

# Plano de Ensino – Assistência remota para microcomputadores

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Campus Taguatinga



## 1 Identificação da Disciplina

- Nome da Disciplina: Assistência remota para microcomputadores;
- Curso: Técnico Subsequente de Manutenção e Suporte em Informática;
- Pré-requisitos: Algoritmos e Programação de Computadores;
- Carga Horária: 20 h/a;
- Período: 2024/1;
- Professores: Daniel Saad Nogueira Nunes.

## 2 Ementa

Práticas para comunicação remota eficiente e bom relacionamento; Contratos de nível de serviço; Técnicos de nível um e de nível dois; Identificação do problema; Detalhamento de soluções;

## 3 Objetivos

- Estudar ferramentas para assistência remota de microcomputadores.

- Habituar-se aos protocolos presentes nas tecnologias de assistência remota.
- Resolver problemas a partir de tecnologias de assistência remota.

## **4 Habilidades Esperadas**

- Estabelecer uma comunicação eficiente com a parte solicitante do serviço;
- Identificar problemas a partir de sua descrição;
- Indicar a solução a ser adotada e como proceder para executá-la.

## **5 Conteúdo Programático**

1. Conceitos preliminares.
2. Ferramentas de assistência remota.
3. Protocolos de assistência remota.
4. Resolução de problemas utilizando técnicas de assistência remota.

## **6 Metodologias de Ensino**

PBL.

## **7 Recursos de Ensino**

Os recursos de ensino baseiam-se, mas não são limitados em:

- Computador;
- Internet;
- Quadro branco, pincel e apagador;
- Projetor multimídia;
- Visitas técnicas e participação em eventos;
- Grupo de discussão restrito da disciplina.

## 8 Avaliação

A nota da disciplina consiste na média aritmética da avaliação dos projetos.

$$N_f = \bar{P}$$

Em que  $\bar{P}$  corresponde à média aritmética da execução dos projetos.

## 9 Observações

Será atribuída nota **ZERO** a qualquer avaliação que incida em plágio.

## 10 Cronograma

A definir.

## Referências