

A missão do EXIN é aprimorar a qualidade do setor de TI e dos profissionais que trabalham nesta área mediante a aplicação de testes e certificações de forma independente.



**Make IT to the top**

EXIN International

Examination Institute for Information Science



# Exames Independentes

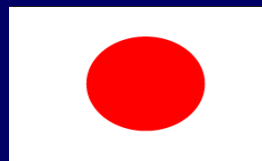
Como uma organização global e independente, EXIN define os requisitos educacionais, desenvolve e aplica exames na área de Tecnologia da Informação.

- Exames independentes em TI, baseados em standards e melhores práticas
- Reconhecimento mundial em mais de 130 países
- 40 anos de experiência trabalhando com experts
- Alta qualidade, tecnologia web-based
- Mais de 1 milhão de alunos certificados

# EXIN Internacional & escritórios regionais

- EXIN Holanda, Utrecht
- EXIN USA, Boston
- EXIN Ásia, Kuala Lumpur
- EXIN Japão, Tóquio
- EXIN Pacífico Sul, Melbourne
- EXIN Itália
- EXIN China
- EXIN Espanha, Madrid
- EXIN MEA, Dubai

- EXIN Brasil, São Paulo



# Serviços Prestados Mundialmente pelo EXIN



- Certificação Internacional para standards de TI:
  - ITIL®
  - ISO/IEC 20000
  - ISO 27000
  - MOF
  - ASL
  - BiSL
  - TMap®
  - SCP
- Programas de Exames: do desenvolvimento do exame ao cadastramento & certificação
- Credenciamento de fornecedores de treinamento
- Ampla oferta de livros de TI: e-bookshop do EXIN para uma preparação perfeita para os exames

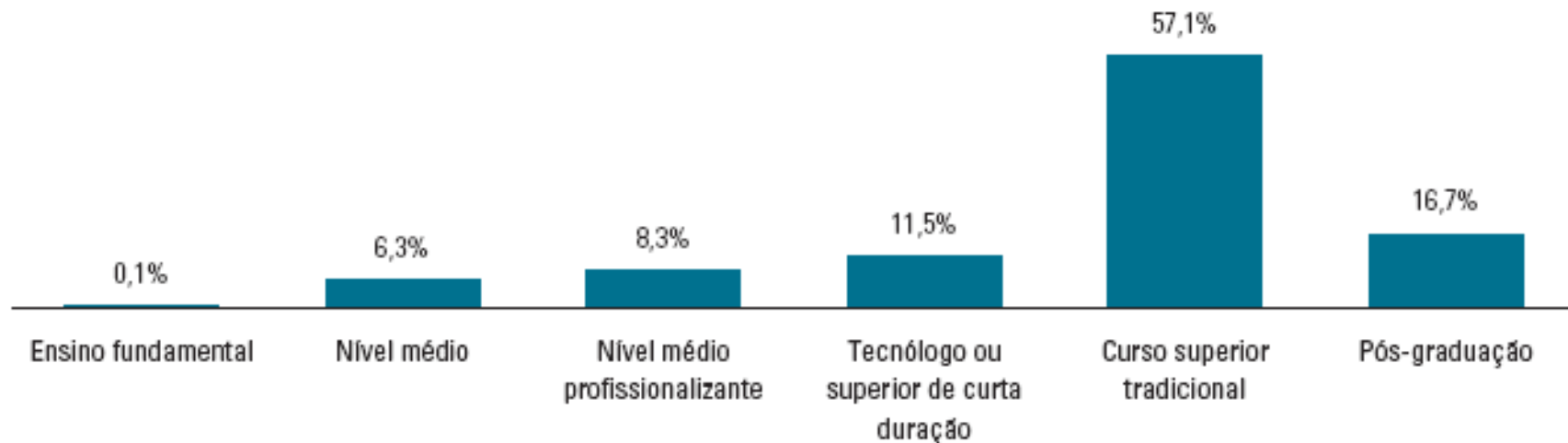
# Número Total de exames do EXIN

- Número total de exames ITIL® 1993 -2009: mais de 550.000
- Número de exames no Brasil 2003 - 2009: 38.000

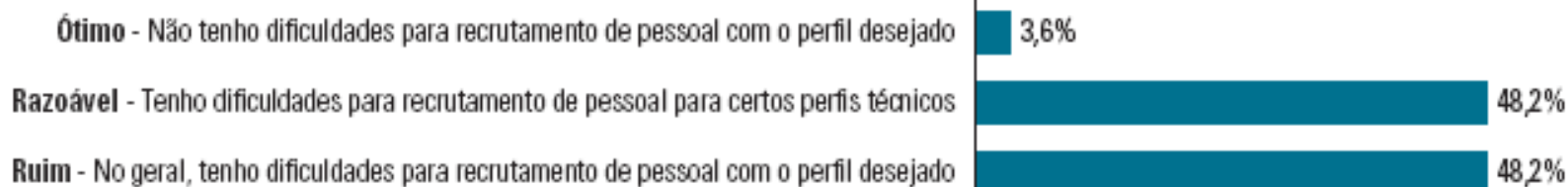


## Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro – SOFTEX

*Figura 9.1 - Nível de instrução alcançado pelos profissionais de TI de empresas do setor de software e serviços filiadas ao Sistema SOFTEX e a entidades parceiras – Brasil, 2008*

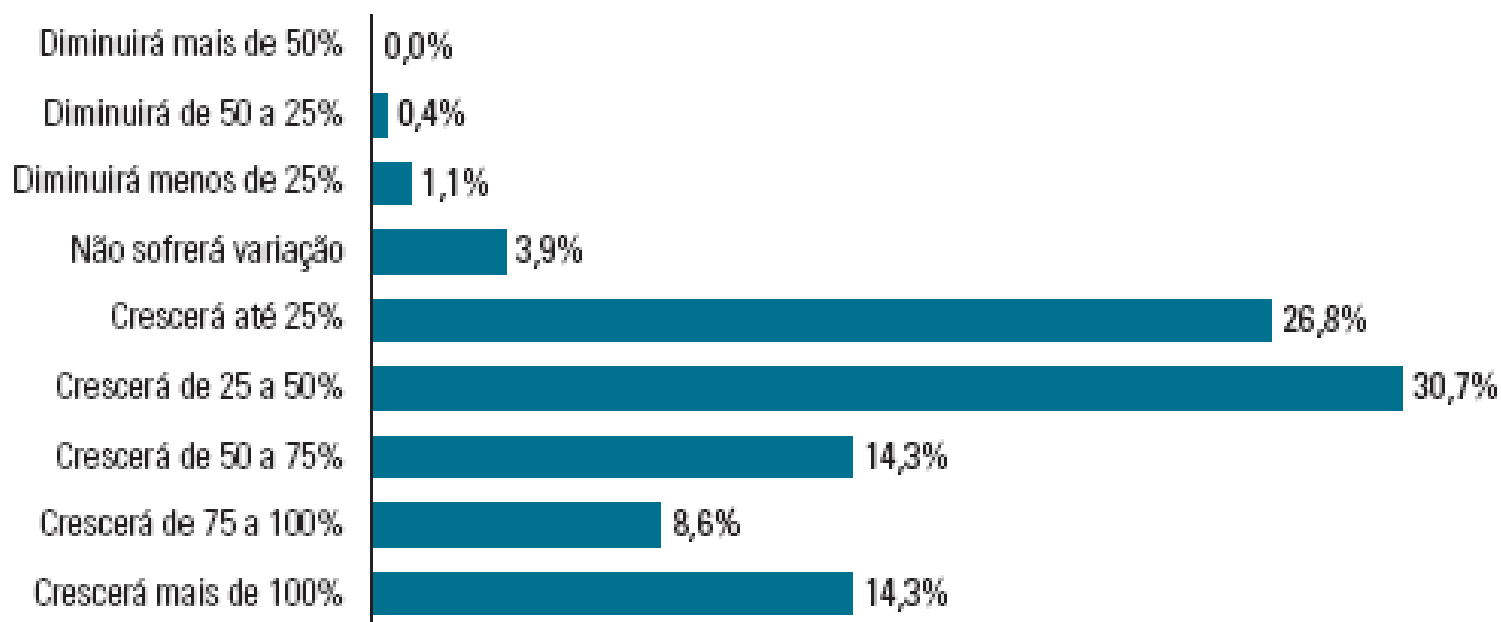


*Figura 9.2 - Avaliação do pessoal de TI disponível no mercado de trabalho, considerando perfil desejado – Brasil, 2008*



Fonte: Observatório SOFTEX - Pesquisa junto a filiadas do Sistema SOFTEX e de entidades parceiras - Brasil, 2008

*Figura 9.4 - Variação planejada para o número total de profissionais de TI trabalhando na sua empresa, no prazo de três anos*

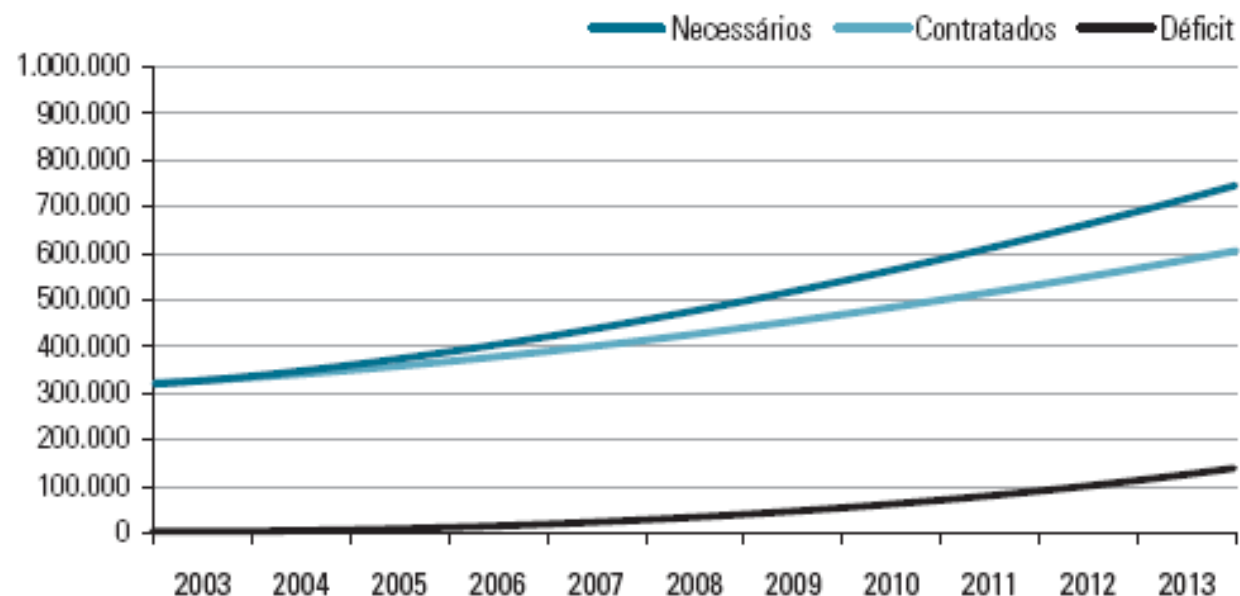


Total de respondentes: 260 empresas. Fonte: Observatório SOFTEX - Pesquisa junto a filiadas do Sistema SOFTEX e de entidades parceiras - Brasil, 2008

As informações obtidas junto às filiadas ao Sistema SOFTEX e a entidades do setor podem ser assim resumidas: o setor requer profissionais de TI com alto nível de instrução, percebe a falta do profissional com o perfil desejado no mercado, possui vagas em aberto e planeja ampliar a sua força de trabalho em curto prazo. Esse é um cenário que aponta para escassez de pessoal e, ao mesmo tempo, para oportunidades de crescimento dos negócios. Ele reforça a importância e coloca a urgência de se compreender e avaliar as capacitações necessárias para o setor.

No *Cenário Esperado*, o déficit projetado para 2013 chega a pouco mais de 140 mil PROFSSs, considerando as demandas da IBSS e da NIBSS (Figura 10.5).

**Figura 10.5** - *Cenário Esperado*: quantidade total (IBSS e NIBSS) de PROFSSs necessários, contratados e o déficit estimado de 2003 a 2013





Teesside  
University



NORTHUMBRIAN  
WATER



# Service Management and the Youth of Today

Claire Burn, Northumbrian Water Ltd  
Alison Brown, Teesside University



the world's leading  
*it* Service Management  
**con**ference ITSMF UK 08

# Exames Independentes



## Service Management & Undergraduates



### Aims

- To prepare undergraduates for employment
- To raise awareness of service management
- To support the technical areas covered in other modules
- To raise business awareness in students



# Should Service Management be introduced earlier in education?



**YES** ✓



Service Management is becoming a normalised part of IT so it should be a core subject in further and higher education for computing

ITIL skills should be developed at the same time as other technical skills

Students completing their education have knowledge and awareness of Service Management which they bring to the future IT workplace

# Projeto Universidade - Estácio

- Visão
- Comprometimento
- Compromisso com o futuro e a formação adequada
- 8 meses de trabalho
- Participação da Brasport
- Lançamento e Evento

Atualmente, os empreendedores nacionais vêm buscando desenvolver novas tecnologias e agregar valor a seus produtos para reduzir o *gap* em relação aos países mais desenvolvidos. Evidencia-se assim a importância da interação entre os setores produtivo e acadêmico, da expansão do parque industrial de informática, da geração de mais empregos qualificados, além do estímulo à difusão do uso da informática como meio de modernização de outros setores industriais e de serviços.

**FUNDAMENTOS DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI**

Com a disseminação de boas práticas de Governança e Gestão de TI, o framework ITIL® vem se destacando no mercado como padrão para o Gerenciamento de Serviços de TI e cada dia aumenta a necessidade de profissionais de TI capacitados nas práticas do ITIL®.

Este livro tem como objetivo ser um material de conscientização, apresentação das práticas propostas pelo ITIL® e a preparação para a realização da prova de certificação ITIL® V3 Foundation.

O livro é voltado para profissionais, Gerentes de TI, Gerentes de Negócio e pessoas chave para os processos de negócios nas empresas que desejam compreender os conceitos, os processos e as funções do Gerenciamento de Serviços de TI baseados no ITIL® V3 e melhorar os Serviços de TI nas empresas.

Marcos André é um profissional competente e inovador. Possui um amplo conhecimento em GEST e atualmente um novo capítulo, mas em um novo nível de complexidade.

Cláudio Marcelo Leite - Gerente de Serviços de TI - TIC - Banco Itaú

Conhecimento, experiência e dedicação são importantes. Marcos André tem essas atitudes, mas o que diferencia é como se posiciona atuando e assumindo a GEST, que faz, revisa e avalia o que acontece, e isso faz a diferença.

Patricia de Aguiar Mendes - Gerente de Negócios II - Banco Itaú

MARCOS ANDRÉ DOS SANTOS FREITAS

## FUNDAMENTOS DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI

Preparatório para a certificação ITIL® V3 Foundation



MARCOS ANDRÉ DOS SANTOS FREITAS

Graduado em Tecnologia em Processamento de Dados, pós-graduado em Redes de Computadores e MBA em Marketing. Possui especialização em Project Management, Planejamento Estratégico e Planejamento e Melhoria de Processos. É certificado ITIL® Foundation, Practitioner e Service Manager. Com mais de 19 anos de experiência em TI, há 10 anos dedica-se em cursos de graduação e pós-graduação em Gestão de TI e desde 2005 tem se dedicado exclusivamente à consultoria em projetos de GEST baseados no ITIL®, em empresas de todos os portes e na capacitação de profissionais nas boas práticas propostas pelo ITIL®.

Marcos André, um estudioso do assunto Governança de TI e professor da Universidade Estácio, busca e busca de aprofundar os assuntos relacionados à Governança de TI e ao Gerenciamento de Serviços de TI, de forma mais estruturada, dentro dos cursos superiores oferecidos pela Universidade Estácio e agregar o mundo das empresas e dos futuros profissionais. Num mercado altamente competitivo e, ao mesmo tempo, em franco expansão, a visão de longo prazo e a busca pela inovação levaram a Universidade Estácio a iniciar a jornada de primeiras universidades da América Latina a passar pelo processo de credenciamento junto ao EXIN. Os benefícios para os alunos da instituição que participarem dos treinamentos serão reforçados não apenas pela certificação de conclusão e/ou participação no curso, mas também pela certificação EXIN, reconhecida internacionalmente.

Registramos aqui a nossa satisfação de trazer os primeiros passos dessa nova etapa de educação e formação nos nossos futuros profissionais de TIC e parabenizar o equipe da Universidade Estácio de Brasília B Impact pela visão de futuro e pela dedicação demonstrada ao longo deste projeto.

Milena Andrade  
Regional Manager - EXIN Brasil

Marcos Quintella  
CIE Estácio Participações

BRASPORT

www.brasport.com.br



EXIN

Estácio

BRASPORT

Obrigada!



Milena Andrade

Regional Manager EXIN Brasil  
milena.andrade@exin-exams.com



**Examination Institute for Information Science**  
**[www.exin-exams.com](http://www.exin-exams.com)**