



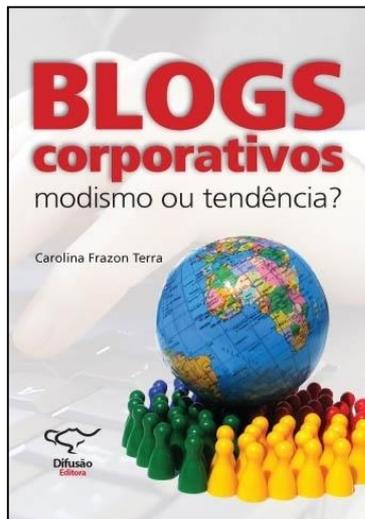
**Carolina Terra**

[www.meadiciona.com/carolterra](http://www.meadiciona.com/carolterra)

Mídias sociais no contexto  
organizacional

05 de Dezembro de 2014

**UCS – Caxias do Sul**

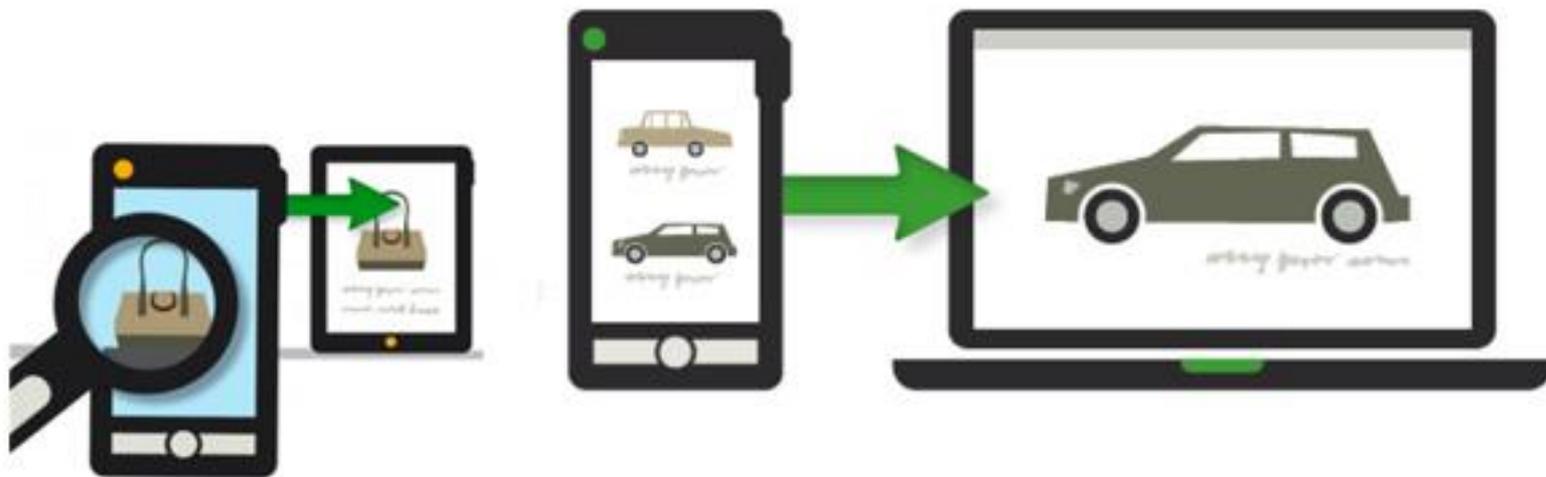


Carolina Frazon Terra é formada em Relações Públicas pela Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP/Bauru), especialista em Gestão Estratégica de Comunicação Organizacional e Relações Públicas, **doutora e mestre em Interfaces Sociais da Comunicação**, ambas pela Escola de Comunicações e Artes da USP.

Iniciou sua carreira em Bauru, atuando em empresas como FIAT e Associação Hospitalar de Bauru. Atuou como Relações Públicas da Vivo, foi coordenadora de comunicação corporativa do MercadoLivre, diretora de Mídias Sociais da Agência Ideal e gerente de mídias sociais da Garoto/Nestlé. **Atualmente**, trabalha **com consultoria de mídias sociais** para diversas empresas e agências de comunicação.

Além disso, é **docente** para diversos cursos de pós na ECA-USP, FIA e FAAP, em São Paulo.

É autora dos livros **Blogs Corporativos** (Difusão Editora), **Mídias Sociais...e agora?** (Difusão Editora e Editora Senac Rio) e editora dos blogs **RPalavreando** (<http://rpalavreando.com.br>) e **Relações** ([www.blogrelacoes.com.br](http://www.blogrelacoes.com.br)).





# A comunicação mudou...

Variáveis passam para o controle do consumidor



→ ...e é irreversível



# Fontes de confiança

Visão do consumidor

FORM OF ADVERTISING	2013	2007	DIFFERENCE 2013 VS. 2007
 Recommendations from people I know	84%	78%	6%
 Branded websites	69%	60%	9%
 Consumer opinions posted online	68%	61%	7%
 Editorial content such as newspaper articles	67%	*	*
 Ads on TV	62%	56%	6%
 Brand sponsorships	61%	49%	12%
 Ads in newspapers	61%	63%	-2%
 Ads in magazines	60%	56%	4%
 Billboards and other outdoor advertising	57%	*	*
 Ads on radio	57%	54%	3%
 Emails I signed up for	56%	49%	7%
 Ads before movies	56%	38%	18%
 TV program product placements	55%	*	*
 Ads served in search engine results	48%	34%	14%
 Online video ads	48%	*	*
 Ads on social networks	48%	*	*
 Display ads on mobile devices	45%	*	*
 Online banner ads	42%	26%	16%
 Text ads on mobile phones	37%	18%	19%

Source: Nielsen Global Survey of Trust in Advertising, Q3 2007 and Q1 2013

\*Not included in the Nielsen 2007 Global Survey

# Mapa das redes sociais

Julho/2014

8

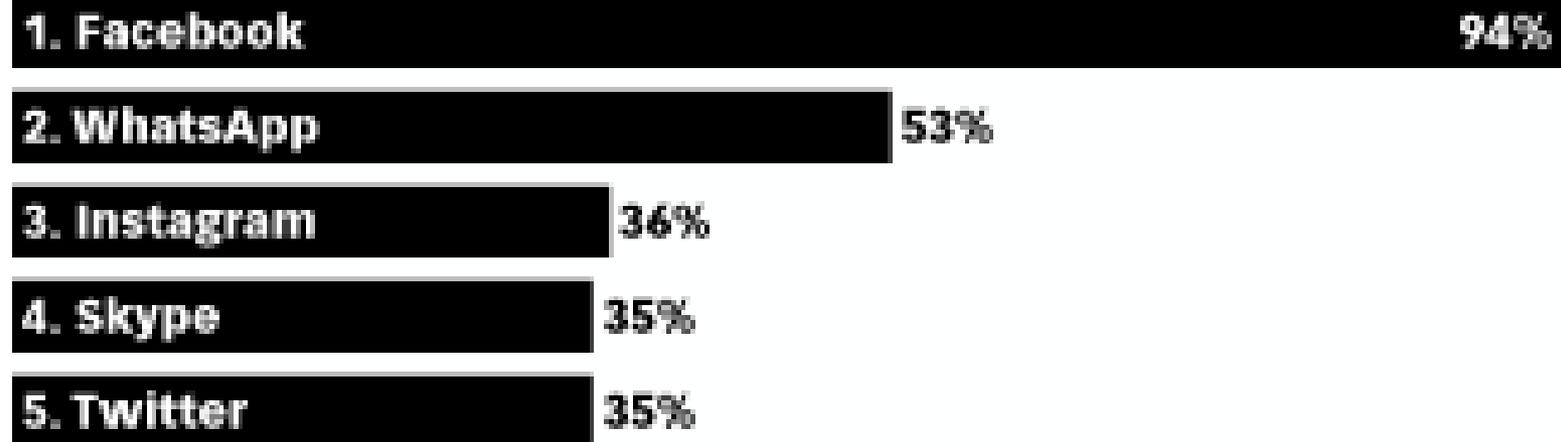


Fonte: [http://www.bluebus.com.br/o-mapa-mundi-atualizado-das-redes-sociais-veja-como-esta-o-panorama/?utm\\_source=rss&utm\\_medium=rss&utm\\_campaign=o-mapa-mundi-atualizado-das-redes-sociais-veja-como-esta-o-panorama](http://www.bluebus.com.br/o-mapa-mundi-atualizado-das-redes-sociais-veja-como-esta-o-panorama/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=o-mapa-mundi-atualizado-das-redes-sociais-veja-como-esta-o-panorama)

## No Brasil, acesso mobile impulsiona mídias sociais

### Top 5 Social Networks/Messaging Apps Among Smartphone Owners in Brazil, Sep 2013

% of respondents



Source: Mobile Marketing Association (MMA) and IBOPE Nielsen Online, "Mobile Report," Dec 11, 2013

167988

[www.eMarketer.com](http://www.eMarketer.com)

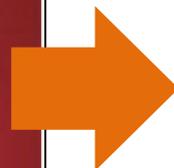


Usuário

# Mídia

Cada um de nós pode ser um canal de mídia

# Boatos podem ser virais e causar estragos para marcas



**COMUNICADO OFICIAL**

*Coca-Cola*  
Brasil

**Coca-Cola**  
Liked · September 17

Sobre o caso de um consumidor registrado no ano de 2000 e recentemente veiculado na imprensa, a Coca-Cola Brasil esclarece que:

Todos os nossos produtos são seguros e os ingredientes utilizados são aprovados pelos órgãos regulatórios, em um histórico de 127 anos de compromisso e respeito com os consumidores.

Os nossos processos de fabricação e rígidos protocolos de controle de qualidade e higiene... See More — with Chirlene Silva, Are Quezada, Rosimeire Oliveira and 38 others.

Unlike · Comment · Share

You and 15,294 others like this.

16,932 shares

View previous comments 4 of 21,827

**Mariana Camera** Ontem na Pizzaria que sou cliente a dona falou que vai fazer promoção nas cocas pois não estão saindo!  
Boa parte da população esta se conscientizando!  
Sprite, fanta, dolly, del vale e quat, tenham atenção, pois faz parte do grupo coca cola.  
Existe um Cdp da coca no km 18 da anhanguera, HD Santa Fé ou três montanhas, lá é um nojo... Postarei fotos futuramente.  
about an hour ago via mobile · Like

Write a comment...

# Fast foods em disputa pelo coração de fã

## Ganhou quem mandou sanduíche mais rápido

 **Veveta™** @Sorveta · 2 h  
O que eu vou jantar hoje?  
( ) @BurgerKingBR  
( ) @HabibsOnline  
( ) @MCDONALDS\_BR  
Dê sua sugestão. VALENDO!

 **McDonald's Brasil** @McDonalds\_BR · 2 h  
Oi @Sorveta, te ajudamos com um poema: McFritas quando nasce espalha amor no coração. Eu quando estou com fome arraso um Quarterão! Vem =>

 **Veveta™** @Sorveta · 2 h  
Hahahahaha! O @McDonalds\_BR fez poema e tô salivando por um Quarterão!  
<3 E agora, @BurgerKingBR @HabibsOnline? :P

 **Habib's** @HabibsOnline · 2 h  
@Sorveta Segunda, terça, quarta, pra gente não tem data! Bateu a fome então? Bib'sfiha é a solução! :P

 **Veveta™** @Sorveta · 2 h  
VISH! O @HabibsOnline fez poema pra conquistar minha janta com esfiha!  
<333 E agora @McDonalds\_BR @BurgerKingBR?

 **McDonald's Brasil** @McDonalds\_BR · 1 h  
Oi @Sorveta, não estou aqui pra fazer um novo poema, e nem pra fazer rap. Me passa seu endereço que eu te mando um McWrap. #AmoMuitoTudoisso

 **Veveta™** @Sorveta · 3 min  
E não é que o @mcdonalds\_br mandou um McWrap pra minha janta mesmo?!?! Hahahaha, não acredito! Valeu...  
[instagram.com/p/mOQxQsqkVD/](https://www.instagram.com/p/mOQxQsqkVD/)



# McDonald's UK

Faça seu sanduíche, ganhe a votação e seja incluído no cardápio!

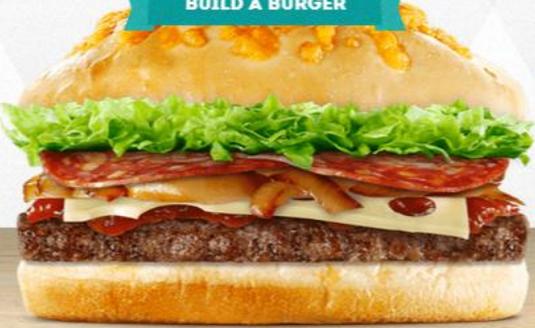
We use cookies to ensure that we give you the best experience on our website CLOSE

 [HOME](#) [BUILD A BURGER](#) [MY BURGER](#) [GALLERY](#) [COMPETITION](#)

# CREATE

A burger that's totally tasty

[BUILD A BURGER](#)



# VOTE

Which burgers are best? Have your say

[VIEW GALLERY](#)

[LATEST](#) [TRENDING](#) [MOST POPULAR](#)

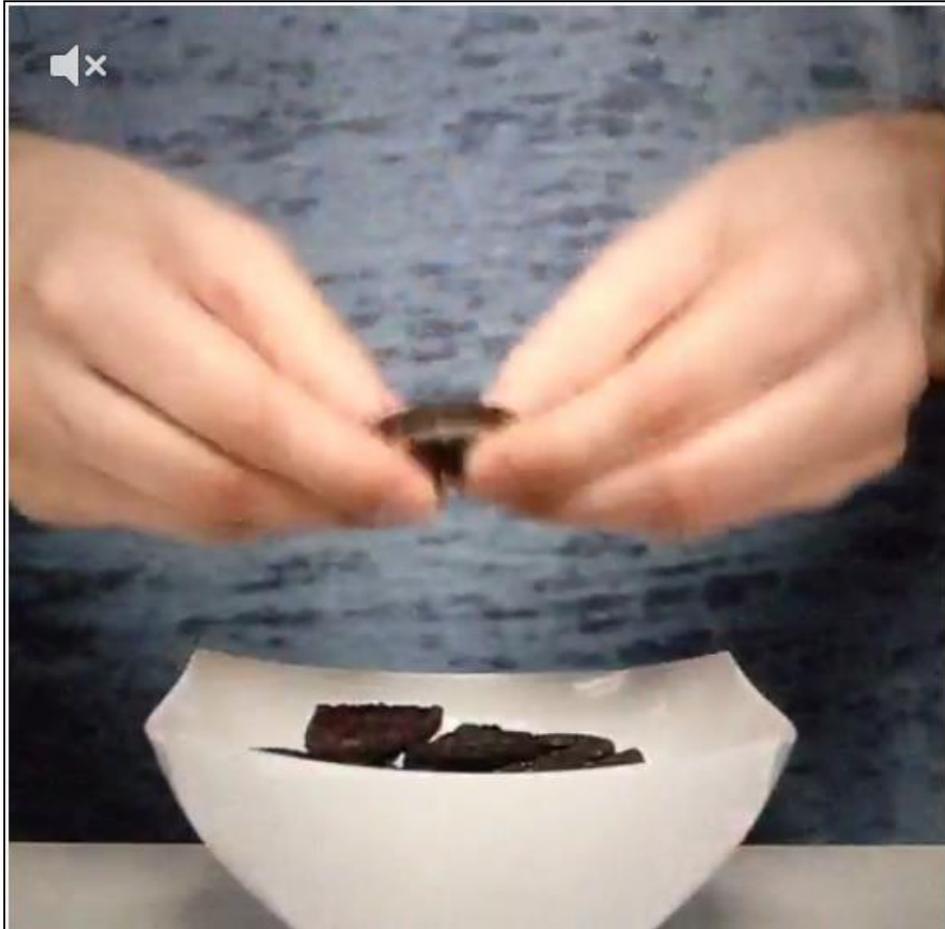
[Like](#) [Tweet](#) 213 [Rules](#) [Cookie Policy](#) [Privacy Policy](#) [9% of burgers are packing pickles](#) [Visit McDonalds.co.uk](#) [What Makes McDonald's](#) [AG & C](#)

# Papai Noel com Google Glass

Ação com Shop. Iguatemi pode gerar conteúdo para as redes



# ➤ Preste serviço: ensine, estimule, inspire





**Oreo Cookie**

Like fresh ground cookie on your ice cream? Then check out our latest Vine - #OreoSnackHacks

209 days ago

# Esteja onde está o seu consumidor

WhatsApp para se relacionar com leitores

Timeline Photos  
Back to Album · Folha de S. Paulo's Photos · Folha de S. Paulo's Page · Previous · Next

Like Comment

Folha de S. Paulo  
A partir de hoje, a Folha tem um número no serviço de mensagens WhatsApp. Por meio do aplicativo, você pode enviar textos, fotos, vídeos e áudios para colaborar com a Redação. Veja o número: <https://folha.com.br/161421555>

Like · Comment · Share · Yesterday · Public

Jardine Freitas, Tiago Martins, Paula Bernardes and 3,340 others like this.

350 shares

Write a comment...

David Moura "Trabalho de Grupo Para a Folha de São Paulo"  
Like · Reply · 540 · Yesterday at 12:23pm

23 Reposts

Diego Eduardo Hora dos Santos  
Like · Reply · 313 · Yesterday at 12:30pm

3 Replies

Mateus Mello primeira foto dessa whatsapp  
Like · Reply · 123 · Yesterday at 12:31pm

4 Replies · about an hour ago

Album: Timeline Photos  
Shared with: Public  
Open Photo Viewer  
Download  
Report

## Leitor ganha novo canal para se comunicar com a Folha

DE SÃO PAULO

10/03/2014 @ 05h07

Recomendar 212 Twitter 24 +1 71 OLHAR O TEXTO Mais opções

O leitor da Folha conta agora com mais uma opção para se comunicar com o jornal.

A partir desta segunda-feira (10), a Folha tem um número no serviço de mensagens WhatsApp.

Por meio do aplicativo, o leitor poderá enviar ao jornal informações em diversos formatos (textos, fotos, vídeos e áudios) para colaborar com a Redação.

Para participar, basta adicionar o nosso número na lista de contatos: (11) 99490-1649.

Além do WhatsApp, o leitor possui vários outros meios para entrar em contato com o jornal, como o [Envie Sua Notícia](#) e o [Fale com a Folha](#). ★ ★ ★

### NOSSOS CANAIS

Confira os caminhos que o leitor tem para entrar em contato com a Folha



WHATSAPP

(11) 99490-1649

Com o número da Folha adicionado à lista de contatos, o leitor pode mandar, diretamente do celular, fotografias, vídeos, texto ou áudios para a redação



TWITTER

[twitter.com/folha\\_atende](https://twitter.com/folha_atende)

Esclarece dúvidas dos leitores de forma simples e direta; basta o envio de um tuita para o perfil @folha\_atende



OMBUDSMAN

[folha.com.br/folha/ombudsman/](https://folha.com.br/folha/ombudsman/)

Profissional dedicado a realizar crítica interna do jornal e a receber, investigar e encaminhar as queixas dos leitores



FALE COM A FOLHA

[folha.com.br/falecomafolha/](https://folha.com.br/falecomafolha/)

Seção que reúne diversos canais de contato com o jornal; aqui, o leitor pode avisar sobre erros, falar com o Ombudsman, procurar contatos específicos de cada editoria e ter suporte ao assinante



FOLHALEAKS

[folhaleaks.folha.com.br](https://folhaleaks.folha.com.br)

Canal para o leitor enviar informações de interesse público ou documentos inéditos que possam motivar uma investigação jornalística. O anonimato é garantido



PAUTE A FOLHA

[folha.com.br/pautefolha/pautafolha](https://folha.com.br/pautefolha/pautafolha)

Os leitores podem sugerir orientações para reportagens e passar dicas sobre assuntos específicos



ENVIE SUA NOTÍCIA

[folha.com.br/pautefolha/entrevista/entrevista\\_sua\\_noticia.shtml](https://folha.com.br/pautefolha/entrevista/entrevista_sua_noticia.shtml)

Os leitores podem colaborar com o conteúdo da Folha enviando notícias e fotos de acontecimentos



FOLHA EMERGÊNCIA

[folha.com.br/falecomafolha/folhaemergencia/](https://folha.com.br/falecomafolha/folhaemergencia/)

Para denúncias, reclamações de consumidor relativas a serviços públicos e propostas de reportagens, ligue (11) 3224-3505, de segunda a sexta, das 8h às 22h, e sábados, das 7h às 13h30. Em outros horários, ligue: (11) 3224-3244; e-mail: [folhaemergencia@oi.com.br](mailto:folhaemergencia@oi.com.br)

PUBLICIDADE

Store - R\$ 89,90

R\$ 89,90

R\$ 89,90

Com



# Da coletiva tradicional para a coletiva via Twitter

  
**tweet**  
 que  
 #DURAMUITOMAI

Por que tudo o que é bom dura pouco? Trident Unlimited faz as coisas que você gosta durarem muito mais. Até mesmo o seu tweet. Agora, ele pode ter muito mais que 140 caracteres!

COMPOR NOVO TWEET QUE #DURAMUITOMAI

Pré-visualizar 560 TWEET

SABOR QUE #DURAMUITOMAI



**Social**

**Trident apresenta ferramenta que permite tuítes de 560 caracteres**

Em coletiva de imprensa realizada via Twitter, marca da Mondelez apresentou novidade e convidou internautas a enviarem perguntas com a hashtag #ColetivaTrident

Nov 18, 2014 12:44:25 PM



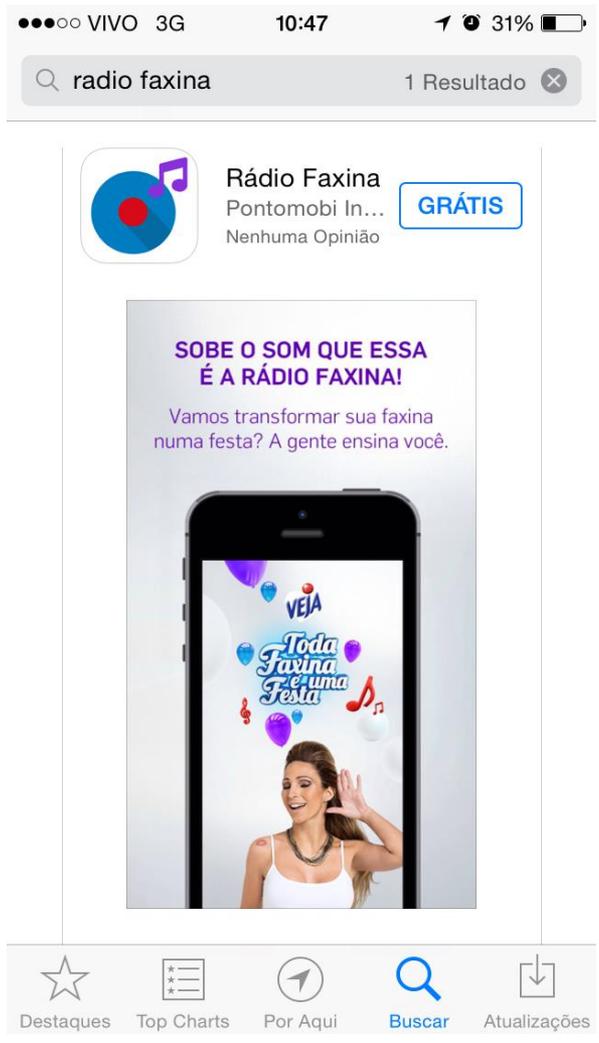
A marca de chicletes Trident anunciou nesta terça-feira, 18, uma nova ferramenta que permite criar tuítes de até 560 caracteres. A novidade faz parte da campanha #duramuitomais, que teve início em março deste ano, com o comercial de Cauã Reymond, para promover o Trident Unlimited.

# Supermercado se faz pelo celular na vitrine virtual



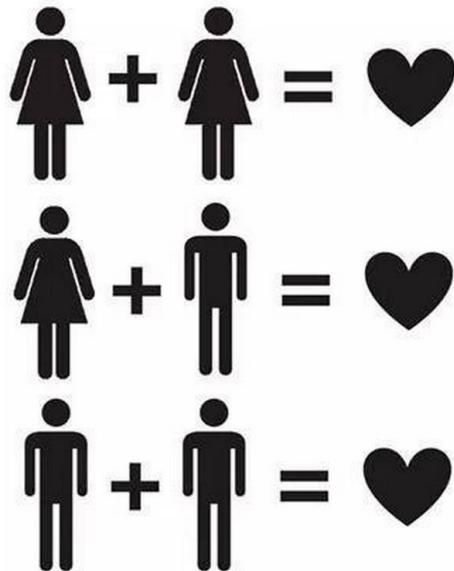
# Ofereça serviço no contexto de uso do produto

App de música com produtos para estar no dia a dia do consumidor



# Momentos delicados

A Prefeitura de Curitiba – Prefs - promoveria casamento gratuito para todos e postou uma imagem para divulgar. Houve repercussões positivas e negativas. Optaram em remover a postagem. Foram criticados.



Casamento em Curitiba  
Viva o amor



## Prefeitura de Curitiba no Facebook – ~zuera~ pode, mas casamento gay nao?

A Prefeitura de Curitiba é conhecida por usar a ~zuera~ como forma de chamar atenção para assuntos que nao sao tao interessantes, mas que a cidade precisa saber – outras prefeituras seguiram os passos da 'Prefs' e também conseguiram mudar a comunicação de suas páginas. O humor da Prefeitura de Curitiba nunca gerou nenhuma grande crise na página do FB – mas um post publicado ontem, informando sobre o maior casamento coletivo da cidade, terminou em polêmica.

Nao era um post de humor – com texto simples e imagem mostrando vários tipos de casais, incluindo os do mesmo sexo, apenas comunicava sobre o casamento coletivo. Foi justamente a imagem que desagradou a bancada evangélica da prefeitura, que pediu para tirar o post do ar – saiu o post, [entrou uma nota de esclarecimento](#) e nos comentários os moradores de Curitiba e fãs da 'Prefs' mostraram que nao ficaram contentes com a censura sem motivos. Poucas horas depois, a equipe que cuida das redes sociais da prefeitura [publicou um novo post](#), dessa vez um pedido de desculpas com o nome de todos e a imagem que foi censurada – ficou claro que a equipe apenas teve que seguir ordens e tirar a imagem do ar. Nao dá para entender – entao nas redes da Prefeitura de Curitiba a 'zuera' é liberada, mas nao pode ter casamento gay? – [a lei diz outra coisa](#). :(



Leo Maia  
02/10/2014 - 16:41  
[Outras do autor](#)  
comportamento /  
historias, internet  
1 Comentário



# Lição aprendida: reconheça, desculpe-se, aja!

- Reconheceram o erro, foram transparentes e “aplaudidos pela reação
- Erraram, voltaram atrás
- Foram ágeis
- Foram sinceros

Casamento em Curitiba  
Viva o **amor**

Unlike Comment

**Prefeitura de Curitiba**  
Desculpa.

A Prefs é uma equipe, formada por gente.  
Às vezes a gente acerta, às vezes erra.  
Nós erramos, e pedimos desculpas.

Equipe da Prefs: Gladimir Nascimento, Tais Russo, Marcel Bely, Camila Braga, Álvaro Borba, Cláudio Castro, Marcos Giovanella, Larissa Pereira.

Unlike · Comment · Share · October 1 · Edited

You, Carlos Costa E Sousa, Daiana Stasiak, Leonardo Araujo and 15,551 others like this.

1,662 shares

Album: Timeline Photos  
Shared with: Public

Open Photo Viewer  
Download  
Embed Post  
Report Photo

# Chegada de Oreo no Brasil

Primeiro para influenciadores online, depois mídia de massa e grande público



**tchulimtchulim**

Seguir

6 meses atrás

"mamai, pode comer?" até eu que não sou fã de biscoito, gosto de Oreo! Amei a novidade e amei a cartinha toda informal falando que só não posso dividir com todos os bbs e o bloquinho deixará meus desenhos mais doces! #chegouoreo galera :)

♥ christinaoconnor, badrabbitt17, marjorysoys and 731 others like this.



**tchulimtchulim**

@claudianaramos eu já morei aí, sabia? :) acho que em breve chega sim!!



**samirafalcao**

Qdo vc morava na bahia não tinha cor de palmito amiga hahaha



**tchulimtchulim**

@samirafalcao pior q tinha :( e perguntei pro moço da quitanda pq q ele tinha cor de nescrau hauahau serio, minha vó q me falou eu tinha uns 7 anos



**samirafalcao**

Hahahahaha



**guilhermeborghi**

Bolacha



Leave a comment...



# Blogueira conta que amava as pastilhas da Garoto

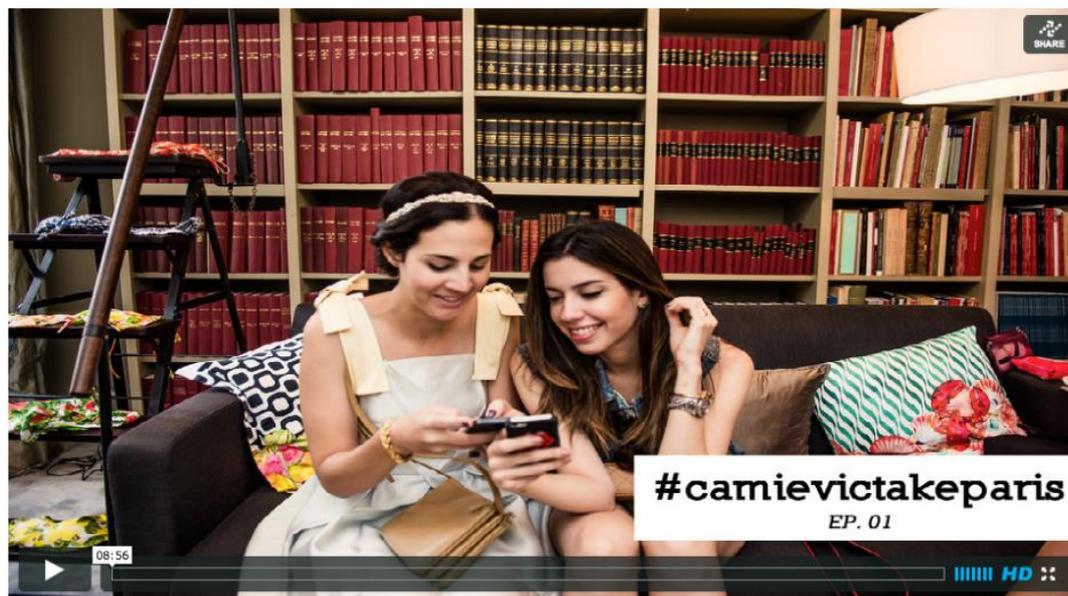
Durante viagem à Paris

CAMI E VIC TAKE PARIS - EPISÓDIO 1

30 SET 2013

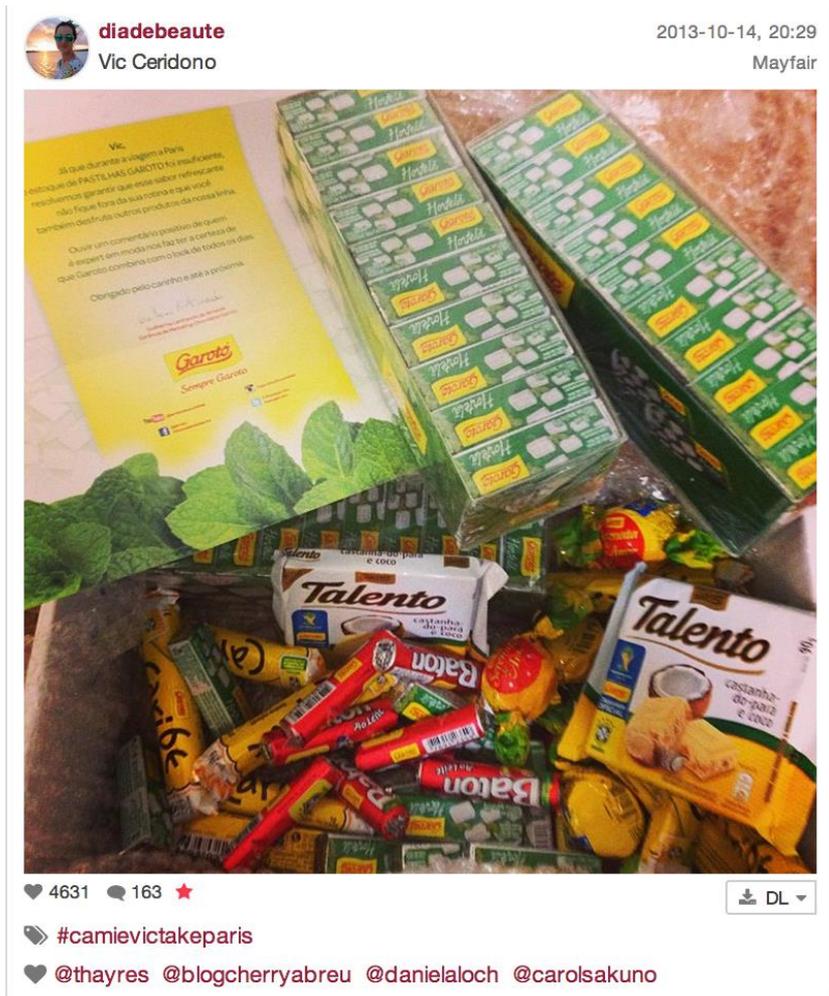
Comentei no Instagram que eu e minha roommate em Paris, dona Camila Coutinho (aka Garotas Estúpidas) estávamos aprontando uma coisinha especial para nossos blogs... E aqui está! Resolvemos aproveitar essa viagem para fazer um “reality show” e mostrar nossa experiência cobrindo o Paris Fashion Week. Além dos backstages que vamos com a MAC, tem várias outras “atrações” por dia – sem contar com o cenário, que já valia um filme inteiro né?

Aqui está o primeiro episódio do #camievictakeparis, espero que gostem!



# Garoto mandou estoque de pastilhas

E conseguiu mídia espontânea em um dos perfis de maior repercussão no Brasil



**diadebeaute** 🙄🙄🙄🙄🙄🙄 hahahaha SEM COMENTÁRIOS!!! Recebi um estoque de pastilhas Garoto depois que fiz declaração de amor a elas no #camievictakeparis! E mais alguns outros chocolatinhos... Amei demais! 10mon  
155 more comments

- amandapatez** TOP TOP TOP TOP TOP 10mon
  - luizaarauj @freteixeira** essa é pra voce 10mon
  - elisastephano** HAHHAHAHAHA RP AFIADO ESSE AÍ 10mon
  - euzanadonatelli** hum 10mon
  - euzanadonatelli** Je esse caribe ai como é? eu amo 10mon
  - felaund** Hahahhaha a Garoto ta super ligada hein?? Hahahha minha bala favorita da vida tambem!! Moro uma parte do ano em Miami e tenho tudo la (roupa,make,eletronicos) so levo um pack desse hahahhaha nem roupa eu levo!! ❤️❤️❤️❤️❤️
  - laisscarpat** Olha bem... Pouca influência... Rs @henriqueromano 10mon
- » LOGIN to Instagram to like or post comment on this post!

Facebook comment.

 Comentar...

Publicar também no Facebook

Publicando como Carolina Terra (Trocar)

**Comentar**



# Além de cuidar da imagem das marcas...



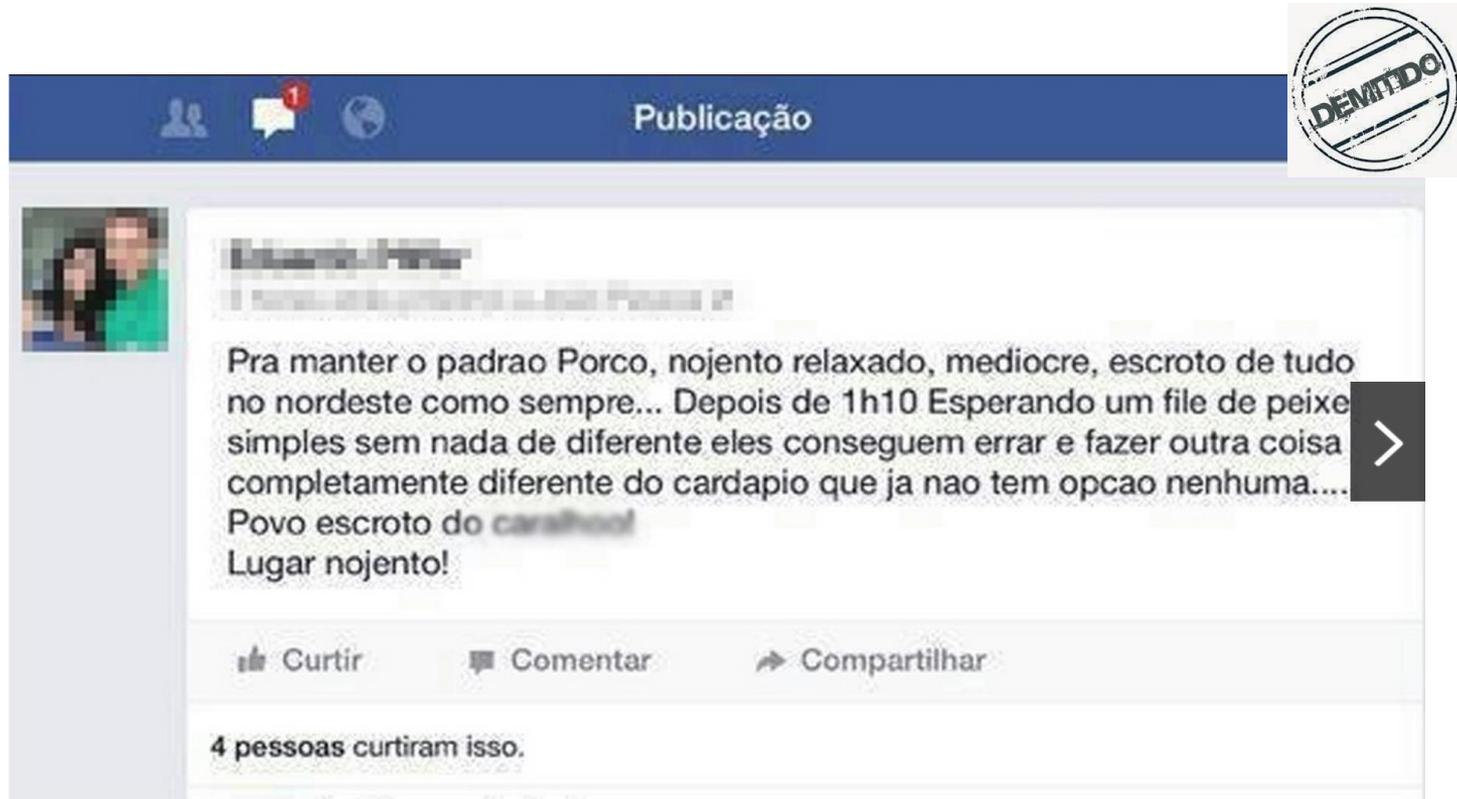
...temos que prestar atenção naquilo que postamos também

- Postar comentários negativos sobre o empregador, colegas ou organização
- Comentar questões privadas da organização em fóruns públicos
- Oferecer muita informação sobre vida pessoal e atividades de lazer
- Publicar fotos se expondo em demasia





# ...> Pseudo anonimato, falta de bom senso, crítica excessiva...



**Imagem 7/36:** Facebook: xingamento a nordestinos (2014). A Avianca demitiu o piloto da empresa que, após ser mal atendido em um restaurante de João Pessoa (Paraíba), chamou o povo nordestino de "porco". Depois da repercussão, o piloto usou o Facebook para pedir desculpas. "Meu erro foi ter exposto toda a minha insatisfação da maneira errada, usando palavras e expressões incorretas, onde não eu não soube expressar o que realmente senti naquele momento. Sei que o certo seria ter paciência, e no máximo, reclamado com o gerente. Peço desculpas a quem se sentiu ofendido com minha publicação" **MAIS** Reprodução/Folha.com

# Nadar na caixa d'água da empresa?

Sorria, você está sendo filmado, fotografado, exposto!



688 pessoas curtiram isso. Principais comentários ▾

Escreva um comentário...

**Dennis Aguiar** E aí Burger King. Funcionários tomando banho na caixa d'água de vocês na Av. Faria Lima em SP, estamos comendo lanches contaminados??? Qual a providência a ser tomada?  
Curtir · Responder · 👍 5 · há 18 horas

**Burger King Brasil** Oi, **Dennis Aguiar**  
O vídeo em questão foi filmado durante a lavagem das caixas d'água do restaurante. Além disso, o abastecimento de água estava suspenso enquanto as caixas foram esvaziadas, higienizadas e abastecidas novamente. Toda a água foi descartada sem ter sido utilizada pelo restaurante. Mesmo assim, o procedimento adotado pelos funcionários estava fora da orientação e dos nossos padrões, faremos o que for preciso para que fatos como esse não se repitam. 😊  
Curtir · 👍 1 · há 14 horas

**João Paulo** eu sempre reclamei da higiene das lanchonetes do BK em Ribeirão Preto, se em SP fazem isso imagina aqui no interior.  
Curtir · 👍 2 · há 13 horas

**Dennis Aguiar** Pois não é o que parece, o que parece que isso é frequente pq não tem ninguém fiscalizando nada, mas enfim, pelo que li os caras foram demitidos, ao menos isso...  
Curtir · há 13 horas · Editado

Imagem 8/36: YouTube: banho de caixa d'água (2014). A rede de restaurantes Burger King demitiu funcionários em São Paulo, após a repercussão de um vídeo publicado no YouTube. Gravado de um prédio, o arquivo mostra três pessoas brincando dentro da caixa d'água do restaurante. Questionada sobre o caso nas redes sociais, a empresa afirmou que o vídeo havia sido filmado durante a lavagem das caixas d'água - depois disso, ela teria sido esvaziada, higienizada e abastecida novamente **MAIS** Reprodução/YouTube e Facebook

# Tudo o que você disser pode ser...

Usado contra você!



Imagem 24/36: Twitter: comentário sobre subordinadas (2013). A crítica acima a colegas de trabalho, particularmente mulheres, levou à exoneração do delegado Pedro Paulo Pontes Pinho, titular da delegacia do bairro do Catete (9ª DP), na zona sul do Rio de Janeiro. As declarações do delegado ganharam repercussão após publicação de reportagem no site da revista "Veja". A chefe da Polícia Civil afirmou que decidiu exonerar Pinho da distrital por considerar que "o delegado tem dificuldades em gerir os recursos humanos que lhes são disponíveis"

**MAIS** Reprodução/Twitter

Mídias sociais

# Tendências

# Branded content



Eduardo e Mônica (Vivo)

## Globo.com e Loducca criam canal para Red Bull

Plataforma de branded content traz informações sobre esportes radicais

hoje 12:28

53



O GloboEsporte.com criou, em parceria com a agência Loducca, um [canal de branded content para a Red Bull](#). O objetivo da plataforma é inovar o formato das campanhas da marca, explorando o conteúdo sobre modalidades radicais e atletas de forma diferente.

Skate, breakdance, parkour e street trials terão espaço dedicado ao estilo de som que atrai praticantes de cada um dos esportes. Para contar experiências de atletas famosos de forma mais dinâmica, o site apresenta textos, fotos, mapas, vídeos e infográficos.

# Real time marketing

## Guaraná investe em real time marketing

Projeto conduzido pela MSL Espalhe usa Vine e Twitter para provocar interações

30 de Junho de 2014 - 13:54

DEIXE SEU COMENTÁRIO »



A MSLGroup Espalhe está desenvolvendo campanha de real time marketing para o Guaraná Antarctica durante a Copa do Mundo. Denominada "Seleção de tweets", a ação acontece durante os jogos do Brasil e usa as plataformas Vine e Twitter para lançar uma série de microfilmes criados com temas relacionados ao futebol, à torcida e à própria Copa.

Já foram produzidos mais de

cem vídeos que podem ser compartilhados pelos usuários. Garotos-propaganda da marca, entre eles Claudia Leitte, Neymar e o jogador Lucas, também foram escalados para participar das cenas.

Para dar suporte a ação, uma equipe da Espalhe fica de plantão durante a transmissão para produzir os vídeos. O time de profissionais acompanha os formadores de opinião online e busca palavras-chave relacionadas aos atributos da marca e que podem justificar interações.

Crédito: Divulgação



Heineken NL  
@Heineken\_NL



Seguir

Dear Apple... #BendGate

Responder Retweetar Curtir Mais



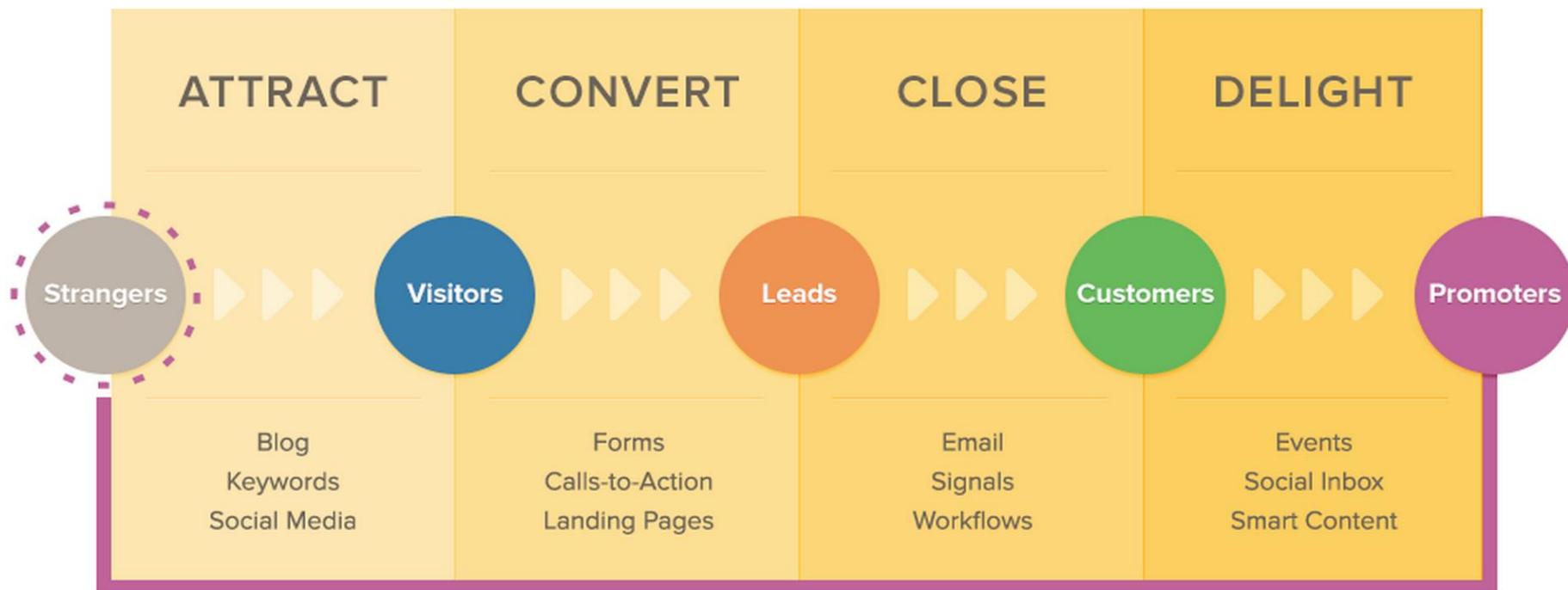
NO WORRIES...  
IT HAPPENS TO US ALL THE TIME.

Met trots voor u gebrouwen.  
Geen 18, geen alcohol.

RETWEETS 11.456  
CURTIRAM 4.453



09:26 - 25 de set de 2014



Segundo a Wikipedia, “o Inbound Marketing é realizar a propaganda de uma empresa por meio de blogs, podcasts, vídeos, livros, newsletters, white papers, SEO, marketing de mídia social, e outras formas de marketing de conteúdo”.

# Alcance orgânico tendendo a zero...



TECNOLOGIA

21/11/2014 15:21

## Divulgar marca no Facebook e no Twitter é inútil, diz estudo

8.953 views 15 Salvar notícia

Peter Macdiarmid / Getty Images



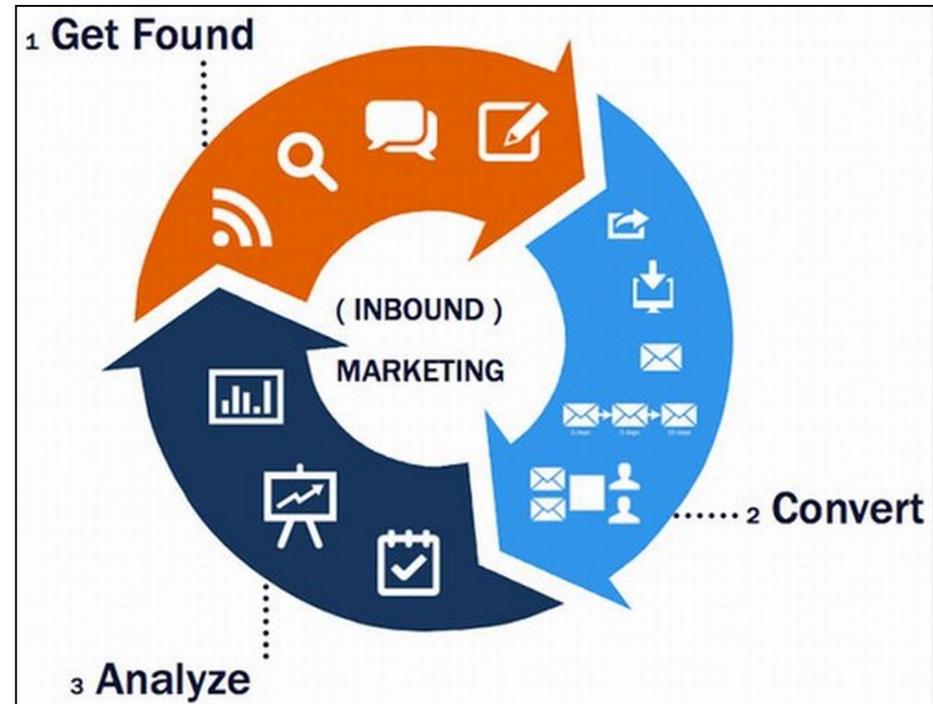
Facebook no iPad: a rede social vem reduzindo o alcance dos posts promocionais gratuitos

**Maurício Grego**, de EXAME.COM  
**Siga-me**

São Paulo -- Durante anos, muitas empresas prosperaram divulgando suas marcas no **Facebook** e no **Twitter**. Mas isso já pertence ao passado, afirma um estudo da empresa de análise de mercado Forrester Research. Agora, investir nessas **redes sociais** para promover marcas e produtos pode ser um desperdício de tempo e dinheiro.

O problema é que, como muita gente que trabalha com marketing e tecnologia já sabe, o Facebook vem reduzindo o alcance dos posts promocionais na rede. Isso significa que cada vez menos gente vê o que as empresas publicam lá. Quem quiser ter maior alcance tem de pagar por isso.

# Inbound marketing



## Inbound Marketing na prática:

- > **Conteúdo:** Constrói uma fábrica de conteúdo de forma colaborativa via Blog
- > **Palavras-chave:** Encontre as melhores palavras-chave do seu negócio e garanta uma elevada qualidade de informação de palavras-chave
- > **Links:** Espalhe seus links e monitore seus ganhos em termos de SEO
- > **SEO:** Otimize o conteúdo dos seus títulos, cabeçalhos, meta-tags, tags alt, imagens, etc
- > **Mídia Social:** Compartilhe seu conteúdo de qualidade e espalhe a palavra, no intuito de desenvolver relacionamentos duradouros
- > **Website:** Tenha um “concentrador de marketing”; otimize a arquitetura, a navegabilidade e acessibilidade, o design e a experiência do usuário, para criar um “hub” de leads

# Mobilidade

## Investimento em publicidade Mobile deverá ultrapassar US\$ 42 bilhões em 2017

21 de janeiro de 2014 por Gabriella Muniz

Like 16 Tweetar 9 +1 0 Share 3



A publicidade em Mobile, muito criticada por seu tamanho relativamente insignificante em comparação com anúncios de TV e internet, vai bater US\$41.9 bilhões dólares em 2017, estima o Gartner.

Isso é ainda muito longe dos US\$ 196.5 bilhões gasto em propaganda na TV e do US\$ 110 bilhões gastos em anúncios impressos em 2013. No entanto, é maior do que o gasto US\$ 32.5 bilhões dólares em publicidade em rádio, uma categoria que está desacelerando.

"De 2015 a 2017, o crescimento será impulsionado pela melhora nas condições do mercado, tais como a consolidação de fornecedor, padronização de medição e as novas tecnologias de segmentação, junto com um interesse sustentado nas mídias Mobile a partir de anunciantes", diz Stephanie Baghdassarian, diretora de pesquisa do Gartner.

Para 2014, o Gartner estima que os investimentos em publicidade móvel irão atingir US\$ 18 bilhões, um salto de 37% sobre a estimativa de US\$13.1 bilhões dólares gastos na categoria em 2013.

## Uso de apps aumentou 115% em 2013

16 de janeiro de 2014 por Gabriella Muniz

Like 12 Tweetar 11 +1 2 Share 3



O uso de aplicativos móveis vem conquistando cada vez mais os usuários de tablets e smartphones. Isso é o que mostra uma pesquisa realizada pela Flurry Analytics, empresa de análises, que revelou um aumento de 115% no uso de apps em 2013.

Os aplicativos de mensagens de texto como o Whatsapp e o Facebook Messenger, tiveram um aumento de 203%, sendo o segmento que mais cresceu no último ano. A segunda categoria que teve maior aumento foi de produtividade, com 148% e em terceiro lugar, o uso geral de aplicações com 115%.

Para Luis Felipe Cota, Diretor de Marketing da Goomark, agência de Comunicação e Marketing especializada em atender pequenas e médias empresas (PMEs), o aumento do uso de app deve-se também ao número de dispositivos móveis vendidos em 2013. "A venda de tablets e smartphones tiveram um aumento significativo no mundo, só no Brasil o número de compras desses dispositivos cresceu mais de 100%," diz Cota.

Segundo a Flurry Analytics, o dia de maior utilização de apps em 2013 foi no dia ano, 31 de dezembro, quando a empresa registrou cerca de 4,7 bilhões de sessões abertas.

# ➤ O que será das redes sociais?

- Mobilidade
- Integração on e offline
- Conteúdo, conteúdo e conteúdo – mas, **RELEVANTE**
- Interatividade
- **Participação cada vez maior do usuário** (criação coletiva de conteúdo, cocriação, inovação colaborativa, crowdsourcing)
- **Público interno como co-criador e disseminador das estratégias da organização**



Obrigada!

[meadiciona.com/carolterra](http://meadiciona.com/carolterra)

COM+



abrapcorp



blogrelações