



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE
CAMPUS CAMPOS CENTRO
RUA DOUTOR SIQUEIRA, 273, None, PARQUE DOM BOSCO, CAMPOS DOS GOYTACAZES / RJ, CEP 28030130
Fone: (22) 2726-2903, (22) 2726-2906

PLANO DE ENSINO CBECCC/DIRESTBCC/DGCCENTRO/REIT/IFFLU N° 85

PLANO DE ENSINO

Curso: Técnico Concomitante em Informática

(X) Semestral () Anual

Ano 2023/2

1) IDENTIFICAÇÃO DO COMPONENTE CURRICULAR	
Componente Curricular	Configuração e Administração de Servidores
Abreviatura	Configuração e Administração de Servidores
Carga horária total	60 horas
Carga horária/Aula Semanal	3 horas
Professor	Vinicius Barcelos da Silva
Matrícula Siape	3584538
2) EMENTA	
<p>1- Introdução a Servidores de Rede 1.1- Hardware de Servidores 1.2- Sistemas Operacionais para Servidores 1.3- Principais Tipos de Servidores</p> <p>2- Virtualização de Servidores 2.1- Introdução a virtualização de servidores 2.2- Instalação e Configuração do Hypervisor 2.3- Criação e Manutenção de Máquina Virtual</p> <p>3- Sistema Operacional Linux 3.1- Instalação de Distribuição Linux voltada para Servidor 3.2- Configurações Básicas do Sistema Operacional 3.3- Instalação e configuração do acesso remoto seguro ao servidor</p> <p>4- Instalação e Configuração de Serviços de Rede 4.1- Servidor de Banco de Dados 4.2- Servidor WEB 4.3- Servidor DNS</p> <p>5- Cloud Computing 5.1- Introdução a Cloud Computing 5.2- Instalação e Configuração dos principais serviços na Cloud Computing 5.3- Calculadora de Custos da Cloud Computing</p>	
3) OBJETIVOS DO COMPONENTE CURRICULAR	
<p>Conhecer os principais conceitos, padrões e terminologias usados na área de Administração e Configuração de Servidores; Comandos básicos de rede; Instalação e administração de sistemas operacionais em servidores de rede; Instalação e administração de virtualizador de servidor; Configuração dos principais serviços disponíveis na Computação em Nuvem; Instalação e administração do serviço de nomes, do serviço web e do banco de dados; Automatizar a o provisionamento e a configuração da infraestrutura de TI.</p>	
4) CONTEÚDO	

4) CONTEÚDO
<p>1- Introdução a Servidores de Rede</p> <p>1.1- Hardware de Servidores</p> <p>1.2- Sistemas Operacionais para Servidores</p> <p>1.3- Principais Tipos de Servidores</p> <p>2- Virtualização de Servidores</p> <p>2.1- Introdução a virtualização de servidores</p> <p>2.2- Instalação e Configuração do Hypervisor</p> <p>2.3- Criação e Manutenção de Máquina Virtual</p> <p>3- Sistema Operacional Linux</p> <p>3.1- Instalação de Distribuição Linux voltada para Servidor</p> <p>3.2- Configurações Básicas do Sistema Operacional</p> <p>3.3- Instalação e configuração do acesso remoto seguro ao servidor</p> <p>4- Instalação e Configuração de Serviços de Rede</p> <p>4.1- Servidor de Banco de Dados</p> <p>4.2- Servidor WEB</p> <p>4.3- Servidor DNS</p> <p>4.4- Aplicações em Containers</p> <p>5- Cloud Computing</p> <p>5.1- Introdução a Cloud Computing</p> <p>5.2- Instalação e Configuração dos principais serviços na Cloud Computing</p> <p>5.3- Calculadora de Custos da Cloud Computing</p>

5) PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A seguir, algumas estratégias de ensino-aprendizagem diretamente relacionadas ao Projeto Pedagógico do Curso (PPC):

- **Aula expositiva dialogada** - É a exposição do conteúdo, com a participação ativa dos alunos, cujo conhecimento deve ser considerado e pode ser tomado como ponto de partida. O professor leva os estudantes a questionarem, interpretar e discutirem o objeto de estudo, a partir do reconhecimento e do confronto com a realidade. Deve favorecer a análise crítica, resultando na produção de novos conhecimentos. Propõe a superação da passividade e imobilidade intelectual dos estudantes.
- **Estudo dirigido** - É o ato de estudar sob a orientação e diretividade do professor, visando sanar dificuldades específicas. Prevê atividades individuais, grupais, podendo ser socializadas: (i.) a resolução de questões e situações-problema, a partir do material de estudo; (ii.) no caso de grupos de entendimento, debate sobre o tema estudado, permitindo a socialização dos conhecimentos, a discussão de soluções, a reflexão e o posicionamento crítico dos estudantes ante à realidade da vida.
- **Atividades em grupo ou individuais** - espaço que propicie a construção das ideias, portanto, espaço onde um grupo discuta ou debata temas ou problemas que são colocados em discussão.
- **Pesquisas** - Análise de situações que tenham cunho investigativo e desafiador para os envolvidos.
- **Avaliação formativa** - Avaliação processual e contínua, de forma a examinar a aprendizagem ao longo das atividades realizadas (produções, comentários, apresentações, criação, trabalhos em grupo, entre outros).

Serão utilizados como instrumentos avaliativos: provas escritas individuais, trabalhos escritos em dupla, apresentação da pasta com todas as construções geométricas trabalhadas ao longo do semestre letivo.

Todas as atividades são avaliadas segundo o desenvolvimento das resoluções, sendo instrumentalizado a partir da quantidade de acertos. Para aprovação, o estudante deverá obter um percentual mínimo de 60% (sessenta por cento) do total de acertos do semestre letivo, que será convertido em nota de 0,0 (zero) a 10,0 (dez).

6) RECURSOS FÍSICOS, MATERIAIS DIDÁTICOS E LABORATÓRIOS

Slides, computadores, TV, acesso à internet, projetor de mídia, quadro branco, laboratório de informática.

7) VISITAS TÉCNICAS E AULAS PRÁTICAS PREVISTAS

Local/Empresa	Data Prevista	Materiais/Equipamentos/Ônibus

8) CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO

Data	Conteúdo / Atividade docente e/ou discente
16 de Outubro de 2023 1.ª aula (3 h/a)	1. Introdução a Configuração de Servidores 1.1. Visão Geral
23 de Outubro de 2023 2.ª aula (3 h/a)	2. Servidores Físicos 2.1. Tecnologias de Servidores 2.2. RAID

8) CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO	
30 de Outubro de 2023 3.ª aula (3 h/a)	3. Virtualização de Servidores 3.1. Sistemas de Virtualização Proxmox
06 de Novembro de 2023 4.ª aula (3 h/a)	4. Instalação do Linux Debian 4.1. Instalação e Configuração Básica de Linux
13 de Novembro de 2023 5.ª aula (3 h/a)	5. Instalação do Windows Server 5.1. Instalação e Configuração Básica de Linux
27 de Novembro de 2023 6.ª aula (3 h/a)	6. Servidor de Arquivos 6.1. Instalação e Configuração de Servidor de Arquivos
02 de Dezembro de 2023 7.ª aula (3 h/a)	7. Servidor de Banco de Dados 7.1. Instalação e Configuração de Servidor de Banco de Dados
04 de Dezembro de 2023 8.ª aula (3 h/a)	8. Servidor WEB 8.1. Instalação e Configuração de Servidor WEB
11 de Dezembro de 2023 10.ª aula (3 h/a)	9. Exercícios 9.1. Atividades Práticas com Equipamentos
18 de Dezembro de 2023 9.ª aula (3 h/a)	Avaliação 1 (A1)
29 de Janeiro de 2024 11.ª aula (3 h/a)	11. Servidor DNS 11.1. Instalação e Configuração de Servidor DNS
05 de Fevereiro de 2024 12.ª aula (3 h/a)	12. Computação em Nuvem 12.1. Introdução a Computação em Nuvem
19 de Fevereiro de 2024 13.ª aula (3 h/a)	13. Serviços de Computação da Computação em Nuvem 13.1. Configurando Instâncias na Computação em Nuvem
26 de Fevereiro de 2024 14.ª aula (3 h/a)	14. Serviços de Banco de Dados da Computação em Nuvem 14.1. Configurando Banco de Dados na Computação em Nuvem
04 de Março de 2024 15.ª aula (3 h/a)	15. Exercícios 15.1. Atividades Práticas com Equipamentos
11 de Março de 2024 16.ª aula (3 h/a)	16. Serviço de Armazenamento da Computação em Nuvem 16.1. Configurando armazenamento de objetos na Computação em Nuvem
18 de Março de 2024 17.ª aula (3 h/a)	17. Serviços de DNS da Computação em Nuvem 17.1. Configurando DNS na Computação em Nuvem
23 de Março de 2024 18.ª aula (3 h/a)	Avaliação 2 (A2)

8) CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO	
25 de Março de 2024 19.ª aula (3 h/a)	Avaliação 3 (A3)
01 de Abril de 2024 20.ª aula (3 h/a)	Vistas de prova
9) BIBLIOGRAFIA	
9.1) Bibliografia básica	9.2) Bibliografia complementar
BATTISTI, Júlio & POPOVICI, Eduardo. "Windows Server 2012 R2: Curso Completo", ed. Instituto Alpha, 2015 MORIMOTO, Carlos E. "Servidores Linux: Guia Prático". São Paulo: Sulina, 2009 RAMOS, Atos. "Administração De Servidores Linux", ed. Ciência Moderna, 2013	BINNIE, Chris. "Segurança em Servidores Linux". ed. Novatec, 2017. MARTINI, Luciano A. & MAIDEVES, Gustavo T. "Linux para servidores - da Instalação à Virtualização". ed. Viena, 2013. STALLINGS, Willian & CASE, Thomas. "Redes e Sistemas de Comunicação de Dados". ed. Elsevier, 2ª Edição, 2016. STANEK, William R. "Windows Server 2012: Guia de Bolso". ed. Bookman, 2014. VERAS, Manoel. "Virtualização. Tecnologia Central do Datacenter", ed. Brasport, 2016.

Vinicius Barcelos da Silva
Professor
Componente Curricular Configuração e Administração de Servidores

Fernando Ulliam Caldas
Coordenador
Curso Técnico Concomitante em Informática

COORDENAÇÃO DO CURSO DE BACHARELADO EM ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO

Documento assinado eletronicamente por:

- **Vinicius Barcelos da Silva**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, COORDENAÇÃO DO CURSO DE BACHARELADO EM ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO, em 15/10/2023 19:52:32.
- **Fernando Ulliam Caldas**, COORDENADOR(A) - FUC1 - CCTICC, COORDENACAO DO CURSO TECNICO EM INFORMATICA, em 14/11/2023 12:08:34.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 15/10/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.iff.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 496087
Código de Autenticação: ffa47981cb





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE
CAMPUS CAMPOS CENTRO
RUA DOUTOR SIQUEIRA, 273, None, PARQUE DOM BOSCO, CAMPOS DOS GOYTACAZES / RJ, CEP 28030130
Fone: (22) 2726-2903, (22) 2726-2906

PLANO DE ENSINO CBECACC/DIRESTBCC/DGCCENTRO/REIT/IFFLU N° 94

PLANO DE ENSINO

Curso: Técnico Integrado ao Ensino Médio em Informática

Eixo Tecnológico Tecnologia da Informação

Ano 2023.2

1) IDENTIFICAÇÃO DO COMPONENTE CURRICULAR	
Componente Curricular	EMPREENDEDORISMO, GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SMS
Abreviatura	EOE
Carga horária total	80
Carga horária/Aula Semanal	2
Professor	Adriana Moreira de Sou
Matrícula Siape	3317353
2) EMENTA	
Conceitos básicos de organização empresarial e empreendedorismo. A importância do fator humano nas organizações. Os fatores ambientais e sua relação com as organizações. Elaboração, execução e acompanhamento de projetos empresariais.	
3) OBJETIVOS DO COMPONENTE CURRICULAR	
1.1. Geral: Proporcionar ao aluno o conhecimento necessário à identificação de uma oportunidade de negócio, assim como analisar sua viabilidade, elaborar e apresentar um Projeto Empresarial.	
1.2. Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Reconhecer as características fundamentais do empreendedor;• Ser capaz de realizar uma análise organizacional em seus aspectos internos e externos;• Elaborar estratégias competitivas para o negócio;• Elaborar um projeto empresarial.	
4) CONTEÚDO	
CONTEÚDO	RELAÇÃO INTERDISCIPLINAR
1. Conceitos básicos de organização empresarial empreendedorismo. <ul style="list-style-type: none">• Novas e revolucionárias Tecnologias da Informação. Vídeo: A mudança tecnológica e o mundo dos negócios. Sociedade x organizações x tecnologia.• A estratégia empresarial e o uso da tecnologia da informação.• Perfil e características empreendedoras. Mercado de informática no Brasil• Análise de mercado e cenários locais para empreendedores• Estruturas organizacionais• Escolha do negócio: análises diversas	

4) CONTEÚDO Desenvolvimento de um novo negócio. Avaliação de ideias de produtos

- Aquisição de um negócio existente
- Tipos de empresa
- Formalização de um novo negócio

1. A importância do fator humano nas organizações.

2. Análises Empresariais

- Os recursos humanos atuais
- Gestão por Competências
- Avaliação de competências
- A empresa como sistema aberto.
- Análise externa do macroambiente.
- Análise SWOT Aplicada à Avaliação de Ambientes

3. Os fatores ambientais e sua relação com as organizações.

- Planejamento e estratégia. Alternativas estratégicas
- Implementação da estratégia. Acompanhamento e controle da estratégia. PDCA.
- Gestão de Projetos. Ciclo de vida do projeto.
- Planejamento, administração e avaliação de projetos.

4. Elaboração, execução e acompanhamento de projetos empresariais.

- Plano de negócios. Conceitos fundamentais
- Plano geral do negócio em informática (PNI)
- Estratégia geral do PNI. Atividade: elaboração de PNI
- Plano de Marketing. Atividade: Elaboração de Plano de Marketing
- Plano Operacional. Materiais, logística e serviços
- Plano Financeiro. Atividade: Elaboração de Plano Financeiro
- Plano de RH. Atividade: Elaboração de Plano de RH
- Parcerias estratégicas.
- Formas de organização competitivas e colaborativas
- Empreendedorismo na carreira. Acesso ao mercado de trabalho.

Sociologia, Geografia, História.

5) PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

5) PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Exposição proativa e dialogada com auxílio de apostilas, slides, vídeos, exercícios e estudos de casos. • Aulas práticas em laboratório de informática. • Avaliações diversificadas ao longo de todo o período letivo, conforme normas da IES. • Serão adotados como instrumentos avaliativos: <p>Atividades em grupo diversificadas (estudos de casos, exercício avaliativo); Elaboração de Plano de Negócios de Informática; Avaliação individual escrita.</p>		
6) RECURSOS FÍSICOS, MATERIAIS DIDÁTICOS E LABORATÓRIOS		
Data-show, vídeos, laboratório de informática, slides, apostilas.		
7) VISITAS TÉCNICAS E AULAS PRÁTICAS PREVISTAS		
Local/Empresa	Data Prevista	Materiais/Equipamentos/Ônibus
Cervejaria Barril Cheio	09.11.2023	-
Shopping Boulevard	25.11.2023	-
Shopping Campos Shopping	02.12.2023	
Record	12.02.2024	
Museu do telefone RJ	16.03.2024	
8) CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO		
Conteúdo / Atividade docente e/ou discente		
Aula 1: Novas e revolucionárias Tecnologias da Informação. Vídeo: A mudança tecnológica e o mundo dos negócios. Sociedade x organizações x tecnologia.		
Aula 2: Estudo de caso: enciclopédia encarta		
Aula 3: A estratégia empresarial e o uso da tecnologia da informação.		
Aula 4: Perfil e características empreendedoras. Mercado de informática no Brasil		
Aula 5: Análise de mercado e cenários locais para empreendedores		
Aula 6: Estruturas organizacionais		
Aula 7: Escolha do negócio: análises diversas		
Aula 8: Desenvolvimento de um novo negócio. Avaliação de ideias de produtos		
Aula 9: Exercício avaliativo em grupo.		
Aula 10: Avaliação individual escrita.		
Aula 11: RH nos tempos atuais		
Aula 12: Competências e avaliação de desempenho		
Aula 13: A empresa como sistema aberto. Análise externa do macroambiente.		
Aula 14: Análise SWOT Aplicada à Avaliação de Ambientes		
Aula 15: Planejamento e estratégia. Alternativas estratégicas		
Aula 16: Implementação da estratégia. Acompanhamento e controle da estratégia. PDCA.		
Aula 17: Exercício aplicado: projeção de cenários		
Aula 18: Gestão de Projetos. Ciclo de vida do projeto. Estudo de caso		
Aula 19: Avaliação individual escrita.		
Aula 20: Aplicação de Recuperação Semestral.		
Aula 21: Planejamento integrado.		
Aula 22: Estudo de casos. Pesquisa de mercado e de campo		
Aula 23: Plano de negócios. Conceitos fundamentais		
Aula 24: Plano geral do negócio em informática (PNI)		
Aula 25: Estratégia geral do PNI. Atividade: elaboração de PNI		
Aula 26: Plano de Marketing. Atividade: Elaboração de Plano de Marketing		
Aula 27: Plano Operacional. Materiais, logística e serviços		
Aula 28: Atividade: Elaboração de Plano Operacional		
Aula 29: Avaliação individual escrita.		
Aula 30: Revisão de prova		
Aula 31: Plano Financeiro. Atividade: Elaboração de Plano Financeiro		
Aula 32: Plano de RH. Atividade: Elaboração de Plano de RH		
Aula 33: Parcerias estratégicas.		
Aula 34: Formas de organização competitivas e colaborativas		
Aula 35: Empreendedorismo na carreira. Acesso ao mercado de trabalho.		
Aula 36: Empreendedorismo na carreira. Acesso ao mercado de trabalho.		
Aula 37: Avaliação individual escrita.		
Aula 38: Vistas de provas e correção comentada.		
Aula 39: Revisão de conteúdos para a Recuperação Semestral		
Aula 40: Aplicação de Recuperação Semestral (RS)		
9) BIBLIOGRAFIA		
9.1) Bibliografia básica	9.2) Bibliografia complementar	

9) BIBLIOGRAFIA

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo na prática**: mitos e verdades do empreendedor de sucesso. Rio de Janeiro: Elsevier: Campus, 2007.
DORNELAS, José Carlos Assis. **Uma dupla que faz acontecer**: guia completo de empreendedorismo em quadrinhos. Ilustrador Paulo Pina. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
FERRARI, Roberto. **Empreendedorismo para computação**: criando negócios de tecnologia. Rio de Janeiro: Campus, 2010. 164 p.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Administração para**

DORNELAS, José Carlos Assis [et al.]. **Planos de negócios que dão certo**: um guia para pequenas empresas. Rio de Janeiro: Campus, 2008.
DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo corporativo**: como ser empreendedor, inovar e diferenciar na sua empresa. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
DOLABELA, Fernando. **A viagem do sonho**: Como se preparar para ser um empreendedor. Brasília: Agência de Educação para o Desenvolvimento, 2002.
DOLABELA, Fernando. **Oficina do empreendedor**. 1ª. Ed. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999.

SERRA, Fernando. TORRES, Maria Candida S. TORRES,

Adriana Moreira de Souza Soares

Professora

Componente Curricular Empreendedorismo, Gestão de Tecnologia da Informação e Sms(

Fernando Ulliam Caldas

Coordenador

Curso Técnico Integrado ao Ensino Médio em Informática

Documento assinado eletronicamente por:

- **Adriana Moreira de Souza Soares, PROF ENS BAS TEC TECNOLOGICO-SUBSTITUTO , COORDENAÇÃO DO CURSO DE BACHARELADO EM ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO**, em 05/11/2023 21:15:21.
- **Fernando Ulliam Caldas, COORDENADOR(A) - FUC1 - CCTICC, COORDENACAO DO CURSO TECNICO EM INFORMATICA**, em 14/11/2023 11:54:40.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 05/11/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.iff.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 502516

Código de Autenticação: 94776741cd





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE
CAMPUS CAMPOS CENTRO
RUA DOUTOR SIQUEIRA, 273, None, PARQUE DOM BOSCO, CAMPOS DOS GOYTACAZES / RJ, CEP 28030130
Fone: (22) 2726-2903, (22) 2726-2906

PLANO DE ENSINO CBSICC/DIRESTBCC/DGCCENTRO/REIT/IFFLU N° 54

PLANO DE ENSINO

Curso: Técnico Concomitante ao Ensino Médio em Informática

Eixo Tecnológico Informação e Comunicação

Semestral

Semestre Letivo 2023.2

1) IDENTIFICAÇÃO DO COMPONENTE CURRICULAR	
Componente Curricular	Programação WEB
Abreviatura	PWEB
Carga horária presencial	83,33h, 100h/a, 100%
Carga horária a distância	não se aplica
Carga horária de atividades teóricas	não se aplica
Carga horária de atividades práticas	83,33h, 100h/a, 100%
Carga horária de atividades de Extensão	não se aplica
Carga horária total	100h/a
Carga horária/Aula Semanal	5h/a
Professor	Cibelle Degel Barbosa
Matrícula Siape	2141840
2) EMENTA	
Desenvolvimento WEB com HTML. Uso de Templates CSS. Desenvolvimento WEB com PHP. Persistência de dados em PHP. Criação de aplicativos WEB.	
3) OBJETIVOS DO COMPONENTE CURRICULAR	
1.1. Geral: Proporcionar ao aluno a capacidade de criar um site dinâmico, usando linguagem de programação WEB e banco de dados.	
1.2. Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Criar uma página WEB com os recursos HTML.• Utilizar recursos gráficos disponibilizados através de Templates CSS.• Implementar códigos PHP, tornando a página WEB dinâmica.• Capturar e manipular, em uma página WEB, dados cadastrais do usuário, através das operações de consulta SQL em Banco de Dados.	
4) JUSTIFICATIVA DA UTILIZAÇÃO DA MODALIDADE DE ENSINO	
Não se aplica.	
5) ATIVIDADES CURRICULARES DE EXTENSÃO	

5) ATIVIDADES CURRICULARES DE EXTENSÃO

Não se aplica.

() Projetos como parte do currículo

() Cursos e Oficinas como parte do currículo

() Programas como parte do currículo

() Eventos como parte do currículo

() Prestação graciosa de serviços como parte do currículo

Resumo:

Não se aplica.

Justificativa:

Não se aplica.

Objetivos:

Não se aplica.

Envolvimento com a comunidade externa:

Não se aplica.

6) CONTEÚDO

CONTEÚDO POR BIMESTRE/TRIMESTRE	RELAÇÃO INTERDISCIPLINAR
<p>1. Desenvolvimento WEB com HTML. “Estruturação dos elementos de uma página WEB.” “Aplicação de design gráfico a uma página WEB.”</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Formatação de texto básica. 1.2. Links para acesso a conteúdos. 1.3. Tabelas para estruturação de dados. 1.4. Formulários para entrada de dados. 1.5. Templates para agregar design ao projeto. <p>2. Desenvolvimento WEB com PHP. “Aplicação de linguagem de programação para tornar a página dinâmica.” “Utilização de bancos de dados para armazenamento de informações.”</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Comandos básicos e formulários. 2.2. Persistência de dados em PHP. <ul style="list-style-type: none"> 2.2.1. Comandos SQL DDL. 2.2.2. Comandos SQL DML e DQL. <p>3. Projeto WebApp. “Desenvolvimento de um aplicativo executado através de um navegador.”</p>	<p>Não se aplica.</p>

7) PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

7) PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos utilizados na disciplina incluem aulas expositivas e participativas, que possibilitam ao aluno expor o que foi produzido e discutir os assuntos abordados em sala, assim como aulas práticas que envolvem resolução de exercícios.

A Aprendizagem Baseada em Projetos será utilizada mais especificamente em alguns pontos do conteúdo, priorizando a busca pelo conhecimento, favorecendo o protagonismo e autonomia dos alunos. Todo trabalho de desenvolvimento deverá ser realizado com tema único definido no início do ano letivo, escolhido pelo aluno, considerando clientes reais. Como resultado final, o desenvolvimento de um produto real, um site.

1. Conteúdo Template: Orienta-se que o aluno aplique templates, amplamente disponíveis, em sua página WEB, exemplificando o uso dos recursos.
2. Conteúdo WebApp: Orienta-se que o aluno desenvolva um aplicativo, exemplificando o uso de ferramentas WEB de desenvolvimento.

As atividades avaliadas serão trimestrais com valor de 8,0 (oito) pontos. E, no decorrer do trimestre, atividades de menor valor serão aplicadas somando 2,0 (dois) pontos. Totalizando, dessa forma, 10,0 (dez) pontos trimestrais. A prova escrita/prática individual será utilizada como instrumento avaliativo.

Para maiores informações, acesse: <https://ead2.iff.edu.br/course/view.php?id=17171>.

8) RECURSOS FÍSICOS, MATERIAIS DIDÁTICOS E LABORATÓRIOS

- Serão utilizados os laboratórios de informática disponíveis na Coordenação de Informática.
- Nos laboratórios, serão disponibilizados os softwares necessários para o ensino do conteúdo e desenvolvimento das atividades propostas. Nesse caso, podemos citar: Notepad++, Chrome, EasyPHP e Oracle MySQL.
- Como material didático principal da disciplina, será disponibilizado conteúdo (apostila) em PDF no Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle Institucional.
- Como material didático de apoio, serão sugeridos os livros disponíveis no acervo da Biblioteca Institucional, descritos no item 11 deste documento.
- Como material didático complementar, serão disponibilizadas videoaulas no Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle Institucional.

9) VISITAS TÉCNICAS E AULAS PRÁTICAS PREVISTAS

Local/Empresa	Data Prevista	Materiais/Equipamentos/Ônibus
Não são previstas visitas técnicas e aulas práticas são diárias nos laboratórios do IFF.		

10) CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO

Data / Conteúdo / Atividade docente e/ou discente

10) CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO		
01ª aula (5h/a)	17/10/2023	Desenvolvimento WEB com HTML: formatação.
02ª aula (5h/a)	24/10/2023	Desenvolvimento WEB com HTML: links e tabelas.
03ª aula (5h/a)	31/10/2023	Desenvolvimento WEB com HTML: formulários.
04ª aula (5h/a)	07/11/2023	Exercícios de Revisão.
05ª aula (5h/a)	14/11/2023	Projeto Templates: execução.
06ª aula (5h/a)	28/11/2023	Teste: Projeto Templates. Entrega em sala.
07ª aula (5h/a)	03/12/2023	Avaliação A1 (elaboração do site em sala).
08ª aula (5h/a)	05/12/2023	Prova segunda chamada (somente com requerimento).
09ª aula (5h/a)	12/12/2023	Desenvolvimento WEB com PHP.
10ª aula (5h/a)	16/12/2023	Sábado Letivo: Exercício de fixação.
11ª aula (5h/a)	19/12/2023	Estudos de caso.
12ª aula (5h/a)	30/01/2024	Persistência de dados em PHP: SQL DDL.
13ª aula (5h/a)	06/02/2024	Persistência de dados em PHP: SQL DML e DQL.
14ª aula (5h/a)	20/02/2024	Estudos de caso.
15ª aula (5h/a)	27/02/2024	Projeto WebApp: execução.
16ª aula (5h/a)	05/03/2024	Teste: Projeto WebApp. Entrega em sala.
17ª aula (5h/a)	12/03/2024	Avaliação A2 (elaboração do site em sala).
18ª aula (5h/a)	24/03/2024	Prova segunda chamada (somente com requerimento).
19ª aula (5h/a)	26/03/2024	Recuperação.
20ª aula (5h/a)	02/04/2024	Entrega de notas.
Os sábados letivos serão substituídos por um evento da Coordenação de Informática, com data a ser definida.		

11) BIBLIOGRAFIA

Fonte: Acervo da Biblioteca do Campus Campos Centro, 2022.

11.1) Bibliografia básica

FREEMAN, Elisabeth; FREEMAN, Eric. Use a cabeça!: HTML com CSS e XHTML. Tradução de Betina Macêdo. Rio de Janeiro: Alta Books. 580 p., il. (Use a cabeça). ISBN [Broch.].

NIEDERAUER, Juliano. Desenvolvendo websites com PHP. 2. ed. São Paulo: Novatec, c2009. 301 il. ISBN 978-85-7522-234-8 [Broch.].

TAHAGHOGHI, Seyed, M. M.; WILLIAMS, Hugh. E. Aprendendo MySQL. Tradução de Dias Alonso. revisão técnica Claudia Marapodi. Rio de Janeiro: Alta Books, 2007. xvi,523, il. ISBN 978-85-7608-147-0 [Broch.].

11.2) Bibliografia complementar

MARCHETE FILHO, João Rubens. Desenvolvendo um sistema web com PHP do começo ao fim: com MySQL, HTML e Bootstrap Framework. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Ed. Viena, 2015. 238p., il., 23cm. (Premium). Bibliografia: p. 235. ISBN 9788537104392 (broch.).

TANSLEY, David V. Como criar web pages rápidas e eficientes usando PHP e MySQL. Tradução de Rejane Freitas. revisão técnica Alfredo Dias da Cunha Júnior. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2002. xiv, 471. ISBN (Broch.).

WATRALL, Ethan. Use a cabeça: web design. Rio de Janeiro: Alta Books, c2009. xxxii, 472p., il. (algumas col.), 24cm. (Use a cabeça). ISBN 9788576083665 (broch.).

CIBELLE DEGEL BARBOSA (2141840)

CBSICC

Professor

Componente Curricular Programação WEB

Fernando Ulliam Caldas (268882)

CCTICC

Coordenador

Curso Técnico Integrado ao Ensino Médio em Informática

COORDENAÇÃO DO CURSO DE BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Documento assinado eletronicamente por:

- Cibelle Degel Barbosa, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, COORDENAÇÃO DO CURSO DE BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, em 09/10/2023 14:00:30.
- Fernando Ulliam Caldas, COORDENADOR(A) - FUC1 - CCTICC, COORDENACAO DO CURSO TECNICO EM INFORMATICA, em 14/11/2023 12:15:25.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 11/09/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.iff.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 484006
Código de Autenticação: 6281c5c421





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE
CAMPUS CAMPOS CENTRO
RUA DOUTOR SIQUEIRA, 273, None, PARQUE DOM BOSCO, CAMPOS DOS GOYTACAZES / RJ, CEP 28030130
Fone: (22) 2726-2903, (22) 2726-2906

PLANO DE ENSINO CCTICC/DAEBPCC/DEBPCC/DGCCENTRO/REIT/IFFLU N° 41

PLANO DE ENSINO

Curso: Técnico em Informática Concomitante

Eixo Tecnológico Informação e Comunicação

Ano 2023

1) IDENTIFICAÇÃO DO COMPONENTE CURRICULAR	
Componente Curricular	Projeto Final - TCC
Abreviatura	Projeto Final - TCC
Carga horária presencial	160h, 4h/a, 100%
Carga horária a distância (caso o curso seja presencial, esse campo só deve ser preenchido se essa carga horária estiver prevista em PPC. A carga horária a distância deve observar o limite máximo previsto na legislação vigente referente a carga horária total do curso.)	
Carga horária de atividades teóricas	40h, 4h/a, 25%
Carga horária de atividades práticas	120h, 4h/a, 75%
Carga horária de atividades de Extensão	8h, 4h/a, 5%
Carga horária total	160h,4h/a
Carga horária/Aula Semanal	4h/a
Professor	Ricardo José dos Santos Barcelos
Matrícula Siape	269027
2) EMENTA	
Copiar e colar do PPC aqui (não se altera).	
3) OBJETIVOS DO COMPONENTE CURRICULAR	
1.1. Geral: A disciplina tem como objetivo geral proporcionar aos alunos a compreensão e produção de projeto de desenvolvimento no contexto da área de Informática.	
1.2. Específicos: <ul style="list-style-type: none">• Fornecer subsídios teóricos e metodológicos para os discentes planejar e elaborar sistemas na área de Informática aplicada, a partir de uma perspectiva transdisciplinar.• Proporcionar aos discentes experiências práticas integradas ao mundo do trabalho e ao convívio sócio profissional.• Para atingir essa finalidade, o trabalho a ser desenvolvido o discente deverá utilizar dos conhecimentos anteriores adquiridos durante o curso, assim como tópicos a adquiridos na disciplina para o projeto final.	
4) JUSTIFICATIVA DA UTILIZAÇÃO DA MODALIDADE DE ENSINO	
5) ATIVIDADES CURRICULARES DE EXTENSÃO	
6) CONTEÚDO	

6) CONTEÚDO		CONTEÚDO POR BIMESTRE/TRIMESTRE	RELAÇÃO INTERDISCIPLINAR
<p>1. Semestre</p> <p>1. Uma visão geral de projeto</p> <p>1.1 Senso comum e conhecimento científico</p> <p>1.2 Formas de conhecimento e interpretação da realidade</p> <p>1.3 Evolução das ideias científicas</p> <p>1.4 Finalidade: básica e aplicada.</p> <p>Revisão de linguagens</p> <p>1.5. Java</p> <p>1.6. C++</p> <p>1.7 Raciocínio lógico</p> <p>Metodologia científica</p> <p>Software de Animação</p> <p>Aplicativos</p> <p>2. Panorama de pesquisas na área de Informática</p> <p>2.1 Etapas do trabalho científico</p> <p>2.2 Identificação de temas de projeto</p> <p>2.3 Delimitação do problema (objetivos, questões de pesquisa, hipóteses)</p> <p>2.4 Determinação do tipo de pesquisa</p> <p>2.5 Fontes de informação</p> <p>Desenvolvimento do Projeto</p> <p>3.1. Utilizando Linguagens de programação</p> <p>3.2. Sistemas de animação</p> <p>3.3 Aplicativos</p> <p>4. Estratégias de produção de texto para elaboração do Projeto de Pesquisa</p> <p>4.1 Título</p> <p>4.3 Sumário do Projeto</p> <p>4.4 Introdução</p> <p>4.5 Desenvolvimento</p> <p>Apresentação do projeto e avaliação.</p>			
7) PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS		<p>A seguir, algumas estratégias de ensino-aprendizagem diretamente relacionadas ao Projeto Pedagógico do Curso (PPC):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aula expositiva dialogada - • Estudo dirigido - • Atividades em grupo ou individuais - • Pesquisas - • Avaliação formativa - <p>Serão utilizados como instrumentos avaliativos: provas escritas individuais, trabalhos escritos em dupla, apresentação da pasta com todas as construções geométricas trabalhadas ao longo do semestre letivo.</p> <p>Todas as atividades são avaliadas segundo o desenvolvimento das resoluções, sendo instrumentalizado a partir da quantidade de acertos. Para aprovação, o estudante deverá obter um percentual mínimo de 60% (sessenta por cento) do total de acertos do semestre letivo, que será convertido em nota de 0,0 (zero) a 10,0 (dez).</p>	
8) RECURSOS FÍSICOS, MATERIAIS DIDÁTICOS E LABORATÓRIOS		<p>Quadro. Projetor. Computadores. Smartphones.</p>	

9) VISITAS TÉCNICAS E AULAS PRÁTICAS PREVISTAS		
Local/Empresa	Data Prevista	Materiais/Equipamentos/Ônibus
10) CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO		
Data	Conteúdo / Atividade docente e/ou discente	
Semestre - (160h/a) Início: 16 de Outubro de 2023 Término: 15 de Março de 2024	Semestre - (160h/a) Uma visão geral de projeto 1. 1 Senso comum e conhecimento científico 1.2 Formas de conhecimento e interpretação da realidade 1.3 Evolução das ideias científicas 1.4 Finalidade: básica e aplicada. Revisão de linguagens 1.5 Java 1.6 C++ 1.7 Raciocínio lógico	
	Avaliação 1 (A1) Prova Escrita. Trabalhos práticos.	
	2. Metodologia científica 3. Software de Animação 4. Aplicativos	
	Avaliação 2 (A2) Apresentação de Pré projeto com Metodologia Trabalhos práticos.	
	Desenvolvimento do Projeto 3.1. Utilizando Linguagens de programação 3.2. Sistemas de animação 3.3 Aplicativos	
	Avaliação 1 (A1) Trabalhos Práticos de Programação, sistema de animação e aplicativos.	
	4. Apresentação de Projetos	
	Avaliação 2 (A2) Avaliação dos Projetos Final.	
	VS Avaliação Escrita.	

10) CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO	
11) BIBLIOGRAFIA	
11.1) Bibliografia básica	11.2) Bibliografia complementar
<p>Livro Deitel. Java Como Programar 10ed. - 10ª Ed.</p> <p>Livro Deitel. C++: Como Programar</p> <p>Programação em JAVA - Autores: Daniela Barreiro Claro e João Bosco Mangueira Sobral.</p> <p>Apostila-java-orientacao-objetos - Alura. Fonte: https://www.caelum.com.br/apostila/apostila-java-orientacao-objetos.pdf.</p> <p>BARROS, AIDIL DE JESUS PAES DE; LEHFELD, NEIDE APARECIDA DE SOUZA. Projeto de pesquisa: propostas metodológicas. 19ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.</p> <p>KÖCHE, JOSÉ CARLOS. Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e prática da pesquisa. 23ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.</p>	<p>Java Básico e Orientação a Objeto- Volume único - Autores: Clayton Escouper das Chagas, Cássia Blondet Baruque, Lúcia Blondet Baruque</p> <p>Programação em JAVA – João Sobral. https://www.facterj-rio.edu.br/downloads/bbv/0031.pdf</p>

Ricardo José dos Santos Barcelos
 Professor
 Componente Curricular Projeto Final

Fernando Ulliam Caldas
 Coordenador
 Curso Técnico em Informática Integrado do Ensino Médio

COORDENACAO DO CURSO TECNICO EM INFORMATICA

Documento assinado eletronicamente por:

- **Ricardo Jose dos Santos Barcelos, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, COORDENACAO DO CURSO TECNICO EM INFORMATICA**, em 16/11/2023 15:52:55.
- **Fernando Ulliam Caldas, COORDENADOR(A) - FUC1 - CCTICC, COORDENACAO DO CURSO TECNICO EM INFORMATICA**, em 21/11/2023 09:30:07.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 16/11/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.iff.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 505473
 Código de Autenticação: 1b9145e517





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE
CAMPUS CAMPOS CENTRO
RUA DOUTOR SIQUEIRA, 273, None, PARQUE DOM BOSCO, CAMPOS DOS GOYTACAZES / RJ, CEP 28030130
Fone: (22) 2726-2903, (22) 2726-2906

PLANO DE ENSINO CBECCC/DIRESTBCC/DGCCENTRO/REIT/IFFLU N° 57

PLANO DE ENSINO

Curso: Técnico em Informática Concomitante ao Ensino Médio

Eixo Tecnológico Ciências Exatas e da Terra / Informação e Comunicação

Ano 2023/2

1) IDENTIFICAÇÃO DO COMPONENTE CURRICULAR	
Componente Curricular	Suporte Remoto
Abreviatura	
Carga horária presencial	50h, 60h/a, 100%
Carga horária a distância (caso o curso seja presencial, esse campo só deve ser preenchido se essa carga horária estiver prevista em PPC. A carga horária a distância deve observar o limite máximo previsto na legislação vigente referente a carga horária total do curso.)	XXh, XXh/a, XX%
Carga horária de atividades teóricas	30h, 36h/a, 60%
Carga horária de atividades práticas	20h, 24h/a, 40%
Carga horária de atividades de Extensão	XXh, XXh/a, XX%
Carga horária total	50h, 60h/a
Carga horária/Aula Semanal	3h/a
Professor	Matheus Dimas de Morais
Matrícula Siape	1953973
2) EMENTA	
Introdução ao Suporte Remoto; Gerenciamento de Incidentes; Categorização e Priorização de Incidentes; Registro de Incidentes; Acordos de Nível de Serviços (SLAs); Uso de Ferramentas de Registro de Incidentes; Instalação e Configuração de Ferramentas de Suporte Remoto; Base de Conhecimento e Procedimentos; Boas Práticas em Suporte Remoto; Gerenciamento de Casos de Suporte	
3) OBJETIVOS DO COMPONENTE CURRICULAR	
<p>1.1. Geral:</p> <p>Capacitar os estudantes a compreender os conceitos essenciais e adquirir as habilidades necessárias para fornecer suporte técnico remoto eficiente e eficaz, incluindo o gerenciamento de incidentes, categorização, priorização, registro, utilização de ferramentas, base de conhecimento e práticas recomendadas.</p> <p>1.2. Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Compreensão dos Fundamentos do Suporte Remoto;• Compreensão de Gerenciamento de Incidentes e SLAs;• Uso de Ferramentas de Registro e Acesso Remoto;• Criação de Base de Conhecimento e Procedimentos;• Aplicação de Boas Práticas em Suporte Remoto e Gerenciamento de Casos;	
4) JUSTIFICATIVA DA UTILIZAÇÃO DA MODALIDADE DE ENSINO	

4) JUSTIFICATIVA DA UTILIZAÇÃO DA MODALIDADE DE ENSINO

Não se aplica

5) ATIVIDADES CURRICULARES DE EXTENSÃO

Não se aplica

- () Projetos como parte do currículo
- () Programas como parte do currículo
- () Prestação graciosa de serviços como parte do currículo
- () Cursos e Oficinas como parte do currículo
- () Eventos como parte do currículo

Resumo:

Não se aplica

Justificativa:

Não se aplica

Objetivos:

Não se aplica

Envolvimento com a comunidade externa:

Não se aplica

6) CONTEÚDO

CONTEÚDO POR BIMESTRE/TRIMESTRE

RELAÇÃO INTERDISCIPLINAR

6) CONTEÚDO

1. Introdução ao Suporte Remoto
 - 1.1 Conceitos Fundamentais de Suporte Remoto
 - 1.2 Importância do Suporte Remoto na Indústria de TI
 - 1.3 Tendências Atuais em Suporte Remoto
2. Gerenciamento de Incidentes
 - 2.1 Definição e Características de Incidentes de Suporte
 - 2.2 Processo de Gerenciamento de Incidentes
 - 2.3 Papéis e Responsabilidades no Gerenciamento de Incidentes
 - 2.4 Identificação e Categorização de Incidentes
3. Categorização e Priorização de Incidentes
 - 3.1 Classificação de Incidentes por Gravidade e Impacto
 - 3.2 Priorização de Incidentes com Base em Critérios Específicos
4. Registro de Incidentes
 - 4.1 Importância da Documentação Adequada de Incidentes
 - 4.2 Campos Essenciais em um Registro de Incidente
 - 4.3 Padrões de Documentação de Incidentes
5. Métricas de Avaliação de Atendimento (SLA)
 - 5.1 Conceitos Básicos de Métricas de SLAs
 - 5.2 Exemplos de SLAs
 - 5.3 Monitoramento e Medição de SLAs
 - 5.4 Estratégias para Melhorar o Cumprimento de SLAs
6. Uso de Ferramentas de Registro de Incidentes
 - 6.1 Tipos de Ferramentas de Registro de Incidentes
 - 6.2 Seleção e Implantação de Ferramentas Adequadas
 - 6.3 Treinamento e Utilização Eficiente das Ferramentas
7. Instalação e Configuração de Ferramentas de Suporte Remoto
 - 7.1 Pré-requisitos para a Instalação de Ferramentas
 - 7.2 Configuração Inicial e Personalização das Ferramentas
 - 7.3 Segurança e Atualizações de Ferramentas de Suporte Remoto
8. Base de Conhecimento e Procedimentos
 - 8.1 Construção e Manutenção de uma Base de Conhecimento
 - 8.2 Documentação de Procedimentos de Solução de Problemas
 - 8.3 Acesso e Utilização Efetiva da Base de Conhecimento
9. Boas Práticas em Suporte Remoto
 - 9.1 Ética Profissional no Suporte Remoto
 - 9.2 Leis de Privacidade e Regulamentações Relevantes
 - 9.3 Comunicação Eficaz com os Usuários
 - 9.4 Resolução de Conflitos e Satisfação do Cliente
10. Gerenciamento de Casos de Suporte
 - 10.1 Criação de Tickets de Suporte
 - 10.2 Rastreamento de Problemas e Solicitações
 - 10.3 Encerramento Adequado de Casos de Suporte
 - 10.4 Análise Pós-Atendimento e Melhoria Contínua

7) PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A seguir, algumas estratégias de ensino-aprendizagem diretamente relacionadas ao Projeto Pedagógico do Curso (PPC):

Aula expositiva dialogada - É a exposição do conteúdo, com a participação ativa dos alunos, cujo conhecimento deve ser considerado e pode ser tomado como ponto de partida. O professor leva os estudantes a questionarem, interpretarem e discutirem o objeto de estudo, a partir do reconhecimento e do confronto com a realidade. Deve favorecer a análise crítica, resultando na produção de novos conhecimentos. Propõe a superação da passividade e imobilidade intelectual dos estudantes.

Atividades em grupo ou individuais - espaço que propicie a construção das ideias, portanto, espaço onde um grupo discuta ou debata temas ou problemas que são colocados em discussão.

Pesquisas - Análise de situações que tenham cunho investigativo e desafiador para os envolvidos.

Avaliação formativa - Avaliação processual e contínua, de forma a examinar a aprendizagem ao longo das atividades realizadas (produções, comentários, apresentações, criação, trabalhos em grupo, entre outros).

Serão utilizados como instrumentos avaliativos: provas escritas individuais e trabalhos escritos em dupla ao longo do semestre letivo.

Todas as atividades são avaliadas segundo o desenvolvimento das resoluções, sendo instrumentalizado a partir da quantidade de acertos. Para aprovação, o estudante deverá obter um percentual mínimo de 60% (sessenta por cento) do total de acertos do semestre letivo, que será convertido em nota de 0,0 (zero) a 10,0 (dez).

8) RECURSOS FÍSICOS, MATERIAIS DIDÁTICOS E LABORATÓRIOS

- Slides
- Computadores com sistemas Windows ou Linux
- Software de virtualização (Virtualbox)
- Internet

9) VISITAS TÉCNICAS E AULAS PRÁTICAS PREVISTAS

9) VISITAS TÉCNICAS E AULAS PRÁTICAS PREVISTAS		
Local/Empresa	Data Prevista	Materiais/Equipamentos/Ônibus
10) CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO		
Data	Conteúdo / Atividade docente e/ou discente	
<p>1º Bimestre - (24h/a)</p> <p>Início: 16 de Out de 2023</p> <p>Término: 04de Dez de 2023</p>	<p>1. Introdução ao Suporte Remoto</p> <p>1.1 Conceitos Fundamentais de Suporte Remoto</p> <p>1.2 Importância do Suporte Remoto na Indústria de TI</p> <p>1.3 Tendências Atuais em Suporte Remoto</p> <p>2. Gerenciamento de Incidentes</p> <p>2.1 Definição e Características de Incidentes de Suporte</p> <p>2.2 Processo de Gerenciamento de Incidentes</p> <p>2.3 Papéis e Responsabilidades no Gerenciamento de Incidentes</p> <p>2.4 Identificação e Categorização de Incidentes</p> <p>3. Categorização e Priorização de Incidentes</p> <p>3.1 Classificação de Incidentes por Gravidade e Impacto</p> <p>3.2 Priorização de Incidentes com Base em Critérios Específicos</p> <p>4. Registro de Incidentes</p> <p>4.1 Importância da Documentação Adequada de Incidentes</p> <p>4.2 Campos Essenciais em um Registro de Incidente</p> <p>4.3 Padrões de Documentação de Incidentes</p> <p>5. Métricas de Avaliação de Atendimento (SLA)</p> <p>5.1 Conceitos Básicos de Métricas de SLAs</p> <p>5.2 Exemplos de SLAs</p> <p>5.3 Monitoramento e Medição de SLAs</p> <p>5.4 Estratégias para Melhorar o Cumprimento de SLAs</p> <p>6. Uso de Ferramentas de Registro de Incidentes</p> <p>6.1 Tipos de Ferramentas de Registro de Incidentes</p> <p>6.2 Seleção e Implantação de Ferramentas Adequadas</p> <p>6.3 Treinamento e Utilização Eficiente das Ferramentas</p>	
11 de Dez de 2023	<p>Avaliação 1 (A1)</p> <p>Avaliação discursiva abrangendo o conteúdo do primeiro bimestre valendo 60% da nota do bimestre. Os 40% restante da nota será dado por meio de trabalhos e atividades práticas em sala.</p>	
<p>2º Bimestre - (24h/a)</p> <p>Início: 18 de Dez de 2023</p> <p>Término: 11 de Mar de 2024</p>	<p>7. Instalação e Configuração de Ferramentas de Suporte Remoto</p> <p>7.1 Pré-requisitos para a Instalação de Ferramentas</p> <p>7.2 Configuração Inicial e Personalização das Ferramentas</p> <p>7.3 Segurança e Atualizações de Ferramentas de Suporte Remoto</p> <p>8. Base de Conhecimento e Procedimentos</p> <p>8.1 Construção e Manutenção de uma Base de Conhecimento</p> <p>8.2 Documentação de Procedimentos de Solução de Problemas</p> <p>8.3 Acesso e Utilização Efetiva da Base de Conhecimento</p> <p>9. Boas Práticas em Suporte Remoto</p> <p>9.1 Ética Profissional no Suporte Remoto</p> <p>9.2 Leis de Privacidade e Regulamentações Relevantes</p> <p>9.3 Comunicação Eficaz com os Usuários</p> <p>9.4 Resolução de Conflitos e Satisfação do Cliente</p> <p>10. Gerenciamento de Casos de Suporte</p> <p>10.1 Criação de Tickets de Suporte</p> <p>10.2 Rastreamento de Problemas e Solicitações</p> <p>10.3 Encerramento Adequado de Casos de Suporte</p> <p>10.4 Análise Pós-Atendimento e Melhoria Contínua</p>	
18 de Mar de 2024	<p>Avaliação 2 (A2)</p> <p>Avaliação discursiva abrangendo o conteúdo do segundo bimestre valendo 60% da nota do bimestre. Os 40% restante da nota será dado por meio de trabalhos e atividades práticas em sala.</p>	
01 de Abr de 2024	<p>Avaliação Final 3 (A3)</p> <p>Avaliação discursiva abrangendo o conteúdo do primeiro e segundo bimestres valendo 100% da nota.</p>	
11) BIBLIOGRAFIA		

11) BIBLIOGRAFIA	
11.1) Bibliografia básica	11.2) Bibliografia complementar
<p>AGUTTER, Claire. ITIL Foundation Essentials ITIL 4 Edition-The Ultimate Revision Guide. IT Governance Publishing Ltd, 2020.</p> <p>COHEN, Roberto. Implantação de help desk e service desk. Novatec Editora, 2008.</p> <p>Atlassian. Incident Management Handbook. Disponível em: https://www.atlassian.com/br/incident-management/handbook. Acesso em: 09/10/2023.</p>	<p>MANAGE ENGINE. Manual de Gerenciamento de Incidentes. 2023. Disponível em: <https://download.manageengine.com/br/academy/incident-management-ebook-ptbr.pdf></p>

Matheus Dimas de Morais
Professor
Componente Curricular Suporte Remoto

Fernando Ulliam Caldas
Coordenador
Curso Técnico em Informática Concomitante/Subsequente ao Ensino Médio

COORDENAÇÃO DO CURSO DE BACHARELADO EM ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO

Documento assinado eletronicamente por:

- **Matheus Dimas de Morais**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, COORDENAÇÃO DO CURSO DE BACHARELADO EM ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO, em 09/10/2023 15:09:56.
- **Fernando Ulliam Caldas**, COORDENADOR(A) - FUC1 - CCTICC, COORDENACAO DO CURSO TECNICO EM INFORMATICA, em 14/11/2023 12:10:47.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 09/10/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.iff.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 494382
Código de Autenticação: dac05ac5fc

