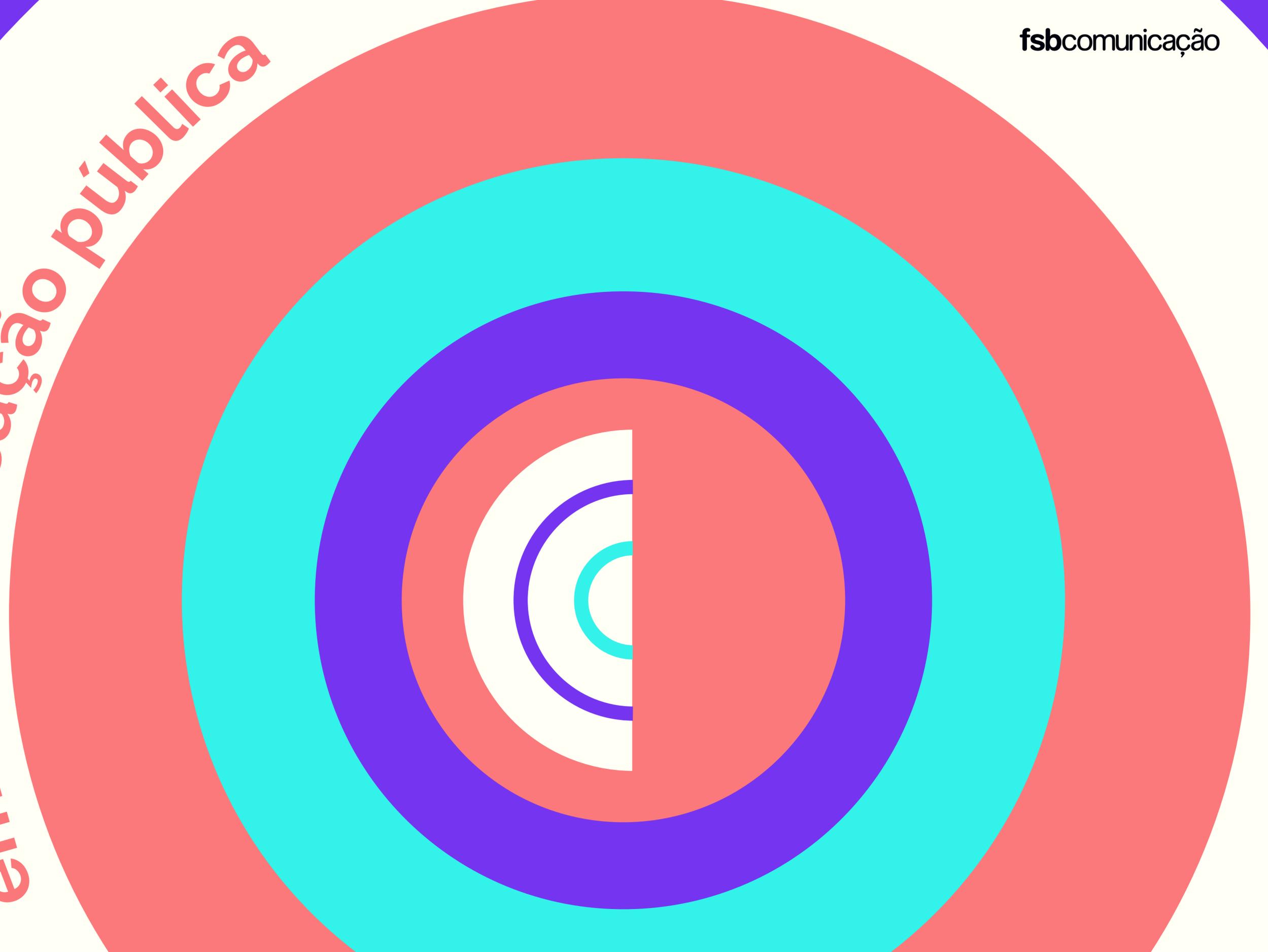


**social listening**

**em comunicação pública**



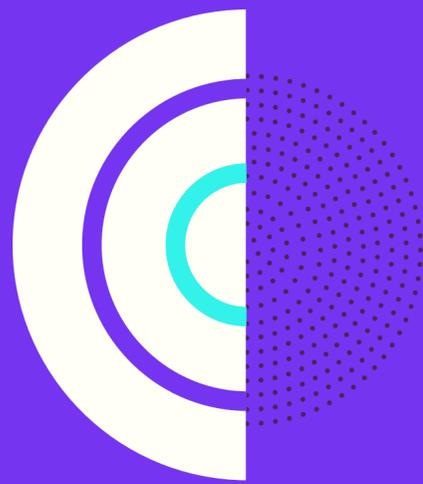
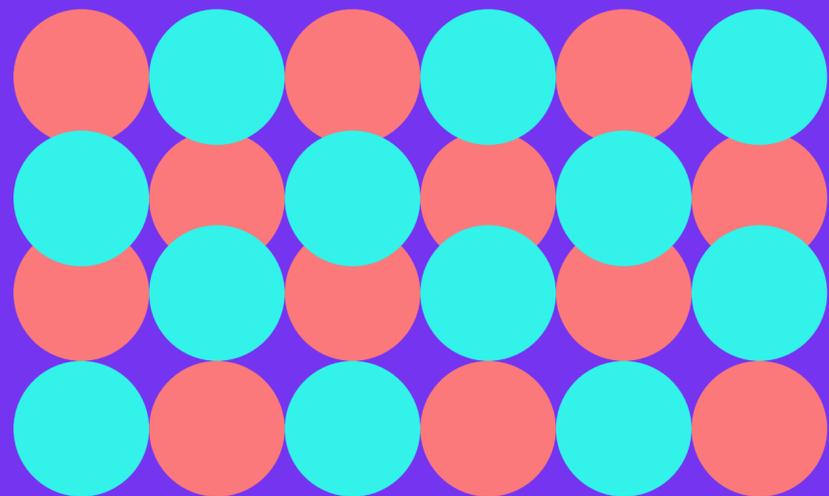


antes de tudo,

**a**  
**diferença**  
**de ouvir**  
**e**  
**escutar**



# ouvir



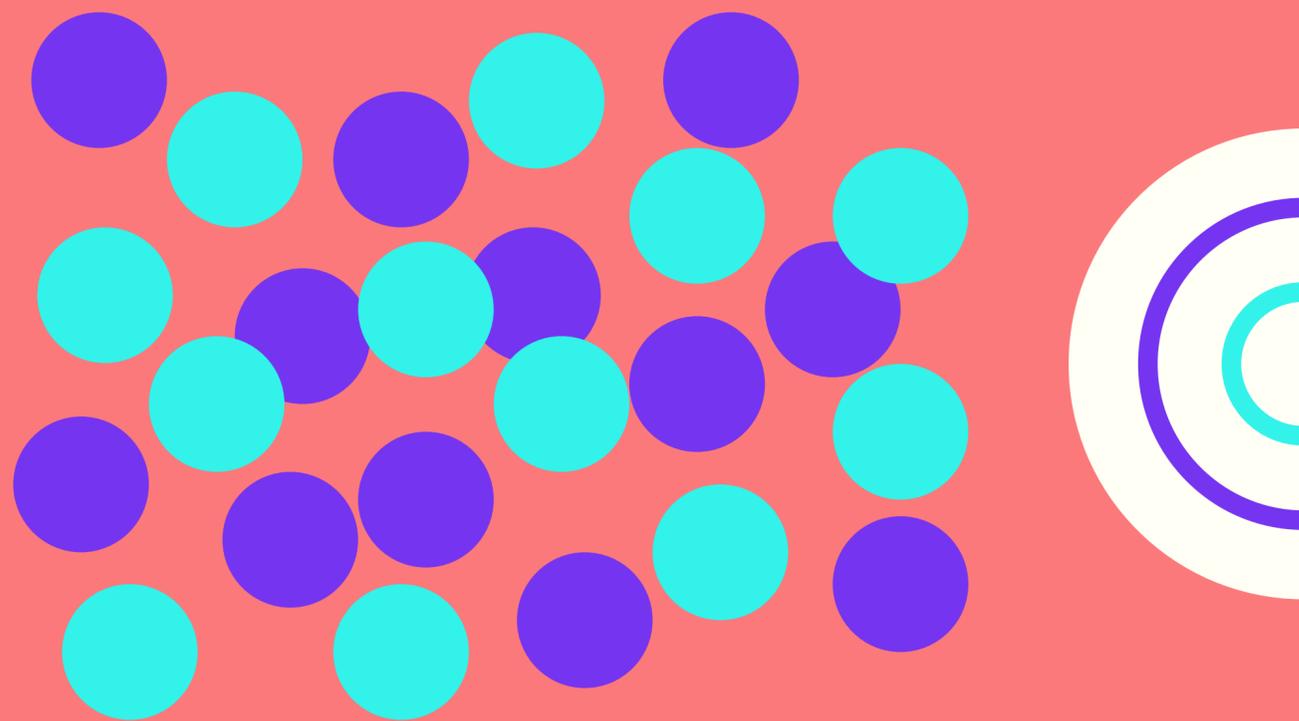
1.

**transitivo direto**

perceber (som, palavra) pelo sentido da audição; escutar.

"o. música"

# escutar



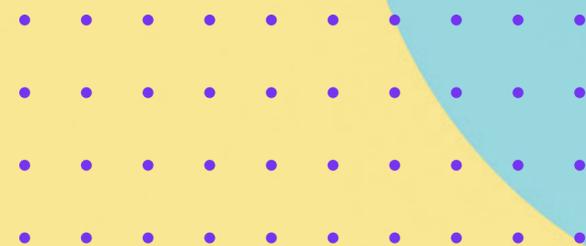
1.

**transitivo direto**

estar consciente do  
que está ouvindo.

“conversando na praia, ouvia  
o mar, mas não o escutava”

monitoreamento  
e social listening  
afinal, qual  
a diferença?



# monit tor amento é para:



- Entender a saúde da marca nas redes sociais
- Responder as dúvidas do cliente/potencial
- Prevenir crises
- Extrair insights de conteúdo/FAQ
- Melhorar o atendimento

# social liste ning é para:



- Usar todo o arsenal de monitoramento (e mais)
- Interpretar o tom e as nuances das conversas do seu público
- Ir além da conversa sobre seu produto e/ou serviço
- Aproximar, engajar
- Promover melhorias nas estratégias de produto, marca e comunicação



# 3 PASSOS DO SOCIAL LISTENING



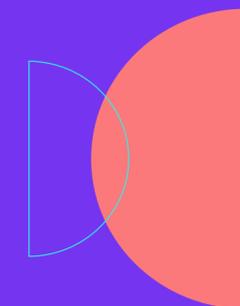
Faça o ritual de monitoramento  
(Alô FSB Inteligência)



Extraia dali a percepção sobre o seu público  
(Em que conversas ele está inserido? Em quais delas faz sentido você estar?)



Vá onde o seu público está  
E converse sobre tudo (ou quase tudo) no tempo certo e com o tom certo



Cases

Cases

Cases

Cases

Cases

Cases

# VACINAÇÃO EM ISRAEL

O PREMIÊ CONTRA AS FAKE NEWS



Benjamin Netanyahu desmente Fake News sobre a vacinação

15.932 visualizações • 26 de fev. de 2021

👍 809 🗨️ 7 ➦ COMPARTILHAR 📌 SALVAR ⋮

[Assistir vídeo](#)

# BUTANTAN

VACINA CONTRA FAKENEWS



**André Fernandes** @andrefermm · 4 h

Você teria coragem de tomar a vacina chinesa CoronaVac, que ao que tudo indica, está longe de ser aprovada pela Anvisa?

Obs: essa é a vacina que Camilo Santana quer aplicar no povo cearense.

Tomaria sem problemas...

Não tomaria nem a pau!

1.791 votos · 19 horas restantes

58 98 265

**Carlinhos** @carlinhosj · 4 h

Se vc quer correr o risco de ficar sequelado, com problemas de saúde p sempre.

Tome a vacina do João

2 3

**Instituto Butantan** @butantanoficial

Em resposta a @carlinhosj e @andrefermm

A vacina do Butantan está entre as mais seguras do mundo, segundo a revista científica Lancet. Milhares de pessoas na Turquia e na Indonésia, além de Brasil e China, já receberam a vacina e não tiveram nenhum efeito adverso grave. #EquipeButantan

10:08 AM · 8 de dez de 2020 · Twitter Web App

# BUBUNTANTAN

HUMOR



**Carolina** @starlessnightss · 5 de jan

Já é dia 5 de janeiro e ainda não tomei nenhuma vacina chinesa no meu rabão exijo providências

5 14 103

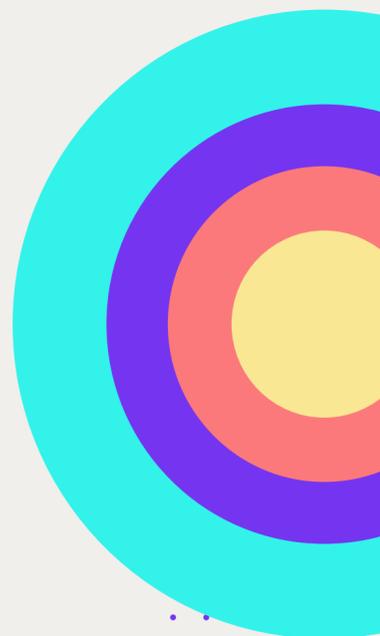
**Instituto Butantan** @butantanoficial

Em resposta a @starlessnightss

Falta pouco, Carolina. O desejo é grande para que isso aconteça o mais breve possível, né? O Butantan trabalha com a expectativa de ter a vacina disponível para o início da vacinação agora em janeiro. Só lembrando que a aplicação é no braço, ok? Conte conosco! 😊 #EquipeButantan

3:22 PM · 6 de jan de 2021 · Twitter Web App

# O FENÔMENO BBB E A CRIA DE NOVA IGUAÇU



**Camilla de Lucas** ✨🔵 @camilladelucas · 20 de fev  
A PREFEITURA DE NOVA IGUAÇU COM A DE CURITIBA KKKKKKKKKKKKKKKK  
#BBB21

**Prefeitura de Nova Iguaçu**  
Você pode até ser famosa no Facebook, mas aqui tem outra braba Prefeitura de Curitiba 🤔👏

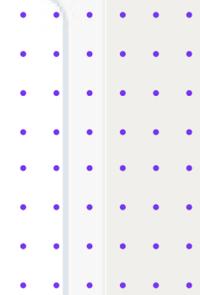


348 6,5 mil 74,7 mil

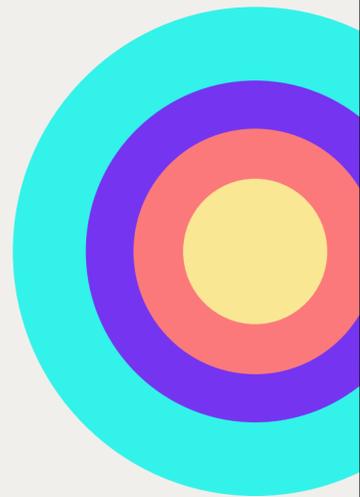
**Respostas**

**Prefeitura de Nova Iguaçu** @prefnova\_iguacu · 21 de fev  
Em resposta a @camilladelucas  
Tem braba lá dentro e tem braba aqui fora. Mamãe Iguaçu nunca te criticou! Entregou tudo! 🤔👏🤔👏

14 49 2 mil



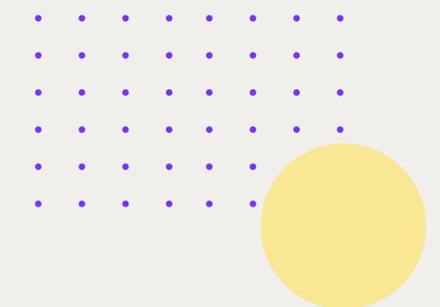
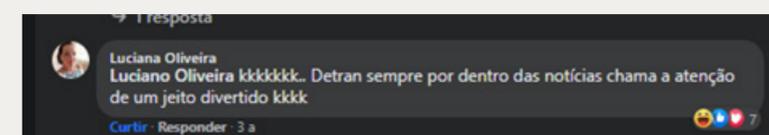
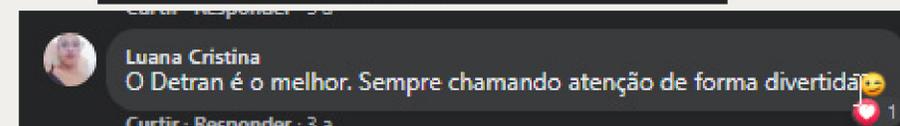
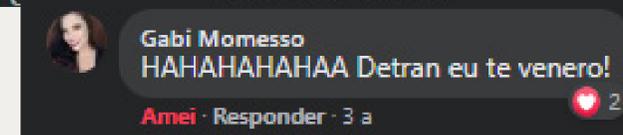
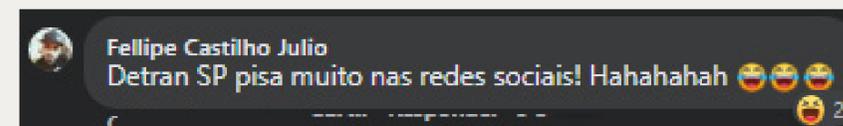
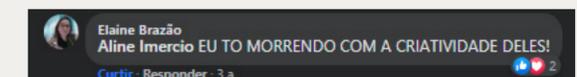
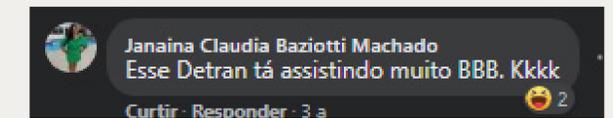
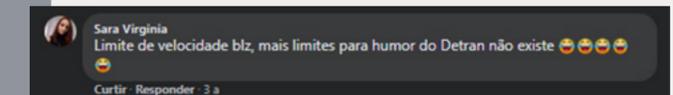
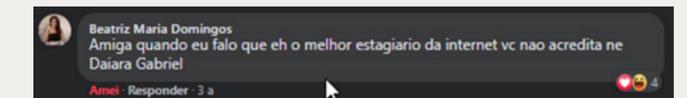
## O FENÔMENO BBB E O CONSELHO DE AMIGA



## OUTROS ÓRGÃOS ENTRAM NA CONVERSA



## QUE VIROU MEME

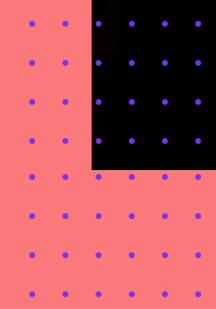


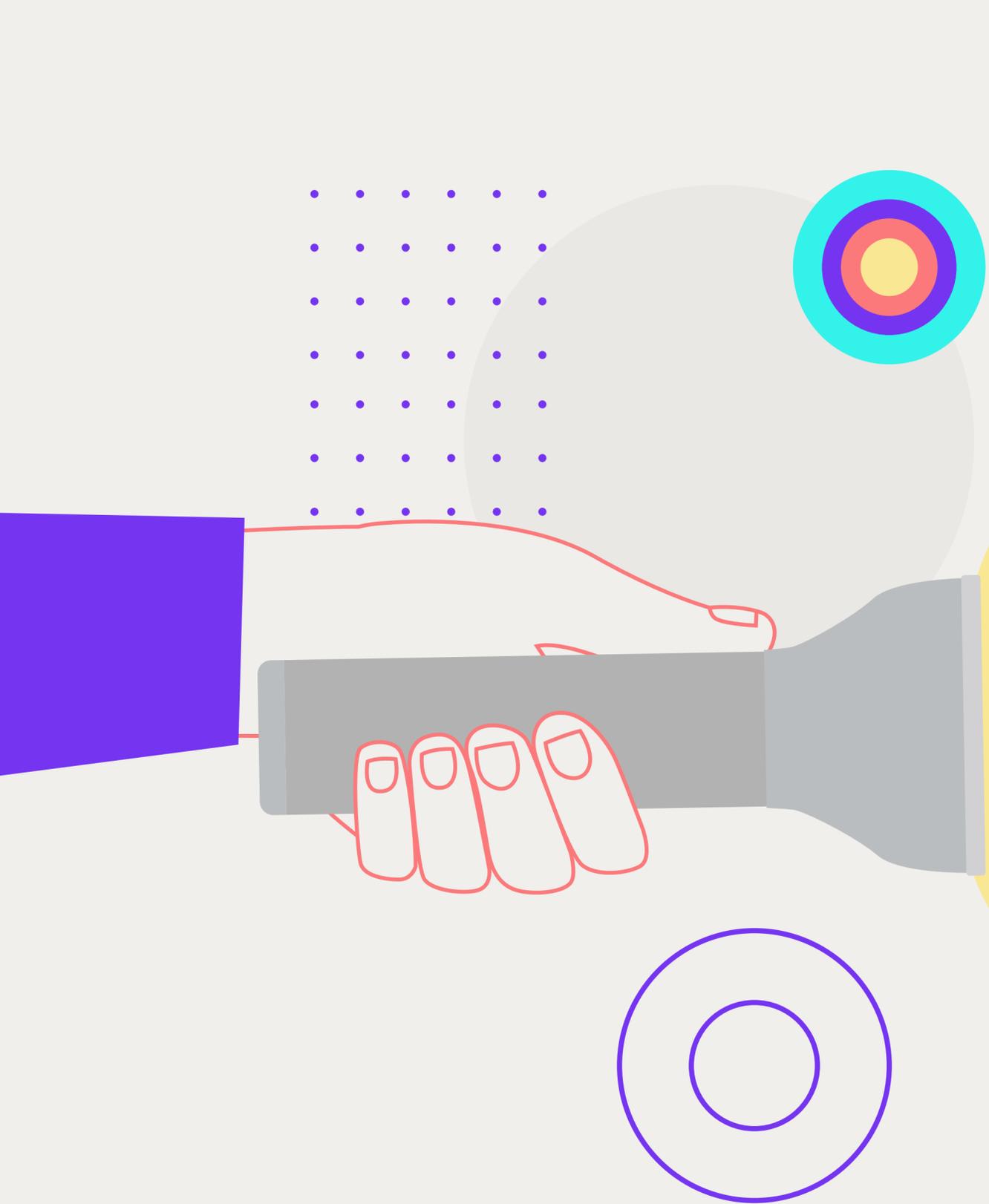
# DETRAN

## DETRAN.SP E A BLITZ DO BEM

Case vencedor do  
Prêmio Sabre Awards  
Latin America 2018

Melhor campanha de  
Mídia Digital LATAM





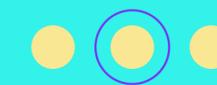
# de onde veio a ideia?

- do social listening
- e de uma persona compatível com a ação



# o vilão

- **O uso desenfreado de celular combinado com direção**  
(impulsionado com o lançamento do instagram stories)
- **E outros comportamentos de risco no trânsito**



o que nós fizemos?

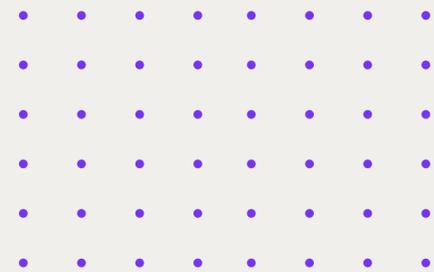
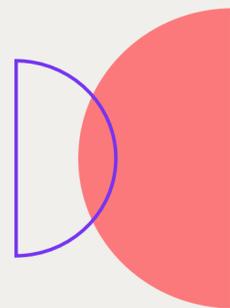
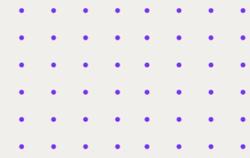
**Monitoramento diário  
das redes sociais  
e programas de TV**

+

**Estratégia digital\_**



# a primeira bronca



**Detran.SP**  
19 h · 🌐

É fã da Angélica? Conta pra ela, urgente, que falar ao telefone enquanto dirige diminui a atenção e a falta de atenção pode causar um baita acidente 🙏 Quem sabe na próxima, a pedido dos fãs, ela não vá de 🚗 ?  
CC Detran RJ



**Dani Calabresa e Angélica se divertem ao som de Claudia Leite e em trote para Rodrigo Sant'anna**  
As duas enganaram direitinho o ator de 'Zorra'

GSHOW.GLOBO.COM

## DA HOME DA FOLHA DE S.PAULO

petrolão

### Supremo manda soltar ex-ministro Paulo Bernardo, detido há 6 dias

Ministro José Dias Toffoli considera ter havido constrangimento ilegal na operação Custo Brasil, que prendeu na semana passada o marido da senadora Gleisi Hoffmann

- Apartamento não tem foro, afirma juiz
- Gleisi chamou prisão de 'show' da PF

Temer anuncia aumento médio de 12,5% para o Bolsa Família

Governo diz que revisão da meta permite reajuste, maior que prometido por Dilma



Reprodução TV Globo

#### CELULAR SÓ NO TÁXI

Angélica leva bronca do Detran por cometer infração de trânsito em seu programa de TV; apresentadora usou o celular enquanto dirigia

painel do leitor

FALE COM A FOLHA

NO DIA 4

#### Jornalista Misha Glenny dará palestra na Folha; evento é aberto ao público

Britânico acaba de lançar livro sobre o traficante Nem, que chefiou o tráfico na Rocinha até 2011

GOVERNO INTERINO

#### Michel Temer e PMDB são espécie de 'mal necessário', afirma leitor

colunistas

LISTA COMPLETA

- Hélio Schwartzman  
Rede de intrigas em universidades públicas
- Assim Como Você  
Bote seu sangue na rede
- Bernardo Mello Franco  
Imunidade não deve ser licença para apologia a crimes
- Elio Gaspari  
Há um golpe no sentido vocabular

EstúdioFolha projetos patrocinados

Entenda o que é o cartão de

## ÀS COLUNAS E VEÍCULOS SOBRE FOFOCA E CELEBRIDADES

Mauricio Stycer @mauriciostycer · 1 min

"Vá de táxi", recomenda o Detran a Angélica – [bit.ly/295aqgi](https://bit.ly/295aqgi)  
[instagram.com/p/BHP1i16A2PK/](https://www.instagram.com/p/BHP1i16A2PK/)



#estrelas

#### Detetive Vê TV: Detran critica Angélica por dirigir e falar no telefone

Um pequeno, mas importante detalhe do encontro da apresentadora Angélica com a atriz Dani Calabresa no "Estrelas" (18) não escapou ao D...

[mauriciostycer.blogosfera.uol.com.br](http://mauriciostycer.blogosfera.uol.com.br)

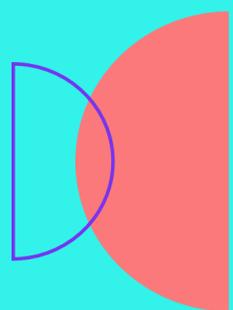
# resultados



**em 2 anos nas redes sociais**

- + De 20 celebridades “autuadas”**
- + de 2 milhões de pessoas alcançadas**

**Quase 20% de taxa de engajamento**



# só os topzera

globo.com | g1 | globoesporte | gshow | famosos & etc | videos

**Crime em São Gonçalo**  
**Polícia Rodoviária liberta caminhoneiro refém no RJ**  
Crime ocorreu na madrugada na rodovia Niterói-Manilha.  
há 10 minutos - Foto de Jandir

**São Paulo**  
**Neymar e 'parças' tomam 'bronca' do Detran-SP por não usar cinto**  
Vídeo mostra camisa 10 da seleção e do PSG e amigos sem cinto em van.  
há 10 min

veja.com

Coreia do Norte | Loja Online | Revista VEJA | VEJA Comer & Beber

**Mariana Godoy** @mariana\_godoy · 5 h  
Em resposta a @DetranSP @eespetacular @Neto  
Ainda no estacionamento. Cinto é a primeira coisa!

rodrigohilbert 36min

**Foi mal o post mais cedo. O dia está lindo e não resisti. Parabéns Detran SP pelo ótimo, necessário e bem humorado trabalho.**

Enviar mensagem

Entretenimento  
**Encontrado um defeito em Rodrigo Hilbert**  
Detran-SP deu bronca no apresentador por usar o celular enquanto dirigia

**Anitta e amigo levam bronca do Detran-SP após vídeo em rede social**  
Órgão estadual até 'cantou' a música 'Paradinha', lançamento recente da cantora



# na imprensa

+ de 1000 reportagens sobre as blitz e na imprensa

(Quando antes se pensou em emplacar DETRAN na editoria fofoca / celebridades?)

+ de 50 reportagens na mídia internacional



20 MATÉRIAS SOBRE A ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO



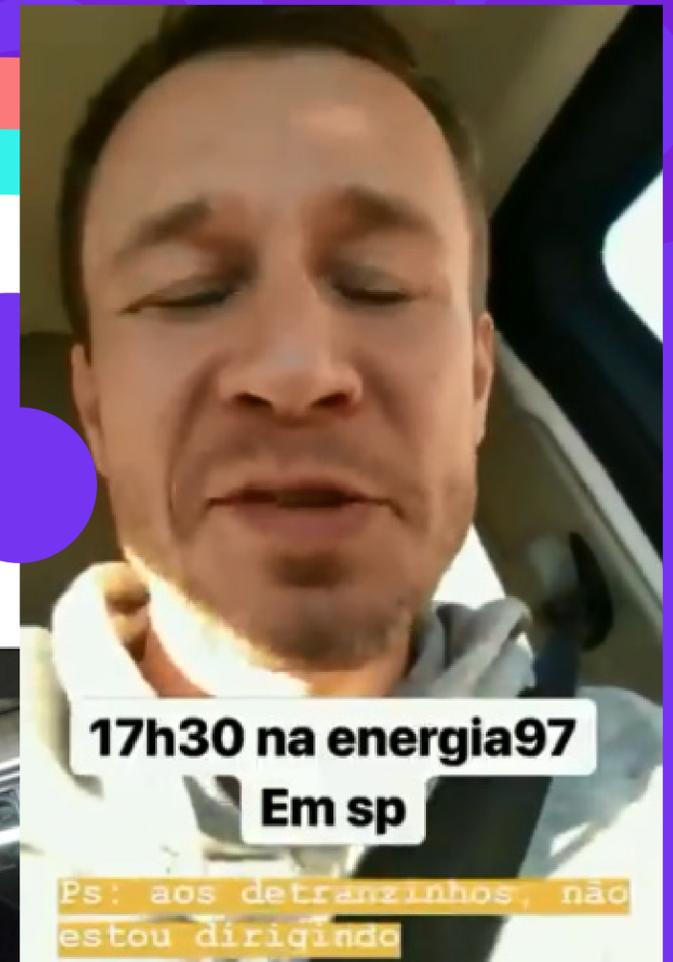
# Lembrança de marca

Jornalistas,  
influenciadores,  
celebridades,  
todos preocupados  
com suas condutas ao  
gravar ao volante



Mariana Godoy [@mariana\\_godoy](#) · 5 h

Em resposta a [@DetranSP](#) [@eespetacular](#) [@Neto](#)  
Ainda no estacionamento. Cinto é a primeira coisa!



17h30 na energia97

Em sp

Ps: aos detranzinhos, não  
estou dirigindo



# Nas redes sociais, uma legião de “fiscais” da blitz



 angelicaksy [Seguir](#)

56,7mil curtidas 22 h

shielks Vá de Uber  
eumaxs Vá de Uber  
wesename Vá de taxi ou uber, ou camelo... ou na nareba do Luci  
andreiaaamaral Vá de taxi!  
licymiranda Vá de táxi ☐  
bynhasoares VÁ DE TAXI!!  
felipesou\_zaz\_ Vá de táxi  
isadoraaires VÁ DE TAXI MULHER  
felipesou\_zaz\_ Vá de táxi 🚗  
jonatancba Gente o Detran mandou mesmo ela ir de taxi #choquei  
felipesou\_zaz\_ Vá de táxi 🚗  
mar\_araujoo Linda o detran mandou tu ir de táxi 🚗 ☐☐  
\_venturinig Vá de táxi 🚗  
brendarodrigues2 Vá de táxi mulheeerr

Adicione um comentário... ...



obrigada@