CERTIFICATE

This is to certify that

CAMILA DE ALMEIDA LINS

Has successfully completed the following training conduced by QMS Academy:

LEAD AUDITOR ISO/IEC 20000-1:2018 IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS

Training Date: 20/02/2025 - 07/08/2025

Total Hours: 42 hours

Topics Addressed

ISO 19011:2018 - Guidelines for Auditing Management Systems
Introduction and auditing principles
Audit program management
Findings and interview techniques
Competence and evaluation of auditors

ABNT NBR ISO/IEC 17021:2016 - Conformity Assessment
Certification vs. Accreditation
International Conformity Assessment System
Auditor competence
Determination of audit objectives, scope, and criteria
Conducting audits and communication during the audit
Obtaining and verifying information
Identification and recording of audit findings
Preparation of audit conclusions
Closing meeting and conclusions
Audit Report and certification decision

ISO/IEC 20000-1:2018 - IT Service Management Systems
Basic concepts
History of the standard
Applicability and benefits of the standard
Annex SL
Scope of the Service Management System
Overview of ISO
Audit case study for each section of the Standard
Auditing the Organization's Context
Auditing Leadership
Auditing Planning
Auditing Support for the SMS
Auditing the Operation of the SMS
Performance Evaluation
Auditing Improvement

This certificate can be authenticated

treinamentoiso.com.br/certificate

Registration: 0010336

NEIFER FRANÇA
DIRECTOR

CERTIFICADO

Este documento certifica que

CAMILA DE ALMEIDA LINS

Concluiu com sucesso o seguinte curso desenvolvido pela QMS Academy:

AUDITOR LÍDER ISO/IEC 20000-1:2018
SISTEMAS DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

Período: 20/02/2025 - 07/08/2025

Carga Horária: 42 horas

Conteúdo Programático

ISO 19011:2018 - Diretrizes para auditorias de Sistemas de Gestão
Introdução e princípios de auditoria
Gerenciamento do programa de auditoria
Constatações e técnicas de entrevistas
Competência e avaliação de auditores

ABNT NBR ISO/IEC 17021:2016 - Avaliação da Conformidade
Certificação x Acreditação
Sistema Internacional de Avaliação de Conformidade
Competência de auditores
Determinação de objetivos, escopo e critérios de auditoria
Conduzindo auditorias e Comunicação durante auditoria
Obtenção e verificação de informações
Identificação e registros das constatações de auditoria
Preparação das conclusões de auditoria
Reunião de fechamento e conclusões
Relatório de Auditoria e decisão da certificação

ISO/IEC 20000-1:2018 Sistemas de Gestão de Serviços de TI
Conceitos básicos
Histórico da norma
Aplicabilidade e benefícios da norma
Anexo SL
Escopo do Sistema de Gestão de Serviço
Panorama Geral sobre a ISO
Auditoria no Contexto da Organização
Auditoria na Liderança
Auditoria no Planejamento
Auditoria no Apoio ao SGS
Auditoria na Operação do SGS
Avaliação de desempenho
Auditoria na Melhoria

Este documento pode ser autenticado

treinamentoiso.com.br/certificate

Registro: 0010336

NEIFER FRANÇA
DIRETOR