

Monitoramento de Marcas e Conversações em Mídias Sociais: conceito e aplicações



Fonte da Imagem: <http://www.dfwsocialmediamarketing.com/social-media/dallas-social-media-monitoring-texas.jpg>

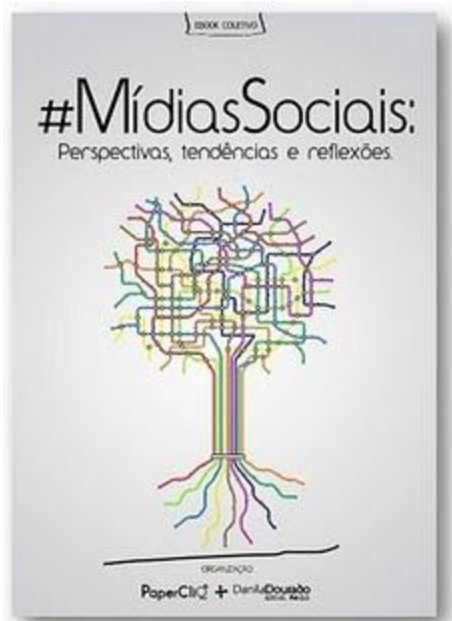


Marcel Ayres

@MarcelAyres

- **Jornalista** – Universidade Federal da Bahia (UFBA)
- **Sócio da PaperCliQ** – Comunicação e Estratégia Digital
- **Pesquisador** no Grupo de Pesquisa em Interações, Tecnologias Digitais e Sociedade (Gits - UFBA)
- **Organizador dos Ebooks** “Mídias Sociais: Perspectivas, Tendências e Reflexões” e “Mídias Sociais e Eleições 2010”.

■ Ebooks sobre Mídias Sociais da PaperCliQ



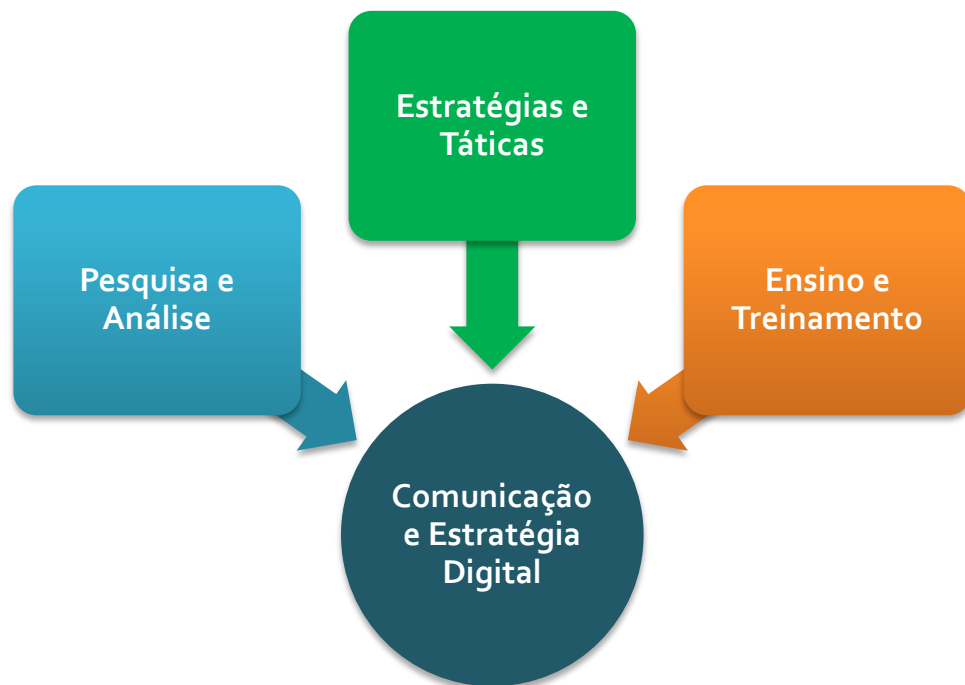
2010



2011

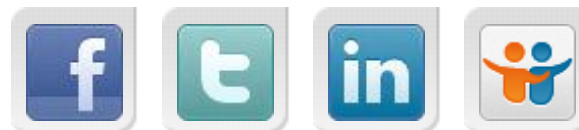
 <http://papercliq.bookess.com/>

■ Sobre a PaperCliQ



📍 A **PaperCliQ** é uma empresa de Comunicação Digital, com foco em **Mídias Sociais**, que busca posicionar as organizações na web, através de soluções inovadoras, estratégicas e criativas

+ informações:





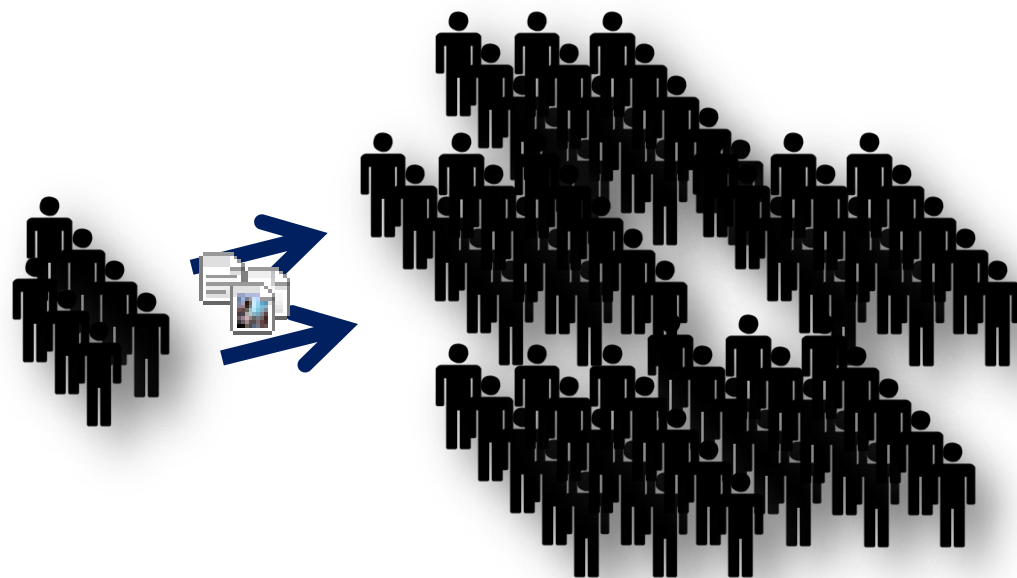
Cenário

>> Mídias de Comunicação Massiva – Modelo Vertical



Produtores

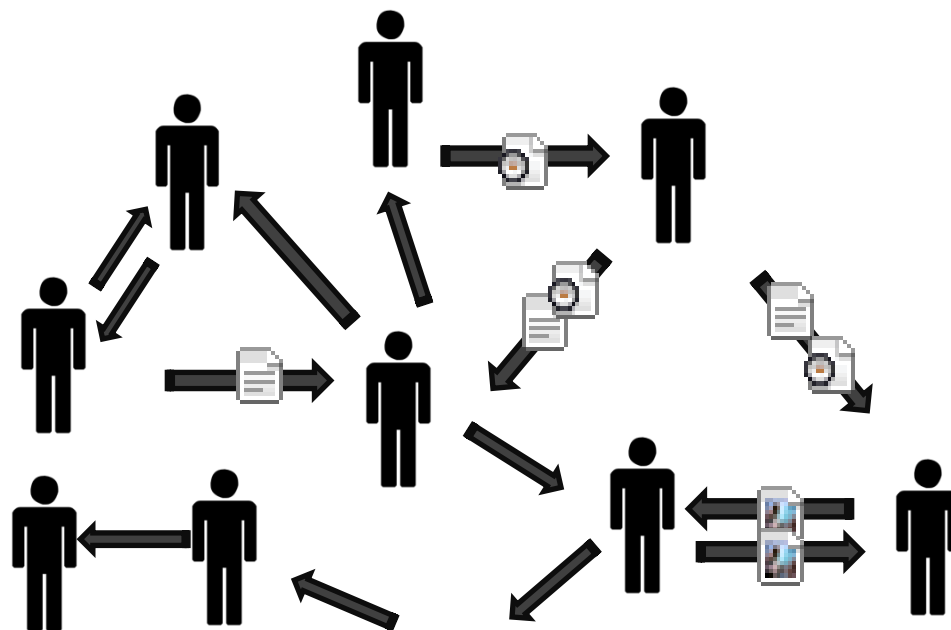
Consumidores



>> Mídias de Comunicação Pós-Massiva – Modelo Horizontal

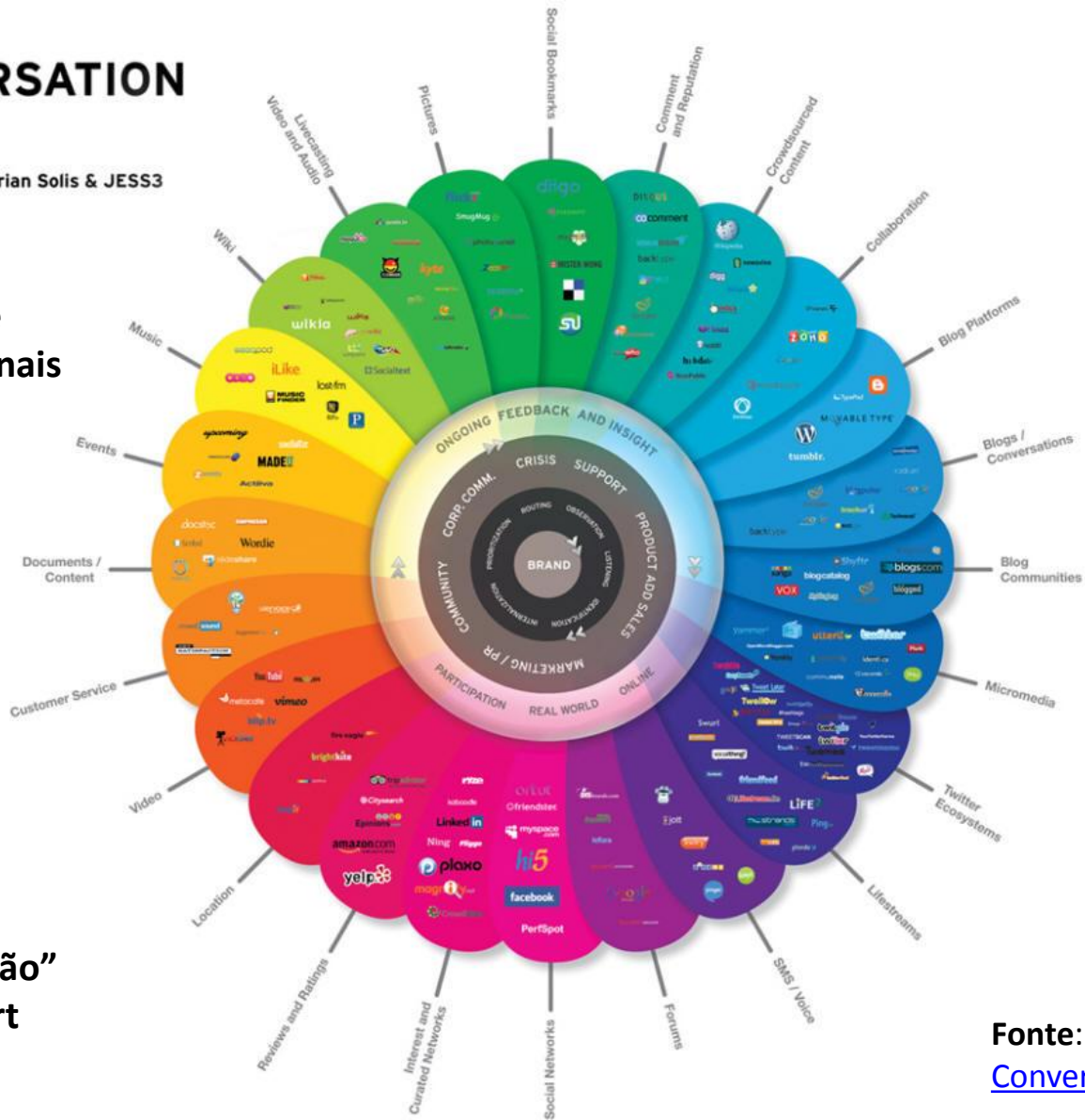


Prosumidores
(Alvin Tofler)



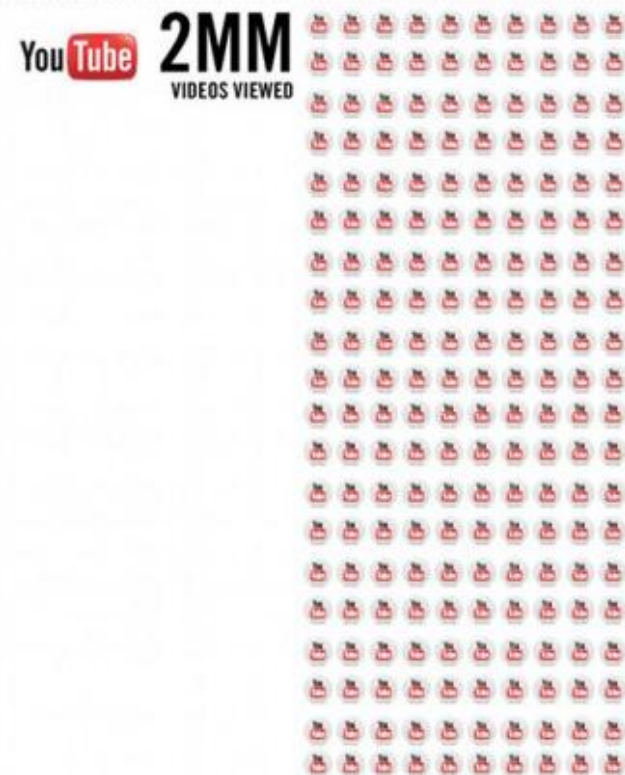
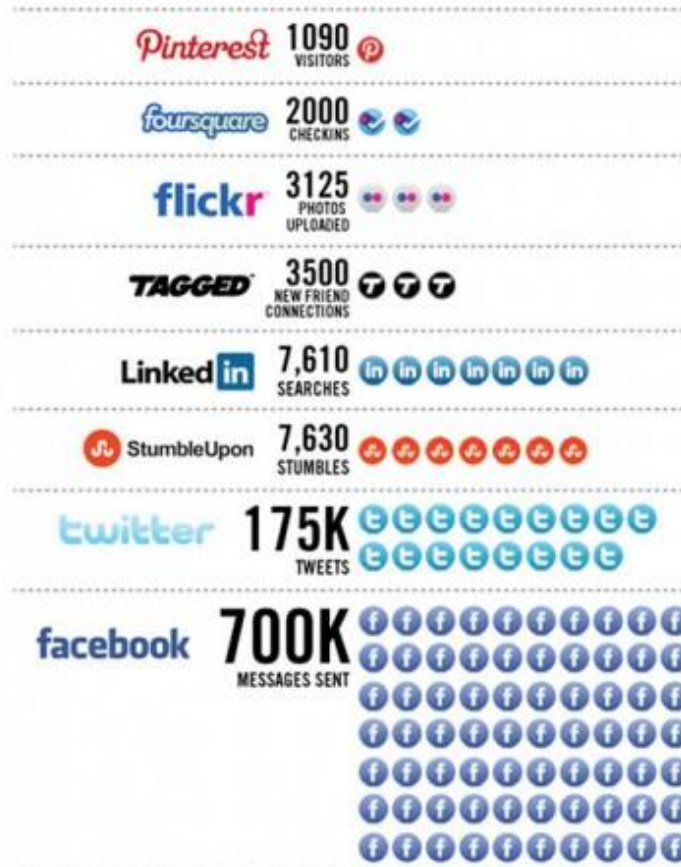
Brought to you by Brian Solis & JESS3

Brought to you by Brian Solis & JESS3



Prisma da Conversação (Brian Solis)

Fonte: [Prism of Conversation](#) (Brian Solis)



>> Registro e Resgate de Conversações e Experiências

Altas emoções no Ribeirão shopping hoje!
De repente todo mundo correndo: "é
assalto?" "é tiro?" #OMG

29 Oct via Twitter for Android ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

Compartilhamento de Experiências Hiperlocais

I'm at Stand de Vendas Construtora
Emccamp (Belo Horizonte)
4sq.com/uKZJEp

Foursquare

26 Oct via foursquare ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply

>> Registro e Resgate de Conversações e Experiências

algm me recomenda algum bom filme de terror/suspense? nao precisa ser filme novo, só de ser bom já ta valendo

48 minutes ago via [TweetDeck](#) ☆ [Favorite](#) ↻ [Retweet](#) ↩ [Reply](#)
from Belo Horizonte, Minas Gerais

[@rozendoaragao](#) Já que vc recomenda, vou comprá-lo. As dicas do [@flaviofachel](#) são show de bola. Sempre dou RT.
[#DicasdeTelejornalismo](#)

1 hour ago via [Mobile Web](#) ☆ [Favorite](#) ↻ [Retweet](#) ↩ [Reply](#)

Alguém me recomenda um modelo de celular bom?

1 hour ago via web ☆ [Favorite](#) ↻ [Retweet](#) ↩ [Reply](#)

maior dor de cabeça alguém recomenda um remédio

1 hour ago via web ☆ [Favorite](#) ↻ [Retweet](#) ↩ [Reply](#)

Demandas por Informações

>> Registro e Resgate de Conversações e Experiências

A Pizzaria #ZeroGrau é uma porcaria!
Arrependi-me amargamente de ter
comido lá! Não recomendo para ninguém.
Dê retwite.

50 minutes ago via [Mobile Web](#) ☆ [Favorite](#) ↺ [Retweet](#) ↩ [Reply](#)

Incrível como o [Subway](#) consegue fazer um lanche tão maravilhoso sem
precisar usar nenhum pedaço de carne. Parabéns, [Subway](#).

8:04 - 10 Abr 12 via Twitter for Android · [Detalhes](#)

↩ [Responder](#) ↺ [Retweeter](#) ☆ [Favorito](#)

Críticas / Recomendações

Não recomendo as @AmericanasCom..
péssimo serviço! O e-commerce mais
equivocado do Brasil. Isso não é loja
online, é crime virtual!

20 minutes ago via [TweetDeck](#) ☆ [Favorite](#) ↺ [Retweet](#) ↩ [Reply](#)

>> Registro e Resgate de Conversações e Experiências



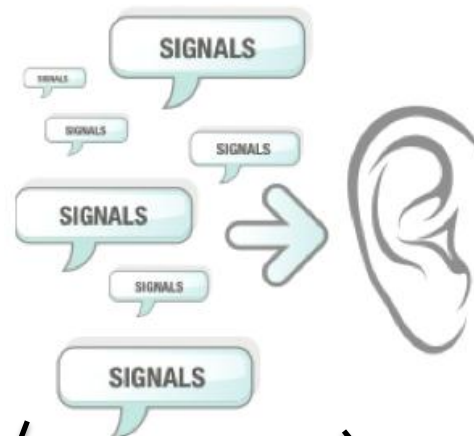
Sátiras e Remix



Você está
ouvindo o seu
público?



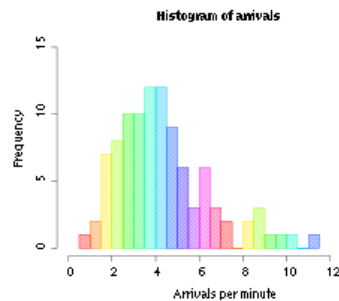
Fonte da Imagem: <http://www.escolafreelancer.com/wp-content/uploads/2011/03/ouvir.jpg>



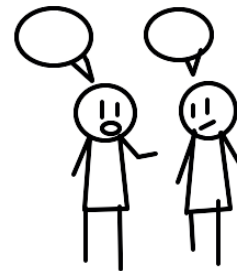
Onde e
Quando falou?



O quanto se falou?



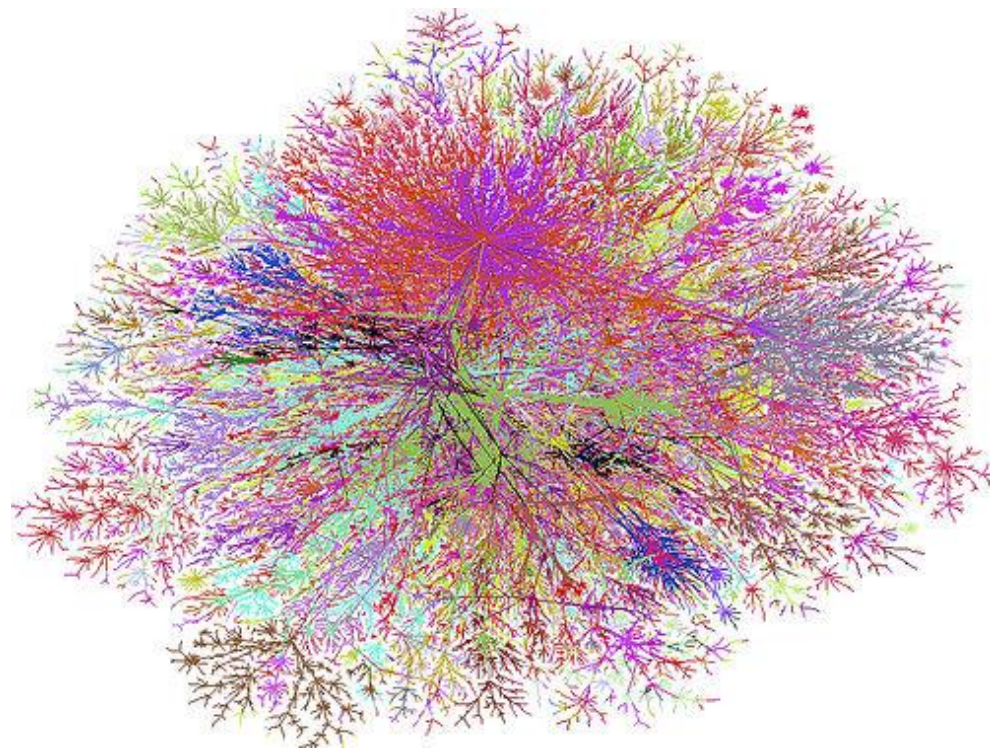
Sobre o que falou?



Quem falou?

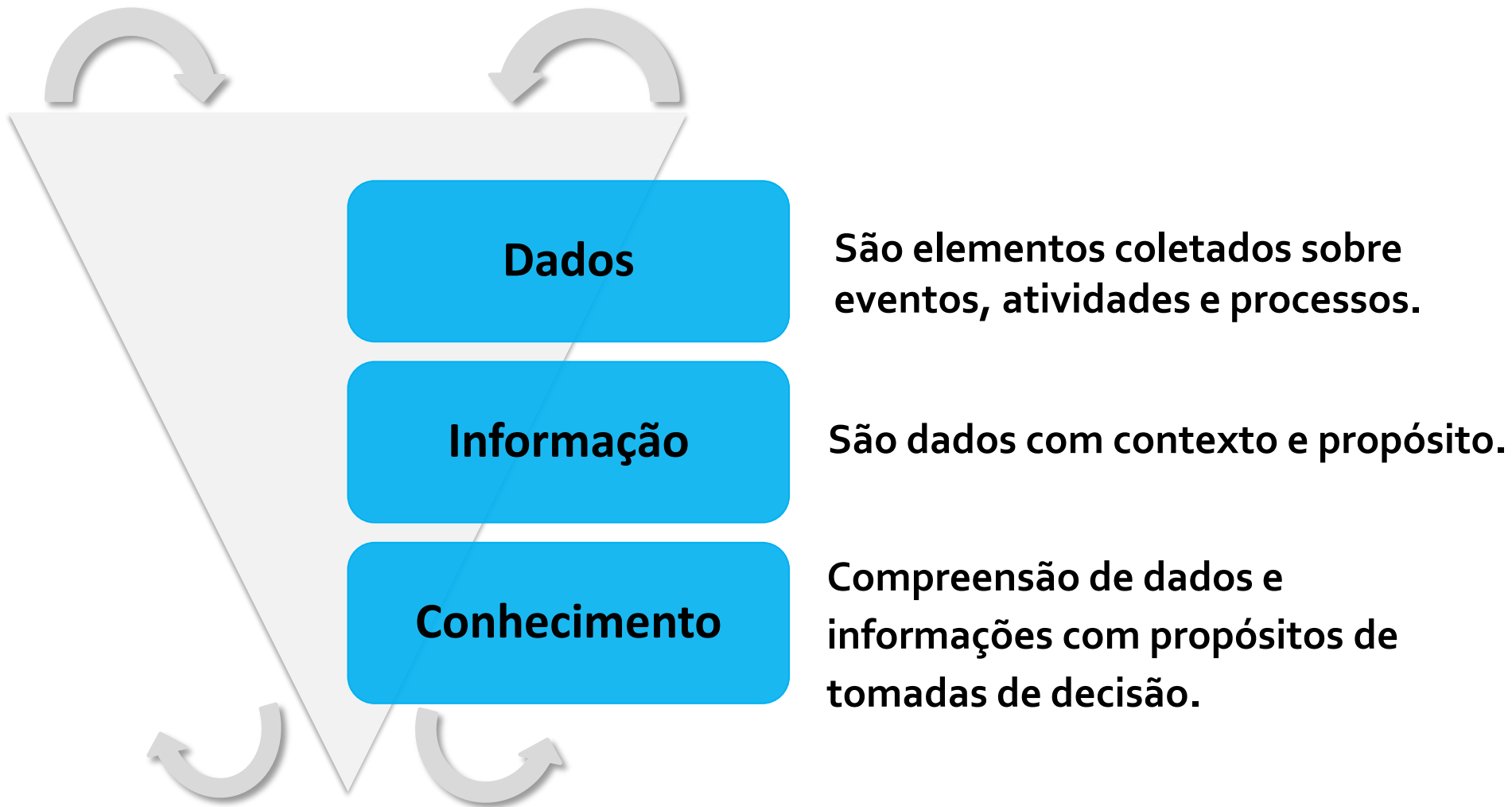


O que fazer com tantos Dados?

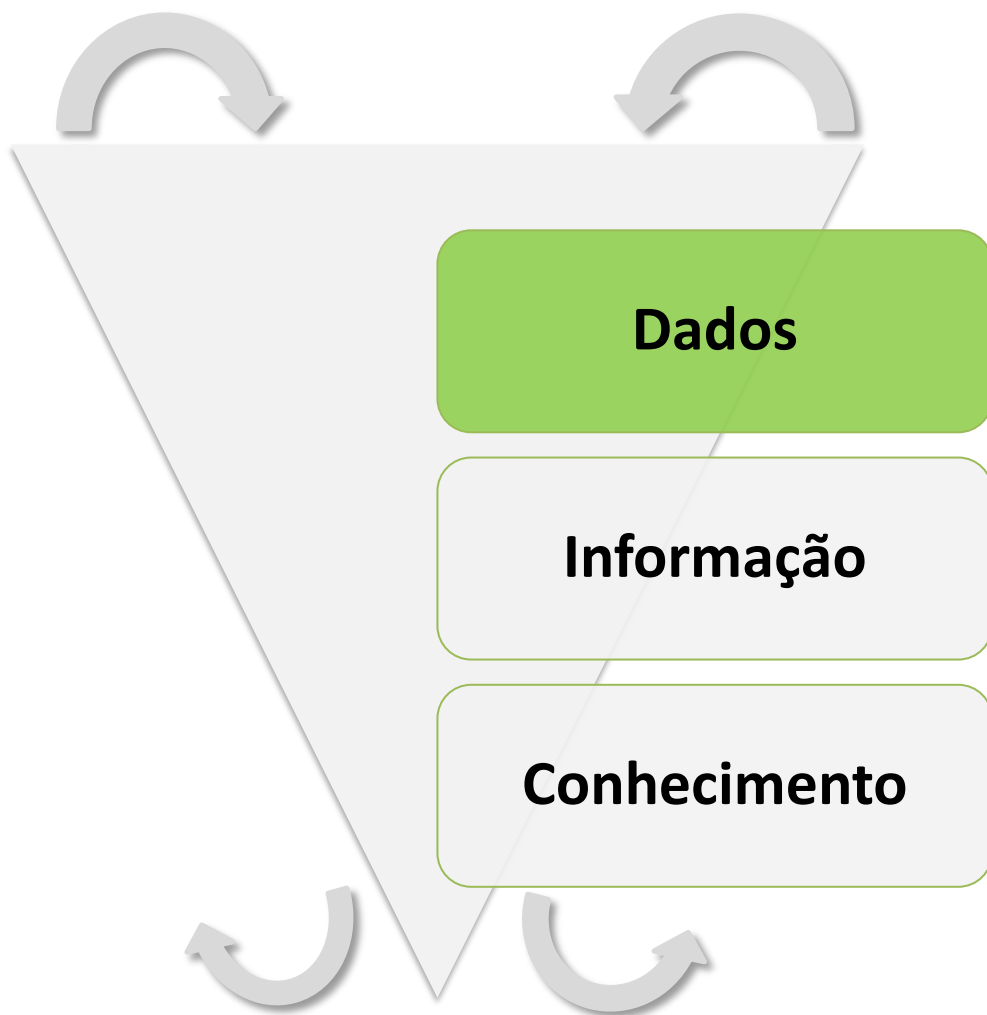


Fonte da Imagem: <http://www.tonybates.ca/wp-content/uploads/Big-data.jpg>

>> Dados, informação e Conhecimento



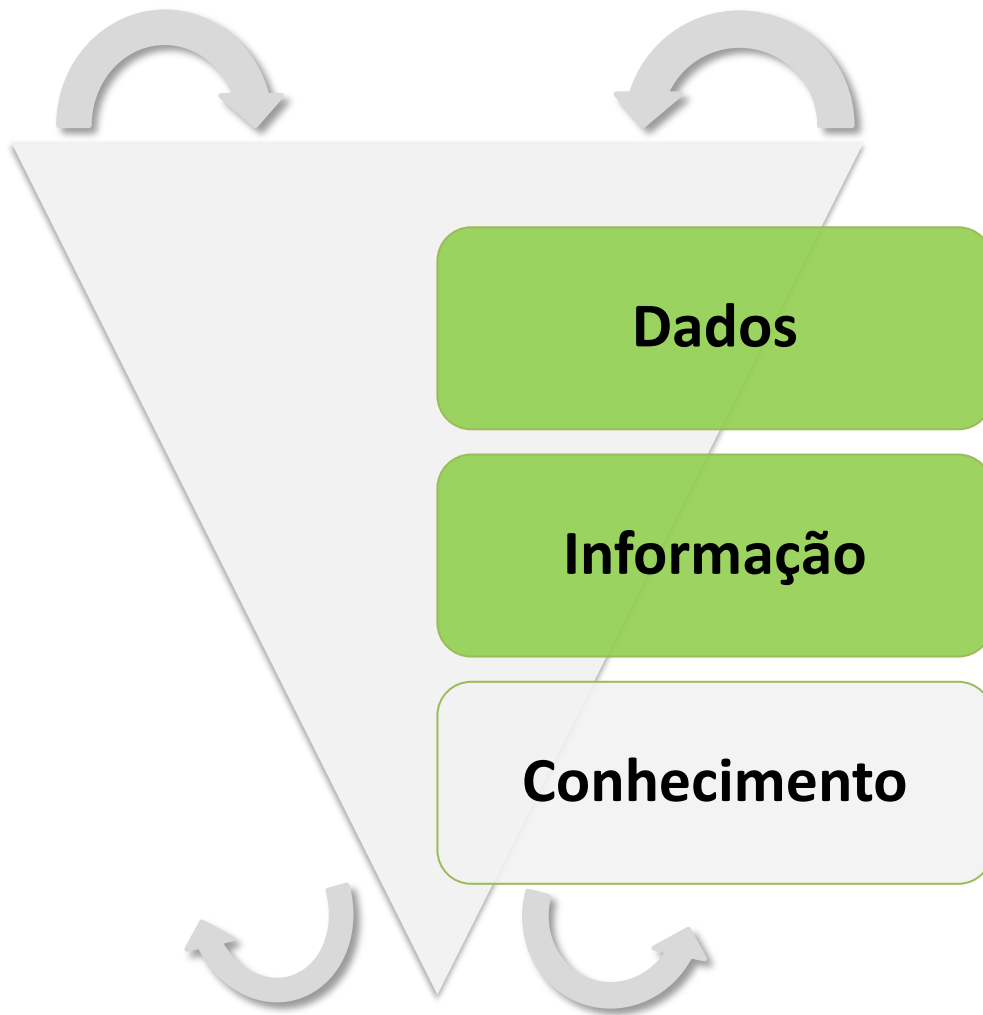
>> Dados, informação e Conhecimento



Exemplo:

Crescimento no número de seguidores e menções

>> Dados, informação e Conhecimento

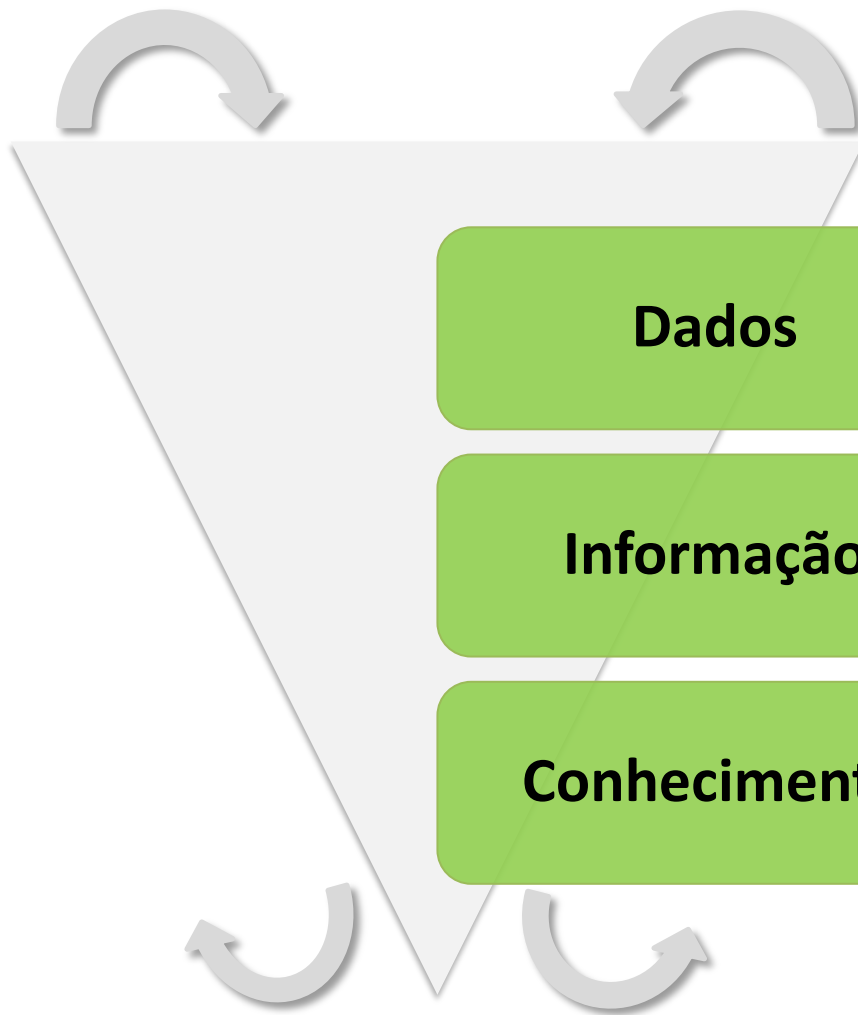


Exemplo:

Crescimento no número de seguidores e menções

Polêmica sobre a fabricação dos produtos gera crise de imagem

>> Dados, informação e Conhecimento

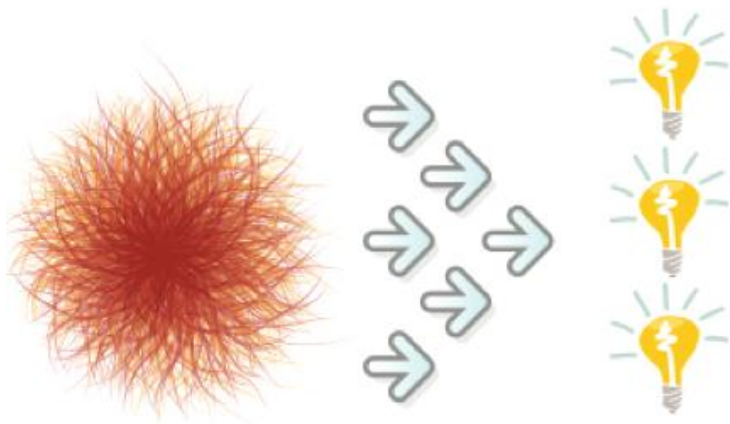


Exemplo:

Crescimento no número de seguidores e menções

Polêmica sobre a fabricação dos produtos gera crise de imagem

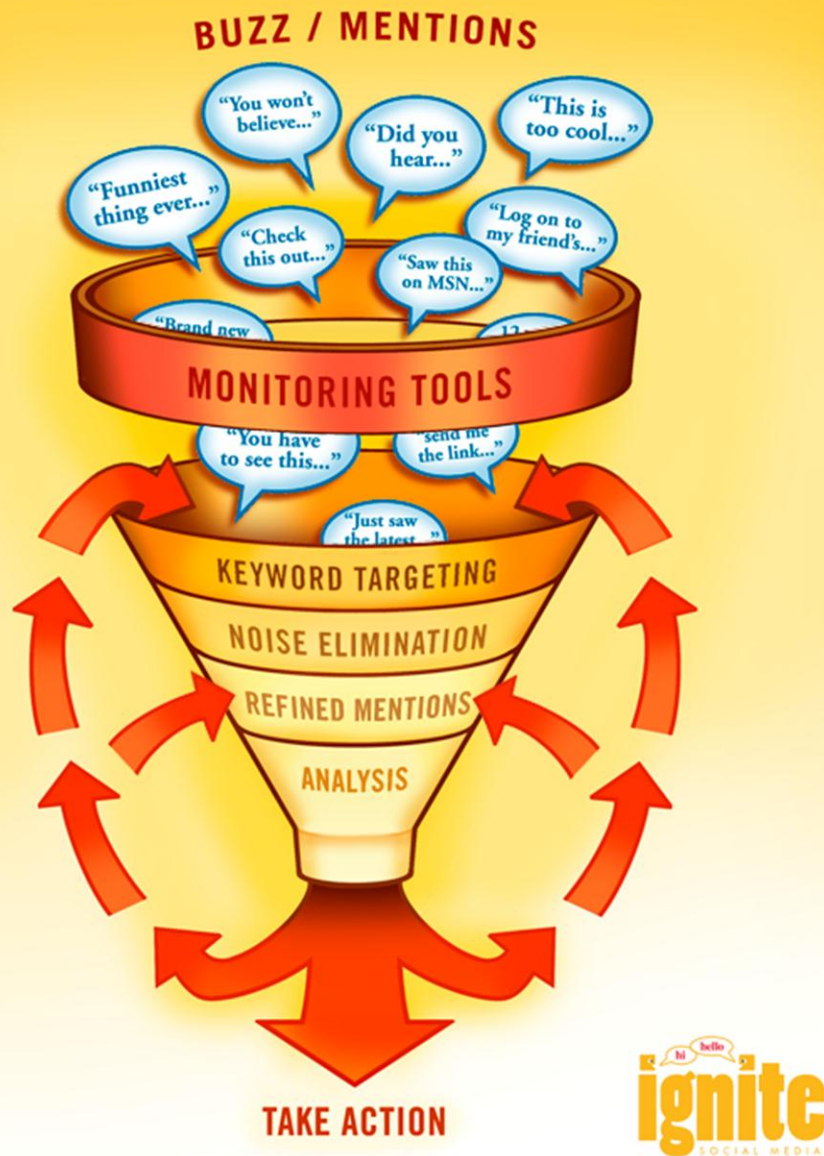
Elaboração de estratégias de conteúdo e relacionamento para conter a crise e diminuir a percepção negativa do produto.



Conceitos



>> Etapas do Monitoramento de conversações em Mídias Sociais

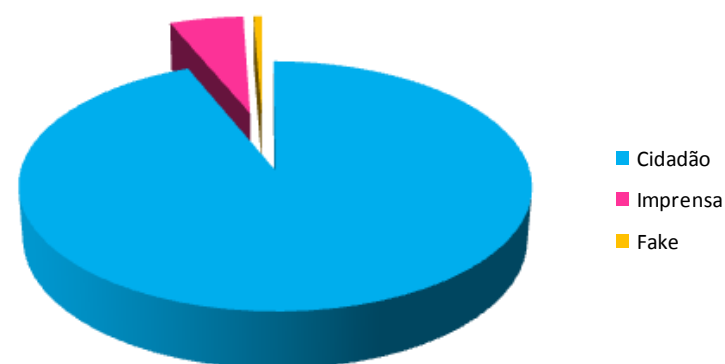
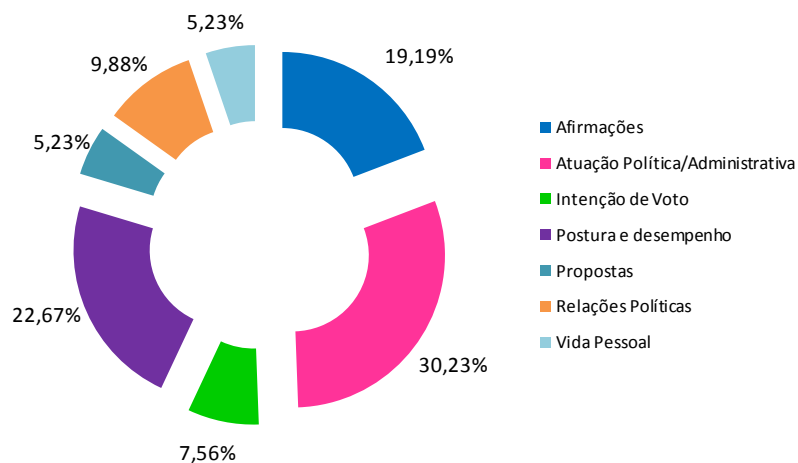


>> Representação do processo de monitoramento nas Mídias Sociais

>> Objetivos do Monitoramento

Objetivos:

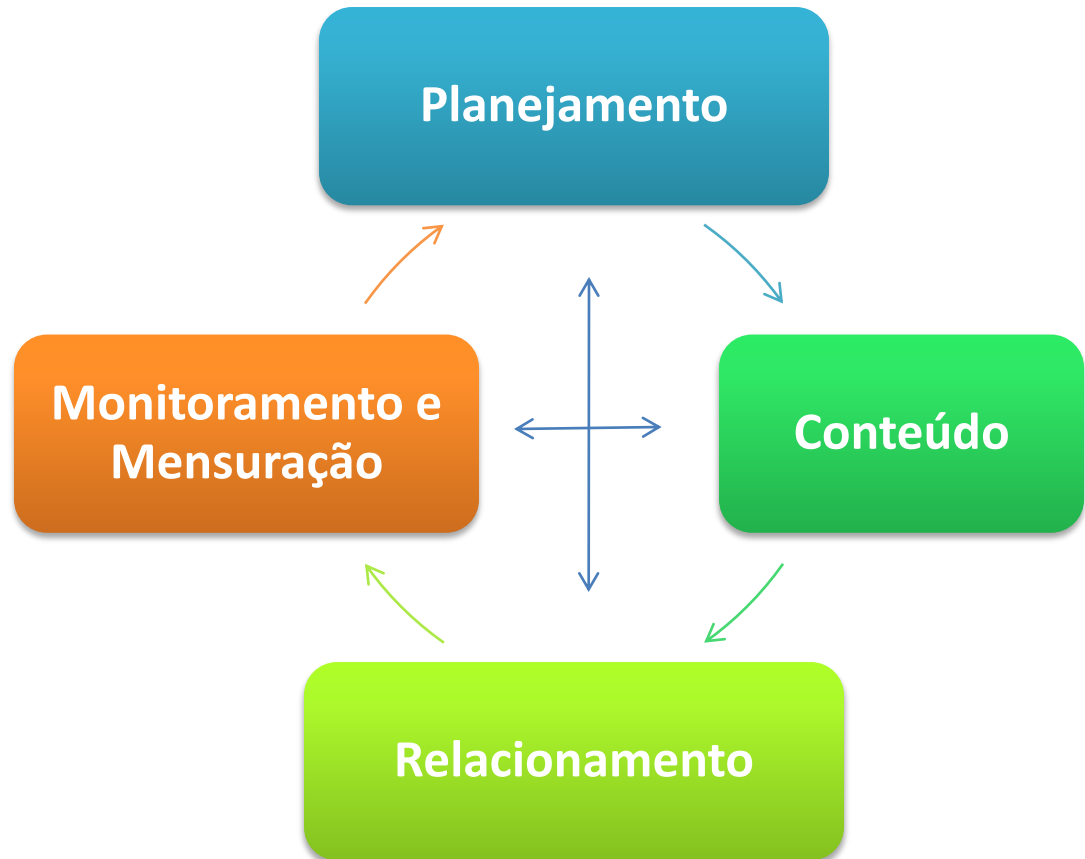
(b) Conhecer melhor os públicos pertinentes; (Silva, 2010)



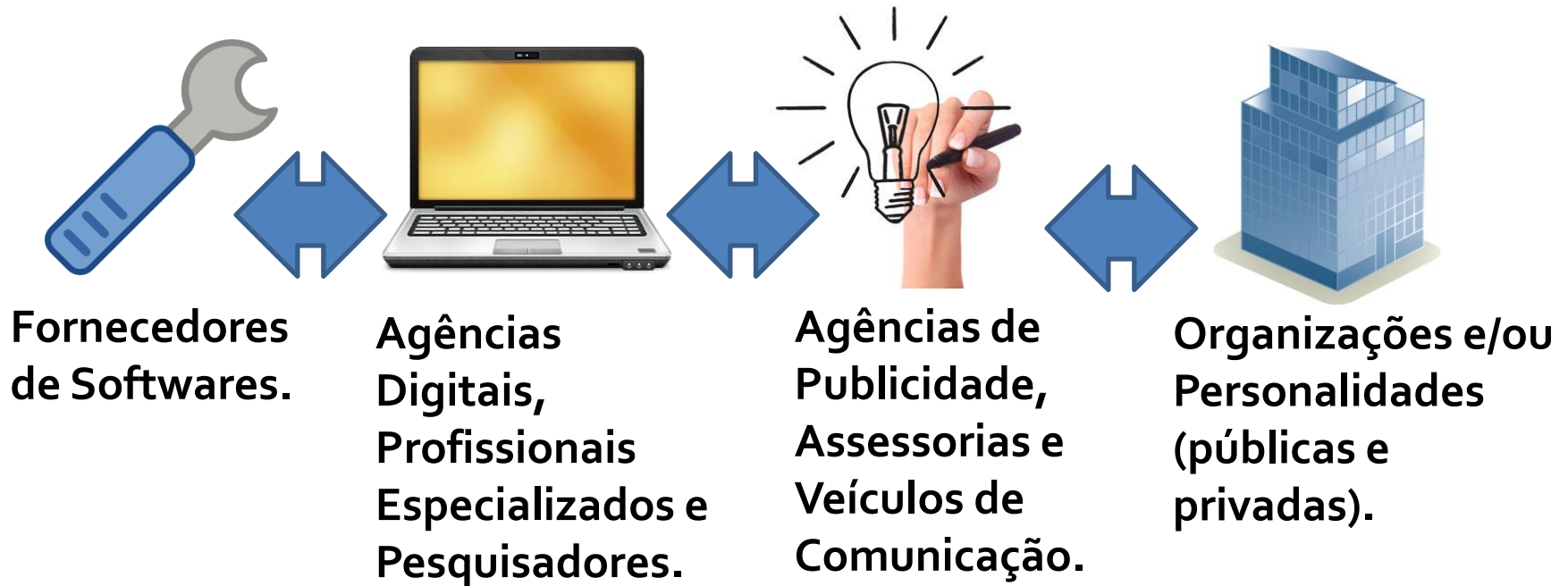
>> Objetivos do Monitoramento

Objetivos:

- (c) Realizar ações **reativas** e **pró-ativas** para alcançar os objetivos da organização ou pessoa de forma ética e sustentável.
(Silva, 2010)



>> Players do circuito de Monitoramento em Mídias Sociais





Ferramentas

Fonte da Imagem: <http://www.halfaworldaway.com.au/images/objects/carp.jpg>

>> Monitoramento Parcial

› O **Monitoramento Parcial** é aquele que utiliza softwares que não permitem adição de informações e tratamento avançado dos dados coletados, como, por exemplo, a utilização de *Google Reader + Google Alerts*, Ferramentas de Buscas Segmentadas (Topsy, Icerocket etc.).

› Em geral, são **ferramentas gratuitas**.
Exemplos ao lado:

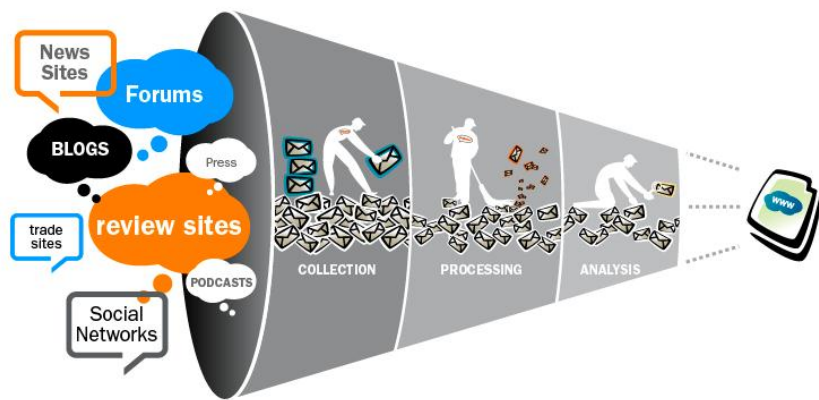


>> Monitoramento Pleno

› O **Monitoramento Pleno** é o que possibilita e agrega **em uma única plataforma/software** as diversas etapas do monitoramento de marcas e conversações (ver slide 22).

› Em geral, são **ferramentas pagas**. Exemplos ao lado:





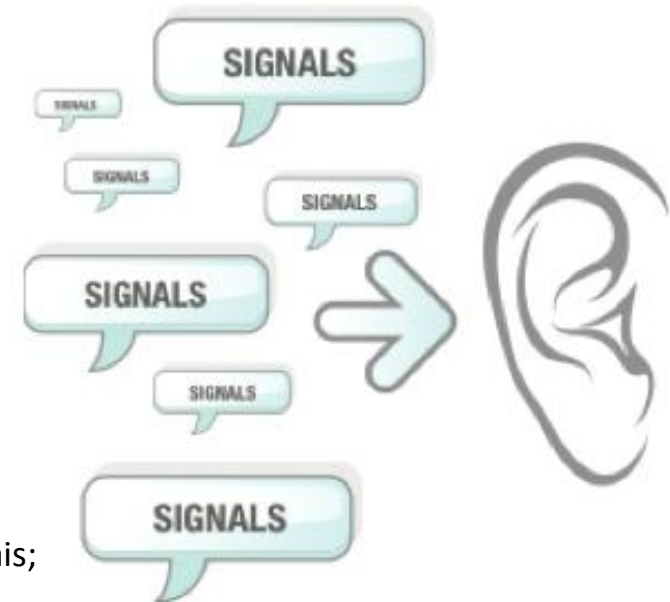
Aplicações

Fonte de Imagem: http://www.kenburbary.com/wp-content/uploads/2009/08/SMM_bg.png

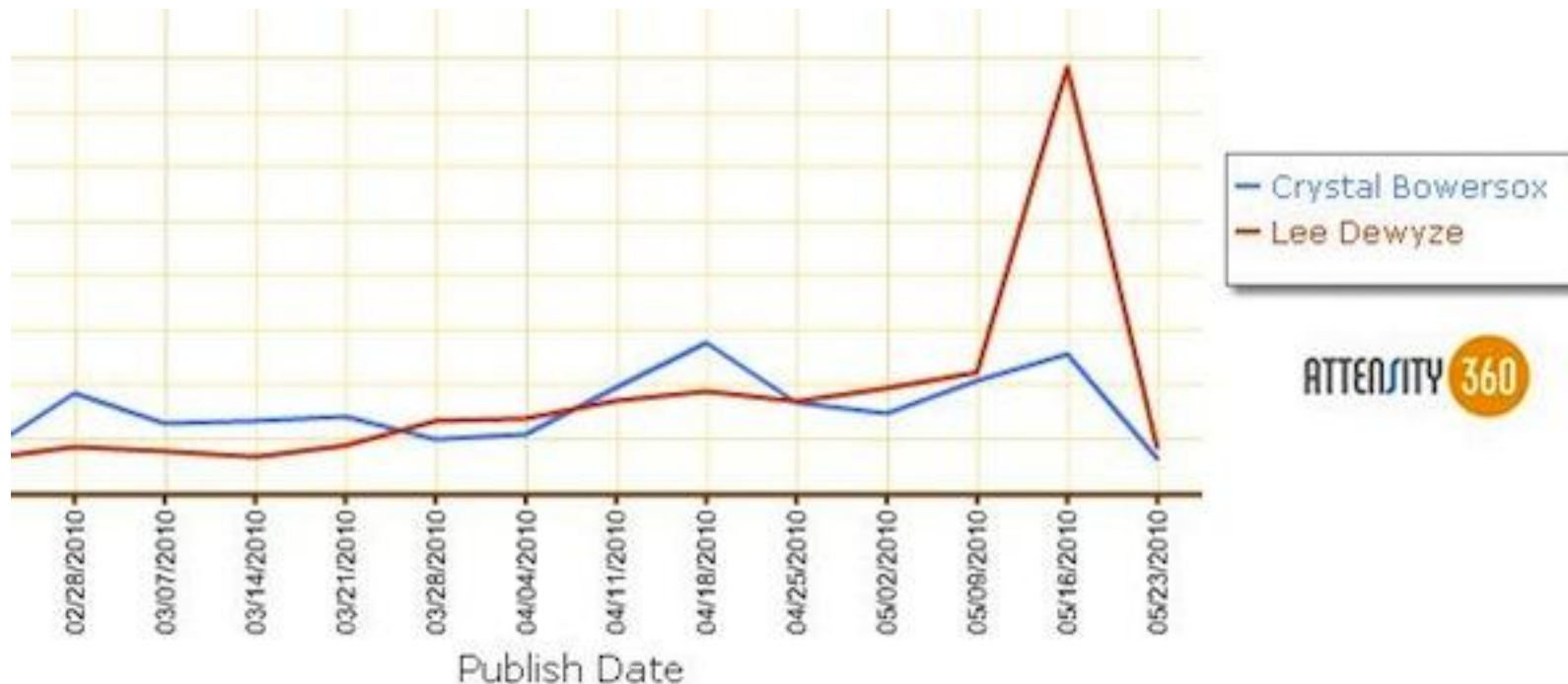
>> Aplicações do Monitoramento

Exemplos de Aplicações do Monitoramento:

- > Evitar e gerenciar crises de imagem;
- > Avaliar campanhas, processos e atuações;
- > Aprender mais sobre o público-alvo;
- > Planejar ações de comunicação;
- > Avaliar mudanças e posicionamentos;
- > Localizar as pessoas mais influentes;
- > Saber novidades e tendências;
- > Acompanhar demandas, críticas e sugestões de usuários de mídias sociais;
- > Atualizar constantemente as estratégias de comunicação e marketing;
- > Identificar novas oportunidades de atuação.



>> Cases – Monitoramento do Consumo integrado de Mídias

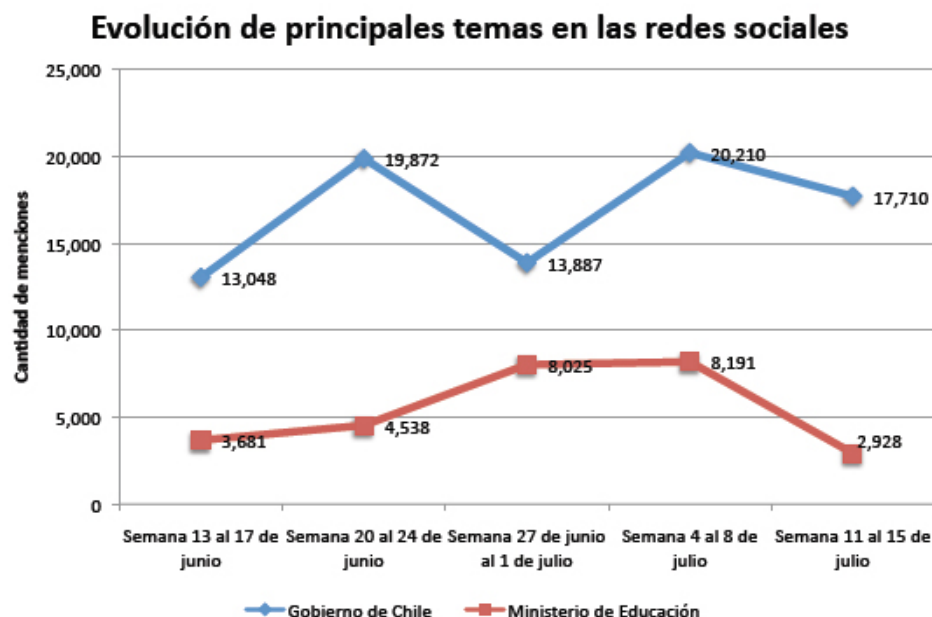


Fonte: <http://www.biz360.com/pressreleases/prbiz360idol090520.aspx>

>> Cases – Monitoramento do Governo

Monitoramento das redes sociais pelo Governo do Chile

Enviado por luisnassif, qua, 22/06/2011 - 08:56



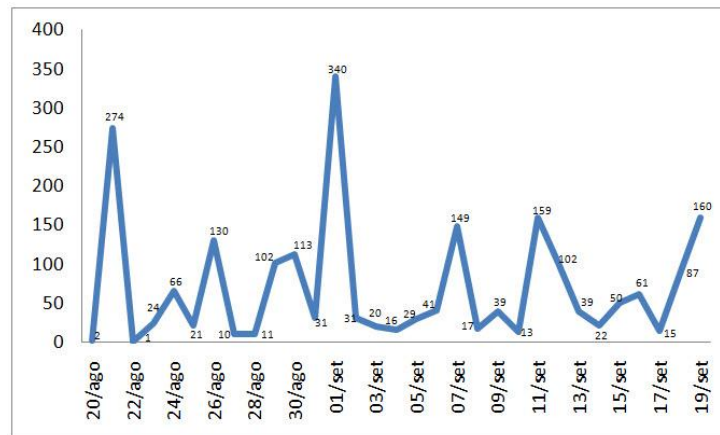
Fonte: <http://www.eldinamo.cl/wp-content/uploads/2011/08/Resumen-mensual-redes-sociales-junio-2011.pdf>

>> Cases – Monitoramento de Epidemias

publicado em 11/10/2011 às 15h11:

Governo vai usar redes sociais para monitorar a dengue a partir de novembro

Primeiro o Ministério da Saúde vai analisar o Twitter, e depois o Facebook



Fonte: <http://noticias.r7.com/saude/noticias/governo-vai-usar-redes-sociais-para-monitorar-a-dengue-a-partir-de-novembro-20111011.html>

>> Cases – Monitoramento de Problemas Urbanos

Polícia de Nova York cria divisão para monitorar redes sociais

Policiais vão varrer a web atrás de possíveis ameaças à ordem pública, organizadas em redes como Twitter e Facebook

12 de Agosto de 2011 | 14:05h



Linha dura barra flash mob em Belo Horizonte

PM acha que está na hora de impor limites para eventos espontâneos convocados por meio das redes sociais. MP, Polícia Civil e prefeitura também participarão da estratégia

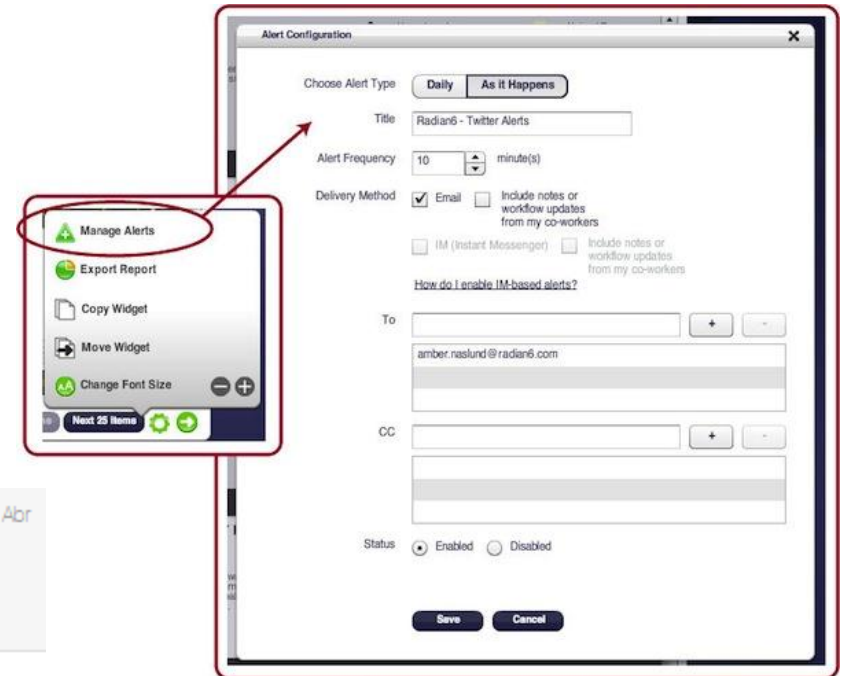
Junia Oliveira -

Publicação: 10/03/2012 06:00 Atualização: 10/03/2012 08:52

PM quer liberar festas marcadas pela internet desde que haja planejamento

A polícia vai conversar com jovens de BH sobre o que chamou "eventos espontâneos". PM também emitiu alerta sobre Saint Patrick's Day

>> Cases – Monitoramento dos Aeroportos no Brasil



Radian6

>> Cases – Monitoramento do Comportamento do Consumidor

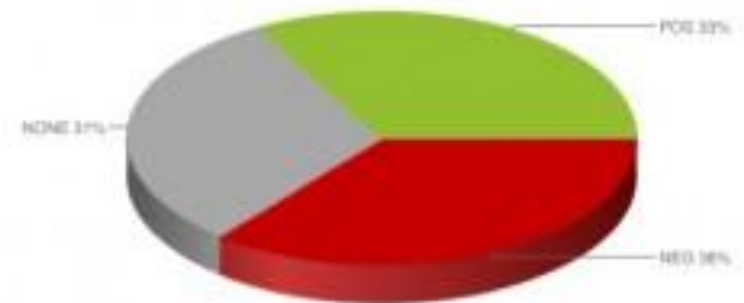


Sentiment towards Blockbuster*

33% +

36% -

Overall Sentiment Pie Chart



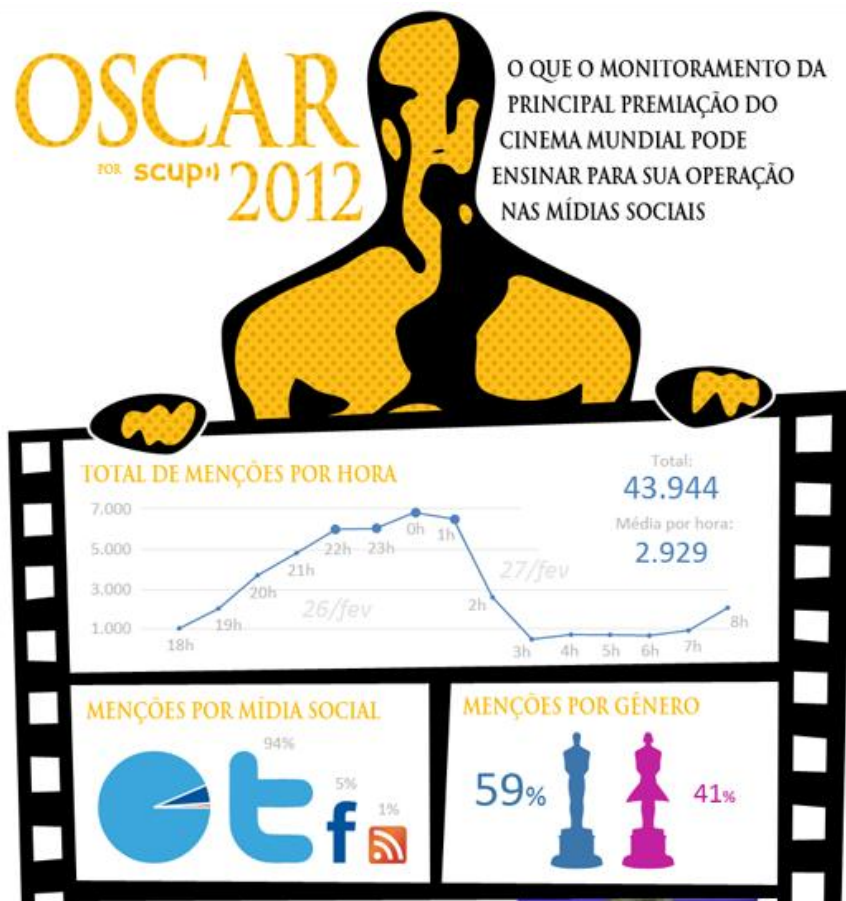
Fonte: <http://www.drnatalienews.com/blog/could-social-media-monitoring-have-saved-netflix-blockbuster-from-themselves>

>> Cases – Monitoramento do Comportamento do Consumidor



Fonte: <http://www.drnatalienews.com/blog/could-social-media-monitoring-have-saved-netflix-blockbuster-from-themselves>

>> Cases – Monitoramento de Eventos



Fonte: <http://blog.scup.com.br/o-que-o-monitoramento-do-oscar-2012-pode-ensinar-para-sua-operacao-nas-midias-sociais>





BOA TARDE NAÇÃO!

AQUI TEM UM BANDO DE LOUCO DE OLHO EM TI, ADRIANO

O JOGADOR CONSIDERADO UM DOS MELHORES DO MUNDO COMPLETA DEZ MESES NO TIMÃO, COM UM GOL E APENAS 73 MINUTOS JOGADOS, DIVIDINDO A OPINIÃO DO PÚBLICO.

SAIBA O QUE ANDARAM FALANDO SOBRE O IMPERADOR NA INTERNET

SENTIMENTO DA NAÇÃO



ALGUMAS OPINIÕES:

- “ISSO É IMPERADOR VAI NESSA QUE VOCÊ CONSEGUE”
- “CONCORDO, TÁ NA HORA DO CORINTHIANS SE MEXER EM RELAÇÃO AO ADRIANO MUITO DINHEIRO JOGADO FORA PRA ELE. PRA POUCO FUTEBOL.”
- “VOCÊ TEM TODA RAZÃO NETO, O ADRIANO NO CORINTHIANS É DESPERDÍCIO, MAS É O ADRIANO”
- “COM ADRIANO E CINCO REFORÇOS, TIMÃO SE REAPRESENTA NO CT”

Pesquisa realizada com base em amostra estratificada com margem de erro de 40%. Amostra total com 3.280 menções.

PRA VOCÊ QUE VESTE O MANTO ALVINEGRO E QUER MOSTRAR SUA OPINIÃO

ACESSE O TWITTER E PARTICIPE USANDO A HASHTAG:

#SOUCORINTHIANS

TODA VEZ QUE CITAR O TIMÃO NAS REDES SOCIAIS, LEMBRE DE USAR A HASHTAG #SOUCORINTHIANS PRA MOSTRAR PRA TODO MUNDO SUA PAIXÃO. DESSA FORMA, PODEREMOS SEPARAR AS OPINIÕES DOS VERDADEIROS CORINTHIANS E DOS CORNETEIROS DE OUTRAS TORÇIDAS.

QUEM MOSTROU MAIS OPINIÃO



MULHERES 17,03%

HOMENS 82,97%

O BRASIL INTEIRO ANDOU FALANDO



POR ONDE ROLOU O ASSUNTO NA INTERNET



O QUE MAIS FALARAM



INFOGRÁFICO OFICIAL
SPORT CLUB CORINTHIANS PAULISTA



WWW.CORINTHIANS.COM.BR
FACEBOOK.COM/CORINTHIANS
TWITTER.COM/SITECORINTHIANS

DESENVOLVIDO POR:

socialfigures

WWW.SOCIALFIGURES.COM.BR
FACEBOOK.COM/SOCIALFIGURES
TWITTER.COM/SOCIALFIGURES

twist

WWW.TWIST.COM.BR
FACEBOOK.COM/TWISTCOMUNICACAO
TWITTER.COM/AGENCIAWIST

DADOS COLETADOS E ANALISADOS PELA FERRAMENTA BRAND CARE DA SOCIAL FIGURES, NO PERÍODO DE 01/01/2012 À 15/01/2012. CRIAÇÃO E DESIGN PELA AGÊNCIA DIGITAL TWIST.

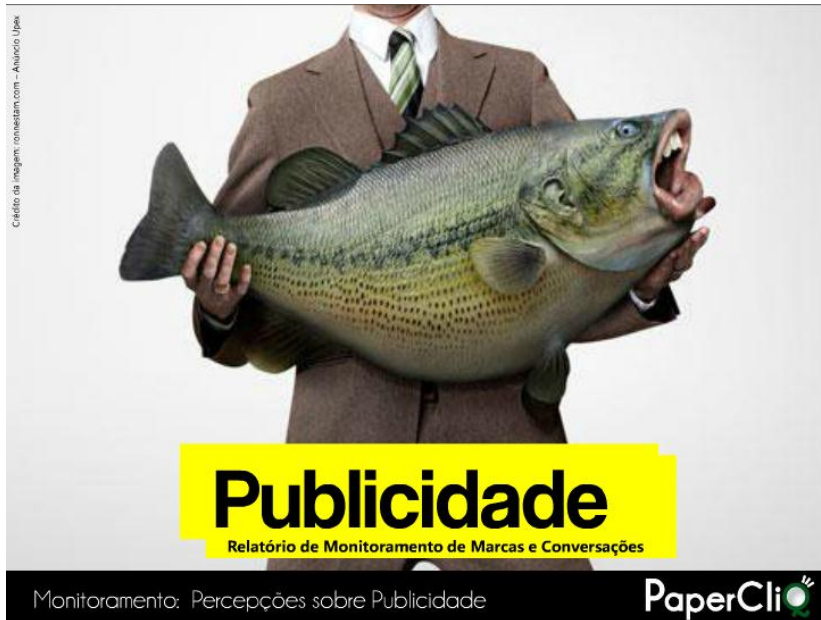
QUER SABER A POPULARIDADE DA ARENA CORINTHIANS NA INTERNET? FIQUE DE OLHO NO PRÓXIMO INFOGRÁFICO

>> Cases –
Monitoramento de
Personalidades

Fonte:

<http://globoesporte.globo.com/futebol/times/corinthians/noticia/2012/02/corinthians-contrata-empresa-para-monitorar-redes-sociais.html>

>> Relatórios Demonstrativos de Monitoramento



Mais Conteúdo: <http://www.slideshare.net/papercliq>



Desafios

>> Desafios do Monitoramento

Benefícios:

- **54,9%** acreditam que é possível utilizar essas mídias para **acompanhar ações da concorrência**;
- **52,1%** disseram ser possível também **analisar a repercussão das publicações de imprensa** sobre a empresa;
- **46,5%** afirmaram que as mídias sociais também permitem **reconhecer os defensores da marca**.



Fonte: Orbium, 2011

>> Desafios do Monitoramento

Obstáculos na hora de monitorar as mídias sociais:

- **45,1%** consideram a **falta de um processo automatizado** como empecilho;
- **32,4%** alegaram **falta de verba** para investir nessa área;
- **21,1%** acreditam que haja **falta de mão-de-obra especializada** para exercer a função;
- **15,5%** consideram que ainda há **falta de conhecimento** sobre o assunto.



Fonte: Orbium, 2011

>> Fontes

- [Mídias Sociais: Perspectivas, Tendências e Reflexões](#)
- [Mídias Sociais e Eleições 2010](#)
- [Monitoramento de Marcas e Conversações](#)
- [Monitoramento de Marcas e Conversações na Internet](#)
- [Monitoramento e Inteligência Competitiva](#)
- [Softwares Brasileiros de Monitoramento Pleno](#)
- [Para Entender o Monitoramento de Mídias Sociais](#)
- [Usos e Percepções do Monitoramento de Mídias Sociais](#)
- [100 Ways to Use Social Media Monitoring \(Radian6\)](#)
- [All About Social Media Monitoring Tools \(KissMetrics\)](#)
- [Monitoramento e Representação Visual de Dados](#)
- [Tomando Decisões nos Negócios Através da Análise de Dados nas Mídias Sociais](#)
- [Slideshare – Radian6](#)
- [Blog Scup](#)
- [Blog Seekr](#)

+ Conteúdo:
www.papercliq.com.br
www.papercliq.com.br/blog



Tel.: (71) 3013-1432

Av. Tancredo Neves – Ed. Esplanada Tower, 939 – Sala 403
– Caminho das Árvores | CEP 41.820-021 | Salvador-BA