



Como monitorar o que estão falando da minha empresa

nas Mídias Sociais de forma simples e direta.

Paulo Milreu - Dias 11 e 12/08/2011

*A inteligência é construída
socialmente, somos humanos
porque somos sociáveis.*

Fernando Savater, filósofo e escritor basco.

“Vivemos em um **mundo** onde mais de **2 bilhões** de pessoas já possuem **acesso** à **internet**, sendo que **600 milhões** delas usam o **Facebook**, a maior rede social do planeta, e mais de **150 milhões** frequentam o **Twitter**, a rede social que mais rapidamente cresce no mundo. No **Brasil** temos mais de **76 milhões** de **pessoas** com **acesso** à **internet**, o que equivale a mais de 38% da população; somos o **maior grupo** nacional dentro do **Orkut**, no Twitter somos um dos países mais ativos, colocando a **língua portuguesa** entre as mais faladas no serviço de **microblogs**, somos o **segundo colocado** em número de **blogs**, maiores usuários de **MSN Messenger** e dominamos em diversas outras frentes da web 2.0.”

Livro: Estratégia em Mídias Sociais, Fabio Cripriani, 2011

“Fora do Brasil existe até um termo para explicar essa invasão de brasileiros em sites que não foram criados aqui - é o chamado Brazilian Internet Phenomenom.”

Livro: Estratégia em Mídias Sociais, Fabio Cripriani, 2011



Livro: Estratégia em Mídias Sociais, Fabio Cripriani, 2011

Mídia Social não é Rede Social.

Mídia Social engloba várias ferramentas:

redes sociais (Orkut, Facebook), blogs, microblogs (Twitter), wikis (Wikipedia), fóruns de discussão, compartilhamento de links favoritos (Delicious, Diigo), compartilhamento de foto e vídeo (Flickr, Youtube), plataformas de captura de ideias, mashups, jogos sociais.

ReclameAQUI

É sem dúvida o
ReclameAQUI.

O que você monitora?

 Facebook

 Flickr

 Google Blogs


 LinkedIn

 Orkut

 RSS

 SlideShare

 Twitter

 Yahoo! Respostas

 YouTube

Monitoramento de Marcas na Internet

Coletar, classificar, categorizar e analisar todas as citações a uma marca, seus concorrentes, a área de atuação de uma empresa ou a seus públicos-alvo.

Monitoramento de
marcas é **inteligência
competitiva.**

Monitoramento permite:

- Conhecer melhor os consumidores e produtores;
- Vigiar o mercado;
- Identificar, prever e analisar tendências;
- Evitar e gerenciar crises de imagem;
- Desenvolver novos produtos.

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

Porque monitorar?

1.Responder

4.Aprender

2.Inovar

5.Localizar

3.Otimizar

6.Avaliar

Responder



A screenshot of a Twitter interface showing a reply form. At the top, a tweet from a user with a profile picture of a woman says: "O seu site FORA DO AR - Porque o suporte só chega às 10h da manhã. Isso é @██████████ parabéns! #fail". Below the tweet, it says "por monicastaut (Sem Perfil) para 704 followers via web em 25/07/2011 09:51 monitorado pela busca @██████████". A row of links is visible: "[ver interação] [responder] [retweetar] [direct message] [classificar] [excluir]". The reply form has two sections: "* Conta:" with a dropdown menu showing "██████████" and a "[encurtar URL]" link, and "* Mensagem:" with a large text input box containing "@monicastaut|". To the right of the input box, it says "RT 125 Total 140". A "Publicar" button is at the bottom left of the form. On the right side of the interface, there is a blue vertical bar with a Twitter bird icon and a small square icon above it.

O seu site FORA DO AR - Porque o suporte só chega às 10h da manhã. Isso é @██████████ parabéns! #fail

por monicastaut (Sem Perfil) para 704 followers via web em 25/07/2011 09:51 monitorado pela busca @██████████

[ver interação] [responder] [retweetar] [direct message] [classificar] [excluir]

* Conta: ██████████ [encurtar URL] RT 125 Total 140

* Mensagem: @monicastaut|

Publicar

eficiência

rapidez

Responder



O seu site FORA DO AR - Porque o suporte só chega às 10h da manhã. Isso é @██████████ parabéns! #fail

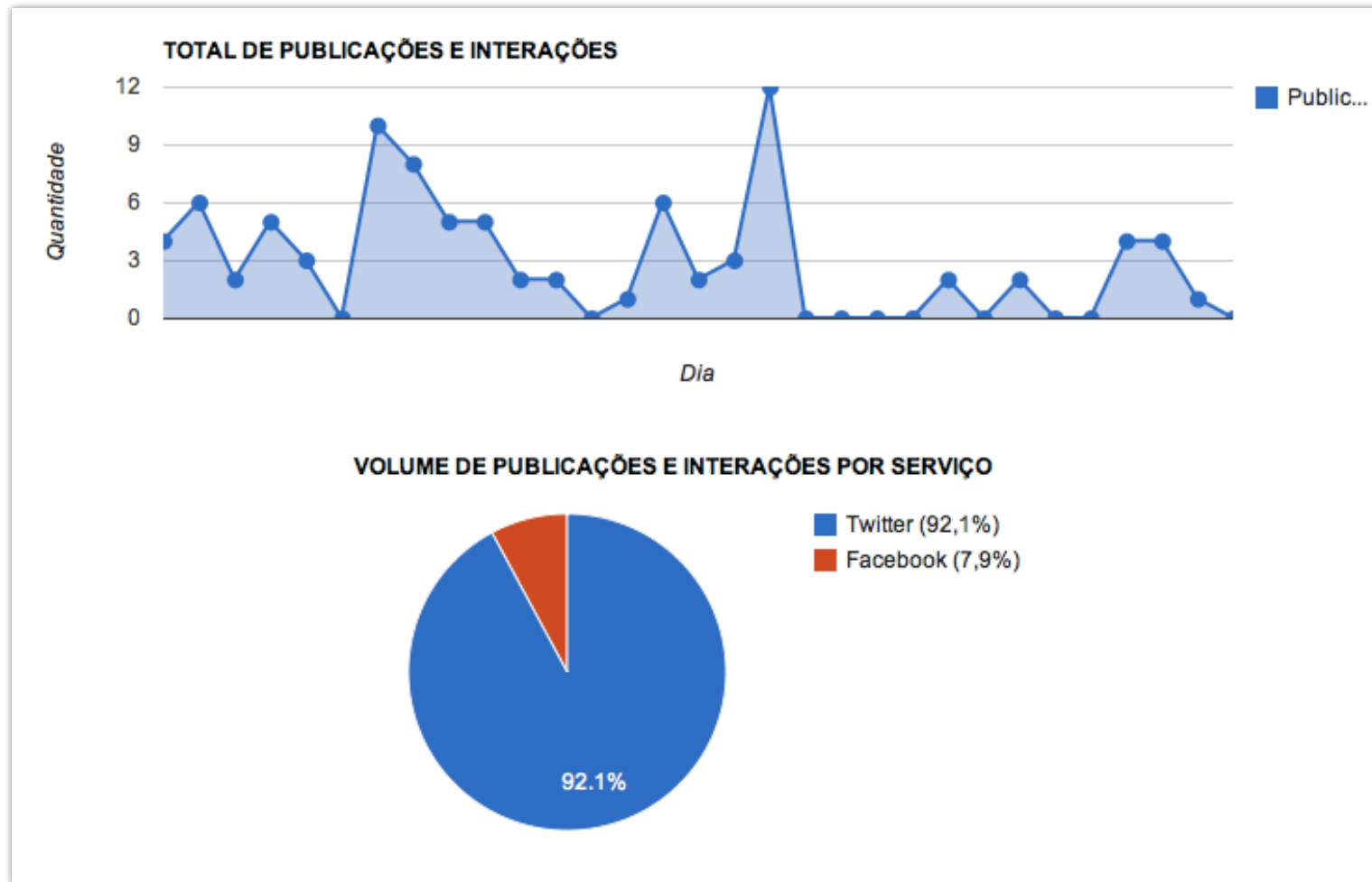
por monicastaut (Sem Perfil) para 704 followers via web em 25/07/2011 09:51 monitorado pela busca @██████████

[\[ver interação\]](#) [\[responder\]](#) [\[retweetar\]](#) [\[direct message\]](#) [\[classificar\]](#) [\[excluir\]](#)

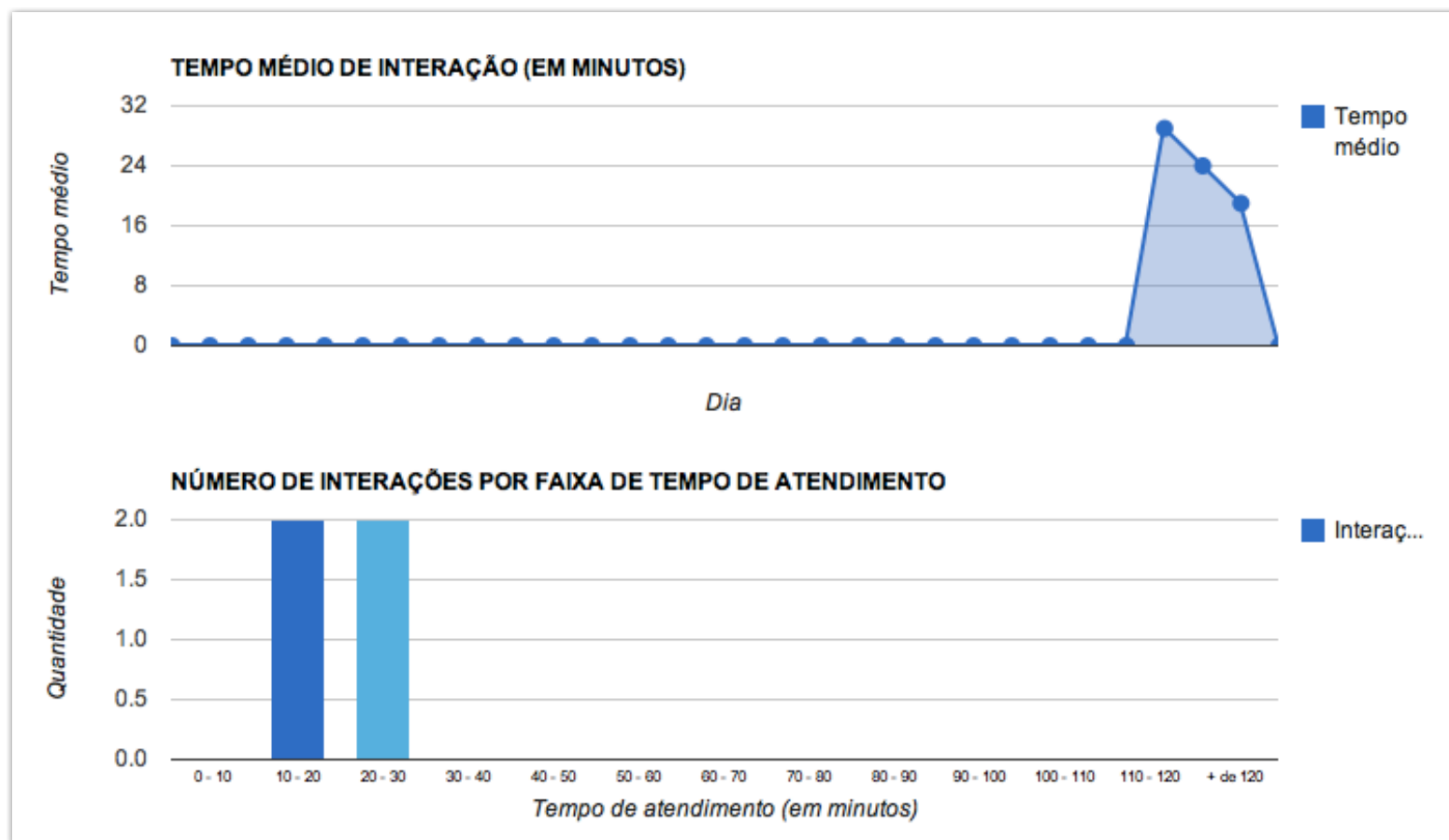
@monicastaut cfe e-mail enviado p/ vcs, seu pessoal alterou informação de DNS no painel. Verifique isso. E estamos atentos 24h a mensagens.

por ██████████ com a conta ██████████ em 25/07/2011 10:41

Responder



Responder



Inovar

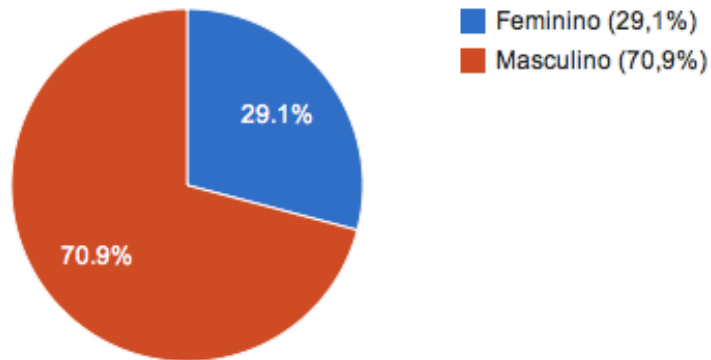


falhas

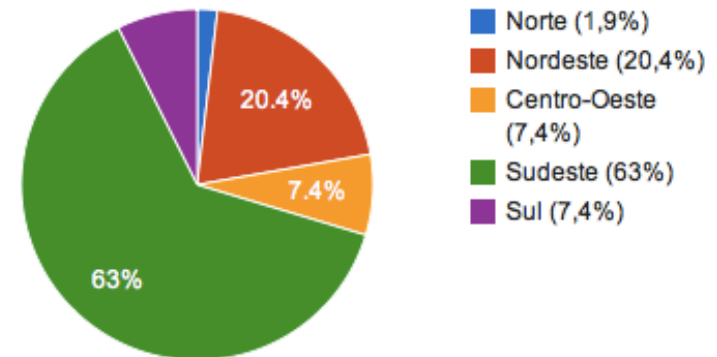
espaço para inovar

Otimizar

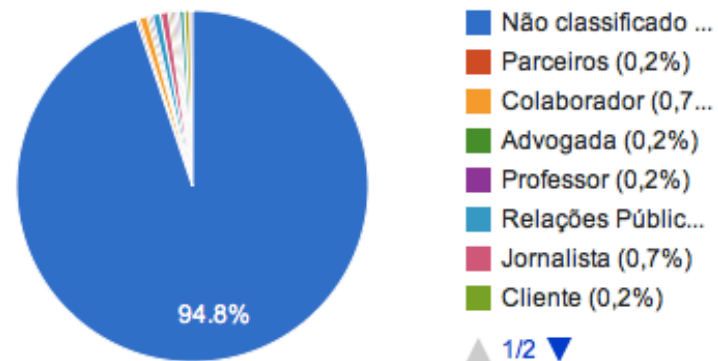
VOLUME DE PERFIS PESSOAIS POR SEXO



VOLUME DE PERFIS POR REGIÕES BRASILEIRAS

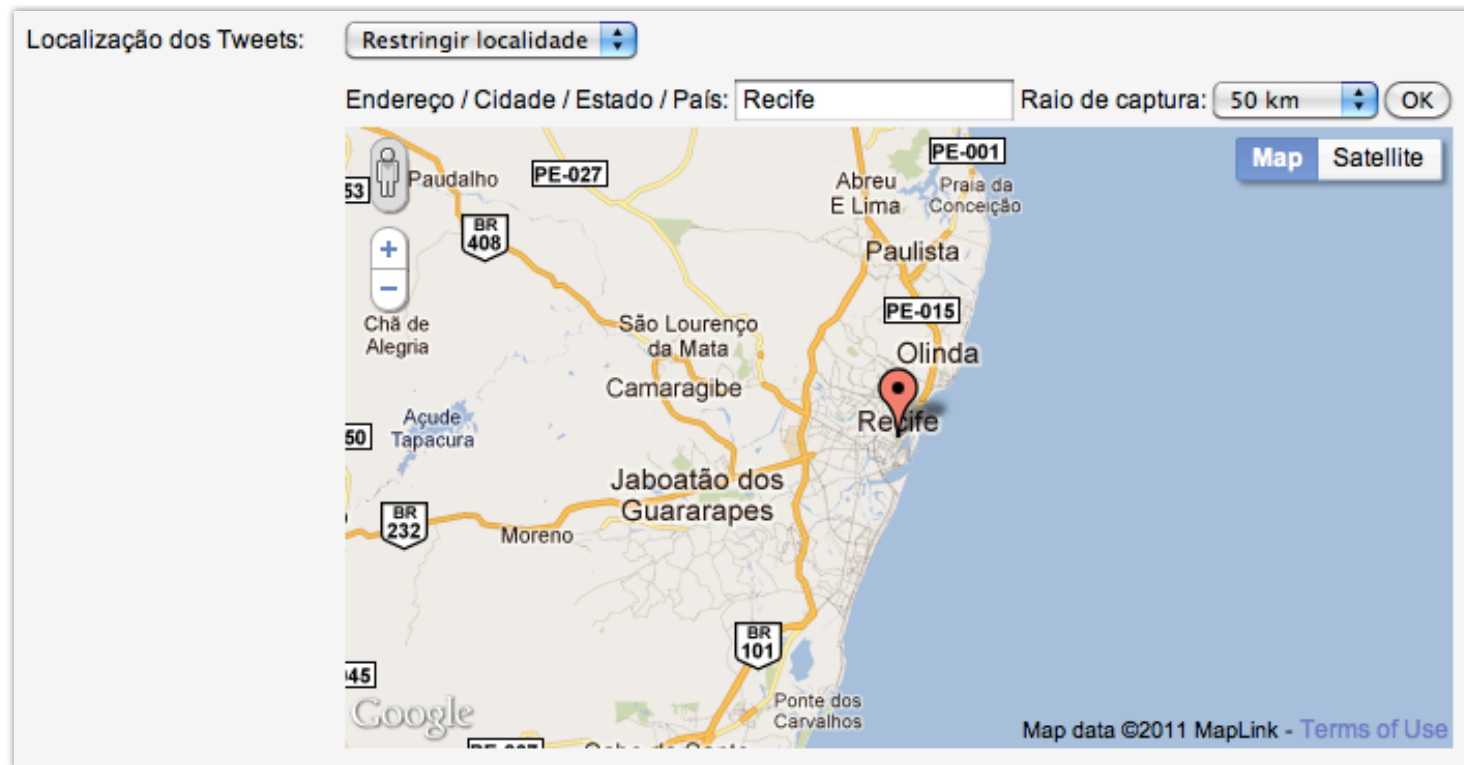


VOLUME DE PERFIS POR TAG




otimizar planejamento

Otimizar



otimizar comunicação

Aprender






Alerta
266
followers
51.41

Nome: Marco Ribeiro

Anotação: Cristão, Publicitário, pós-graduado em Adm, professor e consultor de projetos digitais e mídias sociais. Sócio da @smartisnow @livebuzzbr @nmidiasdigitais

Localização: Bauru / SP - Brasil

Colaborador

   [histórico] [tag] [editar] [excluir]

Total de Itens por Sentimento

Positivo:	5
Neutro:	40
Negativo:	0
Não Classificado:	0
SIM Score:	1,00

Este perfil também possui citações no(s) Monitoramento(s): SmartIS - Institucional, RedeMDi - Publiciblog, Cisne Calçados e Confecções - Institucional Bauru, LNMD - Institucional, SmartIS - Concorrentes Interior, SmartIS - Franchising, Salgadinhos Jogada - Institucional, BNI Brasil - Bauru, BNI Brasil - Brasil, Dabus Arquitetura - Dabus Arquitetura - Marca, ACOPADI - Institucional, Vida Rica Brasil - Pedro Gadelha, SmartIS Host - Concorrentes Brasil, Media Education - Social Media Brasil 2011, LNMD - SCE 2011, GrupoPMC - Empresas, Íria Comunicação - Institucional, Vida Rica Brasil - Institucional, RedeMDi - BauruBlog.

Social CRM

Aprender



Alerta
266
followers

 **51.41**

Nome: Marco Ribeiro

Anotação: Cristão, Publicitário, pós-graduado em Adm, professor e consultor de projetos digitais e mídias sociais. Sócio da @smartisnow @livebuzzbr @nmidiasdigitais

Localização: Bauru / SP - Brasil

Colaborador

[\[histórico\]](#) [\[tag\]](#) [\[editar\]](#) [\[excluir\]](#)

Total de Itens por Sentimento

Positivo:	5
Neutro:	40
Negativo:	0
Não Classificado:	0
SIM Score:	1,00

Klout Score: 51.41

Class: Specialist
You may not be a celebrity, but within your area of expertise your opinion is second to none. Your content is likely focused around a specific topic or industry with a focused, highly-engaged audience.

Network Influence: 54.22 **Amplification Probability:** 25.5 **True Reach:** 162

Fonte: Klout


Localizar

Evangelizadores

Ranking - Evangelizadores


De: Até: Ordenar por: SIM Score Filtrar

1º



Alerta
66.81

Nome: Armindo Ferreira
Anotação: Especialista em Mktg, prof. r palestrante, diretor da Cruz e Ferreira. Blogueiro. Um dos organizadores do SMVP. contato: armindoferreira(at)gmail.com
Localização: Jacarei / SP - Brasil


 [\[histórico\]](#) [\[tag\]](#) [\[editar\]](#) [\[excluir\]](#)

Este perfil também possui citações no(s) Monitoramento(s): SmartIS - Institucional, ACOPADI - Institucional, SmartIS Host - Concorrentes Brasil, Media Education - Social Media Brasil 2011, Livebuzz - Concorrentes Brasil.

Total de Itens por Sentimento


Positivo:	9
Neutro:	0
Negativo:	0
Não classificado:	0
SIM Score:	1,00

2º



Alerta
57.98

Nome: Papos em Rede
Anotação: Grupo de discussão sobre comunicação digital, com debates ao vivo via chats online. Chats preferencialmente às quartas-feiras, a cada quinze dias, 21h00.
Localização: Brasil

 [\[histórico\]](#) [\[tag\]](#) [\[editar\]](#) [\[excluir\]](#)

Este perfil também possui citações no(s) Monitoramento(s): SmartIS - Institucional, LNMD - Institucional, Livebuzz - Concorrentes Brasil, ACOPADI - Institucional, Media Education - Social Media Brasil 2011, GrupoPMC - Empresas, LNMD - SCE 2011, SmartIS - Concorrentes Interior.

Total de Itens por Sentimento

Positivo:	6
Neutro:	32
Negativo:	0
Não classificado:	0
SIM Score:	1,00


Localizar

Agressores

Ranking - Agressores


De: Até: Ordenar por: SIM Score Filtrar

1º



Nome: Rafael Lizzio
Anotação: Planner at @Estrategia1 - Journalist working in Digital Marketing and Communications, Social Media and SEO.
Localização: Campinas / SP - Brasil

Alerta
46.41


 [\[histórico\]](#) [\[tag\]](#) [\[editar\]](#) [\[excluir\]](#)

Este perfil também possui citações no(s) Monitoramento(s): SmartIS Host - Concorrentes Brasil, Media Education - Social Media Brasil 2011.

Total de Itens por Sentimento



Positivo:	0
Neutro:	0
Negativo:	2
Não classificado:	0
SIM Score:	-1,00

2º



Nome: Pablo Augusto
Anotação: Otimização de Sites (SEO), Links Patrocinados, Web Analytics, Marketing Digital, Desenvolvimento Web, Webdesign, foco em Conversão e Resultados (ROI).
Localização: Rio de Janeiro / RJ - Brasil

Alerta
64.75

  [\[histórico\]](#) [\[tag\]](#) [\[editar\]](#) [\[excluir\]](#)

Este perfil também possui citações no(s) Monitoramento(s): SmartIS Host - Concorrentes Brasil, Livebuzz - Concorrentes Brasil, Media Education - Social Media Brasil 2011.

Total de Itens por Sentimento


Positivo:	2
Neutro:	0
Negativo:	4
Não classificado:	0
SIM Score:	-0,33

Localizar

Ranking - Klout (Network Influence)

Classe: Todas Filtrar

1º



Nome: Fail Wars
Anotação: Se Vader apontar para você e gesticular com as mãos simplesmente simule um estrangulamento, aguarde o guarda do andar te recolher e procure um novo emprego.
Localização: Brasil


Total de Itens por Sentimento

Positivo:	1
Neutro:	0
Negativo:	0
Não classificado:	0
SIM Score:	1,00

[histórico] [tag] [editar] [excluir]

Este perfil também possui citações no(s) Monitoramento(s): SmartIS Host - Concorrentes Brasil.

2º



Nome: Edney Souza
Anotação: Empreendedor @ Blog Content, Polvora! & InterNey. Professor @ FGV, JumpEducation & Ecommerce School. Diretor @ APADI & ABRADI. Advisor @ boo-box. Curador @ CPBR
<http://meadiciona.com/interney>
Localização: São Paulo / SP - Brasil

Total de Itens por Sentimento

Positivo:	1
Neutro:	0
Negativo:	0
Não classificado:	0
SIM Score:	1,00

[histórico] [tag] [editar] [excluir]

Este perfil também possui citações no(s) Monitoramento(s): Livebuzz - Concorrentes Brasil.


Influência na Rede

Localizar

Ranking - Klout (Amplification Probability)


Classe: Todas Filtrar

1º



Nome: Fail Wars
Anotação: Se Vader apontar para você e gesticular com as mãos simplesmente simule um estrangulamento, aguarde o guarda do andar te recolher e procure um novo emprego.
Localização: Brasil

Alerta
K 81.19

 [\[histórico\]](#) [\[tag\]](#) [\[editar\]](#) [\[excluir\]](#)

Este perfil também possui citações no(s) Monitoramento(s): SmartIS Host - Concorrentes Brasil.

Total de Itens por Sentimento


Positivo:	1
Neutro:	0
Negativo:	0
Não classificado:	0
SIM Score:	1,00

2º



Nome: Blog Mídia8!
Anotação: Blog sobre comunicação digital, redes sociais, mídias sociais, jornalismo online, internet, web 2.0 e cultura web.
Localização: São Paulo / SP - Brasil

Alerta
K 73.64

 [\[histórico\]](#) [\[tag\]](#) [\[editar\]](#) [\[excluir\]](#)

Este perfil também possui citações no(s) Monitoramento(s): SmartIS - Concorrentes Interior, Livebuzz - Concorrentes Brasil, SmartIS Host - Concorrentes Brasil.

Total de Itens por Sentimento

Positivo:	1
Neutro:	0
Negativo:	0
Não classificado:	0
SIM Score:	1,00


Probabilidade de Amplificação

Localizar

Ranking - Klout (True Reach)


Classe: Todas Filtrar


1º



Nome: Edney Souza
Anotação: Empreendedor @ Blog Content, Polvora! & InterNey. Professor @ FGV, JumpEducation & Ecommerce School. Diretor @ APADI & ABRADI. Advisor @ boo-box. Curador @ CPBR
<http://meadiciona.com/interney>
Localização: São Paulo / SP - Brasil

Alerta

 81.16




[\[histórico\]](#) [\[tag\]](#) [\[editar\]](#) [\[excluir\]](#)

Total de Itens por Sentimento

Positivo:	1
Neutro:	0
Negativo:	0
Não classificado:	0
SIM Score:	1,00


Este perfil também possui citações no(s) Monitoramento(s): Livebuzz - Concorrentes Brasil.


2º



Nome: Andre Telles
Anotação: Social Media Explorer and Digital Marketing Addicted. Teacher and Lecturer. Author of 4 books, wrote the first brazilian' social media book. CEO @mentesdigitais
Localização: Curitiba / PR - Brasil

Alerta

 66.09



[\[histórico\]](#) [\[tag\]](#) [\[editar\]](#) [\[excluir\]](#)

Total de Itens por Sentimento

Positivo:	1
Neutro:	0
Negativo:	0
Não classificado:	0
SIM Score:	1,00

Este perfil também possui citações no(s) Monitoramento(s): Livebuzz - Concorrentes Brasil, SmartIS Host - Concorrentes Brasil, LNMD - Institucional, Media Education - Social Media Brasil 2011.


Alcance Verdadeiro

Localizar


Ranking - Klout (K Score)

Classe ☒ Todas ☐ Filtros

1º


 **Nome:** Fail Wars
Anotação: Se Vader aponta as mãos simplesmente simule aguarde o guarda do andar novo emprego.
Localização: Brasil
K Score: 81.19

Alerta



Este perfil também possui citações no

2º

 **Nome:** Edney Souza
Anotação: Empreendedor @ Blog Content, Polvorai & InterNey. Professor @ FGV, JumpEducation & Ecommerce School. Diretor @ APADI & ABRADI. Advisor @ boo-box. Curador @ CPBR

Alerta

Classificação:

- Todas
- Activist
- Broadcaster
- Celebrity
- Coversationalist
- Curator
- Dabbler
- Explorer
- Feeder
- Networker
- Observer
- Pundit
- Socializer
- Specialist
- Syndicator
- Taste Maker
- Thought Leader

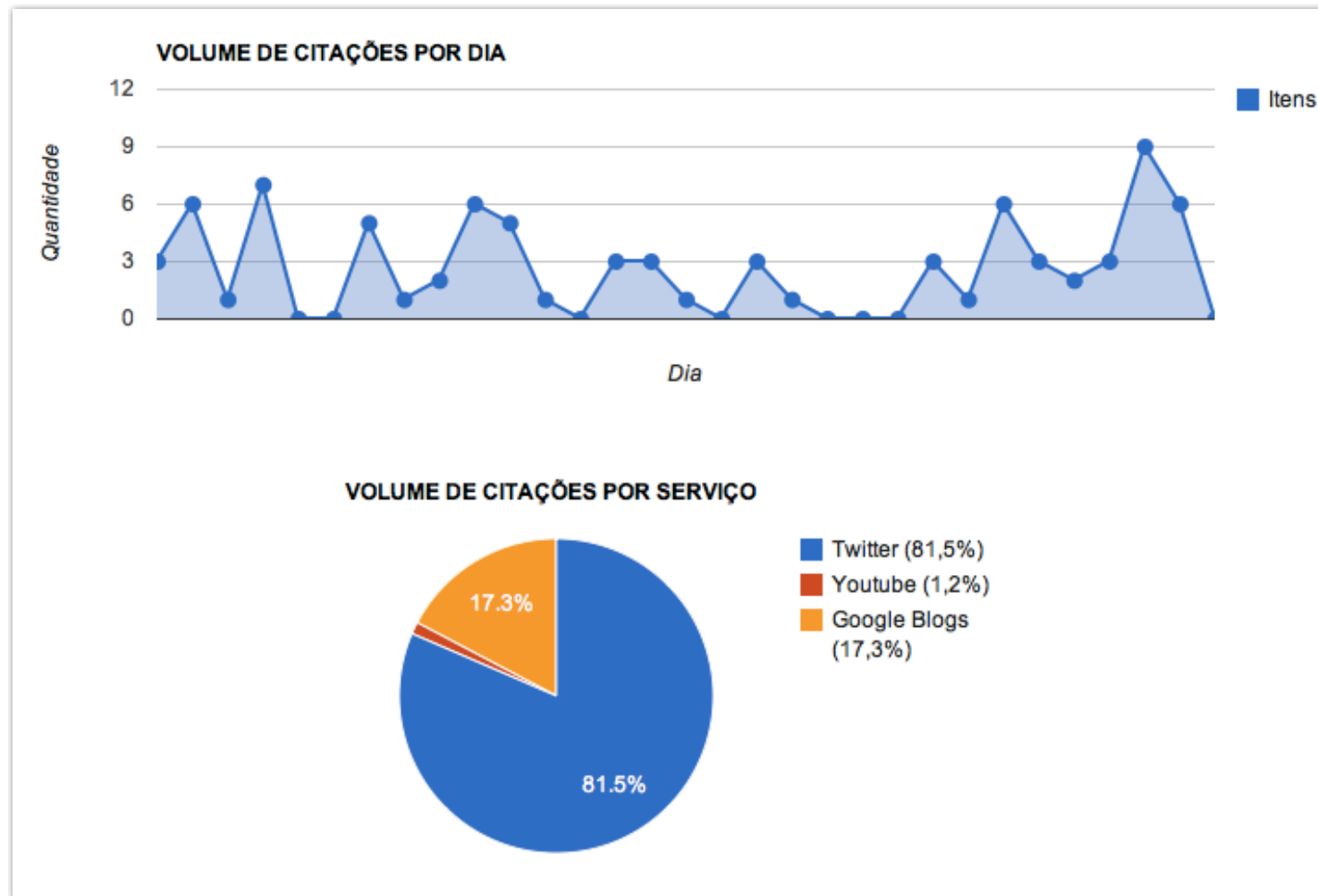
Total de Itens:

- Positivo
- Neutro
- Negativo
- Não classificado

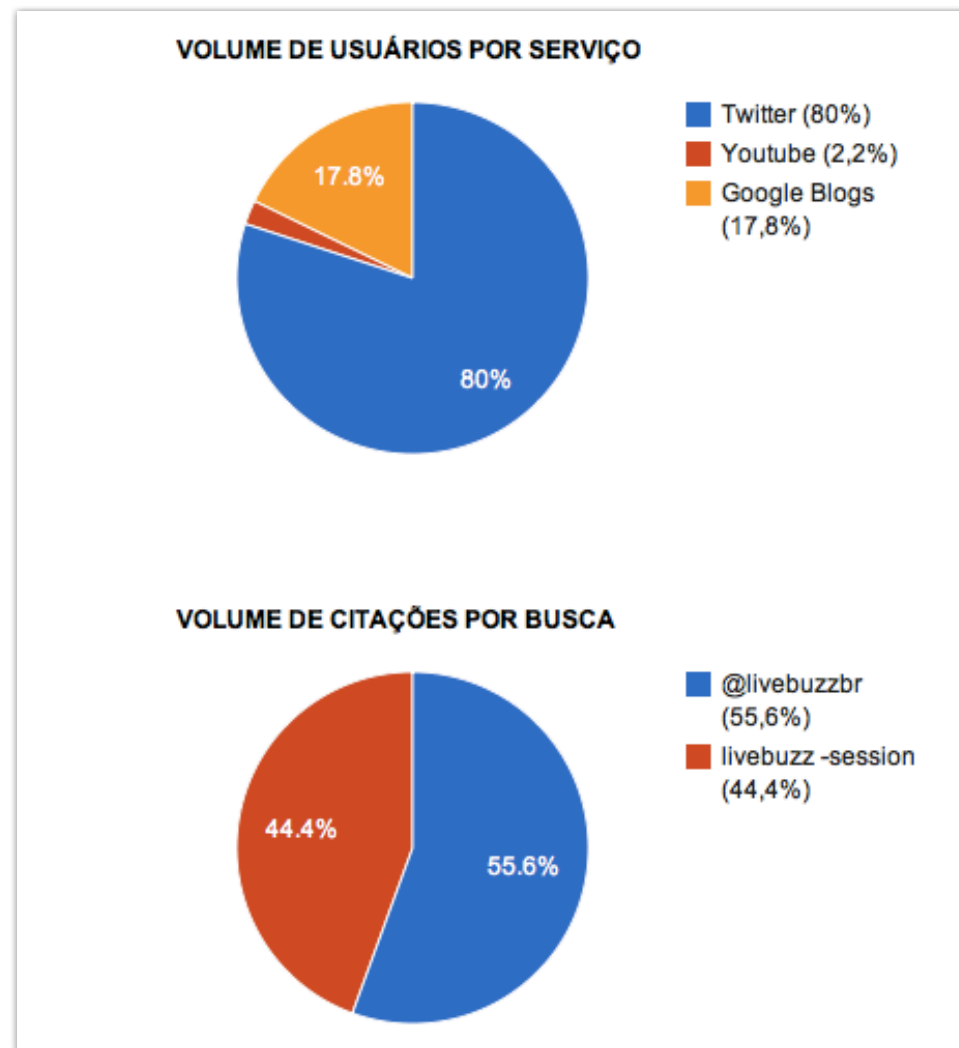
SIM S

K Score e Classificação

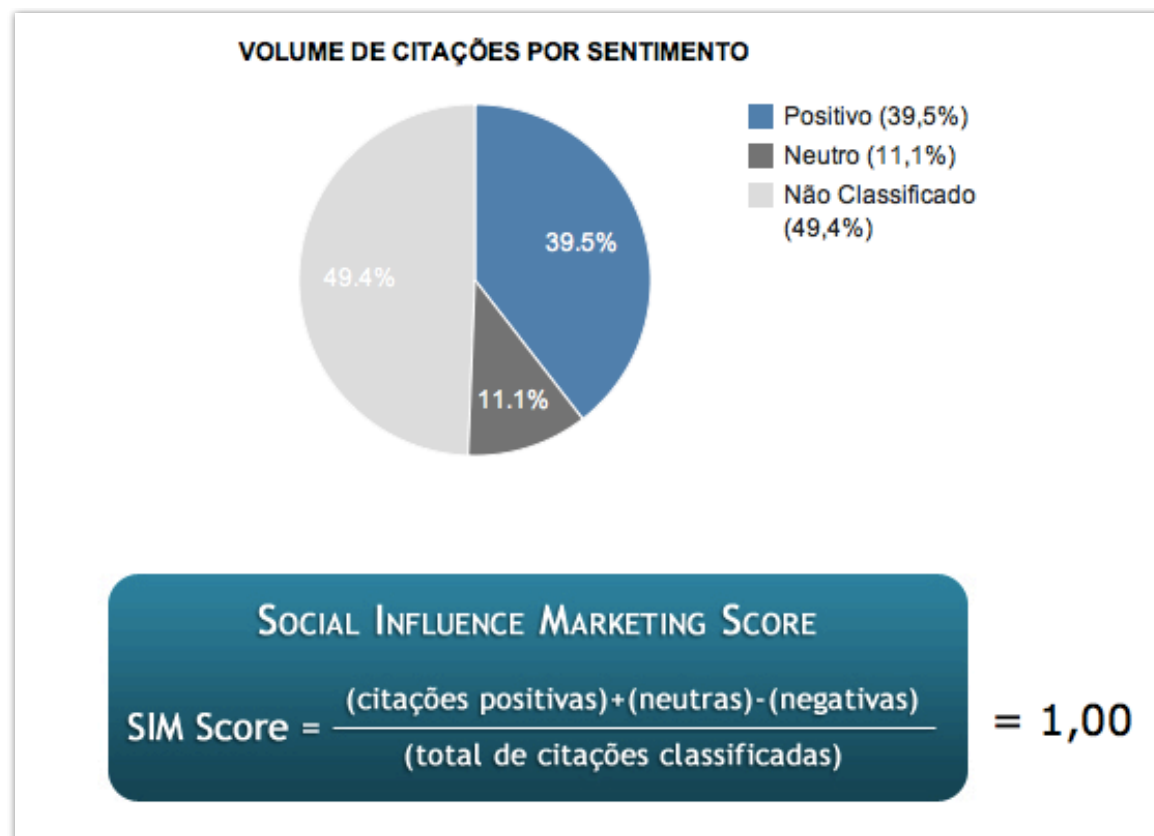
Avaliar



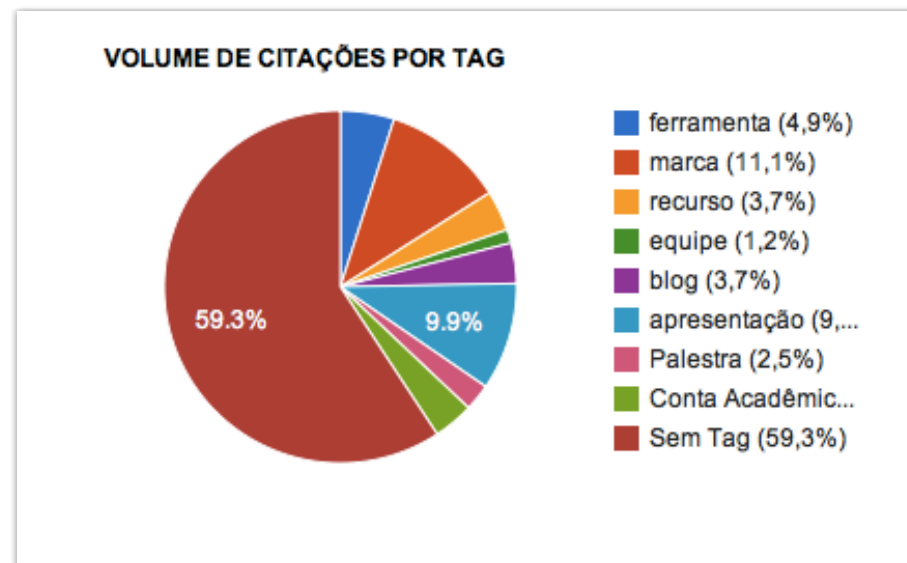
Avaliar



Avaliar



Avaliar





O que monitorar?



O que monitorar?

- Suas marcas e as conversações sobre elas;
- A imprensa online, para avaliar a imagem da organização e mensurar esforços de assessoria;
- Os consumidores e suas opiniões, para entender a imagem da organização, desejos e insatisfações;
- Seus concorrentes, para analisar o que falam sobre eles, conhecer pontos fortes e pontos fracos (SWOT);

○ que monitorar?

- Seus influenciadores, para conhecer as mídias que mais os influencia;
- O seu setor, parceiros, fornecedores, matérias-primas e mercado, para otimizar processos de produção e comunicação;
- Seus públicos, para entender suas necessidades, anseios, crenças e desenvolver um relacionamento.

ReclameAQUI

Monitorar e
encaminhar para o
depto. responsável
atender.

Por onde começar?



Por onde começar?

- Planeje seu monitoramento;
- Defina o que irá monitorar;
- Estabeleça um objetivo e os resultados esperados;
- Planeje as buscas (palavras-chaves);
- Defina as mídias sociais;
- Estime o volume de citações;












Por onde começar?

- Conceitue a classificação por sentimento;
- Conceitue a classificação por tags (categorização);
- Selecione a equipe;
- Selecione e contrate a(s) ferramenta(s);
- Faça o setup na(s) ferramenta(s).

Relatórios Simples e Dinâmicos



Relatórios Simples e Dinâmicos

	RT @paulomilreu: Livebuzz Social Media Marketing Solution é agora um grupo aberto: http://lnkd.in/DrNNSr por RibeiroMarco via LinkedIn em 10/08/2011 20:01 monitorado pela busca livebuzz -session positivo	 
	Livebuzz Social Media Marketing Solution é agora um grupo aberto: http://lnkd.in/DrNNSr por paulomilreu via LinkedIn em 10/08/2011 18:30 monitorado pela busca livebuzz -session neutro	 
	<u>Seminário de Comércio Eletrônico em Bauru conquista grande ...</u> Sérgio Evandro Motta (Case regional Loja Cisne) : ?Case Regional Loja Cisne? - Helder Kinidel e Leando Nunes de Castro (TUILUX) : ? Na nova geração do e-commerce os produtos encontrarão os clientes? ... por admin no http://acopadi.com.br/ em 09/08/2011 15:30 monitorado pela busca livebuzz -session positivo	 
	RT @netrevenda Hoje nosso cliente/parceiro @livebuzzbr veio aqui apresentar a ferramenta deles. Fantástica!! http://yfrog.com/kjvpmiaj por paulomilreu via Livebuzz - social media marketing solution em 06/08/2011 16:05 monitorado pela busca @livebuzzbr neutro	 

Citações Classificadas

Relatórios Simples e Dinâmicos



Gráficos

Relatórios Simples e Dinâmicos

Busca	%	Total
@livebuzzbr	61.02	36
livebuzz-session	38.98	23
[selecionado]		

Itens monitorados	%	Total
Twitter	91.53	54
Google Blogs	8.47	5
[selecionado]		

Usuários monitorados	%	Total
Twitter	89.19	33
Google Blogs	10.81	4
[selecionado]		

Tabelas

Relatórios Simples e Dinâmicos

Busca	%	Total
@livebuzzbr	61.02	36
livebuzz-session	38.98	23
[selecionado]		

Itens monitorados	%	Total
Twitter	91.53	54
Google Blogs	8.47	5
[selecionado]		

Usuários monitorados	%	Total
Twitter	89.19	33
Google Blogs	10.81	4
[selecionado]		

Tabelas

Relatórios Simples e Dinâmicos

Data	Followers	Following	Tweets
04/08/2011	815	1909	427
05/08/2011	+1 816	1909	427
06/08/2011	+1 817	1909	+2 429
07/08/2011	+1 818	1909	429
08/08/2011	818	1909	429
09/08/2011	+2 820	1909	+4 433
10/08/2011	+1 821	1909	+3 436
11/08/2011	+2 823	1909	+1 437
[selecionado]			

Período de 04/08/2011 até 11/08/2011	Followers	Following	Tweets
Variação	+8	0	+10
Média por dia	+1	0	+1
[selecionado]			

Tabelas

Finalizando...
Vá além do monitoramento.

Mais do que Monitoramento

- Você precisa interagir.
- Você precisa gerir uma equipe interna ou terceirizada.
- Você pode publicar e estimular sua rede.
- Social CRM: fique atento a isso.
- Campanhas planejadas e dinâmicas.
- Acompanhe o crescimento de suas redes.

Obrigado!

Paulo Milreu

twitter.com/paulomilreu

facebook.com/paulomilreu

paulo.milreu@livebuzz.com.br

 Facebook

 Flickr

 Google Blogs


 LinkedIn

 Orkut

 RSS

 SlideShare

 Twitter

 Yahoo! Respostas

 YouTube