

Boas práticas de comunicação digital

Hugo Torres (Público)

Rui Passos Rocha (Fundação Francisco Manuel dos Santos)

Quão importante é a comunicação digital?

EMPRESAS DE TODO O MUNDO ESPERAM AUMENTAR DRAMATICAMENTE A DIGITALIZAÇÃO DURANTE OS PRÓXIMOS CINCO ANOS



32%
Nível de digitalização
nos dias de hoje

+42%

74%
Nível de digitalização
em 5 anos



36%
Nível de digitalização
nos dias de hoje

+31%

67%
Nível de digitalização
em 5 anos



30%
Nível de digitalização
nos dias de hoje

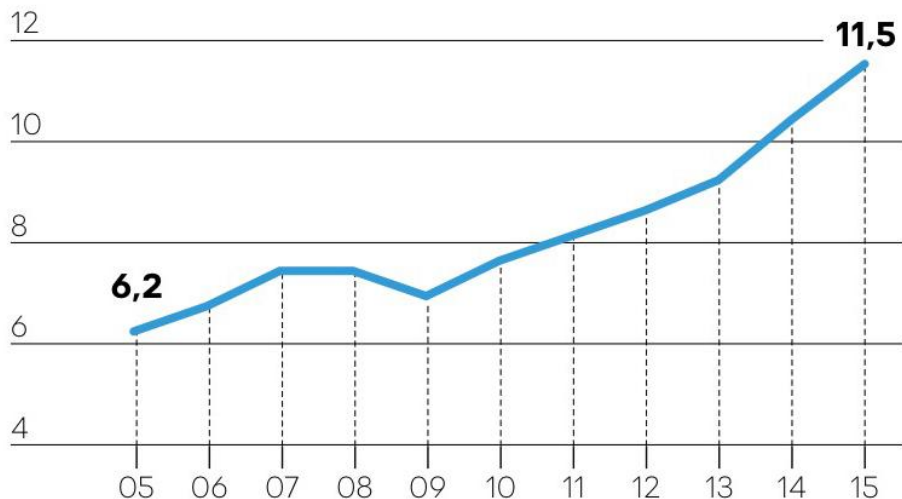
+41%

71%
Nível de digitalização
em 5 anos

A ECONOMIA
DIGITAL em Portugal
2016
O ESTADO DA NAÇÃO

RECEITAS TURÍSTICAS

Em milhares de milhões de euros



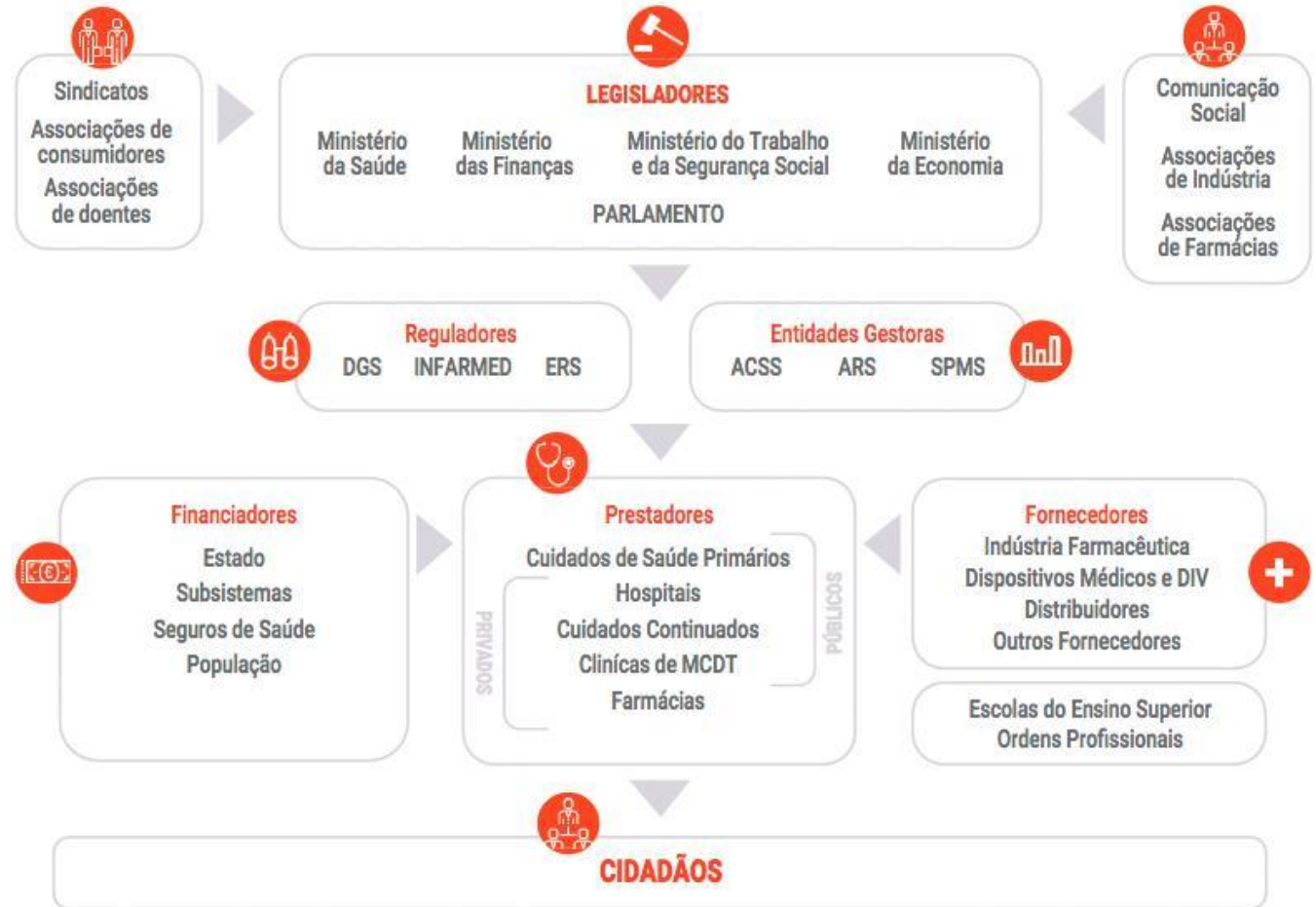
CRESCIMENTO FACE A PAÍSES CONCORRENTES

Varição média anual, em %

| | | Receitas em 2016* | |
|----|----------|-------------------|------|
| 1 | Malta | +7,4 | 1,2 |
| 2 | Portugal | +6,3 | 11,5 |
| 3 | Turquia | +4,5 | 24 |
| 4 | Marrocos | +3,7 | 5,3 |
| 5 | Croácia | +3,1 | 8 |
| 6 | Grécia | +2,8 | 14,1 |
| 7 | Espanha | +2,4 | 50,9 |
| 8 | Itália | +2,2 | 35,6 |
| 8 | França | +1,6 | 41,4 |
| 9 | Egito | 0 | 5,5 |
| 10 | Tunísia | -3,2 | 1,2 |

*Milhares de milhões de euros

STAKEHOLDERS DO SISTEMA DE SAÚDE



A ECONOMIA
DIGITAL em Portugal
2016
O ESTADO DA NAÇÃO

- Disseminação de informação relativa ao perfil genético, estado de saúde e riscos associados

- Empenho no auto cuidado e na prevenção da doença

- Disseminação dos contactos médico-doente em suporte virtual

- Personalização da relação médico-doente potenciada pelas novas tecnologias, que lhe conferem mais proximidade e humanização

- Difusão do diagnóstico e tratamento personalizado

- Medicina personalizada através da correlação e contextualização dos dados relacionados com fatores clínicos de um paciente contra todos os outros relacionados com fatores genómicos e exógenos

- Disseminação de dispositivos/aplicações digitais que facilitam o rastreio e monitorização e permitem aos prestadores atuar de forma pró-ativa na gestão da doença

A ECONOMIA
DIGITAL em Portugal
O ESTADO DA NAÇÃO **2016**



Digital Business Community

Facebook 'likes' don't work like marketers think they do

Facebook 'likes' don't work like marketers think they do

Date: March 2, 2017

Source: Tulane University

Summary: Simply building up followers on Facebook isn't enough to boost a brand's sales. If companies want to convert social media fans into more active customers, they have to engage them with advertising, according to a new study.

$$\sum_{\text{edges } e} u_e w_e d_e$$

u_e ~ affinity score between viewing user and edge creator

w_e ~ weight for this edge type (create, connect, like, tag, ect.)

d_e ~ time decay factor based on how long ago the edge was created

Boas práticas de comunicação digital

De acordo com a Constituição da República Portuguesa, a participação é um direito fundamental dos cidadãos. Estes, na sua qualidade de utentes, têm experiência adquirida sobre a prestação de cuidados de saúde e sobre o funcionamento das instituições de saúde em Portugal. Devem, por isso, ter uma palavra a dizer nas decisões públicas em matéria de saúde.

Do mesmo modo, os responsáveis de organizações representativas de pessoas com doença devem ser incluídos nos processos de decisão. Assim, o Sistema Nacional de Saúde poderá adequar os cuidados de saúde às necessidades e prioridades dos seus utentes. Por este motivo, pedimos a assinatura da petição por “Mais participação, melhor saúde”.

De acordo com a Constituição da República Portuguesa, a participação é um direito fundamental dos cidadãos. Estes, na sua qualidade de utentes, têm experiência adquirida sobre a prestação de cuidados de saúde e sobre o funcionamento das instituições de saúde em Portugal. Devem, por isso, ter uma palavra a dizer nas decisões públicas em matéria de saúde.

Do mesmo modo, os responsáveis de organizações representativas de pessoas com doença devem ser incluídos nos processos de decisão. Assim, o Sistema Nacional de Saúde poderá adequar os cuidados de saúde às necessidades e prioridades dos seus utentes. Por este motivo, pedimos a assinatura da petição por “Mais participação, melhor saúde”.

Dirigida

Na sua qualidade de utentes, os portugueses têm experiência da prestação de cuidados de saúde e da sua adequação, ou não, às necessidades dos cidadãos. Devem, por isso, ser incluídos nos processos de decisão pública sobre o Serviço Nacional de Saúde.

Assine a petição “Mais participação, melhor saúde”.

Na sua qualidade de utentes, os portugueses têm experiência da prestação de cuidados de saúde e da sua adequação, ou não, às necessidades dos cidadãos. Devem, por isso, ser incluídos nos processos de decisão pública sobre o Serviço Nacional de Saúde.

Assine a petição “Mais participação, melhor saúde”.

Simples

Para que o Serviço Nacional de Saúde atenda às necessidades dos utentes, é importante que os cidadãos sejam incluídos nos processos de decisão.

Assine a petição “Mais participação, melhor saúde”.

Para que o Serviço Nacional de Saúde atenda às necessidades dos utentes, é importante que os cidadãos sejam incluídos nos processos de decisão.

Assine a petição “Mais participação, melhor saúde”.

Curta

Assine a petição “Mais participação, melhor saúde”.
Por um Serviço Nacional de Saúde atento às necessidades dos utentes.
Para que a opinião dos cidadãos conte.

Assine a petição “Mais participação, melhor saúde”.
Por um Serviço Nacional de Saúde atento às necessidades dos utentes.
Para que a opinião dos cidadãos conte.

Clara

O post que incita à assinatura da petição pode ser acompanhado de uma imagem com fotografia e breve citação de um utente do SNS, onde este revele que, após um seu alerta, viu funcionários administrativos, enfermeiros ou médicos mudarem o modo como comunicavam com os utentes.

O post que incita à assinatura da petição pode ser acompanhado de uma imagem com fotografia e breve citação de um utente do SNS, onde este revele que, após um seu alerta, viu funcionários administrativos, enfermeiros ou médicos mudarem o modo como comunicavam com os utentes.

Narrativa

Um vídeo pode ilustrar a grande diferença que faz para um paciente com doença grave quando um enfermeiro o trata de modo desrespeitoso, manipulando-o de modo brusco e transmitindo-lhe ordens em tom monocórdico, em comparação com esse enfermeiro comunicar com ele simpática e humanamente, explicando os processos médicos e esclarecendo dúvidas. No final, aparece o texto

«Assine a petição “Mais participação, melhor saúde”.
Para que a opinião dos utentes conte».

Um vídeo pode ilustrar a grande diferença que faz para um paciente com doença grave quando um enfermeiro o trata de modo desrespeitoso, manipulando-o de modo brusco e transmitindo-lhe ordens em tom monocórdico, em comparação com esse enfermeiro comunicar com ele simpática e humanamente, explicando os processos médicos e esclarecendo dúvidas. No final, aparece o texto «Assine a petição “Mais participação, melhor saúde”. Para que a opinião dos utentes conte».

Pungente

*Qualquer pessoa que conheça alguém (ou que conheça alguém que conheça alguém)
com uma doença degenerativa compartilhará notícias sobre experiências laboratoriais
cujos resultados sugiram a possibilidade de cura.*

*Qualquer pessoa que conheça alguém (ou que conheça alguém que conheça alguém)
com uma doença degenerativa compartilhará notícias sobre experiências laboratoriais
cujos resultados sugeriram a possibilidade de cura.*

Inesperada

Se o assunto está momentaneamente na agenda mediática, as pessoas têm maior interesse em saber mais sobre ele. Do mesmo modo, se uma efeméride é particularmente relevante, o interesse público será também peculiar.

Se o assunto está momentaneamente na agenda mediática, as pessoas têm maior interesse em saber mais sobre ele. Do mesmo modo, se uma efeméride é particularmente relevante, o interesse público será também peculiar.

Actual

No caso da petição por «Mais participação, melhor saúde», seria geradora de inúmeras reacções dos seguidores do projecto uma entrevista em que um decisor político ou administrador hospitalar dissesse que «atender à opinião dos utentes legitimaria caprichos e destruiria o Serviço Nacional de Saúde».

No caso da petição por «Mais participação, melhor saúde», seria geradora de inúmeras reacções dos seguidores do projecto uma entrevista em que um decisor político ou administrador hospitalar dissesse que «atender à opinião dos utentes legitimaria caprichos e destruiria o Serviço Nacional de Saúde».

Polémica

Site ou blogue

Site ou blogue

Página de início

Site ou blogue

Página de início

Menu(s)

Site ou blogue

Página de início

Menu(s)

Actualização

Site ou blogue

Página de início

Menu(s)

Actualização

SEO

Site ou blogue

Página de início

Menu(s)

Actualização

SEO

Contactos

Site ou blogue

Página de início

Menu(s)

Actualização

SEO

Contactos

Redes sociais

Site ou blogue

Página de início

Menu(s)

Actualização

SEO

Contactos

Redes sociais

FAQ

Site ou blogue

Página de início

Menu(s)

Actualização

SEO

Contactos

Redes sociais

FAQ

Testemunhos

Site ou blogue

Página de início

Menu(s)

Actualização

SEO

Contactos

Redes sociais

FAQ

Testemunhos

Newsletter

Facebook

Facebook

Horários

Facebook

Horários

Texto

Facebook

Horários

Texto

Capa

Facebook

Horários

Texto

Capa

Mensagens privadas

Facebook

Horários

Texto

Capa

Mensagens privadas

Posts: público-alvo

Facebook

Horários

Texto

Capa

Mensagens privadas

Posts: público-alvo

Posts com link

Facebook

Horários

Texto

Capa

Mensagens privadas

Posts: público-alvo

Posts com link

Posts com imagem

Facebook

Horários

Texto

Capa

Mensagens privadas

Posts: público-alvo

Posts com link

Posts com imagem

Posts com vídeo

Facebook

Posts: iniciativas

Facebook

Posts: iniciativas
Eventos

Facebook

Posts: iniciativas

Eventos

Grupos

Facebook

Posts: iniciativas

Eventos

Grupos

Patrocinar posts

Facebook

Posts: iniciativas

Eventos

Grupos

Patrocinar posts

Moderar comentários

Twitter

Twitter

Horários

Twitter

Horários

Capa

Twitter

Horários

Capa

Interagir

Twitter

Horários

Capa

Interagir

Mensagens privadas

Twitter

Horários

Capa

Interagir

Mensagens privadas

Texto

Twitter

Horários

Capa

Interagir

Mensagens privadas

Texto

Tweets com imagem

Twitter

Horários

Capa

Interagir

Mensagens privadas

Texto

Tweets com imagem

Tweets com vídeo

Twitter

Horários

Capa

Interagir

Mensagens privadas

Texto

Tweets com imagem

Tweets com vídeo

Promover

Instagram

Instagram

Horários

Instagram

Horários

Texto

Instagram

Horários

Texto

Hashtags

Instagram

Horários

Texto

Hashtags

Localização e identificação

Instagram

Horários

Texto

Hashtags

Localização e identificação

Como linkar

Instagram

Horários

Texto

Hashtags

Localização e identificação

Como linkar

Posts com imagem

Instagram

Horários

Texto

Hashtags

Localização e identificação

Como linkar

Posts com imagem

Posts com vídeo

Instagram

Horários

Texto

Hashtags

Localização e identificação

Como linkar

Posts com imagem

Posts com vídeo

Instastories

Instagram

Mensagens privadas

Instagram

Mensagens privadas
Interagir

Instagram

Mensagens privadas

Interagir

Promover

LinkedIn

LinkedIn

Horários

LinkedIn

Horários

Texto

LinkedIn

Horários

Texto

Posts com imagem

LinkedIn

Horários

Texto

Posts com imagem

Posts com vídeo

Dúvidas?
Ideias?