

Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação

**Título muito interessante da dissertação de mestrado escrita por estudante muito aplicado**

Nome Completo do Estudante muito aplicado

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

Mestre em Coisas Interessantes

Orientador(a):

Doutor(a) Fulano(a) de Tal, Professor(a) de Categoria,

ISCTE-IUL

Coorientador(a):

Doutor(a) Fulano(a) de Tal, Professor(a) de Categoria,

ISCTE-IUL

Mês, Ano

Agradecimentos

Esta é a única parte do documento, onde se pode usar a primeira pessoa. Todo o resto do documento deve ser redigido na terceira pessoa.

Ao meu orientador, Professor Fulano de Tal, agradeço toda a sua orientação e etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc.

À família, e em especial a etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc.

Aos colegas, etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc.

Aos amigos, etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc.

A mais pessoas, etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc.

A mais entidades, etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc etc.

A todos os que enumerei o meu sincero “Obrigado”.

Resumo

A dissertação deverá ter um Resumo em português e um em inglês (Abstract), contudo poderá também ter em outros idiomas, para além destes dois.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

**Palavras-Chave:** palavra-chave; palavra-chave; palavra-chave; palavra-chave; palavra-chave; palavra-chave.

Abstract

Text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text.

Text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text.

Text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text text.

**Keywords:** keyword; keyword; keyword; keyword; keyword; keyword.

Índice

[Agradecimentos i](#_Toc411960920)

[Resumo ii](#_Toc411960921)

[Abstract iii](#_Toc411960922)

[Índice iv](#_Toc411960923)

[Índice de Quadros vi](#_Toc411960924)

[Índice de Figuras vii](#_Toc411960925)

[Lista de Abreviaturas e Siglas viii](#_Toc411960926)

[Capitulo 1 – Introdução 1](#_Toc411960927)

[1.1. Enquadramento do tema 1](#_Toc411960928)

[1.2. Motivação e relevância do tema 2](#_Toc411960929)

[1.3. Questões e objetivos de investigação 3](#_Toc411960930)

[1.4. Abordagem metodológica 4](#_Toc411960931)

[1.5. Estrutura e organização da dissertação 5](#_Toc411960932)

[Capitulo 2 – Revisão da Literatura 6](#_Toc411960933)

[2.1. Primeiro tema muito importante 6](#_Toc411960934)

[2.1.1. Assunto 6](#_Toc411960935)

[2.1.2. Assunto 7](#_Toc411960936)

[2.2. Segundo tema muito importante 9](#_Toc411960937)

[2.2.1. Assunto 9](#_Toc411960938)

[2.2.2. Assunto 10](#_Toc411960939)

[2.3. Terceiro tema muito importante 11](#_Toc411960940)

[2.3.1. Assunto 11](#_Toc411960941)

[2.3.2. Assunto 12](#_Toc411960942)

[2.3.3. Assunto 13](#_Toc411960943)

[2.4. Quarto tema muito importante 14](#_Toc411960944)

[2.4.1. Assunto 14](#_Toc411960945)

[2.4.2. Assunto 15](#_Toc411960946)

[2.5. Quinto tema muito importante 16](#_Toc411960947)

[Capitulo 3 – Metodologia 17](#_Toc411960948)

[3.1. Desenho de investigação 17](#_Toc411960949)

[3.2. Objetivos de investigação 18](#_Toc411960950)

[3.3. Hipóteses de investigação 19](#_Toc411960951)

[Capítulo 4 – Análise e discussão dos resultados 20](#_Toc411960952)

[4.1. Recolha de dados 20](#_Toc411960953)

[4.2. Fase Qualitativa 21](#_Toc411960954)

[4.2.1. Entrevista 21](#_Toc411960955)

[4.2.2. Entrevista 22](#_Toc411960956)

[4.2.3. Entrevista 23](#_Toc411960957)

[4.2.4. Conclusões das entrevistas 24](#_Toc411960958)

[4.3. Fase Quantitativa 25](#_Toc411960959)

[4.3.1. Modelo de investigação 25](#_Toc411960960)

[4.3.2. Processo de amostragem 26](#_Toc411960961)

[4.3.3. Perfil e dimensão da amostra 27](#_Toc411960962)

[4.3.4. Análise exploratória dos dados 28](#_Toc411960963)

[4.3.5. Teste das hipóteses em estudo 29](#_Toc411960964)

[Capitulo 5 – Conclusões e recomendações 33](#_Toc411960965)

[5.1. Principais conclusões 33](#_Toc411960966)

[5.2. Contributos para a comunidade científica e empresarial 34](#_Toc411960967)

[5.2.1. Implicações ao nível académico 34](#_Toc411960968)

[5.2.2. Implicações ao nível empresarial 35](#_Toc411960969)

[5.3. Limitações do estudo 36](#_Toc411960970)

[5.4. Propostas de investigação futura 37](#_Toc411960971)

[Bibliografia 38](#_Toc411960972)

[Anexos e Apêndices 41](#_Toc411960973)

[Anexo A 42](#_Toc411960974)

[Anexo B 43](#_Toc411960975)

[Apêndice A 44](#_Toc411960976)

[Apêndice B 45](#_Toc411960977)

Índice de Quadros

[Tabela 1 – Características da Web 1.0;Web 2.0; Web 3.0 16](#_Toc411960978)

[Tabela 2 – Tipo de Fontes bibliográficas do MS Word 19](#_Toc411960979)

[Tabela 3 – Resultados das hipóteses da investigação. 39](#_Toc411960980)

Índice de Figuras

[Figura 1 – Evolução da Internet (Hayes 2006) 15](#_Toc411960981)

[Figura 2 – Evolução das redes sociais Fonte: idFive (2009) 17](#_Toc411960982)

[Figura 3 – Perceção sobre as empresas nas redes sociais Fonte: Exame PME (2012) 24](#_Toc411960983)

[Figura 4 – Modelo de Investigação 33](#_Toc411960984)

[Figura 5 – Gráfico Circular 38](#_Toc411960985)

[Figura 6 – Modelo de Investigação Final 40](#_Toc411960986)

Lista de Abreviaturas e Siglas

AML – Área Metropolitana de Lisboa

BP – Banco de Portugal

CE – Comunidade Europeia

CEE – Comunidade Económica Europeia

DGCC – Direcção Geral do Comércio e da Concorrência

EUA – Estados Unidos da América

INE – Instituto Nacional de Estatística

OPA – Oferta Pública de Venda

PME – Pequenas e Médias Empresas

UE – União Europeia

Etc.

Capitulo 1 – Introdução

## Enquadramento do tema

A organização de capítulos e subcapítulos proposta neste exemplo é meramente uma sugestão, que pode e deve ser acertada entre cada estudante e o respetivo orientador.

A Introdução é como uma porta aberta para o texto, ou seja deve ser um resumo que transmita a quem lê uma ideia geral daquilo em que consiste o trabalho.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Motivação e relevância do tema

Deve-se ter um especial cuidado a escrever números.

A regra geral: Escreva os números de um a dez por extenso; de 10 em diante escreva com algarismos. Exemplos: A maior parte das cadeiras tem quatro pernas; O livro contém 134 páginas.

Exceções:

Números por extenso no princípio da frase: Catorze alunos frequentaram este módulo.

Tente não começar uma frase com números grandes ou complicados!

Números redondos escritos como palavras: Cerca de duzentos empregados foram despedidos.

Números contíguos: escreva o número mais pequeno ou o primeiro: Cinco moedas de 10 escudos; Três colheres de chá de 50 ml.

Quantidades e medidas representadas por algarismos: 23 de julho; Fig.5; Rua da Paz, 45; 2%

Numerais ordinais por extenso, a menos que constem de uma lista: o primeiro homem na Lua; 1º prémio; 2º prémio; 3º prémio

Quantias de dinheiro por meio de algarismos: 3.000,00 €

Enumerações por meio de algarismos: Ele comprou 3 livros, 23 canetas, 7 lápis e 6 maços de papel.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Questões e objetivos de investigação

Aqui deve colocar a questão de investigação, a função de investigação, o objetivo geral e os objetivos específicos.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Abordagem metodológica

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Estrutura e organização da dissertação

O presente estudo está organizado em cinco capítulos que pretendem refletir as diferentes fases até à sua conclusão.

O primeiro capítulo introduz o tema da investigação e objetivos da mesma bem como uma breve descrição da estrutura do trabalho.

O segundo capítulo reflete o enquadramento teórico, designado por Revisão da literatura.

O terceiro capítulo é dedicado à Metodologia utilizada no processo de recolha e tratamento de dados bem como os métodos de análise utilizados.

O quarto capítulo apresenta a análise dos resultados obtidos, de acordo com a metodologia que se entendeu apropriada.

No quinto e último capítulo apresentam-se as conclusões deste estudo bem como as recomendações, limitações e trabalhos futuros.

Capitulo 2 – Revisão da Literatura

## Primeiro tema muito importante

### Assunto

Cada Capitulo deve começar numa página nova. Se decidir que vai imprimir a dissertação em frente e verso, então cada Capitulo deve começar numa página impar.

Não esquecer:

- Rigor na forma: correção gramatical, sobriedade, uniformidade;

- Rigor nos conteúdos: definições dos termos, citações;

- Escolha da pessoa do verbo: nós, impessoal.

Exemplos:

concluo que → ERRRADO deve concluir-se que → CERTO

o autor que referi → ERRRADO o autor referido → CERTO

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

### Assunto

As tabelas e figuras devem ser ter numeração árabe e legenda com título e descrição do seu conteúdo. A legenda deve ser autoexplicativa. As tabelas, gráficos e figuras devem preferencialmente aparecer junto do texto principal a que dizem respeito, podendo ser impressas a cores.

As tabelas devem ter o número e descrição por cima, e as figuras devem ter o número e descrição por baixo, conforme os exemplos seguintes.

Na Figura 1 encontra-se retratada a evolução que a *Web* está a assistir:

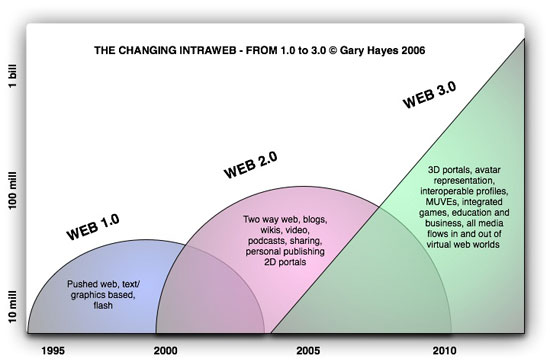


Figura 1 – Evolução da Internet (Hayes 2006)[[1]](#footnote-1)

Deve evitar-se dividir tabelas, ficando uma parte numa página e outra parte em outra página. Isso só poderá acontecer se efetivamente a tabela não couber em uma única página, caso contrário, mais vale deixar algum espaço em branco na página anterior, para que a tabela não fique cortada.

Não se deve escrever “a Tabela seguinte” ou “a Tabela abaixo”, e sim o número da Tabela. Para uma melhor compreensão sobre a evolução da *Web*, apresentam-se na Tabela 1 as principais características de cada fase:

Tabela 1 – Características da Web 1.0;Web 2.0; Web 3.0

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Web 1.0** | **Web 2.0** | **Web 3.0** |
| Rede | Rede Social | Web Semântica |
| Tim Berners Lee | Tim O’Reilly | Sir Tim Berners Lee |
| Leitura somente na *Web* | Leitura e escrita na *Web* | Leitura, escrita e execução na *Web* |
| Partilha de Informação | Interação | Imersão |
| Milhões de utilizadores | Biliões de utilizadores | Triliões de utilizadores |
| Ecossistema | Participação | Compreender por si mesmo |
| Informação conectada | Pessoas conectadas | Conhecimento conectado |
| Informação | Paixão | Liberdade |
| Hiperligações | A comunidade *Web* (*apps/sites*) | A *Web* Semântica (para máquinas) |
|  | Portais | Jogos integrados, educação e negócios, todos os media entram e saem dos mundos virtuais da *Web* |
| Empresas publicam aquilo que as empresas consomem | Indivíduos publicam conteúdos que outros podem consumir, empresas constroem plataformas que fazem com que as pessoas publiquem para outras pessoas (exemplo: *Flickr, YouTube, Wikipedia, RSS*) | Indivíduos desenvolvem aplicações com que as pessoas possam interagir, empresas constroem plataformas que permitem as pessoas publicarem serviços, aproveitando as associações entre pessoas, ou conteúdos especiais (Exemplo: *Facebook, Google Maps, My Yahoo!)* |
| Motores de pesquisa muito rápidos, mas com resultados imprecisos | Motores de pesquisa com a categorização por conteúdos | Motores de pesquisa mais precisos, resolvendo problemas de ambiguidade |
| Comunicação unidirecional, onde não existe nenhuma interação de quem publica com quem está a ler | Comunicação Bidirecional (redes sociais, *Blogs*, *Wikis, Tags,* utilizador gerador de conteúdo, e vídeo | A *Web* aprende com o que o utilizador quer, e entrega à pessoa uma personalização da experiencia da *Web* |

Fonte: (Naik e Shivalingaiah 2008, 503-504).

## Segundo tema muito importante

### Assunto

As referências bibliográficas devem ser citadas de acordo com uma das normas utilizadas no ISCTE-IUL.

Algumas das principais referências são os livros, e vemos aqui exemplos de citações de livros de um autor (Alturas 2013), de dois autores (Hill e Hill 2008) e de três autores (Dionísio, Pereira e Cardoso 2012).

Também são importantes as referências de artigos científicos, e aqui vemos exemplos de citações de artigos de um autor (Brito 2010), de dois autores (Boyd e Ellison 2007) e de três autores (Ellison, Steinfield e Lampe 2007).

Podem existir várias outras referências, como web sites (Ray 2008), relatórios (OberCom 2012) e artigos de conferências (Naik e Shivalingaiah 2008), entre outras.

Na Figura 2 é apresentada a evolução das redes sociais ao longo dos tempos.

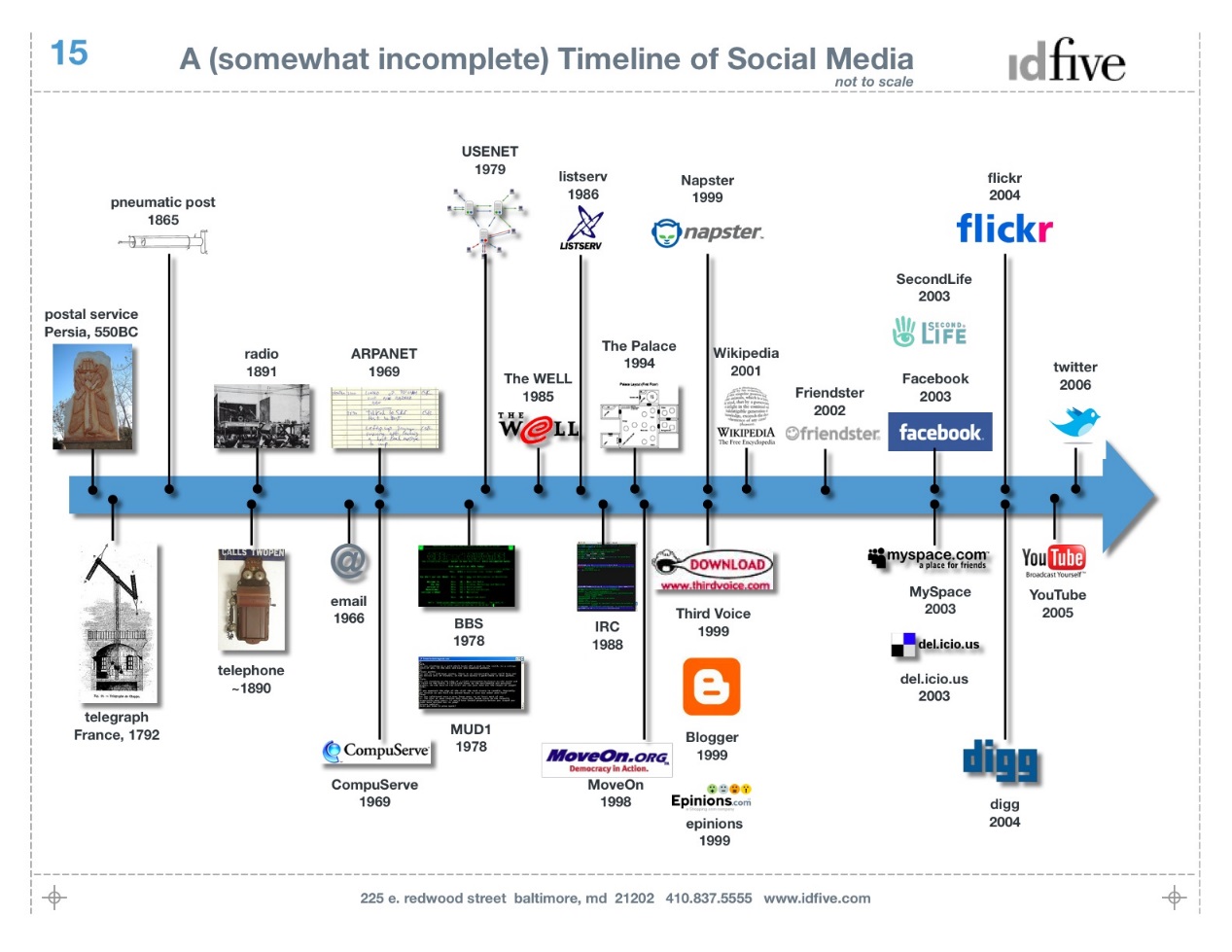


Figura 2 – Evolução das redes sociais Fonte: idFive (2009)[[2]](#footnote-2)

### Assunto

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Terceiro tema muito importante

1. Assunto

Podem ser utilizadas as referências automáticas do MS Word. No separador Referências (References) escolhe-se o grupo Citações e Bibliografia (Citations & Bibliography) e podems-se introduzir referências escolhendo Gerir Fontes (Manage Sources). Depois escolhe-se Nova (New), escolhe-se o Tipo de Fonte (Type of Source) e introduzem-se os dados fundamentais de cada referência.

Os tipos de fontes possíveis apresentam-se na Tabela 2.

Tabela 2 – Tipo de Fontes bibliográficas do MS Word

|  |  |
| --- | --- |
| **Português** | **Inglês** |
| Livro | Book |
| Secção de Livro | Book Article |
| Artigo de Jornal | Journal Article |
| Artigo de Periódico | Article in a Periodical |
| Registos Publicados da Conferência | Conference Proceedings |
| Relatório | Report |
| Web site | Web site |
| Documento de Web site | Document From Web site |
| Fonte Electrónica | Electronic Source |
| Arte | Art |
| Gravação Sonora | Sound Recording |
| Representação | Performance |
| Filme | Film |
| Entrevista | Interview |
| Patente | Patent |
| Processo | Case |
| Diversos | Miscellaneous |

Ter em consideração que “Artigo de Jornal” (Journal Article) refere-se a artigo de uma revista científica, enquanto “Artigo de Periódico” (Article in a Periodical) se refere a artigos de jornais (newspapers) e revistas não científicos. Estes últimos devem ser evitados na revisão da literatura, bem como referências de “Web site”, “Documento de Web site” e “Fonte Electrónica”. A maioria das referências deve ser dos três primeiros tipos: “Livro” (Book), “Secção de Livro” (Book Article) e “Artigo de Jornal” (Journal Article), principalmente deste último tipo. Ao colocar estes últimos, devem-se introduzir as “Páginas” (Pages), o “Volume” (Volume) e o “Assunto” (Issue). De notar que “Issue” foi mal traduzido, pois refere-se ao número de edição da revista.

1. Assunto

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

1. Assunto

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Quarto tema muito importante

1. Assunto

A númeração dos vários pontos (capítulos e subcapítulos) do documento tem de ser cuidadosa. Quando se divide um ponto, tem, obviamente de se dividir em pelo menos dois subpontos. Por exemplo, não faz sentido ter o ponto 2.4 depois o 2.4.1 e depois o ponto 2.5. Se há um 2.4.1 então tem de haver um 2.4.2, ou então escreve-se tudo logo no 2.4.

Quando um ponto é subdividido, então nesse ponto já não se escreve, e apenas se escreve nas suas subdivisões. Por exemplo, se temos o ponto 2.4 subdividido em 2.4.1 e em 2.4.2 então não se escreve nada no 2.4, ou seja só se escreve nos pontos que não são subdivididos.

Não é conveniente ter mais do que quatro níveis de numeração, por exemplo, dentro do capítulo 2, ter o 2.4 depois 2.4.1 e 2.4.2 e finalmente 2.4.2.1. e 2.4.2.2.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

1. Assunto

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Quinto tema muito importante

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Na Figura 3 é apresentada uma imagem ilustrativa dos fatores que influenciam a perceção dos utilizadores nas redes sociais.

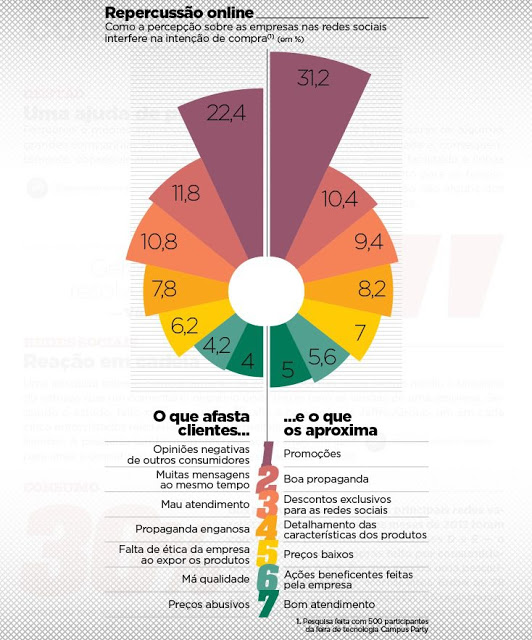


Figura 3 – Perceção sobre as empresas nas redes sociais Fonte: Exame PME (2012)

Capitulo 3 – Metodologia

## Desenho de investigação

Para Pardal & Correia (1995) metodologia é o “(…) corpo orientador da pesquisa que, obedecendo a um sistema de normas, torna possíveis a seleção e articulação de técnicas, no intuito de se poder desenvolver o processo de verificação empírica” (Pardal e Correia 1995).

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Objetivos de investigação

Antes de se construir um objetivo geral para uma dissertação é pertinente identificar uma questão ou um problema dentro de determinada (s) área (s) de atuação. Para Quivy e Campenhoudt “uma boa pergunta de partida não deve procurar julgar, mas compreender. O seu objetivo deve ser o do conhecimento, não o de demonstração. Devem poder ser encaradas a *priori* várias respostas diferentes, não havendo a certeza de uma resposta preconcebida.” Os autores acrescentam ainda que a pergunta de partida “deve abordar o estudo do que existe ou existiu, e não o daquilo que ainda não existe. Não visa prever o futuro, mas captar um campo de constrangimentos e de possibilidades, bem como os desafios que esse campo define.” (Quivy e Campenhoudt 1998).

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Hipóteses de investigação

Dos objetivos específicos decorrem as seguintes hipóteses de investigação:

* Hipótese 1: Os objetivos nas redes sociais que se encontram estipulados pelas organizações ligadas ao setor das telecomunicações móveis em Portugal influenciam positivamente a imagem que os utilizadores têm sobre estas empresas nas redes sociais?
* Hipótese 2: A segmentação nas redes sociais é um fator positivo para a imagem das empresas de telecomunicações móveis nas redes sociais junto dos utilizadores?
* Hipótese 3: A importância que se dá a determinado canal de comunicação numa rede social influencia positivamente a imagem que se transmite nas redes socias?
* Hipótese 4: A interação que as empresas de telecomunicações móveis usam nas redes sociais com os seus clientes melhora a imagem junto dos mesmos?
* Hipótese 5: O investimento que é feito nas redes sociais influencia diretamente a visão que os utilizadores têm sobre estas organizações nas redes sociais?
* Hipótese 6: A divulgação de eventos contribui para uma melhor imagem das empresas de telecomunicações móveis nas redes sociais?
* Hipótese 7: O recrutamento de colaboradores nas redes sociais é um fator positivo para o aumento da notoriedade das marcas nas redes sociais junto dos seus utilizadores?
* Hipótese 8: O grau de satisfação dos utilizadores nas redes sociais face à operadora de que são clientes contribui positivamente para uma melhor imagem das mesmas nas redes sociais?

Capítulo 4 – Análise e discussão dos resultados

## Recolha de dados

O capítulo 4 tem como principal foco analisar os resultados do estudo empírico, composto pelo estudo exploratório qualitativo e pelo estudo quantitativo.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Fase Qualitativa

### Entrevista

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

### Entrevista

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

### Entrevista

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

### Conclusões das entrevistas

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Fase Quantitativa

### Modelo de investigação

As hipóteses de investigação mencionadas no capítulo 3 serviram de suporte para a criação do modelo conceptual explanado na figura 4, o qual foi complementado com a revisão da literatura realizada e a caracterização da estratégia nas redes sociais.

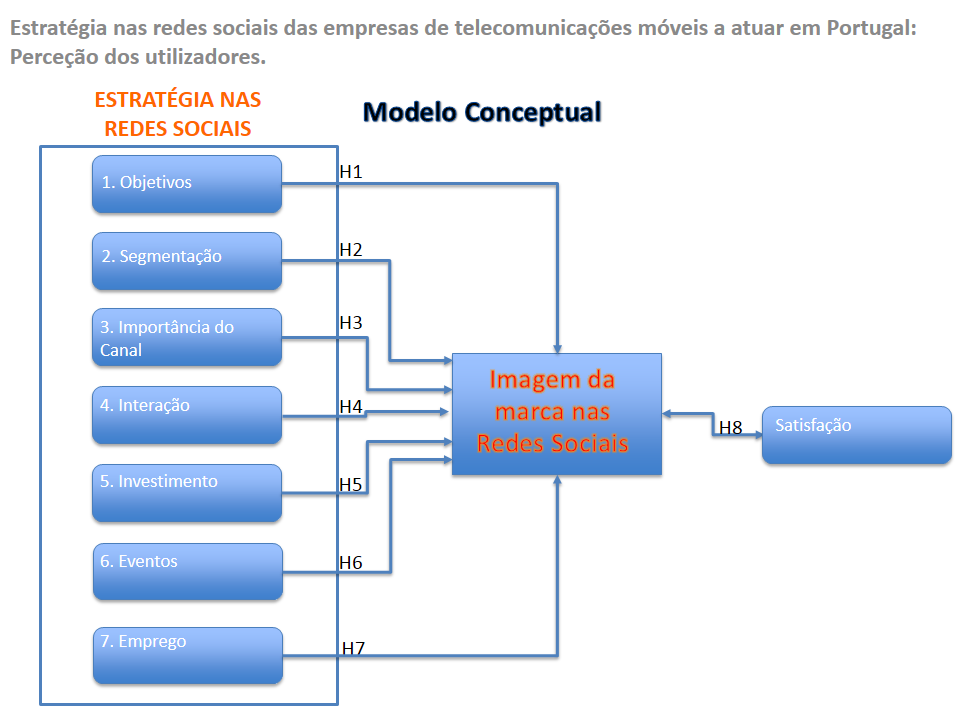


Figura 4 – Modelo de Investigação

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

### Processo de amostragem

Tendo em conta as características da população e dos objetivos em estudo, o processo de amostragem escolhido foi uma amostragem por conveniência, não sendo possível generalizar os resultados deste estudo.

A população alvo deste estudo consistia em todos os utilizadores presentes nas redes sociais, sendo que existiu uma maior incidência na divulgação do questionário na rede social Facebook, pois esta apresenta-se como a rede social líder de mercado em Portugal (OberCom 2012).

Existem imensos sítios na Internet fornecedores de ferramentas para a criação de questionários, de entre essas ferramentas destaca-se a plataforma *Qualtrics*[[3]](#footnote-3)*,* plataforma escolhida para a divulgação deste estudo. Esta plataforma tem um interface bastante “*user friendly*”, proporcionando assim uma fácil criação e gestão de questionários. O *Qualtrics* disponibiliza uma versão gratuita com a possibilidade de criar, distribuir, controlar e tratar a informação, com uma variedade bastante grande de funções, como por exemplo, ter dois inquéritos ativos simultaneamente, exportar relatórios, entre outras (Machado 2011).

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

### Perfil e dimensão da amostra

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

### Análise exploratória dos dados

A amostra que serviu de base para este estudo foi composta por 203 utilizadores que Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

### Teste das hipóteses em estudo

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

A Figura 5 apresenta de uma forma ilustrativa, quais os fatores com maior peso que contribuem para uma melhor imagem que os utilizadores têm nas redes sociais.

Figura 5 – Gráfico Circular

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Tabela 3 – Resultados das hipóteses da investigação.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | Resultado |
|  | H1 - Os objetivos nas redes sociais que se encontram estipulados pelas organizações ligadas ao sector das telecomunicações móveis em Portugal influenciam a imagem que os utilizadores têm sobre estas empresas nas redes sociais? | Confirmada |
|  | H2 - A segmentação nas redes sociais é um fator positivo para a imagem das empresas de telecomunicações móveis nas redes sociais junto dos utilizadores? | Não Confirmada |
|  | H3 - A importância que se dá a determinado canal de comunicação numa rede social, influencia positivamente a imagem que se transmite nas redes socias? | Confirmada |
|  | H4 - A interação que as empresas de telecomunicações móveis usam nas redes sociais com os seus clientes melhora a imagem junto dos mesmos? | Confirmada |
|  | H5 - O investimento que é feito nas redes sociais, influência diretamente a visão que os utilizadores têm sobre estas organizações nas redes sociais? | Não Confirmada |
|  | H6 - A divulgação de eventos contribuem para uma melhor imagem das empresas de telecomunicações móveis nas redes sociais? | Confirmada |
|  | H7 - O recrutamento de colaboradores nas redes sociais é um fator positivo para o aumento da notoriedade das marcas nas redes sociais junto dos seus utilizadores? | Não Confirmada |
| S | H8 - O grau de satisfação dos utilizadores nas redes sociais face à operadora na qual são clientes contribui positivamente para uma melhor imagem das mesmas nas redes sociais? | Confirmada |

Com base na Tabela 3, é possível reconstruir o modelo conceptual (Figura 6) tendo em conta os fatores com maior importância que contribuem para melhorar a imagem de marca das empresas de telecomunicações móveis nas redes sociais, onde se destaca a forte correlação entre o grau de satisfação dos utilizadores e a imagem de marca nas redes sociais, sendo que quando o grau de satisfação dos utilizadores aumenta, a imagem de marca nas redes sociais tende a aumentar e vice-versa.

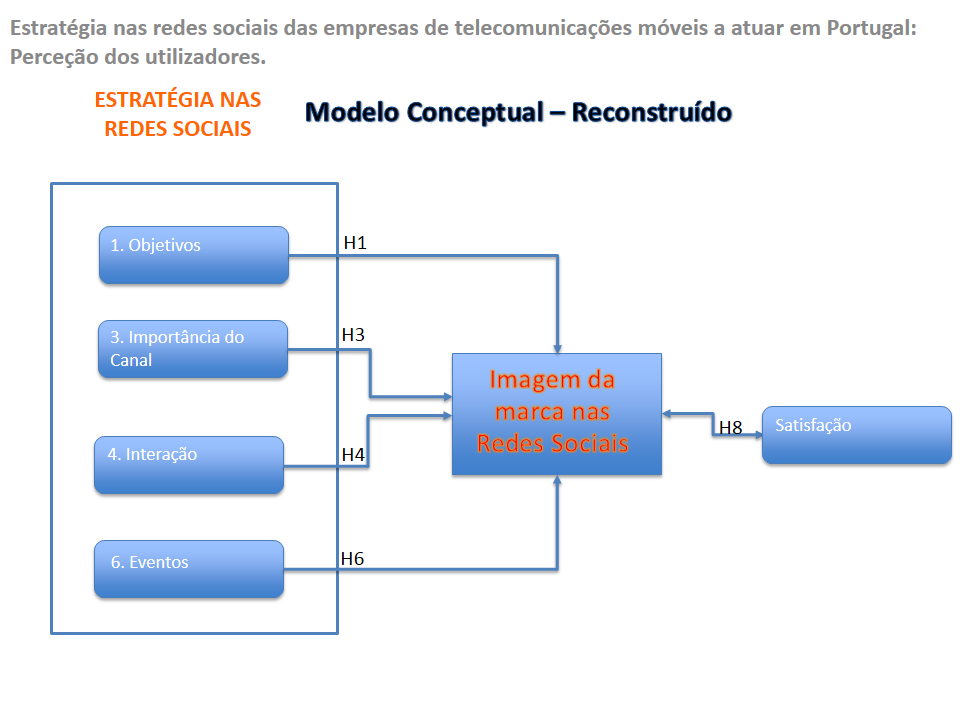


Figura 6 – Modelo de Investigação Final

Capitulo 5 – Conclusões e recomendações

## Principais conclusões

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Contributos para a comunidade científica e empresarial

### Implicações ao nível académico

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

### Implicações ao nível empresarial

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Limitações do estudo

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

## Propostas de investigação futura

Para futuros trabalhos apresentam-se as seguintes propostas:

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto texto.

Bibliografia

AdC. “Comunicações Móveis em Portugal.” *Autoridade da Concorrência*, 2010: Março.

Alturas, Bráulio. *Introdução aos Sistemas de Informação Organizacionais.* Lisboa: Sílabo, 2013.

ANACOM. *Serviços Móveis - Informação Estatística(2012, 3ºTrimestre).* Autoridade Nacional de Comunicações, 2012.

Andreasen, Alan R., e Arthur Best. “Consumers Complain - Does Business Respond.” 55, n.º 4 (Julho/Agosto 1977): 93-101.

Bolinhas, João, e Ricardo Neves. *O futuro da Web Semântica e sua importância nas organizações - FCT-Nova Lisboa.* Monte de Caparica: Research Centre on Enterprise and Work Innovation - Faculdade de Ciências e Tecnologia, 2010.

Boyd, Danah M., e Nicole. B. Ellison. “Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship.” *Journal of Computer-Mediated Communication* 13, n.º 1 (2007): 210-230.

Brito, Carlos. “Uma abordagem relacional ao valor da marca.” *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão* 9, n.º 1 (2010): 49-63.

Bughin, Jacques, e J. Manyika. “How businesses are using Web 2.0.” *A McKinsey Global Survey*, 2007.

Cardoso, Gustavo, Rita Espanha, Vera Araújo, e Maria do Carmo Gomes. *O Mercado Nacional das Comunicações Móveis Das Cadeias de Valor às Redes de Valor.* OberCom, 2007.

Caseiro, Bruno, e Rui Barbosa. “Empresas no Facebook O Caso da TMN e da Optimus.” *Internet Latent Corpus Journal* 2, n.º 1 (2011): 6-15.

Constantinides, Efthymios. “Survival in the era of the empowered customer: Turning the Web 2.0 menace into a strategic opportunity.” 2008.

Cormode, Graham, e Balachander Krishnamurthy. “Key Differences between Web 1.0 and Web2.0.” *First Monday* 13, n.º 6 (2008).

DEI Worldwide. *Engaging Consumers Online: The Impact of Social Media on.* 2008.

Dionísio, Pedro, Hélia Gonçalves. Pereira, e Margarida Cardoso. *Comportamentos de procura de informação e compra online.* CCP, 2012.

Ellison, Nicole B., Charles Steinfield, e Cliff Lampe. “The benefits of Facebook “friends:” Social capital and college students' use of online social network sites.” *Journal of Computer-Mediated Communication* 12, n.º 4 (july 2007): 1143-1168.

Ferreira, Cristina A. *Mil milhões utilizam redes sociais.* 17 de Maio de 2012. http://tek.sapo.pt/noticias/telecomunicacoes/mil\_milhoes\_utilizam\_redes\_sociais\_1243549.html.

Grech, Steven. *HOW TO: Create a social media strategy.* 30 de Abril de 2012. http://www.fourthsource.com/social-media/how-to-create-a-social-media-strategy-8027.

Harris, Daniel. *Web 2.0 Evolution Into the Intelligent Web 3.0.* Emereo Pty, 2008.

Hayes, Gary. “Virtual Worlds, Web 3.0 and Portable Profiles.” 2006.

Hill, Manuela Magalhães, e Andrew Hill. *Investigação por questionário.* Lisboa: Edições Silabo, 2008.

Iyengar, Raghuram, Sangman Han, e Sunil Gupta. “Do Friends Influence Purchases in a Social Network?” Harvard Business School, 2009.

Kerley, Christina "CK". *B2B Social Media Objections: Meet Fear, Irrelevance and Overwhelm.* 15 de Novembro de 2009. http://www.ck-blog.com/cks\_blog/2009/11/b2b-social-media-buyer-objections.html.

—. *B2B Social Media: Top 10 Reasons Why The World Is Your Web 2.0 Oyster.* 16 de Agosto de 2009. http://www.ck-blog.com/cks\_blog/2009/08/b2b-social-media-10-reasons.html.

Machado, Claudia. “E-Questionários utilizando o Qualtrics Research Suite no contexto académico.” *XI Congresso SPCE.* Guarda, 2011. 19.

Marketeer Online. *Alfa Romeo acelera no Facebook.* 30 de Setembro de 2013. http://marketeer.pt/2013/09/30/alfa-romeo-acelera-no-facebook/.

Markoff, John. “Entrepreneurs See a Web Guided by Common Sense.” 2006.

Marktest Consulting. “Análise sobre o comportamento dos portugueses nas redes sociais.” 2012.

Montalvo, Roberto E. *Social Media Management.* 2011.

Moreira, Helen de Albuquerque, e Karla Regina Macena Patriota. “O uso da Internet para criar interação, relacionamento e experiências com a marca.” 2010.

Naik, Umesha, e D. Shivalingaiah. “Comparative Study of Web 1.0, Web 2.0 and Web 3.0.” *6th International CALIBER.* Allahabad, 2008. 499-507.

Netsonda. “Estudo sobre a presença de marcas no Facebook.” 2012.

O’Reilly, Tim. “What is Web 2.0?” *O' Reilly©.* 30 de 09 de 2005. http://oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1.

OberCom. *A Internet em Portugal 2012.* OberCom, 2012.

Oliveira, Luis Adriano. *Dissertação e Tese em Ciência e Tecnologia Segundo Bolonha.* Lisboa: Lidel, 2011.

Pardal, Luís, e Eugénia Correia. “Métodos e Técnicas de Investigação Social.” 10. Porto: Areal Editores, 1995.

Quivy, Raymond, e Luc Van Campenhoudt. “Manual de Investigação em Ciências Sociais.” 8. 1998.

Ray, Augie. *Social Media is a communications channel and not a marketing tactic.* 29 de Junho de 2008. http://www.socialmediatoday.com/content/social-media-communications-channel-and-not-marketing-tactic.

Reed, Brad. “Web inventor Berners-Lee fights to keep it open.” *ITWorld.* 09 de Maio de 2011. http://www.itworld.com/networking/163169/web-inventor-berners-lee-fights-keep-it-open?page=0,0.

Ribeiro, Susana A. “O que é a Web 3.0?” *Público*, 29 de 06 de 2009.

Safko, Lon. *Extreme Digital Marketing! Social Media...The Impact On You And Your Business!* 2009.

Sap Portugal. “Aproveitar o potencial ilimitado das redes sociais.” *Sap Club - Visão 360º do cliente em tempo real*, Junho de 2013: 26 -29.

Scott, David Meerman. *The New Rules of Marketing & PR.* New Jersey: John Wiley & Sons, Inc, Hoboken, 2010.

Streck, Helen. “Social Networks and their Impact on Records and Information Management.” *ARMA International Educational Foundation.* Pittsburg, PA 15241 USA, 2011. 3-9.

Weinberg, Tamar. *Why Most Social Media Departments Fail.* 2011. http://www.techipedia.com/2011/social-media-failure/.

Anexos e Apêndices

## Anexo A

Por vezes surge confusão entre Anexo e Apêndice, eis a diferença:

"apêndices e anexos em tudo se assemelham, residindo a única diferença na sua autoria: no primeiro caso, o autor é o próprio autor do texto; no segundo, a autoria é de terceiros." (Oliveira 2011, 7).

## Anexo B

## Apêndice A

Designações em português e inglês a colocar na capa da Dissertação

|  |  |
| --- | --- |
| **Português** | **Inglês** |
| Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação | Department of Information Science and Technology |
| Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de | Dissertation submitted as partial fulfillment of the requirements for the degree of |
| Mestrado em Engenharia de Telecomunicações e Informática | Master in Telecommunications and Computer Engineering |
| Mestrado em Engenharia Informática | Master in Computer Science Engineering |
| Mestrado em Gestão de Sistemas de Informação | Master in [Information Systems Management](https://www.iscte-iul.pt/course/18/master-msc-in-information-systems-management) |
| Mestrado em Informática e Gestão | Master in Computer Science and Business Management |
| Mestrado em Sistemas Integrados de Apoio à Decisão | Master in Business Intelligence |
| Mestrado em Software de Código Aberto | Master in Open Source Software |

## Apêndice B

1. Imagem retirada do site: <http://www.personalizemedia.com/virtual-worlds-web-30-and-portable-profiles/> [↑](#footnote-ref-1)
2. Imagem retirada do site: <http://www.idfive.com/blog/2009/07/social-media-timeline/> . [↑](#footnote-ref-2)
3. Sítio institucional: [http://www.qualtrics.com](http://www.qualtrics.com/) [↑](#footnote-ref-3)