

The background of the slide features a light gray circuit board pattern with various traces and circular components. A dark gray horizontal band runs across the middle of the image, serving as a background for the text.

# Modelo de Atendimento a clientes do Banco do Brasil via Facebook

Qualificação para Dissertação de Mestrado

# Por que a inscrição no Mestrado?

- Motivação da empresa patrocinadora da bolsa de estudos;
- Possibilidade de aplicar os conhecimentos como professor universitário;
- A área de pesquisa “Redes Sociais” está totalmente inserida na sociedade moderna;
- Complemento do currículo profissional e acadêmico;
- Encaminhamento para os estudos por minha genitora falecida;
- Curiosidade para entender o universo.

# O que é pretendido?

- Aumentar o “networking” (rede de contatos profissionais);
- Tornar-se pesquisador;
- Aplicar o conteúdo no trabalho;
- Reverter o ensino para a comunidade que me apoiou;
- Colaborar para a evolução da ciência.

# Por que este tema?

- Além de ser um tema relevante atualmente (redes sociais e banking), a finalização desta tese pode ser um potencial criador de negócios lucrativos para a instituição Banco do Brasil, que é a patrocinadora parcial deste mestrado;
- É um tema correlacionado com a minha carreira acadêmica (Bacharel em Sistemas de Informação e Especialização em Software Livre);
- Necessidade do entendimento científico do fenômeno da “explosão” das redes sociais;
- Aplicação de conhecimentos anteriores na construção de uma ferramenta associada ao Facebook.

# Projeto Inicial

- COMO O ATENDIMENTO VIA REDES SOCIAIS PODE ALAVANCAR NEGÓCIOS E AUMENTAR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DE UM BANCO PÚBLICO.
- Justificativa: As mídias sociais inauguraram uma nova etapa de evolução da Internet. Trata-se da participação do usuário na produção e consumo de conteúdos. Colaboração para novos laços de identidade coletiva. E desafio para as empresas preocupadas com sua imagem / marca / reputação.

# Projeto Alterado

- A bibliografia original foi totalmente ampliada, numa escala muito alta, passando a incluir os livros, artigos e sites indicados pelos professores em seus planos de ensino de cada disciplina cursada;
- A metodologia passou a ter um viés mais científico;
- É considerada a exigência de se apresentar um estudo mais técnico.

# Disciplinas cursadas

Dentre as disciplinas oferecidas pelo programa de Mestrado, já assisti as seguintes:

- Teorias da Comunicação;
- Comunicação e Identidade nas Organizações;
- Comunicação, Informação e Significação;
- Temas emergentes de Pesquisa em Comunicação;
- Narratologia Digital e Transmidiática;
- Método em Comunicação;
- Comunicação, Mídia e Poder;
- Comunicação Digital e Processos Midiáticos Convergentes.

# Atividades Extracurriculares

Participação nas seguintes palestras:

- As ambiguidades do rosto, do corpo e de Eros no acontecer da comunicação;
- Como tencionar nossos autores;
- Chica da Silva na produção simbólica brasileira: Matrizes do feminino na comunicação;
- Secomunica: Verdades e intolerâncias;
- A pesquisa de comunicação. Os desafios da institucionalização de um campo do conhecimento.

# Textos Produzidos

- Entendendo o fenômeno das redes sociais – uma abordagem baseada nas teorias da comunicação;
- Proposta de modelo de atendimento virtual a clientes do Banco do Brasil;
- Aplicação das teorias da semiótica no processo comunicacional das redes sociais;
- Comunicação pública digital – exercício da cidadania via Internet;
- Estudo narratológico da ferramenta Facebook.

# Conclusão

- Solicito nesta seção de qualificação da minha dissertação de mestrado, que os professores doutores presentes critiquem o trabalho produzido até o momento, de modo que o restante da pesquisa a se realizar possa encaminhar para o objetivo de demonstrar a aplicabilidade da ferramenta de rede social Facebook na realização de negócios bancários para o conglomerado financeiro Banco do Brasil S/A.

# OBRIGADO!

- Adriano Paulino Menezes – UC11591371
- Universidade Católica de Brasília
- Abril DE 2016.

