

Os principais desafios para o sucesso no marketing digital

Pesquisas mostram que 90% dos usuários deixam uma empresa dentro de 90 dias após a aquisição

Abhishek Gupta (*)

Pesquisas mostram que 90% dos usuários deixam uma empresa dentro de 90 dias após a aquisição. Este é um vazamento maciço no funil de retenção de clientes de uma marca e, na verdade, significa que o custo real de um consumidor retido é 10 vezes o custo de sua aquisição. O poder da retenção é que ela aumenta e, a longo prazo, garante sucesso para as empresas que a colocam no centro do envolvimento do usuário.

Com as expectativas dos consumidores em rápida evolução e um aumento na concorrência em praticamente todos os setores, reter os usuários é o maior desafio para os profissionais de marketing digital em 2022. Os clientes têm várias opções e as marcas precisarão garantir que estarão fornecendo experiências relevantes e “hiperpersonalizadas”. Mas o que fazer para se destacar da concorrência?

Para garantir um envolvimento bem-sucedido com os consumidores, as marcas precisam garantir que estão segmentando os clientes



Retener os usuários é o maior desafio para os profissionais de marketing digital.

certos, com o conteúdo certo, no contexto certo, no momento certo e na plataforma certa. Os especialistas devem se concentrar nas quatro áreas principais a seguir para superar esse desafio:

1) Camada de dados inteligente - As empresas devem coletar dados altamente granulares sobre as pegadas digitais deixadas pelos consumidores para que possam atendê-los melhor. No entanto, coletar dados não é suficiente. Elas precisam da capacidade de sintetizar esses dados e aproveitá-los para interagir com os clientes em tempo real no aplicativo ou site.

2) Hiperpersonalização - Os clientes de hoje não apenas esperam hiperpersonalização, eles a exigem. Eles querem ser tratados como indivíduos e esperam que as marcas lhes ofereçam experiências únicas adaptadas às suas necessidades. Para empresas que pensam que personalização é o primeiro nome no e-mail isso é um mito.

3) Capacidades preditivas - O impacto real vem de mensagens inteligentes que dão aos consumidores o que eles querem e como querem. A tecnologia de IA e ML oferece às marcas a oportunidade

de realizar análises preditivas e determinar qual conteúdo e mensagem servir, para qual usuário.

4) Privacidade - A privacidade é uma dimensão importante para construir confiança com os clientes. As empresas precisam deixar claro para seus consumidores que levam a privacidade a sério, precisam ser transparentes sobre o uso de dados e garantir aos clientes a segurança de seus dados.

Experiências contextuais, hiperpersonalizadas e de ponta a ponta, quando entregues a milhões de usuários diariamente, usando dados proprietários e de maneira compatível com a privacidade, criam uma vantagem competitiva sustentável para a marca.

Portanto, as empresas devem investir em soluções que não apenas permitam fazer tudo isso, mas também de maneira automatizada e altamente eficiente.

(*) - É CCO da CleverTap (<https://clevertap.com/>).

O Investimento no ESG

Marcus Nakagawa (*)

A busca pelo ESG pelas empresas é evidente. Outro dia escutei um colega, que até então era bem cético sobre o tema, falando sobre a sustentabilidade e a responsabilidade social

Até então, este colega achava que o tema era somente para “abraçadores” de árvores, hippies e apoiadores de projetos de crianças. E que, no mundo dos negócios sempre foi necessário a agressividade de um guerreiro do filme *Coração Valente*. Fiquei muito feliz por saber que as décadas de trabalho estão fazendo sentido e que este novo período da história da administração está acontecendo.

Esta sensação foi mais reforçada em meados deste mês, quando o maior fundo de investimento do mundo, a BlackRock, anunciou que, atualmente, 25% do seu portfólio está sendo investido em empresas que são emissores com science-based targets (SBTi) ou equivalentes. Segundo o Pacto Global da ONU no Brasil, o SBTi, ou Fundamentos para Definição de Metas Baseadas na Ciência, explica os fundamentos conceituais e técnicos para a elaboração das metas baseadas na ciência.

A iniciativa SBTi mobiliza as empresas para que adotem metas para a redução de suas emissões de gases de efeito estufa (GEE), impulsionando a transição rumo a uma economia de baixo carbono. A BlackRock inclusive assinou em 2021 o Net Zero Asset Managers Initiative e estão prevendo que, até 2030, pelo menos 75% dos ativos corporativos e soberanos serão investidos em emissores com metas baseadas na ciência ou equivalente.

O que está acontecendo é o efeito dominó deste movimento, a partir do fundo que tem em seu “comando”, o valor em dinheiro equivalente ao 3º PIB do mundo, atrás somente da China e dos EUA. As empresas que precisam de investimento para o seu desenvolvimento terão que se enquadrar nesta nova forma de gestão.

Ao encontro de todo este movimento, temos empresas brasileiras como o Itaú, que acabou de captar R\$ 1 bilhão em letras financeiras ‘verdes’ com o International Finance Corporation (IFC), braço financeiro do Banco Mundial, para financiar a compra ve-

culos elétricos, híbridos ou multicompostíveis. Ou a Renner, que alinhado ao SBTi, se comprometeu a cortar 75% até 2030 dos gases de efeito estufa de toda a sua cadeia produtiva, um grande desafio pois depende de empresas terceiras que não estão na sua gestão direta.

Ou o BNDES que, em março, aprovou uma operação piloto para a aquisição de até R\$ 10 milhões em crédito de carbono. Assim, apoiando o desenvolvimento do mercado voluntário para comercialização destes títulos, bem como chancelando padrões de qualidade para condução de projetos de descarbonização da economia.

O mercado do Não Carbono ou Net Zero é um dos frutos da sustentabilidade e do ESG, lembrando sempre que todos estes movimentos estão baseados na Agenda 2030 com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Quando as mega empresas estão envolvidas com um tema, as grandes, médias e pequenas também vão seguindo nesta direção. Um bom exemplo são as 343 startups que trabalham com o ESG, segundo mostra o relatório da ACE Cortex de 2021, todas elas desenvolvendo soluções com foco no meio ambiente, questões sociais ou em gestão de melhorias para as questões de governança das grandes empresas.

Dentre elas, 180 que atuam com a área do meio ambiente, 130 possuem negócios de impacto social e 33 resolvem “dores” de governança das empresas de grande porte. Em outra pesquisa do hub de inovação Distrito, chamado “Inside ESG Tech Report” de 2021, também foram mapeadas 740 startups em 28 diferentes setores trabalhando com ESG. Comparada às 14.956 startups citadas pela pesquisa, ainda é um número pequeno.

Mesmo assim, estas startups de ESG já receberam juntas um total de U\$ 991 milhões de dólares de investimento ao longo da última década, sendo que 90% deste valor foi investido nos últimos três anos. Realmente o movimento e os investimentos em ESG estão decolando, porém ainda é necessário separar muito bem os aventureiros daqueles que realmente possuem o conhecimento e a resiliência necessária nesta área.

(*) - É professor da ESPM, coordenador do Centro ESPM de Desenvolvimento Socioambiental; idealizador e conselheiro da Abraps (www.marcusnakagawa.com).

Balancos patrimoniais em 31 de dezembro de 2021 e 2020 (Em milhares de Reais)		Passivo		Demonstrações dos fluxos de caixa - Exercícios findos em 31 de dezembro de 2021 e 2020 (Em milhares de Reais)	
2021	2020	2021	2020	2021	2020
Ativo		Circulante		Fluxo de caixa das atividades operacionais	
Circulante		Empréstimos e financiamentos	2.244	Lucro líquido do exercício	55.584
Caixa e equivalentes de caixa	69.978	Fornecedores e outras contas a pagar	56.644	Ajustes para:	19.725
Contas a receber de clientes	304.613	Mútuo e outros a pagar - partes relacionadas	86.832	Despesa de imposto de renda e contribuição social reconhecida no resultado do exercício	30.862
Contas a receber de partes relacionadas	2.980	Passivo de arrendamento	51.240	Depreciação de ativos imobilizados	36.602
Adiantamentos a fornecedores e a empregados	2.417	Adiantamento de clientes	5.749	Amortização de ativos intangíveis	7.474
Impostos a recuperar	2.125	Salários, encargos e provisão para férias	148.463	Depreciação de ativos de direito de uso	60.594
Imposto de renda e contribuição social a recuperar	367	Obrigações tributárias	15.946	Provisão para perdas por redução ao valor recuperável	1.981
Despesas pagas antecipadamente	12.850	Imposto de renda e contribuição social a pagar	1.651	(Reversão) provisão de perdas de crédito esperadas	(1.431)
Total do ativo circulante	395.330	Provisões para riscos trabalhistas e tributários	4.960	Juros com empréstimos e financiamentos	5.007
Não Circulante		Dividendos a pagar	13.896	Juros sobre passivos de arrendamento	20.103
Despesas pagas antecipadamente	1.511	Total do passivo circulante	387.625	Provisões para riscos trabalhistas, trabalhistas e cíveis	1.843
Depósitos judiciais	12.286	Não Circulante		Varição nos ativos e passivos operacionais	
Depósito caução	2.830	Passivo de arrendamento	173.253	Contas a receber de clientes	(44.012)
Imposto de renda diferido ativo	36.560	Provisões para riscos trabalhistas e tributários	42.932	Contas a receber de partes relacionadas	(2.273)
Total do realizável a longo prazo	53.187	Total do passivo não circulante	216.185	Estoques	185
Imobilizado	164.256	Patrimônio Líquido		Adiantamentos a fornecedores e a empregados	(2.089)
Intangível	19.738	Capital social	113.068	Impostos a recuperar	3.779
Ativo de direito de uso	206.603	Reserva legal	15.475	Despesas pagas antecipadamente	(1.095)
Total do ativo não circulante	390.597	Reserva de lucros	106.761	Depósitos judiciais	1.392
Total do ativo	839.114	Patrimônio líquido	235.304	Fornecedores e outras contas a pagar	(2.340)
		Total do Passivo e Patrimônio Líquido	839.114	Adiantamento de clientes	5.273
				Salários, encargos e provisão para férias	36.147
				Obrigações tributárias	3.825
				880	
				Pagamento de provisão para riscos trabalhistas, tributários e cíveis	(8.882)
				Outros fluxos de caixa de atividades operacionais	(37.618)
				Imposto de renda e contribuição social pagos	(31.872)
				Fluxo de caixa decorrente das atividades operacionais	168.726
				Fluxo de caixa de atividades de investimento	196.451
				Aquisição de imobilizado	(45.040)
				Aquisição de intangível	(7.763)
				Baixa de imobilizado	3.543
				Fluxo de caixa aplicado nas atividades de investimento	(49.260)
				Fluxo de caixa de atividades de financiamento	(89.520)
				Passivo de arrendamento	(75.658)
				Pagamentos de dividendos	(31.174)
				Pagamentos de empréstimos e financiamentos com partes relacionadas	(1.042)
				Caixa aplicado nas atividades de financiamento	(107.874)
				Aumento líquido em caixa e equivalentes de caixa	(68.976)
				Caixa e equivalentes de caixa em 31 de dezembro	11.592
				Caixa e equivalentes de caixa em 1º de janeiro	58.386
				Total	69.978
				Caixa e equivalentes de caixa em 31 de dezembro	11.592
				Operações que não afetam caixa e equivalentes de caixa	37.955
				Novos arrendamentos	100.587
					41.332

Publicidade legal em jornal é obrigação. Tá legal?



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Certisign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://www.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/1D0A-1E98-F9BA-D55F> ou vá até o site <https://www.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 1D0A-1E98-F9BA-D55F



Hash do Documento

76775300BEFC4ACBDC2ED27D5CDF4DCCB7C1EF06D79942C03800C9A4F2D27DF7

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 12/05/2022 é(são) :

Jornal Empresas & Negócios Ltda - 008.007.358-11 em 12/05/2022 20:00 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Identificação: Autenticação de conta

Evidências

Client Timestamp Thu May 12 2022 20:00:29 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

Geolocation Latitude: -23.5032176 Longitude: -46.703055 Accuracy: 11.934

IP 189.79.123.204

Hash Evidências:

612E300F3CC7C9E06FBF543E4353B82633F9F6CE64E4EAEA7AF87CA3FDC0BE65

