



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

DISCIPLINA: Hardware III	
Vigência: a partir de 2011/1	Período Letivo: 3º semestre
Carga Horária: 90 h	Código: CMQ_MSI.015
Ementa: Planejar e implementar um laboratório para manutenção de computadores, compreender e identificar os principais problemas em impressoras, monitores e periféricos em geral. Instalar e corrigir problemas de funcionamento de periféricos em nível de software. Desenvolver práticas adequadas ao atendimento ao usuário observando os passos para a realização de serviços de acordo com as técnicas ITIL e PMI, agregados a uma visão geral de governança de TI.	

Conteúdos

UNIDADE I - Montagem de Laboratório de manutenção

- 1.1 Definição de objetivos
- 1.2 Ferramental necessário

UNIDADE II - Identificação e correção de problemas em impressoras e monitores

- 2.1 Procedimentos para isolar o problema
- 2.2 Resolução de problemas básicos

UNIDADE III - Instalação e correção de problemas em placas e periféricos externos

- 3.1 Procedimentos para isolar o problema
- 3.2 Resolução de problemas básicos

UNIDADE IV - Suporte ao usuário

- 4.1 Visão geral
- 4.2 Regras, normas, habilidades e atitudes
- 4.3 Comportamento
 - 4.3.1 Comportamento no cliente
 - 4.3.2 Ética
 - 4.3.3 ITIL e PMI
 - 4.3.4 Riscos
 - 4.3.5 Comprometimento
 - 4.3.6 Feedback
 - 4.3.7 Produtividade
 - 4.3.8 Níveis de suporte
 - 4.3.9 Documentação do processo
 - 4.3.10 Relatórios

UNIDADE V - Processos

- 5.1 Rotinas e procedimentos
- 5.2 Padrões e organização
- 5.3 Ferramentas e pesquisa
- 5.4 Fluxogramas de detecção e correção do problema



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

- 5.5 Ajustes e atualização
- 5.6 Recuperação de dados
- 5.7 Segurança antes da intervenção
- 5.8 Ambiente lento ou parado
- 5.9 Impactos de manutenção em produção

UNIDADE VI - Boas Práticas

- 6.1 ITIL e PMI
- 6.2 Monitoramento
- 6.3 Relatórios
- 6.4 Networking
- 6.5 Feedback

Bibliografia Básica:

MORIMOTO, Carlos E. **Hardware II - O guia definitivo**. Porto Alegre: Sul Editores, 2009.

INSTITUTE, Project Management. **Guia de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos PMBOK. 3ª Ed.**, Project Management Institute. 2005.

MANSUR, Ricardo. **Governança de TI. 1ª Ed.**, Rio de Janeiro: Brasport, 2007.

Bibliografia Complementar:

COHEN, Robert. **Gestão de Help Desk e Service Desk**. São Paulo: Novatec, 2011.

SILVA, Camila Ceccatto da. **Manutenção completa em computadores**. Santa Cruz do Rio Pardo, SP: Editora Viena, 2009.