

PROGRAMA DE UNIDADE DIDÁTICA – PUD

DISCIPLINA: PROCEDIMENTO DE SUPORTE TÉCNICO

Código:

Carga Horária: 40h

Número de Créditos: 2

Código pré-requisito:

Semestre: S2

Nível: Técnico

EMENTA

Revisão do funcionamento de um computador, Manutenção preventiva e corretiva, Técnicas de Suporte ao usuário, Revisão da arquitetura de redes, Camada de aplicação, Protocolo TCP/IP, Endereçamento, Redes sem fio, Ambiente de suporte de TI, Administração do usuário de TI, Relação suporte-usuário.

OBJETIVO

Capacitar o aluno a:

- Compreender o funcionamento do suporte ao usuário.
- Descrever a infraestrutura de suporte ao usuário de uma empresa.
- Entender as técnicas de suporte ao usuário.
- Configurar principais serviços de suporte ao usuário de TI.

PROGRAMA

1. FUNCIONAMENTO DO COMPUTADOR

- 1.1. Componentes hardware de um computador
- 1.2. Componentes de software de um computador
- 1.3. Funcionamento básico de um computador
- 1.4. Descrição do mecanismo de interrupção

2. REDES DE COMPUTADORES

- 2.1. Arquitetura Internet
- 2.2. Protocolos de Aplicação
- 2.3. Protocolos TCP/IP
- 2.4. Endereçamento lógico e físico
- 2.5. Redes sem fio

3. AMBIENTE DE SUPORTE DE TI

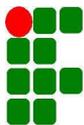
- 3.1. Infraestrutura de TI de uma empresa
- 3.2. Administração do usuário de TI
- 3.3. Configuração de serviços de suporte ao usuário de TI.

4. MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA

- 4.1. Procedimentos de manutenção preventiva
- 4.2. Procedimentos de manutenção corretiva

5. TÉCNICAS DE SUPORTE AO USUÁRIO

- 5.1. Atendimento on-line
- 5.2. Atendimento presencial



6. RELAÇÃO SUPORTE-USUÁRIO

- 6.1. Aspectos de comunicação com o usuário
- 6.2. Discussão sobre moral e ética

METODOLOGIA DE ENSINO

Aulas expositivas dialogadas e mediadas, pesquisa, projetos.

AVALIAÇÃO

A avaliação é um processo contínuo, onde os alunos serão avaliados desde a sua participação nas atividades propostas, pontualidade e através de provas, participação em sala de aula.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

1.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

1.

Coordenador do Curso

Setor Pedagógico
