

TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO



MÓDULO III
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO APLICADA À
ADMINISTRAÇÃO



2025 - INEPROTEC

Diretor Pedagógico	EDILVO DE SOUSA SANTOS
Diagramação	MICHEL MARTINS NOGUEIRA
Capa	MICHEL MARTINS NOGUEIRA
Elaboração	INEPROTEC

Direitos Autorais: É proibida a reprodução parcial ou total desta publicação, por qualquer forma ou meio, sem a prévia autorização do INEPROTEC, com exceção do teor das questões de concursos públicos que, por serem atos oficiais, não são protegidas como Direitos Autorais, na forma do Artigo 8º, IV, da Lei 9.610/1998. Referida vedação se estende às características gráficas da obra e sua editoração. A punição para a violação dos Direitos Autorais é crime previsto no Artigo 184 do Código Penal e as sanções civis às violações dos Direitos Autorais estão previstas nos Artigos 101 a 110 da Lei 9.610/1998.

Atualizações: A presente obra pode apresentar atualizações futuras. Esforçamo-nos ao máximo para entregar ao leitor uma obra com a melhor qualidade possível e sem erros técnicos ou de conteúdo. No entanto, nem sempre isso ocorre, seja por motivo de alteração de software, interpretação ou falhas de diagramação e revisão. Sendo assim, disponibilizamos em nosso site a seção mencionada (Atualizações), na qual relataremos, com a devida correção, os erros encontrados na obra e sua versão disponível. Solicitamos, outros sim, que o leitor faça a gentileza de colaborar com a perfeição da obra, comunicando eventual erro encontrado por meio de mensagem para contato@ineprotec.com.br.

VERSÃO 2.0 (01.2025)

Todos os direitos reservados à
Ineprotec - Instituto de Ensino Profissionalizante e Técnico Eireli
Quadra 101, Conjunto: 02, Lote: 01 - Sobreloja
Recanto das Emas - CEP: 72.600-102 - Brasília/DF
E-mail: contato@ineprotec.com.br
www.ineprotec.com.br

Sumário

ABERTURA

SOBRE A INSTITUIÇÃO

- Educação Tecnológica, Inteligente e Eficiente
- Missão
- Visão
- Valores

SOBRE O CURSO

- Perfil profissional de conclusão e suas habilidades
- Quesitos fundamentais para atuação
- Campo de atuação
- Sugestões para Especialização Técnica
- Sugestões para Cursos de Graduação

SOBRE O MATERIAL

- Divisão do Conteúdo
- Boxes

BASE TEÓRICA

INTRODUÇÃO

COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL DIGITAL E FERRAMENTAS DE ATENDIMENTO

- Comunicação empresarial e comercial
- Meios digitais de comunicação com clientes e fornecedores
- E-mail corporativo
- WhatsApp Business
- Chatbots e assistentes virtuais
- Redes sociais corporativas
- Sistemas de rastreamento, atendimento e suporte
- Rastreamento de pedidos
- Sistemas de SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)
- Sistemas de help desk (FAC – Fale com a Central)

COMÉRCIO ELETRÔNICO, PLATAFORMAS DIGITAIS E EXPANSÃO DE NEGÓCIOS

- Comércio eletrônico e suas aplicações
- Plataformas para criação de e-commerce
- Ferramentas de marketing digital aplicadas ao e-commerce
- Popups e landing pages
- E-mail marketing
- Meios de pagamento e segurança
- Potencial de crescimento dos negócios no ambiente digital

BANCO DE DADOS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

- O papel da informação na administração
- Estrutura de um banco de dados
- Fontes de informação e validação de dados

FERRAMENTAS DIGITAIS PARA PRODUTIVIDADE ADMINISTRATIVA

- Processamento e edição de textos
- Planilhas eletrônicas
- Apresentações digitais
- Aplicativos e produtividade na nuvem

REDES DE COMUNICAÇÃO, PUBLICAÇÃO NA INTERNET E SEGURANÇA DIGITAL

- Noções básicas de redes de comunicação de dados
- Publicação e gerenciamento de conteúdo na internet
- Privacidade, segurança e proteção de dados

SESSÕES ESPECIAIS

MAPA DE ESTUDO

SÍNTESE DIRETA

MOMENTO QUIZ

GABARITO DO QUIZ

REFERÊNCIAS

Módulo III

**TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO
APLICADA À
ADMINISTRAÇÃO**

Abertura

SOBRE A INSTITUIÇÃO

Educação Tecnológica, Inteligente e Eficiente

O Instituto de Ensino Profissionalizante e Técnico (INEPROTEC) é uma instituição de ensino que valoriza o poder da educação e seu potencial de transformação.

Nascemos da missão de levar educação de qualidade para realmente impactar a vida dos nossos alunos. Acreditamos muito que a educação é a chave para a mudança.

Nosso propósito parte do princípio de que a educação transforma vidas. Por isso, nossa base é a inovação que, aliada à educação, resulta na formação de alunos de grande expressividade e impacto para a sociedade. Aqui no INEPROTEC, o casamento entre tecnologia, didática e interatividade é realmente levado a sério e todos os dias otimizado para constante e contínua evolução.

Missão

A nossa missão é ser símbolo de qualidade, ser referência na área educacional presencial e a distância, oferecendo e proporcionando o acesso e permanência a cursos técnicos, desenvolvendo e potencializando o talento dos estudantes, tornando-os, assim, profissionais de sucesso e cidadãos responsáveis e capazes de atuar como agentes de mudança na sociedade.

Visão

O INEPROTEC visa ser um instituto de ensino profissionalizante e técnico com reconhecimento nacional, comprometido com a qualidade e excelência de seus cursos, traçando pontes para oportunidades de sucesso, tornando-se, assim, objeto de desejo para os estudantes.

Valores

Ciente das qualificações exigidas pelo mercado de trabalho, o INEPROTEC tem uma visão que prioriza a valorização de cursos essenciais e pouco ofertados para profissionais que buscam sempre a atualização e especialização em sua área de atuação.

SOBRE O CURSO

O curso TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO pertence ao Eixo Tecnológico de GESTÃO E NEGÓCIOS.

Vejamos algumas informações importantes sobre o curso TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO relacionados ao **perfil profissional de conclusão e suas habilidades**, **quesitos fundamentais para atuação**, **campo de atuação** e, também algumas sugestões interessantes para continuação dos estudos optando por **Especializações Técnicas** e/ou **Cursos de Graduação**.

Perfil profissional de conclusão e suas habilidades

- Executar operações administrativas de planejamento, pesquisas, análise e assessoria no que tange à gestão de pessoal, de materiais e produção, de serviços, gestão financeira, orçamentária e mercadológica.
- Utilizar sistemas de informação e aplicar conceitos e modelos de gestão em funções administrativas, sejam operacionais, de coordenação, de chefia intermediária ou de direção superior, sob orientação.
- Elaborar orçamentos, fluxos de caixa e demais demonstrativos financeiros.
- Elaborar e expedir relatórios e documentos diversos.
- Auxiliar na elaboração de pareceres e laudos para tomada de decisões.

Quesitos fundamentais para atuação

- Conhecimentos e saberes relacionados à área administrativa, com atuação em conformidade com as legislações e diretrizes de conduta, como também com as normas de saúde e segurança do trabalho, pautada em ações empreendedoras e inovadoras, com foco em geração de novas oportunidades de negócio e geração de renda.
- Exercício da profissão pautado no comprometimento com necessidades, desejos e percepção da realidade social de clientes, além de respeito à diversidade e à sustentabilidade.

Campo de atuação

- Indústrias e/ou Comércios em Geral.
- Prestadores de Serviços.

- Organizações do Terceiro Setor.

Sugestões para Especialização Técnica

- Especialização Técnica em Administração de Materiais.
- Especialização Técnica em Administração de Produção.
- Especialização Técnica em Educação Ambiental.

Sugestões para Cursos de Graduação

- Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais.
- Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos.
- Curso Superior de Tecnologia em Marketing.
- Curso Superior de Tecnologia em Logística.
- Curso Superior de Tecnologia em Gestão Financeira.
- Bacharelado em Administração.
- Bacharelado em Ciências Contábeis.

SOBRE O MATERIAL

Os nossos materiais de estudos são elaborados pensando no perfil de nossos cursistas, contendo uma estruturação simples e clara, possibilitando uma leitura dinâmica e com volume de informações e conteúdos considerados básicos, mas fundamentais e essenciais para o desenvolvimento de cada disciplina. Lembrando que nossas apostilas não são os únicos meios de estudo.

Elas, juntamente com as videoaulas e outras mídias complementares, compõem os vários recursos midiáticos que são disponibilizados por nossa Instituição, afim de proporcionar subsídios suficientes a todos, no processo de ensino-aprendizagem durante o curso.

Divisão do Conteúdo

Este material está estruturado em três partes:

- 1) ABERTURA.
- 2) BASE TEÓRICA.
- 3) SESSÕES ESPECIAIS.

Parte 1 - ABERTURA

- Sobre a Instituição.
- Sobre o Curso.
- Sobre o Material.

Parte 2 – BASE TEÓRICA

- Conceitos.
- Observações.
- Exemplos.

Parte 3 – SESSÕES ESPECIAIS

- Mapa de Estudo.
- Síntese Direta.
- Momento Quiz.

Boxes

Além dessas três partes, no desenvolvimento da BASE TEÓRICA temos alguns BOXES interessantes, com intuito de tornar a leitura mais agradável, mesclando um estudo mais profundo e teórico com pausas pontuais atrativas, deixando a leitura do todo “mais leve” e interativa.

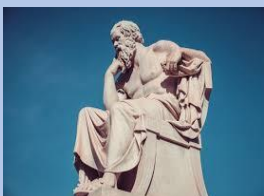
Os BOXES são:

- **VOCÊ SABIA?**



São informações complementares contextualizadas com a base teórica, contendo curiosidades que despertam a imaginação e incentivam a pesquisa.

- **PAUSA PARA REFLETIR...**



Um momento especial para descansar a mente do estudo teórico, conduzindo o cursista a levar seus pensamentos para uma frase, mensagem ou indagação subjetiva que leve a uma reflexão pessoal e motivacional para o seu cotidiano.

- **SE LIGA NA CHARADA!**



Se trata de um momento descontraído da leitura, com a apresentação de enigmas e indagações divertidas que favorecem não só a interação, mas também o pensamento e raciocínio lógico, podendo ser visto como um desafio para o leitor.

Base Teórica

INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) transformou radicalmente a forma como as organizações se comunicam, operam e tomam decisões. No contexto da administração, a TI deixou de ser apenas um suporte operacional para se tornar elemento estratégico na eficiência dos processos, no relacionamento com clientes e na análise de dados para decisões gerenciais.

A integração entre plataformas digitais, ferramentas de comunicação, softwares administrativos e sistemas de gestão permite às empresas não só otimizar seus recursos, como também expandirem sua atuação por meio do comércio eletrônico, do atendimento remoto e da automação de tarefas. Além disso, conceitos como segurança da informação, armazenamento em nuvem e produtividade digital passaram a ser indispensáveis no dia a dia de qualquer negócio.

Esta apostila visa proporcionar uma visão prática e aplicada da tecnologia no ambiente administrativo, explorando os principais recursos, ferramentas e conceitos que possibilitam ganhos em produtividade, inovação nos processos e melhores experiências ao cliente.



SE LIGA NA CHARADA!

Pergunta:

O que a planilha disse para o administrador distraído?

Resposta:

“Se você não me atualizar, eu vou te dar prejuízo!”

COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL DIGITAL E FERRAMENTAS DE ATENDIMENTO

Comunicação empresarial e comercial

A comunicação empresarial é o processo de transmitir informações de maneira clara, eficiente e estratégica dentro e fora da organização. Ela pode assumir diferentes formas, desde e-mails formais até plataformas integradas de mensagens instantâneas, boletins informativos, videochamadas e redes corporativas.

No contexto comercial, a comunicação é direcionada a clientes, fornecedores, distribuidores e parceiros, e precisa estar alinhada com os objetivos da empresa, com o

tom de voz adequado e com foco em efetividade e credibilidade. O domínio de boas práticas de comunicação influencia diretamente o sucesso das negociações, a fidelização de clientes e a reputação da marca.

OBSERVAÇÕES:

A falta de padronização ou clareza na comunicação pode gerar ruídos que comprometem a imagem da organização e a qualidade dos serviços prestados.

Meios digitais de comunicação com clientes e fornecedores

As ferramentas digitais mudaram profundamente a forma como as empresas se relacionam com seus públicos. Hoje, os meios digitais permitem interações em tempo real, com registro, análise e acompanhamento automático. Os principais são:

E-mail corporativo

Ferramenta básica e essencial para comunicações formais. Permite arquivamento, rastreamento de histórico, integração com agendas e CRM.

WhatsApp Business

Ampliou a comunicação com clientes por meio de mensagens instantâneas, catálogos de produtos, respostas automáticas e integração com ferramentas de atendimento.

Chatbots e assistentes virtuais

Automatizam o atendimento inicial, respondem dúvidas frequentes e direcionam o cliente para soluções rápidas. São muito usados em sites, SACs e redes sociais.

Redes sociais corporativas

Canais como Facebook, Instagram e LinkedIn são usados para divulgação institucional, marketing de conteúdo, SAC 2.0 e relacionamento direto com os consumidores.

Sistemas de rastreamento, atendimento e suporte

As empresas modernas utilizam sistemas que permitem o controle completo do ciclo de atendimento:

OBSERVAÇÕES:

O uso de múltiplos canais exige integração e alinhamento entre as mensagens para garantir uma experiência consistente ao cliente.

Rastreamento de pedidos

Integrações com transportadoras e plataformas de e-commerce possibilitam ao cliente acompanhar o status de entrega em tempo real.

Sistemas de SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)

Permitem registro de chamadas, acompanhamento de protocolos, priorização de demandas e indicadores de desempenho.

Sistemas de help desk (FAC – Fale com a Central)

Utilizados especialmente em empresas de tecnologia e serviços, facilitam o suporte técnico, com tickets de atendimento, FAQ automatizada e base de conhecimento.

OBSERVAÇÕES:

Empresas que oferecem canais digitais responsivos e eficientes de atendimento têm maiores índices de retenção e satisfação do cliente.

VOCÊ SABIA?**Por que o “salvar” é um disquete?**

Muitas pessoas continuam clicando no ícone de disquete para salvar documentos, mesmo que disquetes já não sejam usados há mais de 20 anos. Esse símbolo se tornou um ícone universal da função de salvar arquivos, mesmo para quem nunca viu um disquete físico. É um exemplo de como os símbolos digitais mantêm a memória da evolução da tecnologia.

COMÉRCIO ELETRÔNICO, PLATAFORMAS DIGITAIS E EXPANSÃO DE NEGÓCIOS**Comércio eletrônico e suas aplicações**

O comércio eletrônico (ou e-commerce) é a modalidade de negócio baseada na venda de produtos ou serviços pela internet, com destaque para a agilidade, o alcance geográfico ampliado e a redução de custos operacionais. Existem diversos modelos de e-commerce:

- B2C (Business to Consumer): venda direta para o consumidor final.
- B2B (Business to Business): transações entre empresas.
- C2C (Consumer to Consumer): consumidores vendendo entre si (ex: marketplaces).
- Marketplace: lojas que vendem em plataformas de terceiros (ex: Mercado Livre, Amazon).

OBSERVAÇÕES:

A escolha do modelo de e-commerce deve considerar o tipo de produto, o público-alvo e a capacidade de entrega e suporte.

Plataformas para criação de e-commerce

A criação de uma loja virtual pode ser feita por meio de plataformas específicas que oferecem desde ferramentas prontas até soluções personalizadas. Entre as mais populares, destacam-se:

- Shopify – plataforma paga, intuitiva e robusta.
- Wix e Nuvemshop – boas para iniciantes, com planos gratuitos e pagos.
- WooCommerce – extensão para WordPress, altamente personalizável.
- Loja Integrada e Tray – com forte presença no Brasil e planos escaláveis.

Essas plataformas oferecem recursos como:

- Cadastramento de produtos com fotos e descrições;
- Cálculo automático de frete e formas de pagamento;
- Integração com redes sociais e marketplaces;
- Ferramentas de SEO e marketing digital.

Ferramentas de marketing digital aplicadas ao e-commerce**Popups e landing pages**

Popups são janelas que surgem durante a navegação e servem para captar leads ou oferecer promoções. Já as landing pages são páginas criadas para converter o visitante em cliente.

E-mail marketing

Campanhas de e-mails enviadas a listas segmentadas de clientes, com foco em relacionamento, fidelização e conversão de vendas.

Meios de pagamento e segurança

Soluções como PagSeguro, PayPal, Mercado Pago e gateways bancários garantem pagamentos seguros, integração com o site e diversas formas de cobrança (cartão, boleto, pix).

OBSERVAÇÕES:

A proteção de dados do cliente é um dos pilares do comércio eletrônico. Plataformas devem usar certificados de segurança (HTTPS/SSL) e estar alinhadas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

Potencial de crescimento dos negócios no ambiente digital

A tecnologia digital permite que pequenas empresas alcancem mercados internacionais com baixo investimento inicial, impulsionando o empreendedorismo e a inovação. O e-commerce também facilita:

- Ampliação do horário de funcionamento (24h por dia);
- Personalização da experiência de compra;
- Análise de dados de comportamento do consumidor;
- Integração com logística e pós-venda automatizado.

OBSERVAÇÕES:

Segundo estudos da Ebit|Nielsen, o comércio eletrônico brasileiro ultrapassou R\$ 160 bilhões em 2023, com destaque para a ascensão dos marketplaces e das compras por dispositivos móveis.

**PAUSA PARA REFLETIR...**

"A tecnologia move o mundo. Mas é a administração sábia que o mantém em ordem."

Steve Jobs.

BANCO DE DADOS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

O papel da informação na administração

A informação é o insumo essencial para qualquer processo decisório. Em uma organização, os dados coletados em diferentes setores (vendas, compras, RH, produção, financeiro) precisam ser registrados, processados e analisados de forma eficaz para gerar inteligência organizacional.

A gestão da informação envolve:

- Entrada de dados: coleta de dados em tempo real, por formulários, sensores, sistemas integrados.
- Processamento: organização e transformação dos dados brutos em dados úteis.
- Saída de informações: relatórios, dashboards e painéis que mostram os resultados.
- Realimentação (feedback): os dados voltam ao sistema para ajustes e melhorias constantes.

OBSERVAÇÕES:

A qualidade das decisões administrativas está diretamente ligada à confiabilidade e integridade das informações disponíveis.

Estrutura de um banco de dados

Um banco de dados é um sistema de armazenamento estruturado de dados, que permite acesso rápido, seguro e organizado. As empresas utilizam sistemas como:

- SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados), como MySQL, SQL Server, Oracle, PostgreSQL.
- Softwares administrativos com bancos internos, como ERP e CRM.
- Planilhas eletrônicas com banco de dados estruturado, para pequenas e médias empresas.

Componentes principais:

- Tabelas: organizam dados por categorias (clientes, produtos, pedidos, etc.).
- Campos: representam os atributos dos dados (nome, CPF, valor, data).
- Registros: são as linhas da tabela, com os dados preenchidos.
- Chaves primárias e estrangeiras: organizam e relacionam informações entre tabelas.

Fontes de informação e validação de dados

A gestão eficaz depende também da utilização de fontes confiáveis e da validação da veracidade das informações coletadas:

- Fontes internas: sistemas da empresa, históricos, relatórios.
- Fontes externas: IBGE, Sebrae, sites governamentais, entidades setoriais.
- Validação de dados: técnicas e ferramentas que verificam a consistência das informações por meio de comparações cruzadas, regras de negócios e auditoria de dados.

OBSERVAÇÕES:

Informações não validadas podem gerar decisões incorretas, retrabalho e prejuízos operacionais.

O armazenamento em nuvem (cloud computing) possibilita que os dados e arquivos da organização fiquem acessíveis de qualquer lugar com segurança e backup automático. Entre as plataformas populares estão Google Drive, OneDrive e Dropbox.

Vantagens do armazenamento em nuvem:

- Acesso remoto e simultâneo por múltiplos usuários;
- Redução de custos com infraestrutura física;
- Sincronização automática de arquivos;
- Recuperação em caso de perda ou pane local.

Segurança da informação:

- Utilização de senhas fortes e autenticação em duas etapas;
- Políticas de acesso e permissões por função;
- Criptografia de dados;
- Backup regular e monitoramento de acessos.

OBSERVAÇÕES:

A segurança da informação é um ativo estratégico e deve ser tratada como prioridade, com políticas claras e práticas contínuas de prevenção.

VOCÊ SABIA?**A internet das coisas (IOT) nas empresas**

Cada vez mais, objetos físicos estão conectados à internet: impressoras, geladeiras, máquinas industriais, sensores e até lâmpadas. Isso é chamado de Internet das Coisas (IoT). Na administração, esses

dispositivos ajudam a monitorar estoques em tempo real, controlar temperatura de ambientes, rastrear pacotes e aumentar a produtividade.

FERRAMENTAS DIGITAIS PARA PRODUTIVIDADE ADMINISTRATIVA

Processamento e edição de textos

Ferramentas de edição de texto, como o Microsoft Word, Google Docs ou LibreOffice Writer, são utilizadas para produzir e formatar documentos administrativos, contratos, relatórios e comunicações formais.

Recursos essenciais:

- Formatação de texto (tipo, cor, tamanho, espaçamento);
- Inserção de tabelas, imagens, organogramas e gráficos;
- Revisão ortográfica e gramatical;
- Mala direta e etiquetas para correspondência personalizada.

OBSERVAÇÕES:

A padronização de documentos aumenta a credibilidade e profissionalismo da comunicação interna e externa da organização.

Planilhas eletrônicas

Planilhas como Excel e Google Sheets são utilizadas para organização, controle e análise de dados, auxiliando nos processos contábeis, financeiros e operacionais.

Principais funcionalidades:

- Formatação condicional e validação de dados;
- Fórmulas básicas (SOMA, MÉDIA, MÍNIMO, MÁXIMO);
- Funções mais complexas (PROCV, SE, TABELAS DINÂMICAS);

- Gráficos para visualização e interpretação dos dados.

OBSERVAÇÕES:

O domínio de planilhas eletrônicas é considerado uma das competências essenciais para técnicos administrativos no mercado atual.

Apresentações digitais

Softwares como PowerPoint, Google Slides ou Canva são usados para apresentar relatórios, propostas e ideias de forma visual e impactante. A apresentação eficaz é uma habilidade valorizada em reuniões, treinamentos e eventos corporativos.

Elementos recomendados:

- Uso de tópicos e imagens explicativas;
- Gráficos e esquemas visuais;
- Aplicação de técnicas de oratória e storytelling.

OBSERVAÇÕES:

Uma apresentação bem estruturada pode ser decisiva na aprovação de projetos, atração de investidores ou motivação da equipe.

Aplicativos e produtividade na nuvem

O uso de aplicativos integrados à nuvem facilita o acesso remoto, a colaboração simultânea e a sincronização de tarefas e informações. Entre os mais utilizados estão:

- Webmail corporativo (Outlook, Gmail);
- Agendas compartilhadas (Google Agenda, Microsoft Calendar);
- Gerenciadores de tarefas (Trello, Asana, Notion);
- Ferramentas de localização e pesquisa de dados;
- Armazenamento e compartilhamento de arquivos (Google Drive, Dropbox).

OBSERVAÇÕES:

A produtividade em ambientes colaborativos e remotos depende da capacidade da equipe em utilizar essas ferramentas com eficiência e disciplina.



SE LIGA NA CHARADA!

Pergunta:

Por que o computador foi ao médico?

Resposta:

Porque ele estava com um vírus!

REDES DE COMUNICAÇÃO, PUBLICAÇÃO NA INTERNET E SEGURANÇA DIGITAL

Noções básicas de redes de comunicação de dados

As redes de comunicação são a base da conectividade entre sistemas, equipamentos e usuários. Elas permitem a troca de informações de forma estruturada e segura.

Conceitos principais:

- Rede local (LAN): conecta computadores e dispositivos em um ambiente limitado (ex: empresa).

- Rede de longa distância (WAN): conecta redes geograficamente distantes (ex: internet).
- Roteadores, switches, cabos e modems: componentes físicos das redes.
- Protocolo TCP/IP: linguagem-padrão usada para o tráfego de dados.

OBSERVAÇÕES:

A compreensão básica da estrutura das redes é essencial para o bom funcionamento das operações administrativas digitais.

Publicação e gerenciamento de conteúdo na internet

O domínio da internet como ferramenta de marketing e comunicação exige o conhecimento de plataformas de publicação e redes sociais, com foco na presença digital e interação com o público.

Elementos e estratégias:

- Sites e blogs corporativos: divulgam conteúdos institucionais, produtos, novidades e campanhas.
- Redes sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn): canais de marketing, relacionamento e SAC.
- Técnicas de postagem: uso de hashtags, links, imagens e vídeos relevantes.
- Ferramentas de agendamento e análise de desempenho: controlam o impacto das postagens.

OBSERVAÇÕES:

As empresas que mantêm presença ativa e estratégica nas redes sociais têm maior visibilidade, engajamento e alcance de público.

Privacidade, segurança e proteção de dados

A segurança digital é um dos temas mais sensíveis no ambiente corporativo. A confidencialidade das informações, o controle de acessos e a proteção contra ataques cibernéticos são cruciais para a integridade organizacional.

Boas práticas:

- Criação de senhas fortes e exclusivas;
- Atualização constante de softwares e sistemas;
- Uso de antivírus e firewalls;
- Treinamento da equipe para prevenção de phishing e fraudes;
- Política de backup e restauração de dados;
- Conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

OBSERVAÇÕES:

Um único vazamento de dados pode comprometer não apenas a reputação da empresa, mas também acarretar sanções legais.

VOCÊ SABIA?



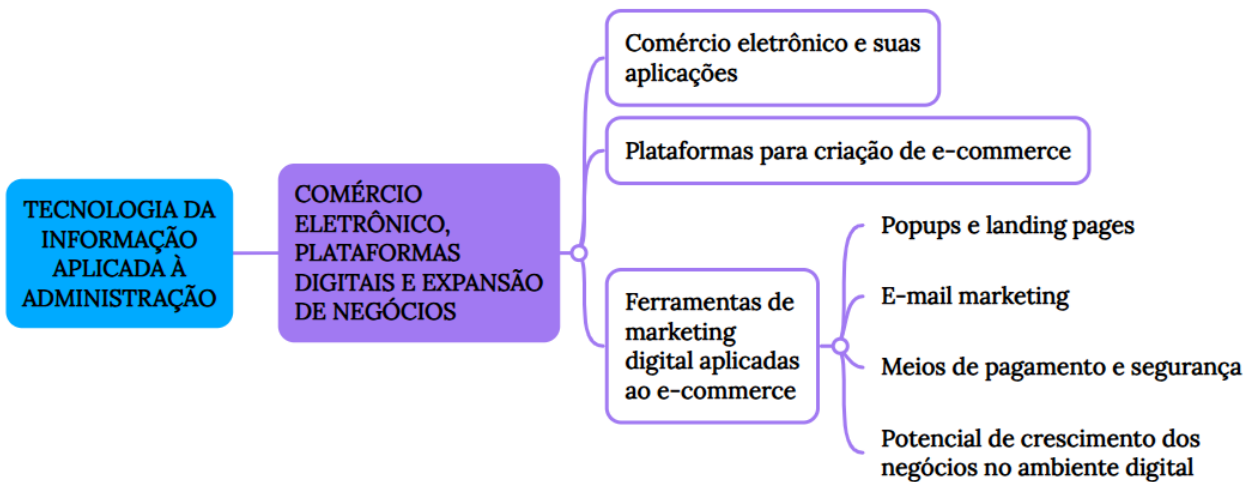
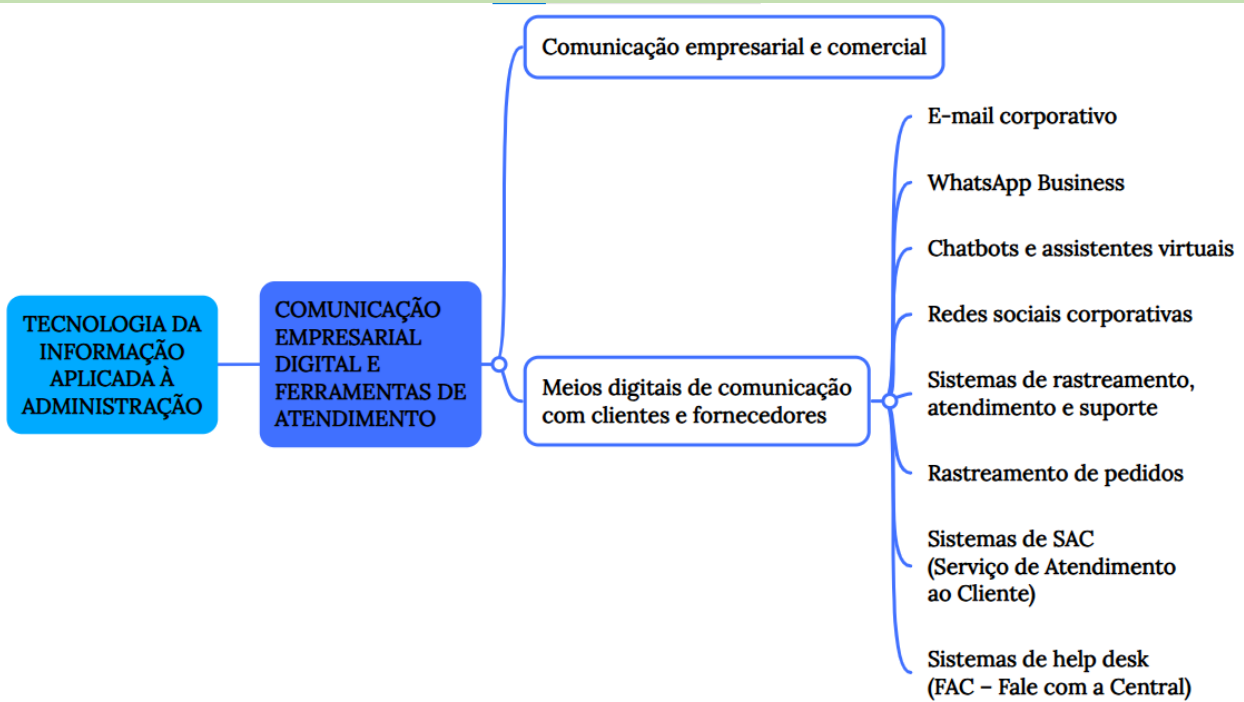
O e-mail mais antigo do mundo

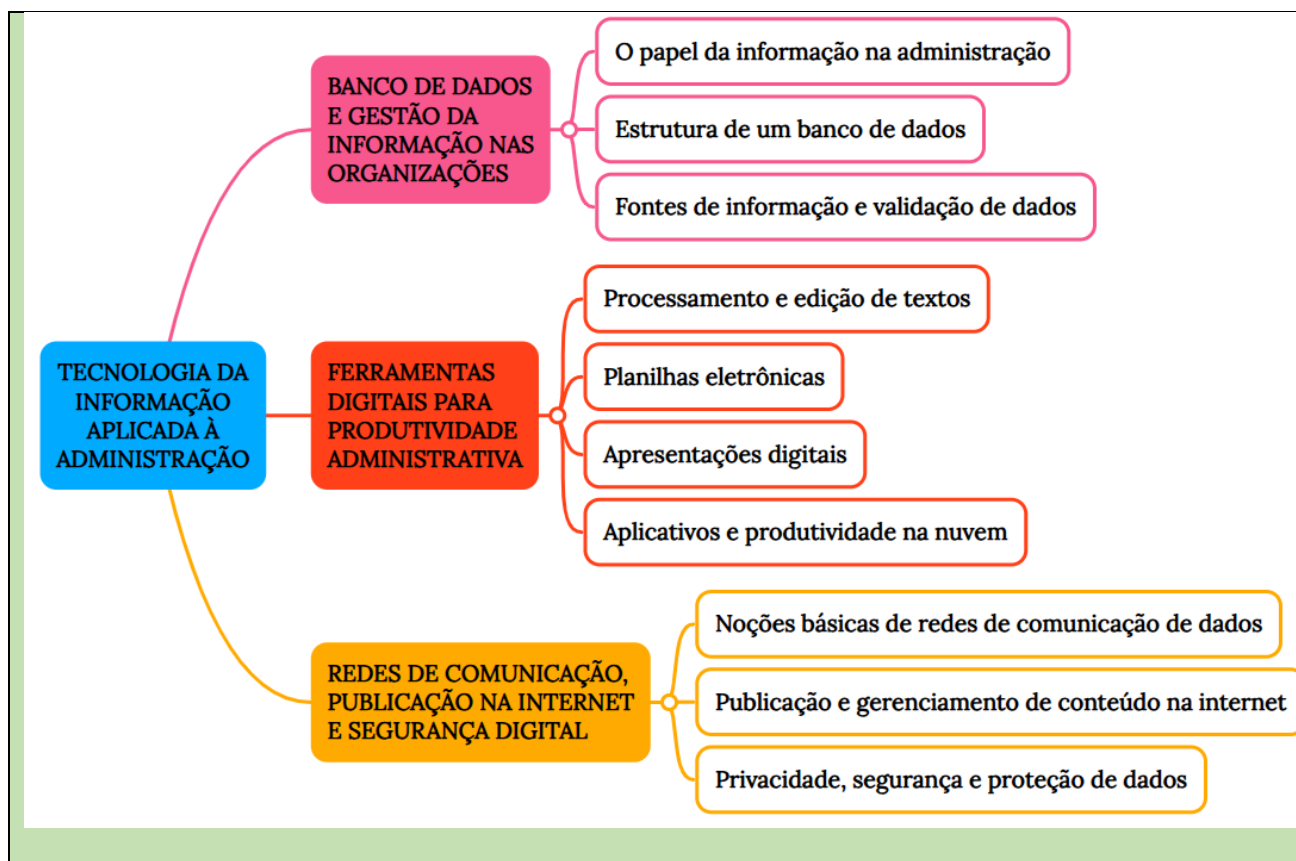


O primeiro e-mail da história foi enviado em 1971 por Ray Tomlinson, considerado o pai do correio eletrônico. Curiosamente, ele escolheu o @ (arroba) como separador entre o nome do usuário e o nome do computador, algo que se tornou padrão mundial. A mensagem era algo simples como “QWERTYUIOP”, e foi usada apenas como teste entre dois computadores lado a lado.

SESSÕES ESPECIAIS

MAPA DE ESTUDO





SÍNTESE DIRETA

1. COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL DIGITAL E FERRAMENTAS DE ATENDIMENTO

- A comunicação digital moderna utiliza recursos como e-mail corporativo, sistemas de mensagens instantâneas e redes sociais.
- Sistemas de atendimento ao cliente incluem SAC, FAC (central de ajuda), chatbots e CRM.
- Atendimento digital melhora a experiência do consumidor e proporciona maior agilidade e registro de interações.

2. COMÉRCIO ELETRÔNICO, PLATAFORMAS DIGITAIS E EXPANSÃO DE NEGÓCIOS

- O e-commerce pode ocorrer entre empresas (B2B), entre empresa e consumidor (B2C) ou entre consumidores (C2C).

- Plataformas como Shopify, Wix, WooCommerce e Nuvemshop facilitam a criação e gestão de lojas virtuais.
- Ferramentas de marketing digital como e-mail marketing, landing pages e popups são usadas para conversão de vendas.
- A segurança no comércio eletrônico depende de gateways de pagamento seguros e criptografia dos dados.

3. BANCO DE DADOS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

- A informação é essencial na tomada de decisões e deve passar por entrada, processamento, saída e feedback.
- Um banco de dados organiza informações por meio de tabelas, campos, registros e chaves.
- Fontes confiáveis e validação dos dados evitam erros de análise e prejuízos operacionais.
- O armazenamento em nuvem oferece acesso remoto, sincronização e backup automático.

4. FERRAMENTAS DIGITAIS PARA PRODUTIVIDADE ADMINISTRATIVA

- Processadores de texto são utilizados para criar documentos profissionais e padronizados.
- Planilhas eletrônicas são ferramentas essenciais para análise financeira e controle operacional.
- Apresentações digitais comunicam informações com impacto visual e clareza.
- Aplicativos em nuvem otimizam organização pessoal, comunicação e colaboração em tempo real.

5. REDES DE COMUNICAÇÃO, PUBLICAÇÃO NA INTERNET E SEGURANÇA DIGITAL

- Redes de dados (LAN, WAN) e seus componentes permitem conectividade e troca de informações.
- A publicação de conteúdo na internet inclui blogs, redes sociais e ferramentas de gestão de postagens.

- A segurança digital exige boas práticas: senhas fortes, backup, criptografia, firewalls e conformidade com a LGPD.

MOMENTO QUIZ

1. Em relação às ferramentas de atendimento digital utilizadas nas empresas, assinale a alternativa que apresenta corretamente uma vantagem dos chatbots:

- a) Substituem totalmente os atendentes humanos.
- b) Funcionam apenas em horário comercial.
- c) Permitem atendimento automatizado e simultâneo a vários usuários.
- d) São restritos a sistemas bancários.
- e) São obrigatórios por lei em sites de e-commerce.

2. Qual das opções abaixo representa corretamente a sequência de etapas no processamento da informação nas organizações?

- a) Processamento → Saída de dados → Entrada de dados → Feedback.
- b) Entrada de dados → Saída de informação → Processamento → Feedback.
- c) Feedback → Processamento → Entrada de dados → Saída de informação.
- d) Entrada de dados → Processamento → Saída de informação → Feedback.
- e) Processamento → Entrada de dados → Feedback → Saída de informação.

3. As plataformas de e-commerce possibilitam que empresas vendam produtos e serviços de forma online. Sobre esse tema, marque a alternativa correta:

- a) São exclusivas para empresas com CNPJ.
- b) Exigem conhecimento avançado em programação.
- c) Possuem ferramentas integradas de pagamento e controle de estoque.
- d) Não oferecem integração com redes sociais.
- e) Apenas grandes empresas podem utilizá-las com eficiência.

4. Sobre o armazenamento em nuvem, é correto afirmar que:

- a) Os dados ficam salvos exclusivamente em um servidor da empresa.
- b) É um sistema obsoleto substituído por HDs físicos externos.
- c) Permite acesso remoto e colaborativo, com sincronização automática.
- d) Não pode ser usado em dispositivos móveis.
- e) Requer conexão direta com o roteador da empresa para funcionar.

5. No que se refere à segurança digital no ambiente corporativo, qual das alternativas representa uma prática recomendada?

- a) Utilizar a mesma senha em todos os sistemas para facilitar o acesso.
- b) Desativar o antivírus para melhorar a velocidade do computador.
- c) Compartilhar login com colegas para otimizar o tempo de acesso.
- d) Atualizar periodicamente os sistemas e usar autenticação em duas etapas.
- e) Ignorar notificações de segurança, pois atrapalham o trabalho.

GABARITO QUIZ

QUESTÃO	ALTERNATIVA
1	C
2	D
3	C
4	C
5	D

REFERÊNCIAS

BIRKINSHAW, Julian; MARK, Ken. 25 ferramentas de gestão: um guia sobre os conceitos mais usados. São Paulo: Atlas Books, 2020.

IMPORTÂNCIA da tecnologia da informação nas empresas. Disponível em: <<https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigosistemadeinformacaonasempresas.pdf>>. Acesso em: nov. 2021.

VISÃO geral da criptografia de WhatsApp. Disponível em: <https://scontent.whatsapp.net/v/t39.8562-34/245305453164135225913586>. Acesso em: nov. 2021.



OBRIGADO!
CONTINUE ESTUDANDO.