

Pós-Graduação em Comunicação Estratégica Digital

Entender o Digital como Ferramenta Competitiva

6.^a Edição

2019/2020

Coordenação Científica: Professora Doutora Sónia Sebastião

Coordenação Executiva: Mestre David José Monteiro

Prémio a atribuir em colaboração com:



WWW.ISCSP.U LISBOA.PT

PREÂMBULO

A Pós-Graduação em Comunicação Estratégica Digital é organizada pelo Instituto de Estudos Pós-Graduados (ISCSP-IEPG), unidade de desenvolvimento do ISCSP que disponibiliza cursos destinados a satisfazer necessidades de aprendizagem ao longo da vida.

O ISCSP-IEPG organiza a sua oferta formativa com elevada exigência de qualidade, com o objetivo de formar profissionais e aprofundar as suas competências, procurando corresponder aos seus interesses e expectativas. Neste processo, é objetivo do IEPG a excelência do ensino através de um corpo docente de formação académica sólida e de experiência profissional reconhecida.

Este curso conta com a colaboração do grupo LIFT World.

NOTA PRÉVIA

PRÉMIO DE MÉRITO ESCOLAR



A Pós-Graduação em Comunicação Estratégica Digital conta com apoio do grupo LIFT World através da atribuição de um prémio de Mérito Escolar, no valor de 2.000 euros. O Prémio será atribuído ao aluno que tenha concluído o curso com média final igual ou superior a quinze valores e que tenha liquidado as propinas relativas ao curso, conforme Regulamento do Prémio.

2

NOTA PRÉVIA

CREDITAÇÃO PARA PROSECUÇÃO DE ESTUDOS DE MESTRADO

A Pós-Graduação em Comunicação Estratégica Digital encontra-se adequada à prossecução de estudos de mestrado no ISCSP (especialmente no Mestrado em Comunicação Social). Para este efeito, consultar o ponto 11 deste regulamento.

PARTE I

OBJETIVOS E PLANO DE ESTUDOS

1. OBJETIVOS

A Pós-Graduação em Comunicação Estratégica Digital tem como objetivo geral dotar os alunos de competências teórico-práticas que promovam e auxiliem a integração de meios de comunicação e informação digitais na gestão estratégica de uma organização, marca, produto, pessoa ou serviço. Em termos específicos, os objetivos incluem:

- a) Reconhecer a validade dos instrumentos de comunicação digital em termos estratégicos;
- b) Planear processos de comunicação organizacional em ambiente digital;
- c) Definir e reconhecer táticas que aumentem o efeito das mensagens da comunicação em ambiente digital;
- d) Gerir a presença *online*, por meio de ações de gestão de mudança, gestão de crise e gestão da reputação;
- e) Monitorizar e avaliar resultados da presença *online* e do investimento em comunicação (ROI);
- f) Otimizar e orientar resultados da comunicação, canalizando-os para a superação de objetivos: significado, influência, autenticidade e *accountability*.

2. DESTINATÁRIOS

Profissionais da comunicação (consultores, publicitários, assessores, relações públicas, *marketers*); recém-licenciados das áreas da Comunicação e afins; gestores de recursos humanos; empresários; profissionais de tecnologias da informação; formadores; consultores e interessados na Comunicação Digital em geral.

3. PLANO CURRICULAR

UNIDADES CURRICULARES	ÁREA CIENTÍFICA	TEMPO DE TRABALHO		ECTS
		CONTACTO	TOTAL	
Comunicação Estratégica Digital	CC	30	125	6
Planeamento Estratégico da Comunicação Digital	CC	30	125	6
Direito e Ética na Internet	CC	30	125	6
<i>Branding</i> e Gestão de Marcas <i>Online</i>	CC	30	125	6
Plataformas e Conteúdos	CC	30	125	6
<i>People Engagement</i> e Comunicação Interna	CC	30	125	6
Comunicação Digital e Gestão de Reputação	CC	30	125	6
Métricas e Avaliação de Desempenho em Digital	CC	30	125	6
<i>Workshops</i> de Comunicação Digital Aplicada	CC	30	125	6
Projeto de Comunicação Estratégica Digital	CC	30	125	6
TOTAL		300	1250	60

Nota 1:

Tempo de trabalho (aulas, estudo autónomo, tutoria, leituras complementares)

Horas de contacto (15h aulas, 12h tutoria, 3h avaliação)

Área científica das unidades curriculares: CC – Ciências da Comunicação.

4. SÍNTESE PROGRAMÁTICA

UNIDADES CURRICULARES	SÍNTESE PROGRAMÁTICA
Comunicação Estratégica Digital	Mudança e ambientes digitais de comunicação: novos imperativos da (re)organização – <i>enterprise</i> e <i>Web</i> 2.0, 3.0 e 4.0; comunicação estratégica em contextos de crise; a <i>Web</i> como fator estratégico de comunicação; configuração estratégica de um plano de comunicação digital; o “problema de comunicação” e a ideia central; operacionalização de objetivos e indicadores de comunicação; governação da presença <i>online</i> .
Planeamento Estratégico da Comunicação Digital	Da recolha de informação à <i>intelligence</i> em comunicação; matrizes de diagnóstico; estratégias, objetivos e públicos-alvo; mensagens e táticas; recursos; avaliação e ajustamento.
Direito e Ética na Internet	A regulação da Internet no contexto nacional e internacional; direito de propriedade intelectual e de autor; domínio privado e domínio organizacional; gestão da identidade organizacional e da privacidade dos colaboradores; direito do comércio eletrónico; comunicações comerciais e bases de dados; situações de risco; direito e ética da Internet aplicados.
<i>Branding</i> e Gestão de Marcas <i>Online</i>	O <i>Branding</i> e a gestão de Marcas; conceitos de identidade e imagem organizacionais em ambiente digital; integração da imagem organizacional; <i>Brand Equity</i> - modelos de gestão e avaliação do capital de marca; o <i>design</i> e arquitetura da marca; convergência e alinhamento; gestão da marca em ambiente digital; aplicação e estudos de caso.
Plataformas e Conteúdos	<i>Social media</i> (instrumentos) <i>vs social networking</i> (efeitos); instrumento para definição estratégica de ação na comunicação (táticas); ferramentas <i>low-cost</i> para aumento da competitividade organizacional; teorias das redes sociais e da comunicação digital; ecossistema de <i>media</i> sociais; características e categorização dos <i>media</i> sociais; matriz de hierarquização de táticas para presença <i>online</i> ; <i>Web Copywriting</i> ; aplicação e estudos de caso.
<i>People Engagement</i> e Comunicação Interna	Fundamentos da Comunicação Interna; técnicas e instrumentos disponíveis na <i>Web</i> ; “evangelização” e reforço da identidade e imagens institucionais; relações interpessoais através de redes sociais <i>online</i> e vantagens para a organização; hierarquia e estrutura organizacional: transparência e eficiência da comunicação; riscos e monitorização do recurso aos <i>media</i> digitais para a CI; manual de normas e procedimentos; novos postos de trabalho para funções ligadas à comunicação digital; objetivos, motivação e desempenho; avaliação e autoavaliação.
Comunicação Digital e Gestão de Reputação	Gestão da reputação <i>online</i> ; o conceito de competitividade organizacional; importância da gestão da reputação como instrumento estratégico; o paradigma da reputação: o conceito de cadeia de reputação; instrumentos de medição da reputação organizacional; gestão de crise <i>online</i> : alertas, planos de ação, instrumentos; gestão da mudança da reputação organizacional; estudos de caso.
Métricas e Avaliação de Desempenho em Digital	Métricas e KPIs; <i>analytics framework</i> ; principais métricas de análise; utilização de ferramentas <i>digital analytics</i> ; o que analisar e como interpretar; aplicação e estudos de caso.
<i>Workshops</i> de Comunicação Digital Aplicada (Módulo promovido pela Consultora com aplicação a situações reais)	A escolher das áreas específicas apresentadas. Devem revelar a aplicabilidade e transversalidade da comunicação estratégica digital às diversas áreas de atuação na sociedade: comunicação interna, política, comércio, serviços, mediatização, ensino, turismo, tecnologia, grande distribuição, B2B, entre outras.
Projeto de Comunicação Estratégica Digital	Aplicação concreta dos contributos dos demais módulos na elaboração de um plano de comunicação estratégica digital para uma área de intervenção da comunicação a escolher pelos formandos.

5. CORPO DOCENTE

UNIDADES CURRICULARES	DOCENTES
Comunicação Estratégica Digital	Nome: David José Monteiro Ocupação Profissional: Coordenador da Área de Marketing e Comunicação do ISCSP; Coordenador-adjunto da Academia Digital do ISCSP; Autor do livro “Comunicação 2.0”.
Planeamento Estratégico da Comunicação Digital	Nome: Sónia Sebastião Ocupação Profissional: Professora Associada do ISCSP; Coordenadora da Unidade de Coordenação de Ciências da Comunicação; Áreas de investigação: Comunicação Estratégica, Cidadania e Culturas
Direito e Ética na Internet	Nome: João Laborinho Lúcio Ocupação Profissional: ACC Coach and Trainer at Now U Know; Vice President at ICF Portugal Copyright and Intellectual Property.
<i>Branding</i> e Gestão de Marcas <i>Online</i>	Nome: João Campos Ocupação Profissional: <i>Designer & Brand/Design Consultant</i> ; Diretor Criativo do Estúdio João Campos
Plataformas e Conteúdos	Nome: Pedro Garcia Ocupação Profissional: Managing Director & Partner; Digital Creative Strategist; One Punch - Digital Creative Studio
<i>People Engagement</i> e Comunicação Interna	Nome: Christine Trévidic Ocupação Profissional: Professora Auxiliar Convidada do ISCSP; Assessora da Direção da Centromarca; Membro do Conselho Superior da APRICEM.
Comunicação Digital e Gestão de Reputação	Nome: Bruno Amaral Ocupação Profissional: Consultor de Estratégia Digital e User Experience; Formador e Blogger
Métricas e Avaliação de Desempenho em Digital	Nome: Filipe Almeida Ocupação Profissional: Head of Marketing @ Indie Campers; Formador qualificado em Google AdWords e Google Analytics
<i>Workshops</i> de Comunicação Digital Aplicada	Nome: Diogo Ferreira da Costa Ocupação Profissional: Partner e Head of Digital da Lift Consulting.
Projeto de Comunicação Estratégica Digital	Nome: Sónia Sebastião Ocupação Profissional: Professora Associada do ISCSP; Coordenadora da Unidade de Coordenação de Ciências da Comunicação; Áreas de investigação: Comunicação Estratégica, Cidadania e Culturas Nome: David José Monteiro Ocupação Profissional: Coordenador da Área de Marketing e Comunicação do ISCSP; Coordenador-adjunto da Academia Digital do ISCSP; Autor do livro “Comunicação 2.0”.

PARTE II

ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

1. CONDIÇÕES DE CANDIDATURA

O período de candidaturas decorre entre 1 de abril e 30 de setembro, em duas fases:

- a primeira, entre 1 de abril e 30 de junho;
- a segunda, entre 1 de julho e 30 de setembro.

O número de vagas para cada fase é de 15.

O candidato deverá deter o grau de licenciado.

A análise das candidaturas e respetiva comunicação aos candidatos é efetuada num prazo de 15 dias após o término de cada uma das fases.

Em caso de preenchimento do *numerus clausus*, o ISCSP pode encerrar antecipadamente a candidaturas.

Obs.:

Em casos excecionais podem ser aceites candidatos não licenciados. A admissão destes candidatos é possível desde que cumpram, no mínimo, dois dos seguintes critérios:

- a) Experiência profissional relevante efetiva na área, com exercício de funções no âmbito de formação em que se inclua a pós-graduação a que se candidatam;*
- b) Frequência de formação universitária a nível de Licenciatura pré-Bolonha, na mesma área ou em área afim;*
- c) Sejam detentores de certificação por outras instituições universitárias portuguesas ou estrangeiras em pós-graduações da mesma área ou área afim.*

Para efeitos de admissão destas candidaturas é necessário parecer favorável do coordenador da Pós-Graduação respetiva e do Diretor do IEPG-ISCSP.

A aceitação do candidato sem grau para a frequência da pós-graduação nas condições acima descritas não confere qualquer grau académico e o detentor de uma pós-graduação obtida nestas condições não poderá requerer creditação dos ECTS para prossecução de estudos para Mestrado. Poderá, contudo, ser feita ao abrigo do estipulado no Decreto-Lei n.º 74/2006.

2. SELEÇÃO DOS CANDIDATOS

O curso funcionará com um mínimo de 12 e um máximo de 20 inscrições.

Em cursos cujo número de candidaturas ultrapasse o *numerus clausus* (20), a seleção dos candidatos será feita de acordo com as seguintes dimensões e respectivos critérios, classificados numa escala de 0 a 20 valores:

2.1. Adequação da formação de Licenciatura

- a) Desempenho no grau de Licenciatura: classificação final (até 6 valores).
- b) Afinidade da Licenciatura com a área científica do curso de pós-graduação a que se candidata (até 4 valores).

2.2. Análise curricular

- a) Percurso profissional: duração e relevância da experiência profissional; cargos de liderança e coordenação profissional (até 6 valores).

- b) Formação adicional: frequência de cursos de formação avançada, pertinentes para a área científica em questão (até 4 valores).

3. PROCESSO DE CANDIDATURA

3.1. Documentação necessária:

- Ficha de Candidatura para Cursos de Pós-Graduação;
- Certificado de Habilitações;
- *Curriculum Vitae*;
- Declaração de compromisso (apenas para candidatos que sejam suportados parcial ou integralmente por uma entidade).

3.2. Formas de candidatura:

- **Candidatura *online*:** para proceder à candidatura *online* consulte a página do ISCSP.
- **Via e-mail**, através do envio da documentação necessária à candidatura para o endereço iepg@iscsp.ulisboa.pt.
- **Presencialmente**, junto do Gabinete de Apoio ao IEPG, através da entrega da documentação necessária à candidatura;

4. CUSTOS

- **Taxa de candidatura: 100,00€** (cem euros).
- **Valor da Propina: 2600,00€** (dois mil e seiscentos euros) a pagar de uma só vez, no ato da matrícula, ou em 3 prestações:
 - 1.ª Prestação* - No ato da matrícula, o qual decorrerá no momento de aceitação do candidato para matrícula, no valor de 1300,00€ (mil e trezentos euros), correspondente a 50% do valor total de propina.
 - 2.ª Prestação* - Pagamento até 31 de janeiro de 2020, no valor de 780,00€ (setecentos e oitenta euros), correspondente a 30% do valor total de propina.
 - 3.ª Prestação* - Pagamento até 30 abril de 2020, no valor de 520,00€ (quinhentos e vinte euros), correspondente a 20% do valor total de propina.
- **Seguro Escolar: valor a definir** (valor de referência do ano letivo 2018/19: 1,43€).

Obs.: A taxa de candidatura só será devolvida caso o curso não reúna condições para se realizar. No caso de não seleção do/a candidato/a, a taxa de candidatura não será devolvida.

5. FORMAS DE PAGAMENTO

O pagamento pode ser efetuado das seguintes formas:

- a) preferencialmente, em qualquer caixa da rede multibanco ou com recurso ao sistema *homebanking*, conforme as instruções obtidas junto do Gabinete de Apoio ao IEPG;

- b) ao balcão de atendimento do Núcleo de Alunos do ISCSP, cheque, cartão multibanco ou cartão de crédito.
- c) através do envio de cheque, emitido à ordem do ISCSP, de onde conste, no verso, o número de aluno, um contato telefónico e as iniciais do curso que frequenta.

Obs.:

As despesas bancárias decorrentes da devolução de cheques sem cobertura são imputadas ao aluno.

As referências para pagamento através da rede multibanco ou do sistema homebanking poderão ser obtidas através do NetPA (<http://netpa.iscsp.ulisboa.pt>).

O não cumprimento dos prazos acima indicados implica o pagamento de juros de mora à taxa legal em vigor, de acordo com o previsto no Despacho n.º 24315/2009, publicado no Diário da República, II Série, de 4 de Novembro.

Os alunos que não tiverem liquidado as prestações nos prazos indicados não poderão efetuar as avaliações às unidades curriculares que ocorrerem no período de vigência do prazo. Só poderão iniciar o curso os alunos que tenham pago a primeira prestação de propina.

6. REGIMES ESPECIAIS DE REDUÇÃO DE PROPINAS

Os regimes especiais de redução de propinas têm a seguinte configuração:

- a) **Condições corporate:** encontram-se previstas condições especiais para inscrições *corporate* em que a entidade assume a totalidade do valor de propina de mais do que um colaborador, nos seguintes termos:
 - 10% sobre a propina total para 2 a 4 inscrições;
 - 15% sobre a propina total para 5 ou mais inscrições.

Para mais informações sobre este assunto, deverá ser contactado o Gabinete de Apoio ao IEPG (iepg@iscsp.ulisboa.pt).

- b) **Condição Alumni ISCSP:** os inscritos na Alumni ISCSP, com quota anual regularizada, usufruem de um desconto de 10% sobre a propina total;
- c) **Condição Recém-Licenciado ISCSP:** os recém-licenciados do ISCSP que tenham concluído a sua Licenciatura até 2 anos antes à data de candidatura à pós-graduação e que tenham média final igual ou superior a 14 valores, usufruem de um desconto de 10% sobre a propina total.

Os regimes especiais supra mencionados não são cumulativos, devendo os candidatos identificar, no ato de candidatura, qual o regime especial selecionado para usufruto de desconto.

7. HORÁRIO LETIVO

As aulas serão lecionadas dois dias por semana, tendencialmente às sextas-feiras, em horário pós-laboral (das 18h00 às 21h00) e aos sábados (das 10h00 às 13h00). O curso funcionará nas instalações do ISCSP, em sala a indicar.

A carga horária de cada unidade curricular é de 30 horas de contacto (15 horas de aulas, 12 horas de tutoria e 3 horas de avaliação), tendo cada aula a duração de 3 horas.

O início das aulas está previsto para a última semana de outubro, com comunicação prévia mínima de uma semana por parte do IEPG.

8. SISTEMA DE AVALIAÇÃO E CERTIFICADO

A aprovação em cada unidade curricular requer a classificação mínima de 10 valores. A aprovação na pós-graduação, que confere direito ao respetivo certificado, depende da aprovação em todas as unidades curriculares. Os docentes podem optar por outro tipo de avaliação para além de provas escritas, nomeadamente a avaliação por trabalhos individuais ou ainda avaliação contínua (sempre com pelo menos um elemento escrito de avaliação).

Haverá duas épocas de avaliação:

- a) a época normal, que decorre logo após as aulas de cada unidade curricular;
- b) a época especial, que terá lugar em Julho de 2020 (cf. calendário de avaliação em época especial). A inscrição para avaliação em época especial deverá ser formalizada até quinze dias úteis após o lançamento dos resultados de avaliação de cada Unidade no sistema informático dos alunos.

Os participantes poderão efetuar melhoria aos resultados obtidos na época normal de avaliação, desde que respeitadas as seguintes condições:

- a) A prova de melhoria de nota coincidirá com a data de avaliação em época especial e consistirá em prova idêntica a esta;
- b) A inscrição para melhoria de nota deverá ser formalizada até quinze dias úteis após o lançamento dos resultados de avaliação de cada Unidade no sistema informático dos alunos.

Nota 2:

A inscrição para avaliação em época especial (para obtenção de aproveitamento ou para melhoria de nota) implica a inscrição formal junto do Gabinete de Apoio ao IEPG e importa ao valor estipulado pela Tabela de Emolumentos em vigor no ano letivo em causa (valor de referência do ano letivo 2018/19: 100,00 € por unidade curricular).

A avaliação em cada unidade curricular será objeto de lançamento em pauta e no sistema informático dos alunos. No final do curso, os alunos que tiverem aproveitamento em todas as unidades curriculares podem solicitar a emissão do Diploma e da Certidão de Conclusão junto do Núcleo de Alunos, sendo o mesmo posteriormente disponibilizado no Núcleo de Certificação Pedagógica do Instituto.

Nota 3:

O Diploma e a Certidão de Conclusão terão o valor previsto na Tabela de Emolumentos da Reitoria da Universidade de Lisboa. O Diploma poderá ser emitido individualmente, sem que seja emitida a Certidão de Conclusão. O mesmo não sucede com este segundo documento, cuja primeira emissão deverá ser solicitada simultaneamente com o pedido de Diploma.

9. UTILIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES DO ISCSP

Os alunos admitidos à frequência da Pós-Graduação podem utilizar as instalações do ISCSP, nomeadamente a Biblioteca, o restaurante, os serviços de reprografia e o parque de estacionamento. Para o uso do parque de estacionamento poderá adquirir um cartão próprio de acesso, mediante pagamento.

10. AVALIAÇÃO DO CURSO

O funcionamento do curso será objeto de avaliação pelos alunos, através da administração de um inquérito.

11. PROCESSO DE CREDITAÇÃO PARA PROSECUÇÃO DE ESTUDOS DE MESTRADO

No que respeita ao processo de creditação, o ISCSP possibilita a solicitação de creditação em cursos de 2.º ciclo (Mestrado) aos alunos que tenham frequentado, com aproveitamento, cursos de Pós-Graduação cujas áreas científicas das unidades curriculares sejam similares às existentes nos cursos de Mestrado lecionados no ISCSP. Para solicitar a creditação, após a conclusão da Pós-Graduação, deverá proceder à inscrição no Mestrado desejado e ao pedido de creditação de unidades curriculares. Após inscrição, elaboração do pedido e respetivos pagamentos, o processo será analisado por uma Comissão de Creditação e, posteriormente, pelo Conselho Científico do ISCSP.

Para obter informações específicas sobre prazos e documentação necessária, poderá consultar o Regulamento de Creditação de Formações Académicas e Profissionais, disponível em <https://www.iscsp.ulisboa.pt/pt/media-f-o/open?guid=5c7d0f8b0ac0c>.

Para mais informações sobre questões relacionadas com as condições de ingresso, de frequência e de creditação em Mestrados deverá contactar o Gabinete de Estudos Avançados (gea@iscsp.ulisboa.pt).

12. OUTRAS INFORMAÇÕES E CONTACTOS

O ISCSP-IEPG funciona na dependência do Presidente e, para efeitos de natureza científica, do Conselho Científico do ISCSP. A Coordenação do presente curso foi determinada pelo Conselho Científico do ISCSP e é composta por:

Coordenação Científica

Prof. Doutora Sónia Sebastião

@: ssebastiao@iscsp.ulisboa.pt

Coordenação Executiva

Mestre David Monteiro

@: dmonteiro@iscsp.ulisboa.pt

Telf: (+351) 213 600 409

As questões técnico-administrativas competem ao Gabinete de Apoio ao IEPG, através dos seguintes contactos:

Dr. José Miguel Pires

Área de Cooperação e Desenvolvimento

Gabinete de Apoio ao Instituto de Estudos Pós-Graduados do ISCSP (ISCSP-IEPG)

Piso 1 | Gabinete 26

@: iepg@iscsp.ulisboa.pt

Telf.: (+351) 213 600 441

WWW.ISCSP.ULISBOA.PT