



Mercado Digital

Patricia Knebel

patricia.knebel@jornaldocomercio.com.br

Fadiga digital é problema cada vez maior, diz estudo

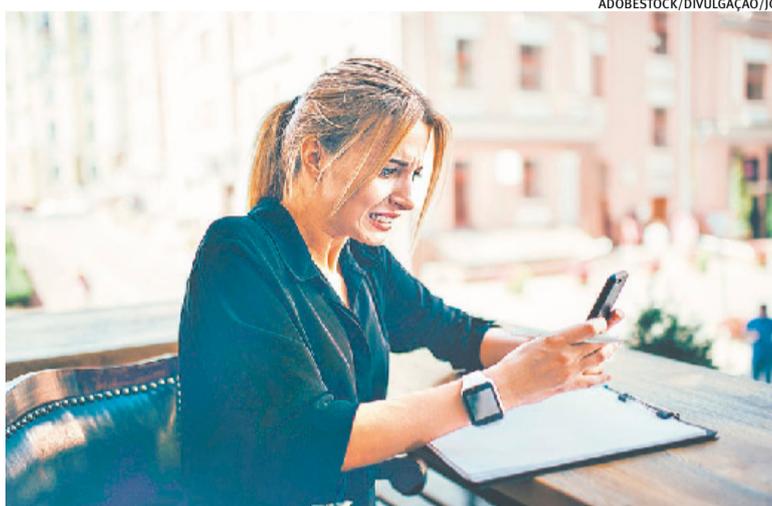
Vivemos transformações importantes desde que iniciou a pandemia da Covid-19, embaladas pela digitalização de uma série de serviços. Reuniões por aplicativos, compras e conversas on-line, Lives. A vida passou a acontecer pelos computadores e dispositivos móveis. Muitas tarefas foram facilitadas e agilizadas, isso é fato. Mas, a cobrança pelo imediatismo se tornou um grande problema para as pessoas administrarem.

O resultado? Fadiga digital. Cerca de 36% dos consumidores no mundo todo dizem ter experimentado desse sentimento nos últimos 30 dias, aponta uma pesquisa realizada pela Twilio, plataforma de engajamento do cliente.

A fadiga digital é um estado de exaustão e desengajamento causado pelo uso de dispositivos digitais, aplicativos e serviços. Na pesquisa, se divididos por geração, os números indicam que os jovens são os que mais sofrem com isso, sendo 47% só da geração Z.

Apesar de apenas 21% dos baby boomers e 30% da geração X terem mencionado que já passaram por essa situação, as gerações mais jovens são representadas de maneira significativa no número populacional, e as marcas precisam cultivar esse público se quiserem engajar, ganhar e fidelizar mais consumidores.

A pesquisa ainda revela que 56% dos consumidores afirmam que parariam de fazer negócios com marcas e empresas após receberem tratamentos inadequados e interações ruins, sendo que 22% encerrariam a associação



ADOBESTOCK/DIVULGAÇÃO/JC

Uso de dispositivos e aplicativos digitais pode levar à exaustão

após não conseguirem se conectar com alguém do suporte. 15% dos entrevistados expressaram frustração por serem transferidos várias vezes.

Outro dado é que 18% dos entrevistados dizem que prefeririam ficar sem internet por um dia do que entrar em contato com o suporte de uma empresa.

“Quando quase metade da população expõe estar se cansando de enxurradas digitais, é necessário encarar essa questão como um problema para as empresas. Uma maneira de contribuir para diminuição da fadiga digital é as marcas criarem formas mais eficientes e significativas de interação com os consumidores, promovendo a fidelidade como resultado”, comenta o vice-presidente sênior Latam da Twilio, Raul Rincon.

A pesquisa, segundo ele, mostra a importância de investir em tecnologias de suporte ao cliente e treinamento. “O ideal é acabar

com interações desnecessárias e focar de vez no que é importante para os clientes”, reforça.

Experiências negativas durante o atendimento ao cliente, por exemplo, podem contribuir para o aumento desses números. Consumidores frustrados com marcas tendem a ser os mais atingidos pela fadiga digital e são os que mais têm probabilidade de terem sido alvos da fadiga digital nos últimos 30 dias.

Os consumidores franceses foram os que mais relataram possuir esse sentimento em todo mundo, com 47% dos entrevistados, logo atrás dos brasileiros, com 44% e dos colombianos, com 43%. Por último estão os italianos com 28%.

“Precisamos começar a pensar não só em como alcançar o cliente em diferentes canais, mas também em como fazer esse engajamento de forma mais inteligente e assertiva considerando frequência e relevância”, diz Rincon.

Movile vai capacitar startups com soluções para LGBTQIA+

A Movile, investidora de longo prazo em empresas de tecnologia na América Latina, abriu inscrições para o Proud to Tech Day 2022, dia de aceleração para lideranças de ONGs e startups voltadas para a comunidade LGBTQIA+.

O evento será realizado dia 8 de julho, das 8h às 20h, no escritório da Movile, localizado na zona Sul da capital paulista, e contará com discussões, capacitação e imersão. As inscrições podem ser realizadas até o dia 24 de junho pelo site <https://conteudo.movileorbit.com/proudtotech2022>.

Entre os temas abordados no encontro estão planejamento estratégico e gestão; como desenhar um produto voltado para a comunidade; planejamento financeiro, branding, posicionamento e design de marca. Além disso, haverá uma roda de debate e um happy hour com todas as pessoas da ação.

“Queremos construir uma ponte em direção a um ambiente

seguro e inclusivo para todas as pessoas LGBTQIA+. Nossa intenção é promover mais inclusão no ambiente de inovação, contribuir com essas startups e ONGs e indiretamente no cotidiano da comunidade, por meio de capacitação e imersão na temática”, explica Gian Tristão de Andrade, Culture & Engagement Lead na Movile e líder do Movile Pride, Grupo de Afinidade LGBTQIA+ da Movile.

O evento faz parte da campanha Do Magenta ao Arco-íris, onde todas as cores e existências são bem-vindas e merecem respeito. Promovida pela Movile, a campanha engloba uma série de ações.

“Diversidade, equidade e inclusão são fundamentais na estratégia de atuação da Movile ao longo de todo ano, não apenas em junho, pois sabemos a importância de adotar ações afirmativas visando não só inserção, mas também dar capacitação e oportunidade de crescimento para pessoas de grupos minorizados”, comenta Gian.

Ciclo de palestras discute direito, agilidade e comunidade

Entender o cenário atual do mercado e preparar os negócios para enfrentar os novos desafios é o tema do ciclo de palestras realizado pela Hermann Advogados.

O encontro acontece no dia 23 de junho, no Instituto Caldeira, e debaterá temas como a redução de passivos trabalhistas para manter a competitividade das empresas, a construção de comunidade em um ecossistema de inovação e o poder da Agilidade para superar os desafios da gestão do novo milênio.

Entre os participantes, está

Marlos Melek, Juiz Federal do Trabalho, Letícia Gedrat, mestre em Ciências da Comunicação e gestora de comunidade do Instituto Caldeira com foco em experiência, relacionamento e conexão entre empresas membros e Nina Cardoso, pedagoga, ativista, líder e empreendedora social e Guilherme Massena, cofundador da Dobra e embaixador do Capitalismo Consciente no Rio Grande do Sul.

A inscrição pode ser feita pelo link <https://forms.office.com/r/CFSxPFYjBr>.

Quer receber notícias de inovação e tecnologia? Cadastre-se no Bot do Mercado Digital!

Síndicos, Zeladores e Administradoras: garanta sua presença na maior feira de negócios para condomínios do Sul do Brasil.

VISITAÇÃO GRATUITA

SINDEXPO22
PORTO ALEGRE
NOVA ERA CONDOMINIAL

Inscreva-se



www.sindexpo.com.br

2 Workshops **9** Palestras **50** Expositores

24 - 25 Junho • 13h - 20h
BarraShoppingSul

PATROCINADORES

