



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

DISCIPLINA: Hardware IV	
Vigência: a partir de 2011/1	Período letivo: 4º semestre
Carga horária total: 45 h	Código: CMQ_MSI.016
Ementa: Identificar e corrigir erros de hardware e software em computadores portáteis, desenvolver práticas adequadas ao atendimento ao usuário observando os passos para a realização de serviços considerando-se técnicas como ITIL e PMI, agregados a uma visão geral de governança de TI.	

Conteúdos

UNIDADE I – Computadores portáteis

- 1.1 Montagem
- 1.2 Identificação de problemas
- 1.3 Correção de defeitos em hardware e software

UNIDADE II – Suporte ao usuário

- 2.1 Visão geral
- 2.2 Regras, normas, habilidades e atitudes
- 2.3 Comportamento
- 2.4 Processos
- 2.5 Boas práticas

Bibliografia básica

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

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

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

Bibliografia Complementar

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.