

Escola de Redes Sociais

- CURSOS PRESENCIAIS
- CURSOS ONLINE
- LIVROS

Ana Célia Costa

- ➔ Experiência na área pública com jobs: Presidência da República, Ministério da Saúde, Ministério da Integração, Ministério da Justiça, Ministério de Ciência e Tecnologia, Ministério do Desenvolvimento Agrário, Ministério do Turismo, Governo do Distrito Federal, Governo do Espírito Santo, Governo do Maranhão, Governo da Bahia.
- ➔ Experiência na área eleitoral: Campanha de José Serra (PSDB) para Presidência em 2010. Campanha de Arthur Virgílio (PSDB) para Prefeitura de Manaus em 2012.
- ➔ Experiência internacional: Kirolbet/Kirolsoft (Espanha).



"REDES SOCIAIS - ESTRATÉGIAS DE MONITORAMENTO"

Além de estar nas livrarias, faz parte do acervo das Bibliotecas:

- Senado Federal
- Câmara dos Deputados
- Biblioteca Nacional
- UnB
- Unicamp
- Unesp
- Universidad Autónoma de Ciudad de México



The image features four decorative corner elements, each composed of a cluster of small, overlapping triangles in various colors (yellow, red, blue, green, orange, and white). These elements are positioned in the top-left, top-right, bottom-left, and bottom-right corners of the page, framing the central text.

WhatsApp

Estratégias de Conteúdo

The image features a white background with four decorative corner elements. Each corner element is a cluster of small, overlapping triangles in various colors (yellow, blue, red, green, orange) arranged in a roughly square shape. The text is centered and reads:

**120 milhões de
usuários ativos
no Brasil**

The image features a white background with four decorative corner elements. Each corner element is a cluster of small, overlapping triangles in various colors (yellow, red, blue, green, and white), arranged in a roughly square shape. The text is centered in the middle of the page.

**1,2 bilhão de
usuários ativos
no mundo**

Contexto

69% do acesso à Internet é feito por smartphones, segundo o IBGE.

80% das classes D e E só acessam Internet pelo celular, segundo CGI.

72% dos moradores de áreas rurais acessam Internet pelo celular, segundo CGI.



ANATOMIA DO WHATSAPP

- Foi criado em **24 de fevereiro de 2009**. Só havia mensagem de texto.
- Em 2011 foi habilitada a função **GRUPO**.
- A sinalização de **leitura** foi criada em 2014.
- **WhatsApp Web** foi habilitado em 2015.
- **Stories** foi habilitado em 2017.

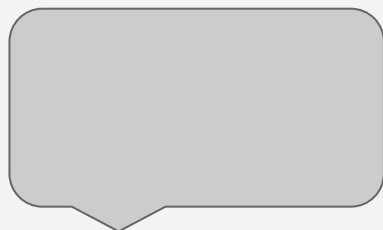


POSSIBILIDADES



PERFIL

O PERFIL É UM CANAL DE PROXIMIDADE COM TODOS QUE TENHAM WHATSAPP



CONVERSAS

PERMITE CONVERSAR COM O PÚBLICO (CIDADÃO) DE FORMA MANUAL OU POR MEIO DE CHATBOT.



CONEXÕES

CONEXÃO COM OUTROS CONTATOS




REDES SOCIAIS

POSSIBILIDADE DE PROMOÇÃO DO CONTEÚDO EM OUTRAS REDES SOCIAIS



COMO O CIDADÃO QUER FALAR?

- **40% DAS PESSOAS PREFEREM ENVIAR MENSAGEM DE TEXTO**
 - **30% PREFEREM MENSAGENS DE VOZ**
- 

As outras 30% preferem presenciais. Fonte: Opinion Box



The image features a white background with four decorative corner elements. Each corner contains a cluster of small, overlapping triangles in various colors (yellow, red, blue, green, orange, and white), arranged in a pattern that resembles a stylized snowflake or a complex geometric design. The central text is a large, bold, black sans-serif font.

Chatbot WhatsApp

CHATBOT NO WHATSAPP

Em 2018 começou a ser autorizado o uso de chatbot no WhatsApp. Um destaque é a Bia do Bradesco, que utiliza base da IBM.



< voltar

ABRA SUA CONTA

Para você



WhatsApp

Por lá, você pode tirar dúvidas, consultar saldo, limites e lançamentos da conta, encontrar a agência mais próxima, saber a cotação do dólar e muito mais. É só adicionar o número **11 3335 0237** ou clicar em **FALE AGORA** para iniciar a conversa.

FALE AGORA



CHATBOT NO WHATSAPP

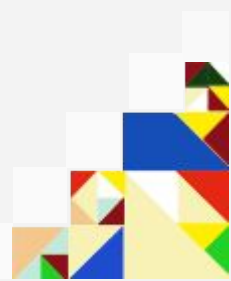
Outro exemplo é da Netflix por meio do número +1 (408) 669-4229. Por meio desse bot são informadas as novidades da plataforma.



CHATBOT NO WHATSAPP

Exemplos de empresas que oferecem a implementação:

- Zenvia;
- Take.



The image features four decorative corner elements, each composed of a cluster of small, colorful triangles in shades of yellow, red, blue, and green, arranged in a roughly square pattern. These elements are positioned in the top-left, top-right, bottom-left, and bottom-right corners of the page.

WhatsApp Business



WhatsApp Business

WhatsApp Inc. Comunicação

★★★★☆ 549.635



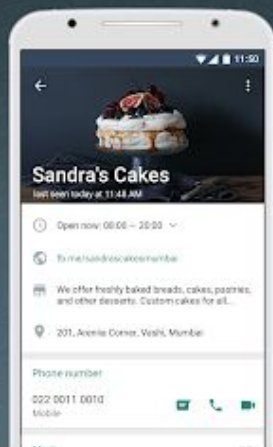
 Este app é compatível com todos os seus dispositivos.



Adicionar à lista de desejos

Instalar

Inspire confiança com um perfil comercial



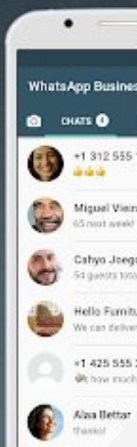
Ofereça serviços personalizados aos seus clientes



Mantenha-se sempre em contato ao utilizar as mensagens de ausência



Mensagens pessoais, assim como as mensagens de ausência



USAM O WHATSAPP BUSINESS



WHATSAPP BUSINESS

- **PODE SER USADO POR PESSOAS JURÍDICAS SOMENTE.**
- **HABILITADO POR MEIO DE APLICATIVO ANDROID E IOS.**



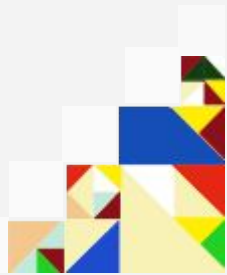
WHATSAPP BUSINESS

- Perfil comercial para exibir informações importantes, como o endereço, o email e o site de uma empresa.



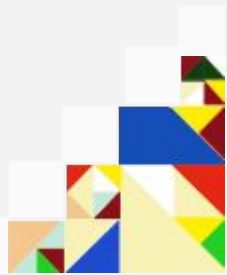
WHATSAPP BUSINESS

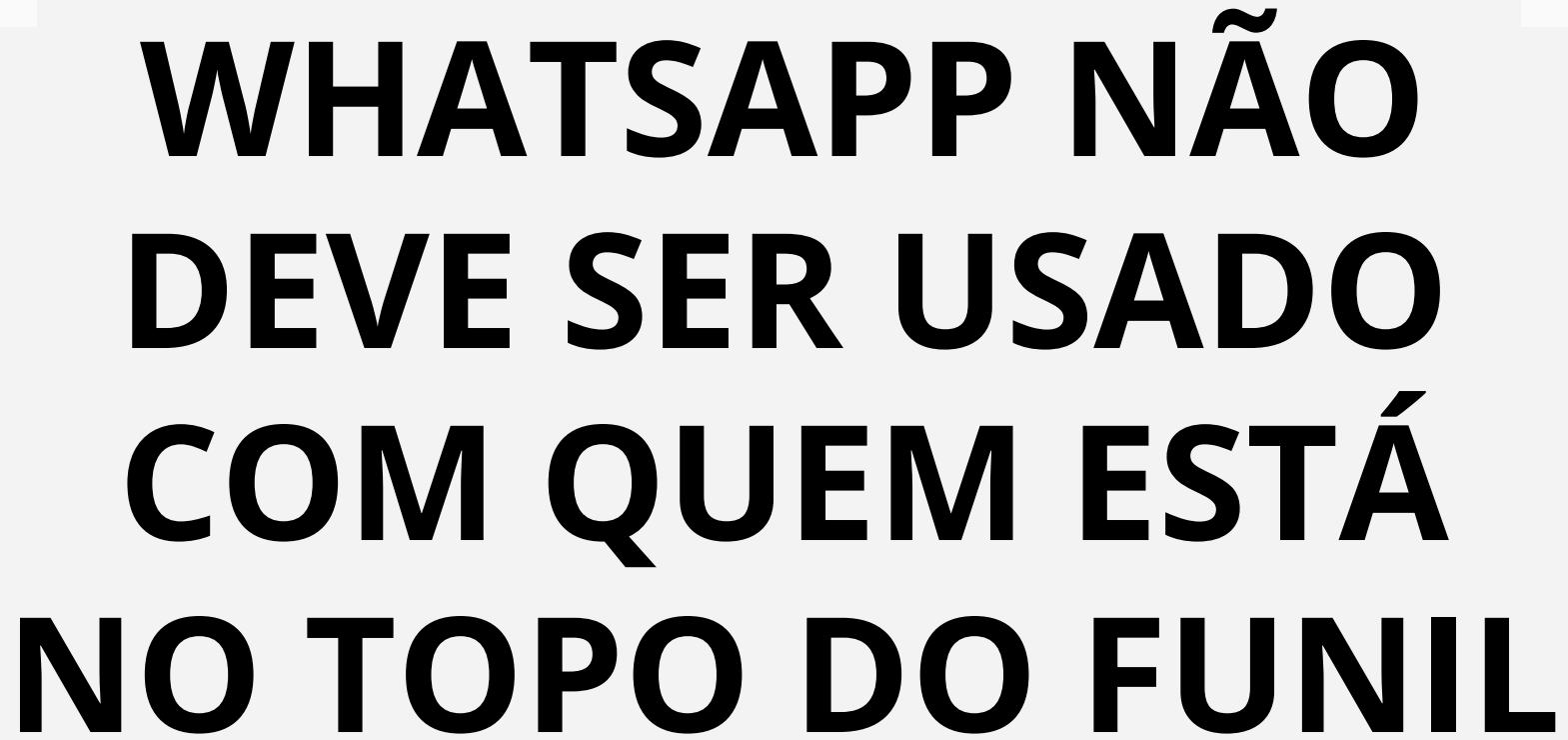
- Estatísticas para visualizar quantas mensagens foram enviadas, entregues e lidas (mas nada igual ao Google Analytics).
- Ferramentas de mensagens para responder rapidamente os clientes.



WHATSAPP BUSINESS - TIPOS

- VERIFICADA
- CONFIRMADA
- COMERCIAL (POIS BAIXOU O APP DO WHATSAPP BUSINESS)



The image features a white background with four decorative corner elements. Each corner element is a cluster of small, overlapping triangles in various colors (yellow, blue, red, green, orange) arranged in a geometric, somewhat abstract pattern. The text is centered and reads:

**WHATSAPP NÃO
DEVE SER USADO
COM QUEM ESTÁ
NO TOPO DO FUNIL**

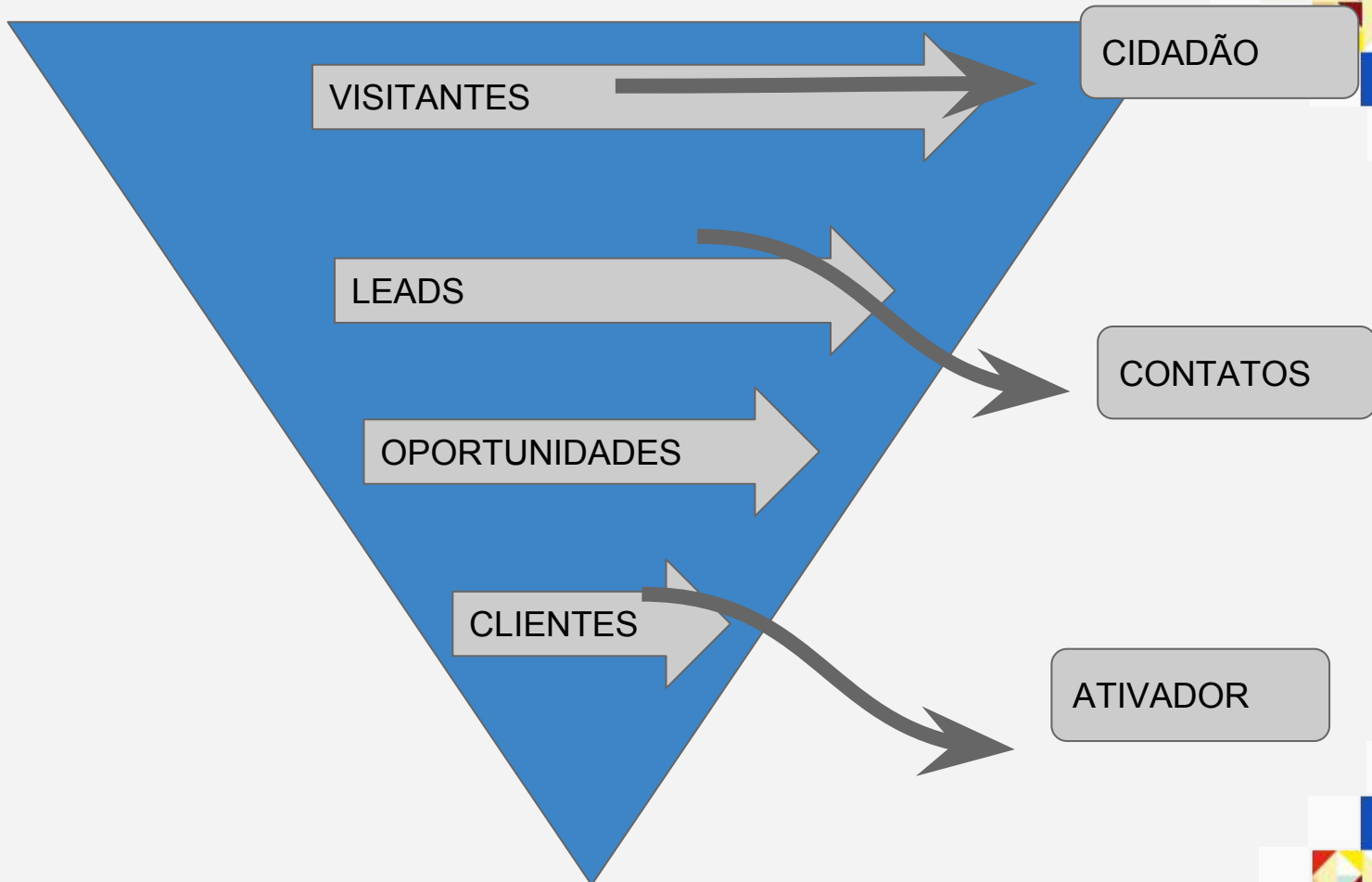


VISITANTES

LEADS

OPORTUNIDADES

CLIENTES



VISITANTES

CIDADÃO

LEADS

CONTATOS

OPORTUNIDADES

CLIENTES

ATIVADOR

LINHA EDITORIAL NO WHATSAPP

- É um canal fechado, mas deve ter o mesmo Planejamento das outras redes.
- Produção de conteúdo frequente (incluído vídeos curtos/gifs ou imagens, links personalizados).



The image features a white background with four decorative corner elements. Each corner element is a cluster of small, overlapping squares in various colors (yellow, blue, red, green, orange) arranged in a geometric, somewhat abstract pattern. The text is centered and written in a large, bold, black, sans-serif font.

**COMO FAZER A
ANÁLISE DE DADOS SE
A FUNÇÃO DE
ESTATÍSTICA NÃO É
COMPLETA?**

The image features four decorative corner elements, each composed of a cluster of small, overlapping triangles in various colors (yellow, red, blue, green, and white). These elements are positioned in the top-left, top-right, bottom-left, and bottom-right corners of the page, framing the central text.

**PELO GOOGLE
ANALITYCS DO SEU
SITE NA ÁREA DE
ACESSOS EXTERNOS**

WHATSAPP - GOVERNAMENTAL

- Secretarias e até o Palácio do Planalto (na época da greve dos caminhoneiros/2018) já utilizam o WhatsApp para divulgar informações. Entretanto, não têm conta VERIFICADA.



WHATSAPP - GOVERNAMENTAL

- Ainda há poucas contas verificadas no Brasil. É um processo de validação mais lento que do Facebook/Instagram (mesmo sendo do mesmo grupo empresarial).



The image features a white background with four decorative corner elements. Each corner contains a cluster of small, overlapping triangles in various colors (yellow, red, blue, green, orange, and white) arranged in a roughly square shape. The central text is in a large, bold, black sans-serif font.

DÚVIDAS?



Coquetel Alcoólico
Corote
Maracujá
500ml
SABORES

Coquetel Alcoólico
Corote
Pêssego
500ml
SABORES

Coquetel Alcoólico
Corote
Cerejeira
500ml
SABORES

NOVO SABOR!

Coquetel Alcoólico
Corote
Limão
500ml
SABORES

Coquetel Composto
Corote
Acai e Cajuzeiro
500ml
SABORES

NOVO SABOR!

Coquetel Alcoólico
Corote
Blueberry
500ml
SABORES

Coquetel Alcoólico
Corote
Morango
500ml
SABORES

The image features four decorative corner elements, each composed of a cluster of small, overlapping triangles in various colors including yellow, blue, red, green, and white. These elements are positioned in the top-left, top-right, bottom-left, and bottom-right corners of the page. The central text is rendered in a large, bold, black, sans-serif font.

INTERVALO?!

Escola de Redes Sociais

WWW.ANACELIACOSTA.COM

INSTAGRAM @ESCOLA.REDESSOCIAIS

FACEBOOK.COM/ESCOLA.REDESSOCIAIS