Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Introdução à Infraestrutura de Computação	
Carga Horária: 80h	**Período:** 1º

EMENTA

Conceito de Hardware e Software. Sistemas operacionais de ambientes mobile, desktop/notebook e servidores. Visão de alto nível da infraestrutura de computação que serve de suporte para aplicações, usuários e sistemas. Clientes e Servidores (web, aplicações, banco de dados, arquivos, etc.). Provedores de serviço. Noções gerais de redes e transmissão de dados. Segurança da Informação. Profissionais especializados em Infraestrutura de TI (Tecnologia da Informação). Estudos de caso de infraestruturas de TI de empresas reais.

OBJETIVOS

- Identificar as habilidades necessárias aos profissionais de infraestrutura de TI.
- Reconhecer em si próprio a existência ou não de aptidões para ser um profissional de Infraestrutura de TI.
- Interpretar uma infraestrutura de TI completa, incluindo equipamentos e profissionais envolvidos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

Carlos Magno da Silva Xavier, Luiz Fernando da Silva Xavier, Juliano Heinzelmann Reinert., Projetos de Infraestrutura de TIC – Basic Methodware.Ed. Brasport, 2013.
Manoel Veras de Sousa Neto, Datacenter - Componente Central da Infraestrutura de TI, Ed. Brasport, 2009.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Periódicos atualizados.

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Introdução ao Desenvolvimento de Sistemas	
Carga Horária: 80h	**Período:** 1º

EMENTA

Visão Geral do Sistema. Requisitos. Entendimento do problema, especificação, escolha de tecnologia, projeto (domínio e solução e gestão), implementação. Geração de Código e Testes. Implantação.

OBJETIVO

- Desenvolver uma visão geral de todo o processo envolvido no desenvolvimento e gestão do desenvolvimento de software.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

Ian Sommerville,"Engenharia de software", Editora: Pearson; Edição: 9.
Raul Sidnei Wazlawick, "ANÁLISE E PROJETO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO ORIENTADOS A OBJETOS", ISBN:978-85-352-3916-4. Editora: Elsevier; Edição: 2.
Roger S. Pressman, "Engenharia de Software - Uma Abordagem Profissional" -, Editora Bookman; 7º Edição.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Paulo Silveira, Guilherme Silveira, Sergio Lopes, Nico Stepaat, "Introdução à Arquitetura de Design de Software" ,Editora: Elsevier; Edição: 1.
Raul Sidnei Wazlawick, "Engenharia de Software", Editora: Elsevier; Edição: 1.

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Comunicação e Expressão	
Carga Horária: 80h	**Período:** 1º

EMENTA

Noções de comunicação e discurso (linguagem; língua; código; variação linguística). Linguagem verbal e não verbal; linguagem formal e informal; linguagem falada e linguagem escrita. Variação linguística. Elementos básicos do texto; Leitura, interpretação e compreensão de textos.

OBJETIVOS

- Compreender as concepções de comunicação e os aspectos envolvidos nos processos de comunicação, a fim de ser mais consciente nas diversas situações de interação social do cotidiano pessoal e profissional.
- Desenvolver competências nas habilidades de comunicação verbal e não-verbal, entendendo os processos de cada uma, a fim de obter um melhor desempenho comunicativo.
- Diferenciar e analisar os vários elementos que constroem o discurso verbal (escrito e oral), a fim de saber identificar as características de discursos específicos e o que elas representam.
- Produzir formas diversas de discurso escrito e oral em situações variadas de comunicação, a fim de compreender e empregar os conceitos estudados em aula.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

Comunicação em prosa moderna, GARCIA, Othon M. 26, Rio de Janeiro, FGV 2006.
Produção textual, análise de gêneros e compreensão. MARCUSCHI, Luiz Antônio.,1, São Paulo Parábola Editorial, 2008.
Lições de texto: leitura e redação, SAVIOLI, Francisco Platão. FIORIN, José Luiz, 5, São Paulo Ática, 2010.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Ler e compreender os sentidos do texto., KOCH, Ingedore, 1, São Paulo, Contexto, 2004.

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Matemática e Lógica Clássica	
Carga Horária: 80h	**Período:** 1º
EMENTA	
Lógica: Proposições, conectivo e, conectivo ou, equivalência lógica e proposições condicionais. Conjunto: números inteiros, racionais, irracionais e reais. Funções: variáveis dependentes, modelagens, gráficos, domínio e imagem.	
OBJETIVO	
• Reconhecer o uso de ferramentas matemática para a informática.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
GIOVANNI, J.R. e BONJORNO, J.R. Matemática Completa.2ª ed. ren. São Paulo: FTD, 2005. IEZZI, G. [et al.] Matemática ciência aplicação, vol 1 ensino médio,.4 ed., São Paulo: Atual, 2006.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
DANTE, L. R. Matemática Volume Único 1ª ed. São Paulo: Ática, 2008.	

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Eletricidade Básica	
Carga Horária: 80h	**Período:** 1º
EMENTA	
Histórico das redes de dados. Classificação. Topologias. Princípios e Meios de Transmissão. Modulação. Convergência. ADSL. Comutação circuitos e comutação de pacotes. Cliente/Servidor e Peer-to-Peer. Encapsulamento. Modelo OSI. Equipamentos de camadas física, enlace e rede. Arquitetura TCP/IP. Domínios de colisão e de broadcast. Estrutura física da rede. Backbone, rede de acesso e usuário. Estrutura lógica da rede. Sistemas Autônomos. Hierarquia de roteadores no AS. Estado de Enlace, Vetor de Distâncias e Vetor de Caminhos. Roteamento estático e dinâmico. Principais protocolos de roteamento interiores e exteriores. Sistemas de Numeração. Endereçamento IP classful e classless, estático e dinâmico, público e privado. CIDR. Sub-redes. Máscara de sub-rede. Prefixo. VLSM. Sumarização de rotas. IPv6. Protocolos ICMP, ARP e RARP. Portas. Gateway padrão. Protocolos TCP e UDP. Controle de Fluxo. Estrutura de cabeçalho de quadro, pacote e segmento. Principais protocolos da camada de aplicação que usam a pilha TCP/IP.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
Redes de Computadores - Tanenbaum, A. S. e Wetherall, D. São Paulo. Pearson. Redes de Computadores e a Internet: Uma abordagem top-down - Kurose, J. F e ROSS, K.W. São Paulo Pearson. TCP/IP e Internet: Protocolos e tecnologias. Albuquerque, F Rio de Janeiro Axcel Books.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
Periódicos atualizados.	

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Fundamentos de Hardware	
Carga Horária: 80h	**Período:** 2º

EMENTA

Conceito de Processamento de Dados. Sistemas de Computação. Histórico da evolução dos computadores. Arquitetura das máquinas atuais. Sistema de Numeração. Hardware e Software. Organização de Sistemas de Computadores. Modelo Lógico do Hardware. Periféricos. Processadores. Medidas de Frequência. Arquitetura RISC e CISC, Placas Mãe, barramentos e Chipsets. Setup. BIOS. Memória: Hierarquia, Tipos e Endereçamento. Dispositivos de Armazenamento. Interfaces e Controladoras. Monitores e Impressoras. Outros Dispositivos.

OBJETIVOS

- Compreender o que é um computador e identificar quais as partes que o compõe.
- Compreender como o computador representa a informação.
- Utilizar adequadamente os recursos de hardware dos computadores.
- Identificar as necessidades dos usuários quanto a suporte.
- Aplicar soluções para resolver os problemas de suporte.
- Aplicar procedimentos preventivos ao suporte.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

Hardware II, o guia definitivo. Carlos E. Morimoto 1ª Rio Grande do Sul GDH Press e Sul Editores 2010
Hardware, o guia definitivo. Carlos E. Morimoto 1ª Rio Grande do Sul GDH Press e Sul Editores 2007.
Organização Estruturada de Computadores Andrew S. Tanenbaum 5ª São Paulo Prentice-Hall 2006.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Arquitetura e Organização de Computadores William Stallings 8ª São Paulo Prentice-Hall 2010.
Configuração e Montagem de PCs com Inteligência Renato Rodrigues Paixão 6ª São Paulo Érica 2007.
Introdução à Organização de Computadores Mário A. Monteiro 5ª São Paulo LTC 2007.

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Fundamentos de Rede	
Carga Horária: 80h	**Período:** 2º

EMENTA

Histórico das redes de dados. Classificação. Topologias. Princípios e Meios de Transmissão. Modulação. Convergência. ADSL. Comutação circuitos e comutação de pacotes. Cliente/Servidor e Peer-to-Peer. Encapsulamento. Modelo OSI. Equipamentos de camadas física, enlace e rede. Arquitetura TCP/IP. Domínios de colisão e de broadcast. Estrutura física da rede. Backbone, rede de acesso e usuário. Estrutura lógica da rede. Sistemas Autônomos.Hierarquia de roteadores no AS. Estado de Enlace, Vetor de Distâncias e Vetor de Caminhos. Roteamento estático e dinâmico. Principais protocolos de roteamento interiores e exteriores. Sistemas de Numeração. Endereçamento IP classful e classless, estático e dinâmico, público e privado. CIDR. Sub-redes. Máscara de sub-rede. Prefixo. VLSM. Sumarização de rotas. IPv6. Protocolos ICMP, ARP e RARP. Portas. Gateway padrão. Protocolos TCP e UDP. Controle de Fluxo. Estrutura de cabeçalho de quadro, pacote e segmento. Principais protocolos da camada de aplicação que usam a pilha TCP/IP.

OBJETIVOS

- Conhecer as principais características das arquiteturas de rede.
- Conhecer conceitos, modelos e tecnologiasde interesse na área de redes TCP/IP. Conhecer as regras de endereçamento IP.
- Identificar as características dos Sistemas Autônomos.
- Conhecer as características do IPv6.
- Conhecer as características das camadas do modelo de referência OSI.
- Conhecer osprincipais meios de interconectividade entre redes e sub-redes.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

Redes de Computadores e a Internet: Uma abordagem top-down -Kurose, J. F e ROSS, K.W. São Paulo Pearson.

Redes de Computadores -Tanenbaum, A. S. e Wetherall, D. São Paulo. Pearson.

TCP/IP e Internet: Protocolos e tecnologias. Albuquerque, F Rio de Janeiro Axcel Books.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Periódicos atualizados.

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Segurança Digital	
Carga Horária: 40h	**Período:** 2º

EMENTA

Conceitos básicos de Segurança da Informação. Técnicas e tecnologias disponíveis para a defesa. Modelo de segurança para um ambiente corporativo. Riscos. Privacidade no mundo atual. Políticas de Segurança. Ferramentas, técnicas e tecnologias de segurança: Firewall, Sistemas de detecção de intrusão, Criptografia e PKI, VPN redes privadas virtuais, Autenticação. Níveis hierárquicos de defesa. Legislação. Crimes na Internet. Investigação de Crimes na Internet. Perícia Forense Computacional. Segurança em Redes sem Fio.

OBJETIVOS

- Entender os conceitos de Segurança da Informação.
- Entender os principais mecanismos de segurança da informação.
- Entender as políticas de segurança.
- Entender o modelo de segurança para o ambiente corporativo.
- Entender com funciona a Perícia Computacional Forense e a legislação relativa aos crimes eletrônicos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

MORAES, A. Segurança em Redes: Fundamentos. Ed. Erica. 2010.

NAKAMURA, EMILIO TISSATO. GEUS, PAULO LICIO DE. Segurança de Redes em Ambientes Cooperativos. 1A Ed, Novatec, Rio de Janeiro, 2007.

SEMOLA, Marcos. Gestão da Segurança da Informação - Uma Visão Executiva. 2ª Ed. Elsevier. 2014.

SUDRÉ FILHO, Gilberto Neves. MONTEIRO, Eduardo Pinheiro. Segurança da Informação: Como se proteger no Mundo Digital. 1 Ed. IDB. Vitória, 2013.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Periódicos atualizados.

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Sistemas Operacionais	
Carga Horária: 80h	**Período:** 2º

EMENTA

História dos sistemas operacionais, Gerações, Conceitos de hardware e software, Concorrência, Estrutura do sistema operacional, Virtualização, Processos e Threads, sistemas de arquivo, tipos de licenças de softwares, Exemplos de sistemas operacionais, comandos básicos em Linux.

OBJETIVOS

- Entender o funcionamento básico de um sistema operacional e a relação do mesmo com o hardware.
- Entender e selecionar sistemas operacionais de acordo com as necessidades dos usuários, conhecer os tipos de softwares e licenças.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

A.S. Tanenbaum, "Sistemas Operacionais Modernos", 3a. Edição, Editora Prentice-Hall, 2010.
MACHADO, Francis Berenger; MAIA, Luiz Paulo. Arquitetura de Sistemas Operacionais. Rio de Janeiro: LTC - Livros técnicos e científicos Editora S.A. 2007.
Silberschatz, P. Baer Galvin, e G. Gagne, "Fundamentos de Sistemas Operacionais", 8a. Edição, Editora LTC, 2010.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

A.S. Tanenbaum e A. S. Woodhull, "Sistemas Operacionais: projeto e implementação", 3a. Edição, Editora Bookman, 2008.

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Infraestrutura de Banco de Dados	
Carga Horária: 80h	**Período:** 2º

EMENTA

Conceitos básicos de banco de dados; Sistema gerenciador de banco de dados; Estrutura geral de sistema; Principais componentes de um banco de dados; Vantagens X Desvantagens; Sistema relacional; SQL: DML, DDL e DCL; Comandos SQL mais usados na manutenção de bases de dados; Gatilhos e procedimento armazenado; Banco de dados cliente/servidor.

OBJETIVOS

- Apresentar os conceitos e modelos de banco de dados.
- Tornar o aluno apto a analisar e interpretar projetos de banco de dados.
- Capacitar o aluno a efetuar instalações e manutenções em servidores de banco de dados.
- Compreender aspectos básicos de desempenho de bancos de dados.
- Desenvolver conhecimento em manipulação de banco de dados através do SQL.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ELMASRI, R.; NAVATHE, S. B. Sistemas de Banco de Dados: Fundamentos e aplicações. São Paulo: Pearson Education, 2011.

HEUSER, Carlos Alberto. Projeto de Banco de Dados. Rio de janeiro: Bookman, 2009.

MACHADO, Felipe Nery Rodrigues. Projeto de Banco de Dados. Ática, 2004.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

SILBERSCHATZ, Abraham. Sistema de Banco de Dados. 5 ed, Rio de Janeiro: Elsevier, 2006

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: RH e SMS	
Carga Horária: 40h	**Período:** 2º

EMENTA

Técnicas de relações interpessoais: Inter-relação entre papel social, percepção social e personalidade no contexto das organizações, Trabalho em Equipe: Processos Grupais nas Organizações, Liderança, Cooperação e Competição ,Problemas Humanos no Ambiente de Trabalho, Relacionamento; Administração de recursos pessoais da empresa. Ética no trabalho. Ergonomia. Propriedade Intelectual. Círculo de recursos materiais da empresa. Meio Ambiente e Recursos Hídricos, CIPA, Segurança do Trabalho.

OBJETIVOS

- Interagir em equipes de trabalho aplicando técnicas de relações interpessoais e de processo de facilitação de grupo, de forma integrada, produtiva e solidária, compartilhando eticamente responsabilidades.
- Identificar e caracterizar os processos que ocorrem nas organizações.
- Aplicar técnicas de coleta de informações empresariais.
- Aplicar técnicas de melhoria da qualidade nos processos empresariais.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

Criavenato, Idalberto, Gestão de Pessoas, 11ªed. Ed. Campus, 2011.
Silva Roberto Ferreira Lima, E-rh em um ambiente global e multicultural, 2ª ed. Ed. SENAC, 2013.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Freitas, Marco André dos Santos, Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI, Ed. Brasport, 2013.

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Montagem, Manutenção e Instalação de Computadores e Periféricos	
Carga Horária: 80h	**Período:** 3º

EMENTA

Revisão geral de hardware de computadores. Especificação de configurações de computadores e periféricos para aplicações/usos específicos (doméstico, profissional, jogos, etc.). Conceitos básicos de alimentação e instalações elétricas aplicados ao contexto instalações de computadores e periféricos. Instalação de computadores e periféricos. Softwares de apoio à manutenção de computadores. Técnicas de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva. Backup e recuperação de dados. Manutenção básica de notebooks e impressoras.

OBJETIVOS

- Compreender detalhes dos componentes físicos dos computadores, com vista a uma utilização e manutenção mais eficientes.
- Escolher configurações adequadas de computadores e periféricos para aplicações/usos específicos.
- Saber interpretar corretamente manuais de placas, peças e demais dispositivos.
- Reconhecer e usar adequadamente as ferramentas de montagem, manutenção e instalação de computadores.
- Realizar manutenções preventiva e corretiva em computadores.
- Aplicar medidas adequadas para proteção de dados críticos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

Hardware II, o guia definitivo. Carlos E. Morimoto 1ª Rio Grande do Sul GDH Press e Sul Editores 2010.
Organização Estruturada de Computadores Andrew S. Tanenbaum 5ª São Paulo Prentice- Hall 2006.
Hardware, o guia definitivo. Carlos E. Morimoto 1ª Rio Grande do Sul GDH Press e Sul Editores 2007.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Configuração e Montagem de PCs com Inteligência Renato Rodrigues Paixão 6ª São Paulo Érica 2007.
Introdução à Organização de Computadores Mário A. Monteiro 5ª São Paulo LTC 2007.
Arquitetura e Organização de Computadores William Stallings 8ª São Paulo Prentice-Hall 2010.

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Instalação e Manutenção de Sistemas	
Carga Horária: 80h	**Período:** 3º

EMENTA

Tipos de Sistemas Operacionais (Cliente, Servidor, Mobile, etc.). Instalação, Configuração e Manutenção de Sistemas Operacionais. Instalação de softwares em âmbito empresarial. Gestão de Atendimento e Qualidade: Conceituação, Processo de Atendimento, Objetivos da Qualidade, Indicadores da Qualidade, Método de Acompanhamento. Os Sistemas de Qualidade e o Atendimento: ISO, COBIT, ITIL, etc.

OBJETIVOS

- Conhecer as características dos principais sistemas operacionais cliente e servidor em uso no mercado.
- Capacitar o aluno a instalar e configurar os principais sistemas operacionais cliente e servidor em uso no mercado.
- Capacitar o aluno a instalar softwares/sistemas de propósito específico e/ou desenvolvidos sob demanda.
- Conhecer os principais sistemas de gestão pela qualidade.
- Conhecer metodologias de planejamento e execução da gestão em serviços de atendimento.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

COHEN, Roberto Cohen. Gestão de Help Desk e Service Desk, Novatec, 2008.
COHEN, Roberto Cohen. Implantação de Help Desk e Service Desk, Novatec, 2008.
MATTHEWS, Martin S. Windows 2003 Server: teoria e prática. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.
MORIMOTO, Carlos E. Servidores Linux: guia prático. Porto Alegre: Sul Editores, 2008.
STATDLOBER, Juliano. Help-desk e Sac com Qualidade, Editora Brasport, 2006.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

GAMA, Ricardo Rodrigues. Sac - Serviço de Atendimento ao Consumidor / CDc Código de Defesa do Consumidor, Editora Direito, 2008.

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Projeto e Instalação de Redes de Computadores	
Carga Horária: 80h	**Período:** 3º
EMENTA	
Introdução a projetos de rede: metodologia, segurança física, tráfego e testes de rede. VPN. Projeto lógico e projeto físico usando cabeamento estruturado. Documentação de um projeto de rede. Orçamentação de rede e desenvolvimento de um projeto de redes.	
OBJETIVO	
• Tornar o aluno apto a desenvolver projetos de redes e realizar atividades de análise de desempenho de redes.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
OPPENHEIMER, Priscilla. Projeto de Redes Top Down. 3 ed. Campus,1999. DIMARZIO, J. F. Projeto e Arquitetura de Redes. 2 ed. Campus, 2001.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
Periódicos atualizados.	

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Sistemas Operacionais de Redes	
Carga Horária: 80h	**Período:** 3º

EMENTA

Números IP's, IPv4 e IPv6. Virtualização. Instalação de SO cliente. Utilização e configuração do SO cliente. Instalação e desinstalação de programas. Configuração TCP/IP. SO para servidor. controlador de domínio. Criação e gerenciamento de usuários e grupos. Políticas de grupo, serviço de arquivo e Firewall.

OBJETIVOS

- Saber instalar e configurar protocolos e software de rede.
- Resolver problemas de comunicação entre cliente e servidor.
- Aplicar restrições referentes ao uso do sistema operacional.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

MINASI, Mark et al. Dominando o Windows Server 2003: a bíblia. São Paulo: Pearson Makron Books, 2003. xxix, 1376 p. ISBN 9788534615198 (broch.).

MORIMOTO, Carlos E. Servidores Linux: guia prático. Porto Alegre: Sul Editores, c2008. 735 p. ISBN 9788599593134 (broch.).

TANENBAUM, Andrew S. Redes de computadores. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. xx, 945 p. ISBN 8535211853 (broch.)-972-722-601-6.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Periódicos atualizados.

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Treinamento e Suporte em Informática	
Carga Horária: 40h	**Período:** 3º

EMENTA

Modelos de organização das empresas: Organização e TI; Nível empresarial. Nível de processo. Nível de implementação- gestão de pessoas. Nível de implementação- tecnologia da informação. Técnicas de implantação e avaliação de programas de qualidade: Melhores práticas. Arquitetura corporativa: Noções de gerenciamento de processos empresariais. Uma abordagem de arquitetura corporativa orientada a serviços.

OBJETIVOS

- Desenvolver os critérios de atendimento e a importância da missão.
- Desenvolver a filosofia de prestador de serviços e a importância das atitudes proativas.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

Cohen, Roberto, Gestão de Help Desk e Service Desk, Novatec, 2011.
Las Casas, Alexandre Luzzi, Excelência Em Atendimento Ao Cliente, Editora M. Books, 2011

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Haussler Carneiro Ramos, KarollRamos, Luiz Fernando, Gestão de Tecnologia da Informação, Ed. LTC. 2011.
Periódicos atualizados.

Curso: Técnico Concomitante/Subsequente em Manutenção e Suporte em Informática	
Componente Curricular: Serviços de Rede	
Carga Horária: 40h	**Período:** 3º
EMENTA	
Instalação e configuração de protocolos de rede. Instalação e configuração de serviços de redes Windows/Linux. FTP, E-mail, Telnet, SSH. DHCP. DNS. Proxy/Firewall.	
OBJETIVOS	
• Instalação de configuração de serviços de rede.	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA	
IFES – Serra. Apostila do CEAD. Serra: Tiragem eletrônica, 2012. TANENBAUM, A. S.; WETHERALL, D. Redes de Computadores - São Paulo: Pearson KUROSE, James F.; ROSS, Keith W. Redes de Computadores e a Internet – Uma abordagem Top-Down 3ª Edição. São Paulo: Pearson.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	
ALBUQUERQUE, F. TCP/IP e Internet: Protocolos e tecnologias. Rio de Janeiro: Axcel Books. MATTHEWS, M. S. Microsoft Windows Server: Teoria & Prática. São Paulo: Alta Books. MINASI, M.; ANDERSON, C.; BEVERIDGE, M.; CALLAHAN, C.; JUSTICE, L. Windows Server: a Bíblia - São Paulo: Pearson Makron Books.	