

PROGRAMA DE FORMAÇÃO

Help Desk e Administração de Sistemas Operativos de Rede





INDICE

1.	<i>Nome da Formação</i>	3
2.	<i>Carga Horária da Formação</i>	3
3.	<i>Público-alvo</i>	3
4.	<i>Objetivos da Formação</i>	3
5.	<i>Metodologia</i>	3
6.	<i>O Formador</i>	4
7.	<i>Sistema de Avaliação</i>	4
8.	<i>Certificação</i>	4
9.	<i>Conteúdos Programáticos</i>	6
10.	<i>Bibliografia</i>	6



PROGRAMA DA FORMAÇÃO

1. Nome da Formação

Help Desk e Administração de Sistemas Operativos de Rede

2. Carga Horária da Formação

Esta formação terá uma duração de 30 horas para a oficina de Help Desk, e 30 horas para a oficina de Administração de Sistemas Operativos de Rede, totalizando 60 horas.

3. Público-alvo

Alunos da UniPiaget e público em geral interessados em adquirir conhecimentos que os tornem capazes de prestar assistência ou suporte técnico a utilizadores na área da informática, à distância ou presencial, numa determinada Organização/Empresa.

4. Objetivos da formação

4.1 Objetivos da formação Help Desk

Pretende-se que os alunos desenvolvam as seguintes competências:

- Adquirir uma base teórica no campo da informática para poder compreender os conceitos práticos.
- Conhecer os princípios do funcionamento de cada um dos componentes de um computador (desktops e portáteis).
- Aprender a interação dos componentes de um computador (desktops e portáteis) e quais os conflitos que se podem produzir.
- Conhecer algumas configurações importantes de um computador (desktops e portáteis).
- Compreender como deve ser realizada uma correta manutenção e



reparação dos equipamentos.

- Aprender a otimizar os equipamentos, alargando a sua vida útil, de forma rentável para a empresa.
- Efetuar o diagnóstico de avarias e proceder à resolução das mesmas.
- Saber prestar assistência técnica a utilizadores na área da informática, à distância ou presencialmente.
- Saber aplicar as principais técnicas de atendimento a clientes, no âmbito da assistência informática.

4.2 Objetivos da formação Administração de Sistemas Operativos de Rede

Pretende-se com esta formação dotar os participantes, de conhecimentos e competências técnicas (Básicas) que os tornem capazes de proceder com a instalação, configuração e manutenção de sistemas Linux e Windows, ambientes de desenvolvimento, Web Hosting entre outros.

Pretende-se que os alunos desenvolvam as seguintes competências:

- Compreender a importância dos sistemas operativos de redes e da sua administração;
- Aprender a instalar e parametrizar os serviços de rede mais comumente utilizados nas plataformas Linux e Windows;
- Aprender as boas práticas de administração de sistemas operativos e serviços de rede

5. Os Formadores

Eng.º Jairson Mendes

Licenciado em Engenharia de Sistemas e Informática pela Universidade Jean Piaget de Cabo Verde sendo membro da Divisão Tecnológica dessa Universidade desde 2001. De 2001 a 2006 desempenhou as funções de técnico de suporte e administrador de sistemas no Campus UniPiaget na Praia. De Dezembro de 2006 a Setembro de 2008 foi



Coordenador da DT no Pólo Universitário do Mindelo. Instrutor do Curso de Panduit Network Infrastructure Essentials pela Universidade Nelson Mandela, África do Sul. Instrutor dos cursos de CCNA I – Network Basics e CCNA II – Routers and Routing Basics pela UniPiaget. Instrutor do Curso de IT Essentials – PC Hardware and Software pela UniPiaget. Docente das disciplinas de Introdução à Informática, Análise de Sistemas e Bases de Dados no Pólo do Mindelo. Ainda docente do seminário de Administração de Sistemas Operativos de Rede ministrado aos cursos de ESI e IGE no campus da Praia. Formação Primavera de Solutions Development I e II, SQL para Primavera e Crystal Reports. Desde Outubro de 2008 desempenha as funções de Director da DT da UniPiaget. Possui uma pós-graduação no curso de Engenharia de Sistemas e Informática na Universidade Jean Piaget de Cabo Verde em parceria com a Universidade de Évora.

Eng.º Ibrantino Cardoso

Licenciado em Engenharia de Sistemas e Informática pela Universidade Jean Piaget de Cabo Verde. É coordenador da secção de suporte e frequentou os cursos de CCNA 1 e 2 na UniPiaget CV.

É docente nas disciplinas de redes de computadores, segurança e auditoria informática entre outros e possui uma pós-graduação no curso de Engenharia de Sistemas e Informática na Universidade Jean Piaget de Cabo Verde em parceria com a Universidade de Évora. É formador credenciado pela Universidade Jean Piaget de Cabo Verde e IEFP e colabora com o CERMI Lecionando a disciplina de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

Eng.º Hermínio Moreno

Licenciado em Engenharia de Sistemas e Informática pela Universidade Jean Piaget de Cabo Verde. Colaborou durante vários anos como estagiário e gestor dos laboratórios de informática no Campus da Universidade. Ainda desempenhou a função de administrador da plataforma moodle no LED. Ainda no LED desempenhou as funções de analista e programador nos projetos “Mobile App serviço faxi-faxi” e “Sistema de Gestão de cantina escolar da Ficase”. Em 2016 iniciou as funções de Técnico de Suporte na Divisão Tecnológica. Actualmente é chefe da secção de Suporte, exerce as funções de Proctor do TOEFL (Test of English as a Foreign Language) e lecciona a disciplina de Introdução aos Sistemas Computacionais. É formador credenciado pela Universidade Jean Piaget de Cabo Verde e IEFP.

6. Sistema de Avaliação

Laboratórios



7. Conteúdos Programáticos

Módulo 1 (Help Desk)

Programa

1. Introdução aos computadores
2. Introdução aos sistemas operativos (Windows/Linux)
3. Serviços de Help Desk
1. Conceitos teóricos (Básicos)
2. Atendimento personalizado (Diagnósticos)
3. Planos de intervenção
4. Gestão de problemas
5. Gestão de conhecimento
4. Casos práticos e avaliação

Módulo 2 (Administração de Sistemas Operativos de Rede)

Programa

1. Introdução aos SO de rede
2. Planeamento Instalação e Configuração
3. Gestão de utilizadores
4. Serviços de Rede e comunicação
5. Servidores de Ficheiros, Impressão, Web e aplicações
6. Sistema de Backup
7. Gestão remota
8. Comandos essenciais para administradores de rede

Praia, 19 julho de 2019