

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

## 4º MÓDULO

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

EMENTA
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.

OBJETIVOS
<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>

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
<p>1. Conceitos Básicos</p> <p>1.1 Acesso e suporte remoto</p> <p>1.2 Help desk e Service desk</p> <p>2. Base de conhecimento no ambiente de Help Desk</p> <p>2.1 Definição e Importância</p> <p>2.2 Exemplos</p> <p>3. Analista de Suporte</p> <p>3.1 Responsabilidades</p> <p>3.2 Habilidades desejáveis</p> <p>3.3 Técnicas de atendimento</p> <p>4. Ambiente de grupo de trabalho (sistema windows ou linux)</p> <p>4.1 Definição de grupo de trabalho</p> <p>4.2 Contas de usuários</p> <p>4.3 Compartilhamento de recursos</p> <p>5. Ambiente de domínio</p> <p>5.1 Definição do domínio</p> <p>5.2 Active Directory</p> <p>5.3 Controlador de domínio</p> <p>5.4 Perfil e direitos de usuários</p> <p>5.5 Scripts de inicialização</p> <p>6. Instalação e testes com ferramentas de acesso remoto</p> <p>6.1 Configuração para uso de recursos de área de trabalho remota</p> <p>6.2 Testes e exercícios utilizando o recurso</p> <p>6.3 Uso de ferramentas gratuitas (Ultra VNC, LogMeIn Free, Radmin, IremotePC, LogOnMyPc)</p> <p>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.</p>

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