

DIFERENÇAS

## OS TRÊS NÍVEIS DE LIDERANÇA: TÁTICA, OPERACIONAL E ESTRATÉGICA

[▶▶ Leia na página 4](#)

## Consumidor do futuro na construção: veloz, atento, autêntico e exigente

Mais do que nunca, vimos que estamos todos conectados.

Os últimos dois anos nos mostraram a força que tem a internet e o quanto nós, brasileiros, a consumimos. Segundo o relatório 'Internet of Things', divulgado pela Ericsson em 2019, no próximo ano, em torno de 29 bilhões de dispositivos estarão ativos, o que representa três vezes a população humana.

Toda essa conectividade nos levou a pesquisar mais sobre empresas e produtos que estamos inclinados a consumir, avaliando temas que, por muitas vezes, deixamos passar despercebidos e que podem causar uma comoção virtual. Essa modernidade é disseminada em diversos segmentos da economia nacional, acelerando processos que já estavam caminhando, a passos tímidos até então.

Dentro da Construção Civil, estamos vivendo uma revolução tecnológica e toda essa conectividade nos levou a refletir sobre quem serão os consumidores do futuro. Quando falamos em futuro, não estamos nos referindo a 10 ou 15 anos, mas sim, agora em 2022. Percebemos que mais do que realizar sonhos, nós estamos propondo às pessoas, a construção de uma vida e, mais do que isso, de relacionamentos.

Percebemos também que cada vez mais, as pessoas estão sim interessadas em assuntos relacionados ao meio ambiente e sua preservação. Dados de uma pesquisa conduzida pela empresa WGSN, mostram que 90% das pessoas entrevistadas disseram estar inseguras quanto ao futuro da crise climática que estamos vivendo.

Desta forma, procuramos trabalhar de forma sustentável, seja ela desde o período de obras, quando investimos em logística reversa, captação de água da

Antônia\_Diaz\_CANVA



chuva, separação do lixo, reutilização de materiais que antes seriam jogados fora.

Isso até o momento da entrega, quando colocamos à disposição dos moradores, bicicletários, áreas arborizadas, espaços de atividades ao ar livre, torneiras com temporizadores, conscientizações sobre o uso de captação de água de chuva para limpeza de espaços comuns, painéis solares e tantos outros.

Essa movimentação do consumidor está sempre no radar das empresas. Na verdade, são eles que ditam as tendências e não nós. Com o aumento de 300% da procura de vagas em trabalho remoto nos últimos anos, adaptamos espaços em que os moradores possam trabalhar e se divertir, sem sair de casa.

Os empreendimentos da Pride, por exemplo, desde o ano passado, contam com coworking, para que os moradores possam trabalhar durante o dia e à noite, o local pode se transformar em um salão de festas. Os imóveis ganharam funcionalidades diferentes, não são apenas casas, eles precisam ser escritórios, locais de lazer, de convivência e de socialização.

Desta forma, esse novo consumidor, que é mais exigente, que procura mais e busca mais conhecimento, é também mais moderno, mais funcional. Nossos clientes hoje não procuram espaços grandiosos, mas sim que sejam a "cara" de quem irá morar ali. O otimismo para 2022 é alto na construção civil. O setor puxou a economia no último ano, com taxas inimagináveis até então. Economicamente, é um período de números positivos.

A estimativa é de que 2021 tenha sido o melhor ano para área nos últimos oito, segundo a Câmara Brasileira da Indústria da Construção Civil. Somente no segundo trimestre deste ano, a projeção de crescimento foi de 2,5% para 4%, demonstrando a força da construção no país.

Porém, de nada adianta números que nos animam, se não nos adaptarmos a este novo cliente, mais veloz nas buscas, mais minimalistas nas escolhas e, principalmente, sábio sobre o que busca e o que quer encontrar em seu novo lar.

(Fonte: Thiago Kuntze é Economista, sócio e diretor comercial da Construtora e Incorporadora Pride).

### Previsões para o mercado de TI e relacionamento com o cliente

Muita coisa mudou para todos os setores do mercado nos últimos anos. A maior parte das mudanças foi motivada por alterações no comportamento dos consumidores, movidos por diversos fatores: de dificuldades trazidas pela pandemia a transformações que se relacionam com a demanda por um atendimento mais personalizado e novas tecnologias de comunicação e atendimento. Pensando nisso, os executivos do time global da Twilio fizeram uma série de previsões envolvendo o segmento de tecnologia e relacionamento com o cliente para 2022. ▶▶

### Omniconsumidores dominarão nova década do atendimento ao cliente

Cada vez mais a experiência proporcionada pelas marcas vem se tornando o principal fator na decisão de compra, já que a nova geração de consumidores exige delas cuidado, eficiência e personalização. Com isso, novas apostas de mercado têm surgido, focadas em integração através da conectividade. Neste cenário, a NeoAssist, empresa de tecnologia especialista em atendimento ao cliente, preparou um estudo completo sobre a nova década do atendimento ao cliente. ▶▶

### Produtividade, engajamento com clientes e mudança na plataforma digital

As marcas encontraram no ambiente complexo dos últimos 20 meses o aumento da necessidade de avaliar e redefinir as estratégias de engajamento dos clientes. A projeção de tendências, que nunca foi algo fácil, tornou-se mais desafiadora e a pesquisa "Global Marketing Trends 2022", realizada pela Deloitte, maior organização de serviços profissionais do mundo, reuniu dados e insights, no Brasil e no mundo, que apontam a evolução da visão dos consumidores sobre as marcas e como as empresas estão repensando suas abordagens. ▶▶

Para informações sobre o

MERCADO  
FINANCEIRO

faça a leitura do  
QR Code com seu celular



### Negócios em Pauta

Foto: portodesantos.com/reprodução



#### Porto de Santos registra novo recorde anual

O Porto de Santos encerrou o ano de 2021 com novo recorde de movimentação de cargas, atingindo 147,0 milhões de toneladas, 0,3% acima do verificado em 2020. Os aumentos na movimentação de contêineres, soja e fertilizantes foram determinantes para esse resultado. As cargas de importação se sobressairam com aumento de 10,4%, somando 43,9 milhões de toneladas. Já as cargas de exportação apresentaram redução de 3,5%, atingindo 103,1 milhões de toneladas. As cargas contêinerizadas mostraram um expressivo crescimento de 14,2%, ampliando a movimentação para 4,8 milhões de TEU (contêiner padrão de 20 pés). Atracaram no Porto de Santos no último ano um total de 4.856 navios. São Paulo permanece como o Estado com maior participação nas transações comerciais com o exterior, via Santos, com 56,5%. ▶▶ [Leia a coluna completa na página 3](#)

### News@TI

MaxBaumann\_CANVA



#### Evento auxilia brasileiros que desejam aprender um novo idioma para morar no Canadá

@ A Cebrusa Northgate, empresa que oferece soluções de imigração ao Canadá, está promovendo até o dia 31 de janeiro a "Semana de Malas Prontas", um evento online e gratuito para quem deseja aprender um novo idioma para morar e trabalhar no Canadá. "O evento vai de 25 de janeiro a 31 de janeiro e é um auxílio para quem quer aprender um novo idioma para morar no país com a melhor qualidade de vida do mundo. Vai ser uma semana de pura imersão", afirma Daniel Braun, fundador e presidente da Cebrusa Northgate. De acordo com Armando Stocco, sócio da Cebrusa Northgate e consultor regulamentado de imigração, o evento irá contar com participações de professores de inglês e francês durante toda a semana. "Os professores irão mostrar como o domínio desses idiomas podem ajudar e facilitar a entrada no Canadá", afirma (Para fazer a sua inscrição, acesse o link [https://danielbraun.com.br/insc\\_smp](https://danielbraun.com.br/insc_smp) ou entre em contato com um dos consultores pelo número +55 11 98430-0824). ▶▶ [Leia a coluna completa na página 2](#)

### Empreendedorismo

Líder, você não  
executa nada  
sozinho

Renato Martinelli


[▶▶ Leia na página 4](#)