Curso: Academia IT Support & Operations

Duração: 137h
Área formativa: Cursos

Sobre o curso

Constrói uma carreira em IT Support, helpdesk e operações IT, desenvolvendo as competências que as empresas procuram para resolver incidentes, gerir dispositivos e manter sistemas e ambientes de trabalho modernos.

Hoje, as organizações procuram profissionais capazes de compreender ambientes tecnológicos modernos, apoiar utilizadores, diagnosticar e resolver problemas e adaptar-se a contextos híbridos e cloud-first. Mais do que conhecimento teórico, o mercado valoriza a capacidade de execução, o pensamento prático, a autonomia e uma abordagem estruturada à resolução de incidentes.

A **Academia IT Support & Operations** prepara-te para desempenhar **funções em IT Support, helpdesk, operações IT e suporte informático em contexto empresarial**, contribuindo para o funcionamento diário da infraestrutura tecnológica das organizações. Ao longo do percurso, vais desenvolver competências para apoiar utilizadores, resolver incidentes, gerir acessos e dispositivos e assegurar a continuidade e a disponibilidade dos serviços digitais.

Ao longo da formação, desenvolves conhecimentos em sistemas operativos, hardware, redes IP, Linux, Microsoft 365, workplace digital, gestão de utilizadores e endpoints, segurança, cloud computing, PowerShell e automação. Aprendes também a utilizar a Inteligência Artificial como ferramenta de apoio ao diagnóstico, à interpretação de comandos e à execução de tarefas de suporte.

Com uma forte componente prática, a Academia privilegia o saber-fazer e a aplicação de metodologias estruturadas de troubleshooting, através de laboratórios hands-on e cenários inspirados em situações reais de trabalho.

O percurso inclui ainda **preparação para a certificação internacional CompTIA A+,** permitindo consolidar e validar conhecimentos fundamentais para iniciar uma carreira em suporte informático, helpdesk e operações IT.

Porque devo escolher esta Academia?

Esta formação em IT Support prepara-te para dar **suporte informático em empresas, diagnosticar e resolver problemas de hardware, software, sistemas operativos e conectividade**, trabalhando áreas como **redes, Modern Workplace, gestão de endpoints, cloud, PowerShell, automação e troubleshooting.** Inclui preparação estruturada para os **exames de certificação CompTIA A+**, uma referência internacional na validação de

competências fundamentais em suporte técnico e operações IT. Integra **laboratórios hands-on** que te permitem aplicar os conhecimentos em cenários simulados de infraestrutura, conectividade, Modern Workplace, gestão de endpoints e operações IT em contexto empresarial. **Formação ministrada por profissionais experientes**, com conhecimento prático e empresarial em suporte técnico, sistemas, redes, workplace digital e operações IT. Formação qualificada, através da Rumos, uma das empresas líderes na área da formação e distinguida "**Marca n.º 1 na Escolha dos Profissionais"** pela ConsumerChoice. **Acesso ao Employability Hub**, um serviço dedicado a apoiar a integração e a progressão de carreira dos formandos das Academias da FLAG. Oferecemos um acompanhamento personalizado, focado na maximização do teu posicionamento no mercado de trabalho. Descobre mais sobre o Employability Hub aqui.

Que certificação vou obter?

CompTIA A+

A certificação CompTIA A+ valida conhecimentos fundamentais em hardware, sistemas operativos, redes, segurança, dispositivos móveis, virtualização, cloud, troubleshooting e procedimentos operacionais. É uma certificação orientada para profissionais que pretendem iniciar ou consolidar uma carreira em helpdesk informático e operações IT. Reconhecida internacionalmente, a CompTIA A+ é frequentemente utilizada pelas empresas como referência para recrutamento em funções de suporte técnico, helpdesk e IT Support.

Que saídas profissionais posso seguir no final da Academia?

IT Support Technician Helpdesk Technician Desktop Support Technician IT Operations Technician Service Desk Technician Técnico de Informática e Sistemas

Em parceria com a Rumos.

Objectivos

A **Academia IT Support & Operations** tem como objetivos:

- Compreender os fundamentos de funcionamento de sistemas informáticos, dispositivos e sistemas operativos;
- Identificar e resolver problemas básicos de hardware, software e conectividade;
- Compreender os princípios fundamentais das redes IP e da comunicação entre dispositivos;
- Realizar tarefas de suporte técnico ao utilizador em ambientes empresariais modernos;
- Configurar e prestar suporte básico a ferramentas de produtividade e colaboração empresarial;
- Aplicar boas práticas de segurança, autenticação e proteção de acessos;
- Executar tarefas básicas de suporte e operações IT em ambientes híbridos e cloud-first;
- Aplicar metodologias estruturadas de troubleshooting, documentação e gestão de incidentes;
- Utilizar ferramentas e práticas de suporte remoto e workplace digital;
- Compreender conceitos fundamentais de cloud computing e serviços Microsoft Azure;
- Consolidar conhecimentos técnicos alinhados com os objetivos da certificação CompTIA A+;

- Desenvolver competências comportamentais essenciais para contextos profissionais de suporte e operações IT.

Metodologia

A Academia combina **formação, workshops e laboratórios práticos orientados por formadores em sessões síncronas**, complementados por **conteúdos e-learning**. Esta abordagem promove o desenvolvimento progressivo de competências em suporte técnico e operações IT, permitindo evoluir dos fundamentos de sistemas, redes e suporte ao utilizador para cenários cada vez mais próximos da realidade empresarial.

A aprendizagem é aplicada em **laboratórios hands-on e cenários inspirados em contextos reais de trabalho**, nos quais são desenvolvidas competências em infraestrutura, conectividade, Modern Workplace, gestão de utilizadores, autenticação, endpoints, suporte remoto, troubleshooting e documentação de incidentes.

A formação inclui ainda **preparação para a certificação CompTIA A+**, permitindo consolidar os conhecimentos adquiridos e alinhar a aprendizagem com os domínios desta certificação internacional.

Pré-requisitos

- Conhecimentos gerais de utilização de computadores e sistemas operativos;
- Facilidade de utilização de ferramentas digitais e navegação em ambiente Windows;
- Interesse pela área de informática, tecnologia e suporte técnico;
- Conhecimentos de inglês técnico na ótica do utilizador (recomendado).

Destinatários

- Profissionais que pretendam iniciar uma carreira em IT Support, helpdesk ou operações IT;
- Profissionais em processo de reconversão profissional que pretendam ingressar na área das Tecnologias de Informação;
- Técnicos de informática em início de carreira que pretendam consolidar conhecimentos e reforçar competências práticas;
- Profissionais que pretendam adquirir competências em suporte técnico, Microsoft 365, redes, sistemas e cloud para evoluir profissionalmente;
- Pessoas que procurem uma formação prática, orientada para o mercado e com preparação para a certificação CompTIA A+.

Programa

Fundamentos de Sistemas e Dispositivos de TI – 18h

Ao longo deste módulo desenvolves conhecimentos fundamentais sobre o funcionamento dos sistemas informáticos modernos. São abordados os principais componentes de hardware, sistemas

operativos, dispositivos, utilizadores, permissões, virtualização e procedimentos básicos de instalação, manutenção e troubleshooting.

- Identificar os principais componentes de um computador e respetivas funções
- Compreender o funcionamento básico de CPU, memória, armazenamento e motherboard
- Diferenciar tipos de armazenamento HDD e SSD
- Identificar periféricos e dispositivos de entrada/saída
- Compreender conceitos fundamentais de sistemas operativos
- Instalar e configurar sistemas operativos cliente
- Introdução à gestão básica de utilizadores e permissões
- Compreender o processo de arranque de um sistema operativo
- Identificar problemas comuns de hardware e sistema operativo
- Introdução ao troubleshooting básico de dispositivos
- Compreender conceitos fundamentais de drivers e atualizações
- Introdução a virtualização e máquinas virtuais
- Identificar boas práticas de organização e manutenção de equipamentos
- Introdução ao conceito de endpoint em ambientes empresariais modernos

Soft Skills para IT Support – e-learning

Neste módulo em e-learning desenvolves competências comportamentais essenciais para profissionais de suporte técnico. O foco está na comunicação com os utilizadores e na orientação para o cliente, contribuindo para uma resposta clara, empática e adequada às diferentes situações de suporte IT.

- Orientação para o Cliente
- Comunicação

Fundamentos de Redes e Comunicação IP – 18h

Ao longo deste módulo desenvolves as bases técnicas necessárias para compreender o funcionamento das redes IP modernas. São abordados modelos de comunicação, endereçamento, subnetting, switching, serviços IP, redes LAN e WAN, arquiteturas on-premises e cloud e conceitos fundamentais de wireless networking.

- Compreender o modelo OSI e TCP/IP na prática
- Interpretar processos de encapsulamento
- Switching básico: MAC Address e ARP
- Endereçamento IP – IPv4
- Subnetting (base e intermédio)
- CIDR
- Introdução a IPv6
- Conceito de Gateway
- Diferença entre Layer 2 e Layer 3
- Introdução aos principais serviços IP (DNS, DHCP, HTTP/HTTPS, NAT – enquadramento conceptual)
- Introdução ao conceito de LAN e WAN
- Introdução a arquiteturas On-Premises e Cloud
- Conceitos básicos de Wireless Networking

Hands-on Lab 1: Infraestrutura e Conectividade – 3h

Neste laboratório prático irás aplicar os conceitos fundamentais de infraestrutura IT e conectividade em cenários práticos de comunicação entre dispositivos. São trabalhados a configuração de dispositivos, o endereçamento IP, os testes de conectividade, o diagnóstico de falhas e a documentação técnica dos procedimentos realizados.

- Configuração básica de dispositivos e conectividade
- Validação de endereçamento IP
- Testes de conectividade e diagnóstico de falhas
- Resolução de problemas básicos de comunicação
- Identificação de problemas relacionados com DNS e gateway
- Análise de cenários simples de troubleshooting
- Aplicação de boas práticas de documentação técnica

Fundamentos de Linux para Profissionais de TI – e-learning

Este módulo e-learning introduz os fundamentos de Linux enquanto sistema operativo utilizado em contextos de redes, segurança e automação. Ao longo do módulo, vais aprender a navegar no sistema, trabalhar com ficheiros, conhecer componentes essenciais do ambiente Linux, utilizar comandos de forma eficiente, gerir noções de segurança e acesso, trabalhar em rede e aplicar comandos úteis em networking.

- Introdução ao Linux
- Navegar no Sistema
- Trabalhar com ficheiros
- Conhecer o Sistema
- Trabalhar de forma eficiente
- Segurança e acesso
- Trabalhar em rede
- Comandos úteis em Helpdesk & Suporte

Modern Workplace IT Support – 27h

Ao longo deste módulo desenvolves competências de suporte ao utilizador em ambientes de trabalho modernos. São abordados a configuração de dispositivos e contas, Microsoft 365, Outlook, Teams, autenticação, MFA, suporte remoto, conectividade, permissões, endpoints, onboarding, ticketing e documentação de incidentes.

- Compreender o papel do suporte IT nas organizações
- Introdução ao conceito de Modern Workplace
- Configuração inicial de dispositivos de utilizador
- Gestão básica de contas e perfis de utilizador
- Introdução ao Microsoft 365 e produtividade empresarial
- Configuração e troubleshooting básico de Outlook e Teams
- Conceitos fundamentais de identidade digital e autenticação
- Introdução a MFA e boas práticas de acesso seguro
- Suporte remoto a utilizadores
- Troubleshooting básico de sistemas operativos cliente
- Diagnóstico de problemas comuns de conectividade
- Gestão básica de permissões e acessos
- Introdução a políticas de segurança em endpoints

- Conceitos fundamentais de onboarding e offboarding
- Introdução a ferramentas de ticketing e suporte
- Comunicação técnica com utilizadores
- Registo e documentação de incidentes
- Boas práticas de suporte em ambientes híbridos e remotos

Hands-on Lab 2: Modern Workplace – 3h

Neste laboratório prático irás aplicar competências de IT Support em cenários simulados de workplace moderno. O trabalho prático inclui a configuração de contas e acessos, aplicação de MFA, suporte a ferramentas de produtividade, resolução de problemas de autenticação, onboarding e documentação de incidentes.

- Configuração de contas e acessos
- Aplicação de MFA
- Configuração básica de ferramentas de produtividade
- Resolução de problemas de autenticação e acesso
- Troubleshooting de Outlook e Teams
- Simulação de onboarding de utilizadores
- Execução de tarefas de suporte remoto
- Registo e documentação de incidentes

Cyber Action: Hardware & Redes – e-learning

Este módulo em e-learning aborda princípios essenciais de segurança em hardware e redes. Irás explorar como os dispositivos, o firmware, as ligações e as configurações de conectividade podem introduzir vulnerabilidades e conhecer boas práticas básicas para reduzir a exposição de sistemas, redes e dados.

- Redes como superfície de ataque
- Dispositivos, firmware e atualizações
- Controlo de tráfego: Firewalls, segmentação e isolamento
- Wi-Fi corporativo, VPNs e ligações inseguras
- Ataques comuns a redes: como acontecem na prática
- Zero Trust: porque confiar na rede já não é suficiente

Operações de TI e Gestão de Endpoints – 21h

Ao longo deste módulo desenvolves competências de suporte e operações IT em ambiente empresarial. São trabalhados processos operacionais, gestão de endpoints, Active Directory, Entra ID, utilizadores, permissões, patching, monitorização, troubleshooting, incidentes, SLAs, automação, scripting e utilização de IA como apoio operacional.

- Compreender o funcionamento de operações IT empresariais
- Introdução ao conceito de endpoint management
- Conceitos fundamentais de gestão de dispositivos
- Introdução a ambientes Active Directory e Entra ID
- Gestão básica de utilizadores, grupos e permissões
- Introdução a políticas e compliance operacional
- Conceitos fundamentais de patching e atualizações
- Introdução a ferramentas de gestão e monitorização
- Diagnóstico e troubleshooting estruturado

- Introdução a processos de escalonamento
- Gestão e priorização de incidentes
- Conceitos fundamentais de SLA e service desk
- Introdução a automação e scripting no suporte IT
- Interpretação básica de scripts e tarefas automatizadas
- Introdução à utilização de IA como apoio operacional
- Boas práticas de documentação técnica
- Comunicação em contexto empresarial
- Introdução a ambientes híbridos e cloud-first

Hands-on Lab 3: Operações de TI e Endpoints – 3h

Neste laboratório prático irás aplicar competências operacionais de suporte IT empresarial em cenários integrados. São trabalhados a resolução de incidentes, a gestão de utilizadores e permissões, o troubleshooting de endpoints, a autenticação, a priorização de tickets e a documentação das atividades realizadas.

- Resolução de incidentes em ambiente empresarial
- Gestão básica de utilizadores e permissões
- Troubleshooting de endpoints
- Diagnóstico de problemas de autenticação e acesso
- Simulação de tickets e priorização de incidentes
- Aplicação de procedimentos operacionais
- Documentação técnica de atividades e incidentes
- Aplicação de boas práticas de suporte e comunicação

Introdução à Infraestrutura Cloud – e-learning

Neste módulo em e-learning vais desenvolver conhecimentos fundamentais sobre cloud computing e Microsoft Azure. São abordados os conceitos de cloud, a arquitetura e os principais serviços do Azure e as funcionalidades e ferramentas utilizadas na gestão e governação dos recursos cloud.

- Descrever conceitos de Cloud Computing
- Descrever a arquitetura e os serviços do Azure
- Descrever a gestão e a governação do Azure

Workshop: PowerShell Aplicado ao Suporte de TI – 6h

Este workshop introduz a utilização prática do PowerShell como ferramenta de apoio ao suporte e às operações IT. Irás aprender como executar comandos, consultar informação de sistemas e redes, gerir processos e serviços, interpretar scripts, automatizar tarefas simples e apoiar procedimentos de troubleshooting.

- Compreender o papel do PowerShell em operações IT modernas
- Introdução ao conceito de automação no suporte técnico
- Navegação básica na consola PowerShell
- Execução de comandos fundamentais
- Compreender a estrutura de comandos e cmdlets
- Obter informação do sistema operativo e hardware
- Consultar informação de rede e conectividade
- Gestão básica de processos e serviços
- Introdução à execução de scripts

- Interpretação básica de scripts PowerShell
- Automatização de tarefas simples e repetitivas
- Introdução à pesquisa e utilização segura de scripts
- Aplicação de PowerShell em cenários de troubleshooting
- Execução de tarefas administrativas básicas
- Introdução à utilização de IA como apoio à geração e interpretação de comandos
- Boas práticas de utilização segura de scripts e automação
- Aplicação prática de comandos em cenários de suporte IT
- Documentação e registo de tarefas executadas

CompTIA A+ Essentials – 35h

Neste módulo irás consolidar os conhecimentos de hardware, sistemas operativos, redes, segurança, dispositivos móveis, virtualização, cloud e troubleshooting. O foco está nos princípios de instalação, montagem, configuração, atualização, reparação, otimização e manutenção preventiva, como preparação para a certificação CompTIA A+.

- Instalação de Motherboards e Conectores
- Instalação de Dispositivos do Sistema
- Troubleshooting de Hardware de PC
- Comparação de Hardware de Redes Locais
- Configuração de Endereçamento de Rede e Ligações à Internet
- Suporte a Serviços de Rede
- Síntese dos Conceitos sobre Virtualização e Cloud
- Suporte a Dispositivos Móveis
- Suporte a Dispositivos de Impressão
- Configuração do Windows
- Gestão do Windows
- Identificação de Tipos e Funcionalidades de Sistemas Operativos
- Suporte ao Windows
- Gestão de Redes no Windows
- Gestão do Linux e do macOS
- Configuração da Segurança de Redes SOHO
- Gestão de Definições de Segurança
- Suporte a Software Móvel
- Utilização de Ferramentas de Suporte e de Scripting
- Implementação de Procedimentos Operacionais

Ação de Preparação para Exames CompTIA A+ Core 1 & 2 – 3h

Esta sessão irá apoiar-te na preparação para os exames CompTIA A+ através da consolidação de conceitos-chave e do esclarecimento de dúvidas. São analisados exemplos de questões, o tipo de raciocínio exigido, estratégias de preparação e a gestão do tempo durante o exame.

- Revisão de conceitos críticos
- Discussão de exemplos de questões
- Estratégias de preparação e gestão de tempo
- Esclarecimento de dúvidas finais