem review	revisão de problemas graves
impact	impacto
urgency	urgência
priority	prioridade
category	categoria
workaround	solução de contorno
incident detection	detecção de incidentes
incident recording	registro de incidentes
incident classification	classificação de incidentes
incident investigation	investigação de incidentes
incident diagnosis	diagnóstico de incidentes
incident restoration	restauração de incidentes
incident recovery	recuperação de incidentes
incident ownership	propriedade de incidentes
incident monitoring	monitoração de incidentes
incident tracking	rastreio de incidentes
problem detection	detecção de problemas
problem recording	registro de problemas
problem classification	classificação de problemas
problem investigation	investigação de problemas
problem diagnosis	diagnóstico de problemas
problem ownership	propriedade de problemas
problem monitoring	monitoração de problemas
problem tracking	rastreio de problemas
error recording	registro de erros
error assessment	avaliação de erros
error resolution recording	registro da resolução de erros
error ownership	propriedade de erros

error monitoring	monitoração de erros
error tracking	rastreio de erros
incident matching	comparação de incidentes
known error database	banco de dados de erros conhecidos
Kepner Tregoe	Kepner-Tregoe
Ishikawa diagram	diagrama de Ishikawa
Brainstorming	brainstorming (“tempestade de idéias”)
flowcharting	fluxograma
trend analysis	análise de tendência
proactive Problem Management	Gerenciamento pró-ativo de Problemas

## 1.2 Trocar informações entre processos

Service Desk and Incident Management	Central de Serviços e Gerenciamento de Incidentes
Service Desk and Problem Management	Central de Serviços e Gerenciamento de Problemas
Incident Management and Problem Management	Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas

## 1.3 Iniciar ações para cumprir objetivos

plan, do, check, act	planejar, executar, verificar, agir
----------------------	-------------------------------------

## 1.4 Planejar monitoração e relatório

Key Performance Indicators (KPI)	Principais Indicadores de Desempenho (PIDs)
activity metrics	métricas de atividade

## 2 Organizar os Processos de Suporte e Restauração

### 2.1 Organizar a troca de informações apropriadas com outros processos.

benefits	benefícios
----------	------------

### 2.2 Fornecer informações

suppliers	Fornecedores
Incidents	Incidentes
Problems	Problemas
Known Errors	Erros Conhecidos

### 2.3 Manter os procedimentos dos processos de Suporte e Restauração

daily work activities	atividades de trabalho diárias
classification	classificação
escalation	escalada
tools	ferramentas
archives	arquivos (archives)
registration and updates	registro e atualizações

### 2.4 A Estrutura da Central de Serviços

Call Center	Central de Atendimento
customer hot line	hotline de serviço ao cliente
Help Desk	Central de Ajuda
Service Desk	Central de Serviços
local Service Desk	Central de Serviços local
central Service Desk	Central de Serviços central
virtual Service Desk	Central de Serviços virtual
considerations	fatores a considerar
'follow the sun' support	suporte "follow the sun" (siga o sol)
functional and hierarchical escalation	escalada funcional e hierárquica

### 2.5 Responsabilidades, funções, níveis de pessoal e tecnologias da Central de Serviços

Service Desk functions	funções da Central de Serviços
requests	requisições
empowerment	empoderamento (empowerment)
escalation management	gerenciamento de escalada
staffing levels	níveis de pessoal
staff turnover	rotatividade de pessoal
'Super User'	"Super Usuário"
workload	carga de trabalho
customer satisfaction	satisfação do cliente
smaller support units	unidades de suporte menores
awareness	conscientização
training needs	necessidades de treinamento
technologies	tecnologias
responsibilities, functions, and staffing levels	responsabilidades, funções e níveis de pessoal
staffing skill set	conjunto de habilidades da equipe
education and training	formação e treinamento
processes and procedures	processos e procedimentos

## 2.6 Relacionamentos entre a Central de Serviços e o Gerenciamento de Incidentes

registration	registro
service requests	requisições de serviço
initial support	suporte inicial
ownership	propriedade
monitoring	monitoração
tracking	rastreio
communication	comunicação
resolution	resolução
recovery	recuperação
closure	encerramento

## 2.7 Tratamento de incidentes

Registration	registro
service request	requisição de serviço
classification	classificação
impact	impacto
urgency	urgência
priority	prioridade
initial support	suporte inicial
lifecycle	ciclo de vida
resolution	resolução
escalation	escalada
incident matching	comparação de incidentes
recovery	recuperação
Request for Change (RFC)	Requisição de Mudança (RDM)
problems	problemas
known errors	erros conhecidos
workarounds	soluções de contorno
incident details	detalhes de incidentes
closure	encerramento

## 2.8 Relacionamentos entre o Gerenciamento de Incidentes e o Gerenciamento de Problemas

Incidents	Incidentes
problems	problemas
known errors	erros conhecidos
workarounds	soluções de contorno
incident matching	comparação de incidentes
major incidents	incidentes graves
feedback on RFC	retorno (feedback) sobre a RDM

## 2.9 Controle de Problemas

identification	identificação
classification	classificação
Kepner and Tregoe	análise de Kepner-Tregoe
Ishikawa diagrams	diagramas de Ishikawa
brainstorming	brainstorming (“tempestade de idéias”)
flowchart	fluxograma

## 2.10 Controle de Erros

Errors	erros
third-party products	produtos de terceiros
software environments	ambientes de software
error resolution	resolução de erros

## 2.11 Gerenciamento pró-ativo de Problemas

trend analysis	análise de tendência
major problem reviews	revisões de problemas graves
reactive	reativo
proactive	pró-ativo

## 3 Otimizar os Processos de Suporte e Restauração

### 3.1 Monitorar e otimizar processos de Suporte e Restauração

Service Desk tools	ferramentas de Central de Serviços
Incident Management tools	ferramentas de Gerenciamento de Incidentes
Problem Management tools	ferramentas de Gerenciamento de Problemas

### 3.2 Propor melhorias

audit	auditoria
work instruction	instrução de trabalho
review meeting	reunião para revisão

### **Justificativa das escolhas**

Para evitar repetição, termos são normalmente listados sob a especificação do primeiro exame onde são utilizados. Caso nenhum conceito básico estiver listado para certas especificações de exames, significa que os conceitos relevantes já foram listados em outro lugar.

As abreviaturas empregadas no livro ITIL® Service Support que também podem ser usadas em questões do exame estão entre parênteses.

Todos os conceitos da lista de conceitos básicos dos Fundamentos em Gerenciamentos de Serviços de TI (baseado em ITIL®) podem ser utilizados nas questões dos Exames para o Profissional de Gerenciamento de Serviços de TI: Suporte e Restauração (baseado em ITIL®). Os termos que pertencem especificamente ao domínio da Função de Central de Serviços ou aos processos de Gerenciamento de Incidentes ou Gerenciamento de Problemas foram incluídos na lista acima, mesmo que também constassem do glossário de Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI. Esta lista de conceitos básicos pode ser encontrada nos requerimentos do exame de Fundamentos no nosso website.

Alguns termos da lista acima são simplesmente utilizados no livro Service Support e não são definidos. O candidato tem que reconhecer estes termos e saber como são utilizados. Não será solicitado ao candidato que forneça uma definição precisa.

## Literatura

### **Literatura**

OGC  
Service Support  
Norwich: The Stationery Office, 2000  
ISBN 0 11 330015 8

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.