

## I.2 – APlicativos Informatizados

**Função:** Operação de computadores e de sistemas operacionais – **Classificação:** Execução

Competências Profissionais	Habilidades
<p>1. Analisar sistemas operacionais e programas de aplicação necessários à realização de atividades na área profissional.</p> <p>2. Sistematizar as informações para compor bancos de dados.</p>	<p>1.1 Identificar sistemas operacionais, softwares e aplicativos úteis para a área.</p> <p>1.2 Operar sistemas operacionais básicos.</p> <p>1.3 Utilizar aplicativos de informática gerais e específicos para o desenvolvimento das atividades na área.</p> <p>1.4 Pesquisar novas ferramentas e aplicativos de informática para a área.</p> <p>2.1 Elaborar bancos de dados.</p> <p>2.2 Organizar informações on-line.</p> <p>2.3 Utilizar fontes de informação diversificadas (redes sociais, cadastros, bancos de dados).</p> <p>2.4 Cadastrar clientes em sistemas específicos de gestão.</p> <p>2.5 Elaborar relatórios comerciais.</p> <p>2.6 Auxiliar no contato eletrônico entre clientes, fornecedores e colaboradores.</p> <p>2.7 Emitir comunicados oficiais.</p>

### Bases Tecnológicas

<p><b>1.</b> Fundamentos de sistemas operacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos;</li> <li>• Características;</li> <li>• Funções básicas.</li> </ul> <p><b>2.</b> Fundamentos de aplicativos de escritório</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ferramentas de processamento e edição de textos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ formatação básica;</li> <li>✓ organogramas;</li> <li>✓ desenhos;</li> <li>✓ figuras;</li> <li>✓ mala direta;</li> <li>✓ etiquetas.</li> </ul> </li> <li>• Ferramentas para elaboração e gerenciamento de planilhas eletrônicas:           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ formatação;</li> <li>✓ fórmulas;</li> <li>✓ funções;</li> <li>✓ gráficos.</li> </ul> </li> <li>• Ferramentas de apresentações:           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ elaboração de slides e técnicas de apresentação.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>3.</b> Conceitos básicos de gerenciamento eletrônico das informações, atividades e arquivos</p>	<p><b>4.</b> Noções básicas de redes de comunicação de dados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceitos básicos de redes;</li> <li>• Softwares, equipamentos e acessórios.</li> </ul> <p><b>5.</b> Técnicas de pesquisa avançada na web</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa por meio de parâmetros;</li> <li>• Validação de informações por meio de ferramentas disponíveis na internet.</li> </ul> <p><b>6.</b> SIG - Sistema de Informações Gerenciais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importância do SIG;</li> <li>• SIG como ferramenta para a tomada de decisão;</li> <li>• Cadastro de informações no SIG;</li> <li>• Elaboração de sistemas de informações gerenciais adequados ao comércio.</li> </ul> <p><b>7.</b> Bancos de dados para a gestão de informações gerenciais</p> <p><b>8.</b> Customer Relationship Management - CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alimentação do CRM;</li> <li>• Gerenciamento do CRM.</li> </ul> <p><b>9.</b> Comunicação empresarial e comercial</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Armazenamento em nuvem:           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sincronização, backup e restauração de arquivos;</li> <li>✓ segurança de dados.</li> </ul> </li> <li>• Aplicativos de produtividade em nuvem:           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ webmail;</li> <li>✓ agenda;</li> <li>✓ localização;</li> <li>✓ pesquisa;</li> <li>✓ notícias;</li> <li>✓ fotos/vídeos;</li> <li>✓ outros.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meios de comunicação entre fornecedores e consumidores;</li> <li>• Sistemas de rastreamentos de produtos;</li> <li>• Sistemas de compra e venda;</li> <li>• Sistemas de Atendimento ao Consumidor (SAC);</li> <li>• Sistemas de Central de Ajuda (FAC);</li> <li>• Correio eletrônico corporativo.</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 10. Conhecimentos básicos para publicação de informações na internet

- Elementos para construção de um site ou blog;
- Técnicas para publicação de informações em redes sociais:
  - ✓ privacidade e segurança;
  - ✓ produtividade em redes sociais;
  - ✓ ferramentas de análise de resultados.

### Informações Complementares

#### Atribuições e Responsabilidades

- Organizar a rotina comercial, utilizando a informática como ferramenta de trabalho.
- Executar e controlar os serviços de processamento de dados nos equipamentos que opera.

#### Valores e Atitudes

- Estimular a organização.
- Responsabilizar-se pela produção, utilização e divulgação de informações.

#### Competências Pessoais / Socioemocionais

- Evidenciar empatia em processos de comunicação.
- Demonstrar autoconfiança na execução de procedimentos que envolvam duração.

#### Orientações

Este componente sugere o trabalho interdisciplinar com os demais componentes; atuará como suporte para o desenvolvimento de atividades, tais como: criação de planilhas eletrônicas para controles gerais, auxílio na elaboração de relatórios comerciais, organização de arquivos eletrônicos, resposta e análise de e-mails comerciais.

**Profissionais habilitados a ministrarem aulas:** Disponível em: <http://crt.cps.sp.gov.br>.

**Divisão de classes em turmas:** Todos os componentes curriculares preveem prática, expressa nas habilidades relacionadas às competências. Para este componente curricular, **está prevista** divisão de classes em turmas.

#### Carga horária (horas-aula)

Teórica	00	Prática	60	Total	60 horas-aula
Teórica (2,5)	00	Prática (2,5)	50	Total (2,5)	50 horas-aula