

EXPERIÊNCIA MAIS PESSOAL

A REVOLUÇÃO DO LIVE COMMERCE VEM PARA HUMANIZAR AS VENDAS DIGITAIS

▶▶▶ [Leia na página 4](#)



Confiança gera 2,5 vezes mais retorno econômico para empresas

Confiança gera valor: é isso o que aponta o BCG's Trust Index (ou Índice de Confiança do BCG, em português), ferramenta lançada recentemente pelo Boston Consulting Group, baseada em um modelo de inteligência artificial, para classificar as empresas com maior nível de confiança de seus clientes.

Um dos insights que o índice do BCG aponta é que as 100 empresas mais confiáveis do mundo conseguem gerar até 2,5 vezes mais retorno econômico e múltiplo P/E (price/earnings ou preço/lucro, em português) de 47% maior, enquanto as últimas colocadas apresentaram um desconto no múltiplo, associado à falta de credibilidade.

O estudo destaca que os níveis de confiança aumentaram durante a pandemia: para todas as empresas, exceto as 100 últimas do ranking. Já a pontuação de confiança CAGR (taxa de crescimento anual composta) cresceu menos para as 100 maiores do que para o grupo geral (provavelmente porque os níveis das 100 maiores já eram altos), mas foi a que mais corrou entre as empresas menos confiáveis.

Ter um trabalho contínuo para se manter no topo da lista é de grande importância, segundo o BCG, já que menos da metade da centena de empresas líderes se manteve na liderança no ano seguinte. De acordo com Marcos Aguiar, diretor executivo, sócio sênior do BCG e fellow do BCG Henderson Institute, o relatório tem forte relevância, por permitir entender os diferentes aspectos que permeiam a confiança.

"A análise oferece uma oportunidade única de acompanhar a evolução de uma empresa ao longo do tempo. Além disso, possibilita identificar características interessantes dentro do julgamento do público: por exemplo, um consumidor pode confiar em um determinado negócio por sua competência em entregar serviços, mas, ao mesmo tempo, não confiar nesta mesma empresa por considerar fraco seu compromisso com responsabilidade social", explica.

O estudo aponta, ainda, quais temas podem afetar as posições de confiança das empresas. Áreas como inovação, parcerias, responsabilidade social e sustentabilidade são potencializadores de confiança.



Já governança, força de trabalho, qualidade de produtos e serviços e suporte ao cliente são fundamentais para discriminar entre as mais e as menos confiáveis. Por fim, corrupção, fraude e catástrofes - naturais ou provocadas por humanos - são classificados como destruidores de reputação.

Como as empresas podem melhorar seu nível de confiança - Antes de gerenciar ou melhorar sua percepção de confiança, as empresas precisam entender seu momento atual.

Companhias que ocupam o topo da lista de mais confiáveis não ficam sempre na mesma posição: existe uma rotatividade entre elas, de um ano para o outro, de pelo menos 50%, o que prova a importância de manter ações contínuas para desenvolver e manter a confiança adquirida.

Para as empresas que são vistas como menos confiáveis, a prioridade deve ser melhorar a resiliência diante de crises. A falha desses negócios em abordar adequadamente destruidores de confiança sinaliza um despreparo para lidar com eventos catastróficos de maneira eficaz.

A confiança é essencial para os negócios, porém, ser confiável hoje não é garantia de ser confiável amanhã. "É um equívoco pensar que confiança está atrelada apenas a eventos pontuais, como a chegada de um novo executivo ou escândalo corporativo. O BCG's Trust Index mostra que existem diversos fatores que

podem alavancar ou deteriorar a confiança de uma empresa, alguns de caráter estrutural", ressalta Marcos.

Metodologia - O BCG's Trust Index baseia-se na análise em tempo real de postagens na internet de múltiplos stakeholders. Ele aplica processamento de linguagem natural (NLP, em inglês) e IA para analisar e quantificar as percepções das partes interessadas. Por meio de buscas na internet e análises de milhares de postagens sobre as 1.100 maiores empresas do mundo de artigos de mídia tradicional e social.

O Trust Index usa uma lista de mais de 200 palavras-chave relacionadas à confiança para identificar casos em que o texto menciona a empresa de forma positiva, neutra ou negativa. Para identificar as menções relacionadas especificamente à confiança (ou desconfiança), as palavras-chave são categorizadas de acordo com quatro dimensões:

- **Competência** - se a empresa está efetivamente entregando a sua promessa aos stakeholders
 - **Justiça** - quão equitativa e empática a empresa é na experiência da entrega da sua promessa
 - **Transparência** - quão abertas e inequívocas são as decisões e ações da empresa
 - **Resiliência** - com que eficácia a empresa evita ou se recupera de desafios e crises.
- Fonte e outras informações: (<https://www.bcg.com>).

Negócios em Pauta

Foto: ANSA



Encontrado tesouro romano na Toscana

Pesquisadores italianos anunciaram a descoberta de um tesouro romano, com peças de bronze, mais de três mil moedas e altares, em San Casciano dei Bagni, na região da Toscana. A área está sendo escavada há três anos por ser um antigo local de banho, com piscinas termais e um complexo de lazer com fontes e terraços gigantes. Ali, viveram os etruscos e, posteriormente, houve a ocupação do Império Romano. Segundo o arqueólogo Jacopo Tabolli, além dos itens, foram encontrados altares dedicados aos deuses, um até com baixo-relevo e uma imagem de um touro, e um cupido esculpido em bronze, considerado uma "obra-prima". Os itens encontrados no local de adoração eram feitos de mármore de alta qualidade e que vasos e estruturas de todos os tamanhos estão sendo desenterradas (ANSA). ▶▶▶ [Leia a coluna completa na página 5](#)

News@TI

peshkov_CANVA



Curso gratuito capacita pessoas recrutadoras na área da tecnologia

@A 99Hunters, maior comunidade global de headhunters, se uniu a Le Wagon, o bootcamp de programação melhor avaliado do mundo para lançar o "Tech for Recruiters", um curso totalmente gratuito para capacitar pessoas recrutadoras no segmento da tecnologia. A ideia inicial era capacitar apenas a comunidade de headhunters autônomos que fazem parte do ecossistema da HR tech, mas, percebendo que recrutar para a área de tecnologia era uma dor de todo o mercado, devido à crescente valorização e demanda por esses profissionais ao redor do mundo inteiro, a startup decidiu se juntar com a Le Wagon para criar um curso de capacitação com imersão total para pessoas que já recrutam, que querem começar a recrutar nessa área e até mesmo para quem não tem experiência alguma em recrutamento. Os módulos contam com professores profissionais de tech e com pessoas recrutadoras experts na área, o que garante que, ao finalizar o curso, o estudante se torne um especialista em recrutamento para tecnologia - e já com oportunidade de colocar em prática tudo o que aprendeu (<https://eu1.hubs.ly/H01jMD20>). ▶▶▶ [Leia a coluna completa na página 6](#)

O potencial impacto do PIX Garantido sobre os cartões de crédito

O uso do PIX em transações tanto comerciais quanto entre pessoas físicas no Brasil tem avançado significativamente desde que ele entrou em operação, em novembro de 2020. ▶▶▶

O aumento da segurança e da inteligência com infraestrutura de nuvem híbrida

Para bancos de grande porte com filiais locais em várias partes do país ou ao redor do mundo, gerenciar sistemas de segurança vem se tornando cada vez mais uma preocupação urgente. ▶▶▶

Marketing Viral: 22 dicas de como produzir conteúdos altamente persuasivos

Você já deve ter se perguntado como uma pessoa ou empresa consegue produzir um conteúdo viral, que é aquele que se espalha rapidamente e ganha grandes proporções. De acordo com a especialista em vendas nas redes sociais, Camila Silveira, existem diversos fatores combinados para que uma publicação viralize. ▶▶▶

Oportunidade para especializar-se em segurança de aplicações na nuvem

A nuvem em seus vários formatos - privada, pública e híbrida - é o principal ambiente onde rodam as aplicações responsáveis pelos processos de negócios das organizações brasileiras. Estudo do IDC Brasil divulgado em abril revela que, no país, o investimento em nuvem chegará a R\$ 12,2 bilhões até o final do ano. O segmento que mais cresce é a nuvem pública, que avançou 36% em relação a 2021. ▶▶▶

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Literatura

Livros em Revista

Por Ralph Peter

▶▶▶ [Leia na página 7](#)