

**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA  
NA MODALIDADE SUBSEQUENTE AO ENSINO MÉDIO DO CAMPUS MACAÉ**

## **4º MÓDULO**

<b>DISCIPLINA</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
<b>TREINAMENTO E SUPORTE REMOTO</b>	<b>40 h/a</b>

<b>EMENTA</b>
Conceitos Iniciais; Base de conhecimento no ambiente de help desk; Analista de suporte; Ambiente de grupo de trabalho; Ambiente de domínio; Instalação e testes com ferramentas de acesso remoto.

<b>OBJETIVOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudar conceitos sobre suporte remoto</li><li>• Conhecer os principais ambientes de suporte e atendimento remoto ao usuário</li><li>• Aplicar na prática os conceitos estudados</li></ul>

<b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conceitos Básicos<ol style="list-style-type: none"><li>1.1 Acesso e suporte remoto</li><li>1.2 Help desk e Service desk</li></ol></li><li>2. Base de conhecimento no ambiente de Help Desk<ol style="list-style-type: none"><li>2.1 Definição e Importância</li><li>2.2 Exemplos</li></ol></li><li>3. Analista de Suporte<ol style="list-style-type: none"><li>3.1 Responsabilidades</li><li>3.2 Habilidades desejáveis</li><li>3.3 Técnicas de atendimento</li></ol></li><li>4. Ambiente de grupo de trabalho (sistema windows ou linux)<ol style="list-style-type: none"><li>4.1 Definição de grupo de trabalho</li><li>4.2 Contas de usuários</li><li>4.3 Compartilhamento de recursos</li></ol></li><li>5. Ambiente de domínio<ol style="list-style-type: none"><li>5.1 Definição do domínio</li><li>5.2 Active Directory</li><li>5.3 Controlador de domínio</li><li>5.4 Perfil e direitos de usuários</li><li>5.5 Scripts de inicialização</li></ol></li><li>6. Instalação e testes com ferramentas de acesso remoto<ol style="list-style-type: none"><li>6.1 Configuração para uso de recursos de área de trabalho remota</li><li>6.2 Testes e exercícios utilizando o recurso</li><li>6.3 Uso de ferramentas gratuitas (Ultra VNC, LogMeIn Free, Radmin, IremotePC, LogOnMyPc)</li><li>6.4 Prática: simular situações em que o técnico precisa resolver algum problema real, solicitado por um cliente (instalação, configuração, firewall, rede, drivers e outros problemas do dia a dia). A solução deve ser dada remotamente.</li></ol></li></ol>

<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>
COHEN, Roberto. Implantação de Help Desk e Service Desk. Novatec, 2008. MORIMOTO, Carlos E. Linux: guia prático. GDH Press e Sul editores, 2009. MORIMOTO, Carlos E. Redes e servidores Linux, GDH Press e Sul editores, 2006.