

# O que esperar do Mercado Digital



“As tecnologias se tornam invisíveis à medida que se tornam mais familiares” (Marshall McLuhan, 1970)

- Proteção de Dados – Privacidade e Confidencialidade
- Consumir no Mundo Virtual
- Consumir no Mundo Aumentado
- Pesquisa por Voz e a indústria de SEO
- Desenvolvimento com Abordagem Mobile
- Vídeo, Vídeo e mais Vídeo
- Chatbot
- Antropomorfismo isso é fato
- Senso de Comunidade

## Proteção de Dados - Privacidade

- É algo questionável
- Nunca esteve protegida
- Sendo um usuário de redes sociais

“Tudo é mapeado para ajudar o meio publicitário a acertar o alvo que é o centro do nosso coração consumista” (Autor desconhecido)

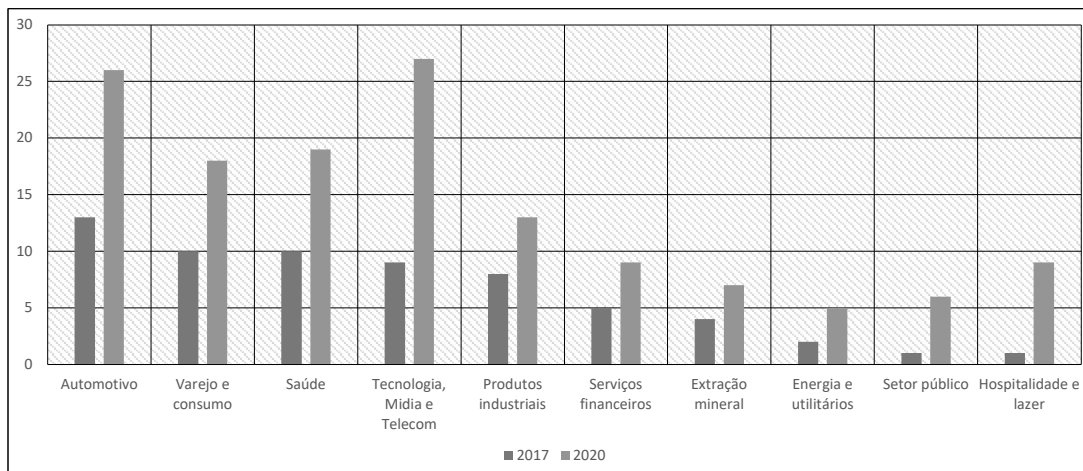
## Proteção de Dados - Confidencialidade

- **Brasil – Lei de Dados Pessoais**
  - Regras para a proteção e transferência de dados pessoais
  - Consentimento do titular
  - Coletar somente dados necessários aos serviços prestados (Princípio da minimização)
  - Responsável pela gestão dos dados deverá comunicar casos de “incidentes de segurança”
- **Europa – Regulamentação Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR)**
  - Entidades que atuam dentro ou fora da Europa
  - Explicação para qualquer decisão automática feita por algoritmo
  - Direito ao esquecimento
  - Transferência de dados para outros países ou organizações internacionais, somente se estes tiverem leis adequadas de proteção

## Consumir no Mundo Virtual

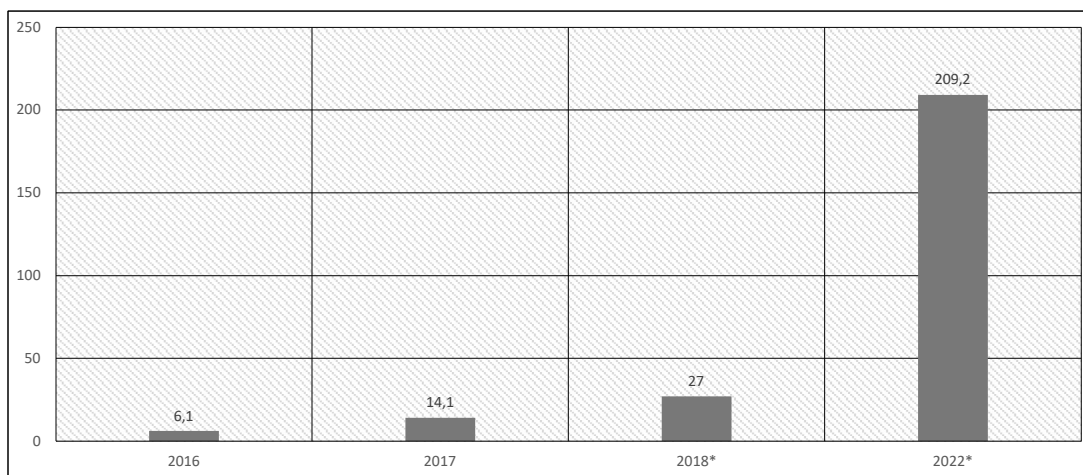
- **Já acontece em nosso dia-a-dia**
  - Cinema, educação, publicidade, saúde, games, turismo, arquitetura
- **Imersão em experiências digitais**
  - Centros de realidade virtual (Vrgamer, Pixelvr, Voyager)
- **Até 2021**
  - Proliferação da Realidade Virtual (VR) e da Realidade Aumentada (AR)
- **Marketing de experiência**
  - Ativar todos os sentidos e não só o visual
- **Custo diminuindo**
  - Em breve a Ótica vai vender óculos de VR

## Investimento em Realidade Virtual por Área



Fonte: PWC, 2017 Global Digital IQ Survey (Pesquisa realizada com 2216 executivos)  
pwc.com/nextintech

## Tamanho do Mercado Mundial AR / VR (bilhões dólares)



Fonte: Statista, 2018  
statista.com

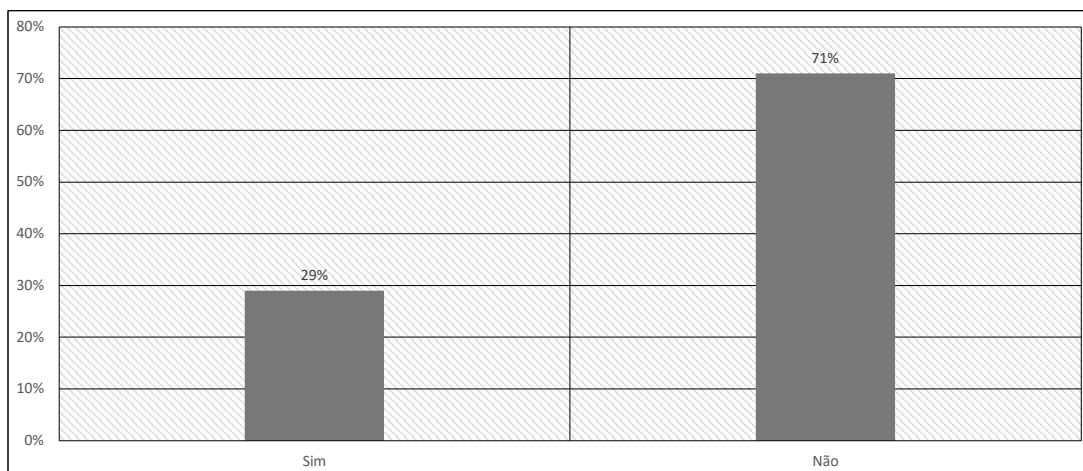
## Consumir no Mundo Aumentado

- Sua experiência no smartphone
  - Pokémon GO, IKEA, Tok Stok, Polishop, Renault, Livros infantis, Livros de receitas
- Influenciar na decisão de compra
  - Percepção das pessoas formando a figura do “Consumidor digital”
  - Experimentar antes de comprar
- Complementa o site
  - Aumenta a comunicação e o e-commerce já percebeu isso
- Treinamento
  - Cirurgia, Montagem de veículos. Errou! Tudo bem, tente novamente
  - Eficiência, redução do tempo produção
- A “grande novidade”
  - Aumentar a ingesta de alimentos saudáveis
  - Impacto diretamente na saúde

## Pesquisa por voz e a indústria de SEO

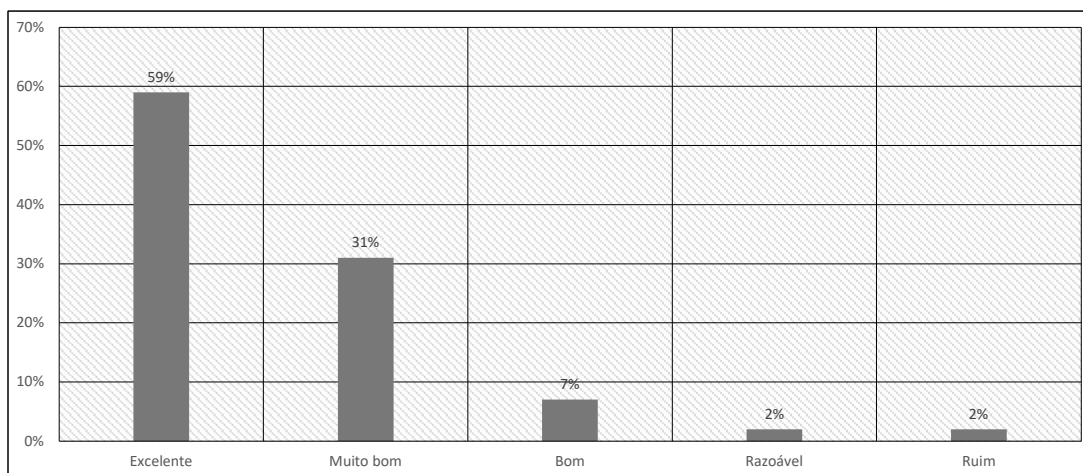
- Qual é a sua voz?
  - Siri, Alexa, Google Assistente, Cortana
- Qual é o seu pedido?
  - Alexa, me pede uma pizza de rúcula com tomates seco
  - Alexa, ensine-me a fazer um caldo de abóbora
- Aprender tendências com base em nossas preferências
  - Distribuição de anúncios publicitários X Privacidade
- Desafios
  - Pessoas tendem a realizar perguntas mais detalhadas na busca por meio de voz
  - Confiar em assistentes de voz quando o assunto é segurança de dados pessoais

## Participação de consumidores nos EUA que usaram de dispositivos ativados por voz para fazer uma compra entre Dezembro/2017 e Fevereiro/2018



Fonte: Statista, 2018  
statista.com

## Nível de satisfação do consumidor americano em compras realizadas com o uso de dispositivos ativados por voz



Fonte: Statista, 2018 – Período da pesquisa Dezembro/2017 à Fevereiro/2018  
statista.com

## Desenvolvimento com abordagem Mobile

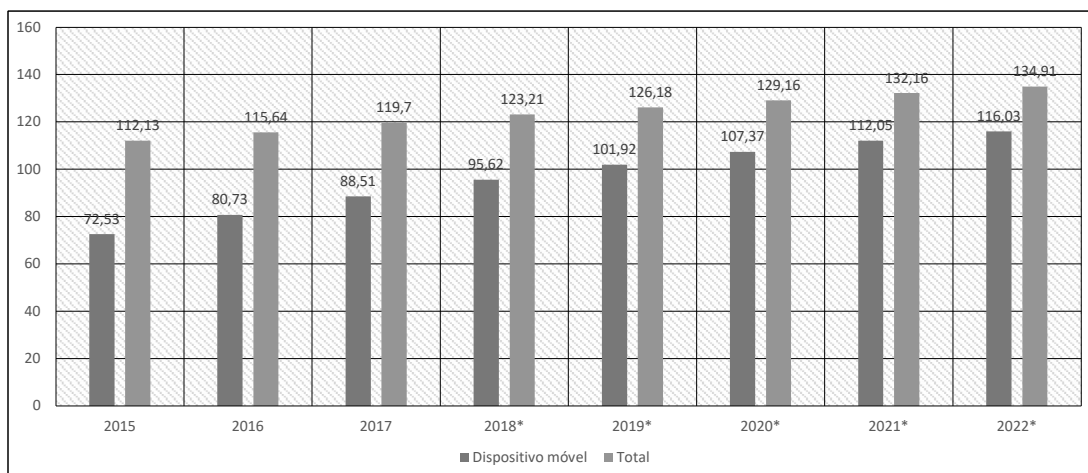
### • Minha primeira tela

- No desenvolvimento de um site concentramos a criação primeiro para dispositivos móveis, para depois fazermos adaptações para o desktop
- Eliminar informações irrelevantes e focar na priorização de exibição
- Com os dispositivos móveis, tudo é feito de forma rápida e imediata

### • Novas estratégias de design e desenvolvimento

- Prestar atenção nas pessoas para entender o seu comportamento
- Experiência do usuário
- Provocar destaque nas plataformas digitais
- Atenção ao carregamento de conteúdo multimídia
- Entender e prever a maneira como as pessoas estão se movimentando, você pode desenvolver estratégias e tomar decisões que sejam movidas por dados e não por intuição

## Número de usuários de internet no Brasil (milhões)



Fonte: Statista, 2018  
statista.com

## Vídeo, Vídeo e mais Vídeo

### • 2017

- Plataformas de mídias sociais alteraram seus algoritmos para favorecer o conteúdo de vídeo
- Em seu feed –Foto +Reprodução de vídeo

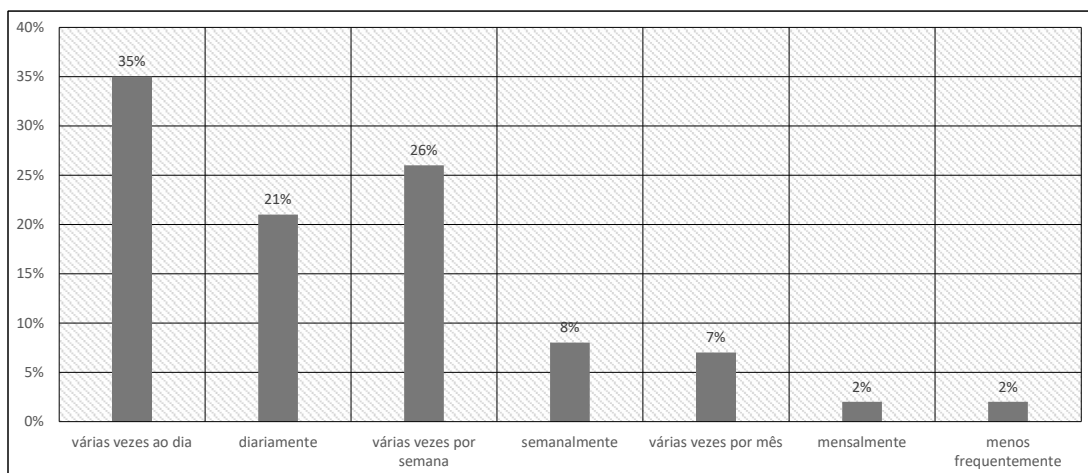
### • Tamanho

- 1 bilhão de horas assistidas todos os dias no Youtube
- Youtube de 1,47 bilhões de espectadores em 2017 para 1,86 bilhões em 2021
- 100 milhões de horas Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter

### • Você precisa ser criativo

### • Conteúdo envolvente

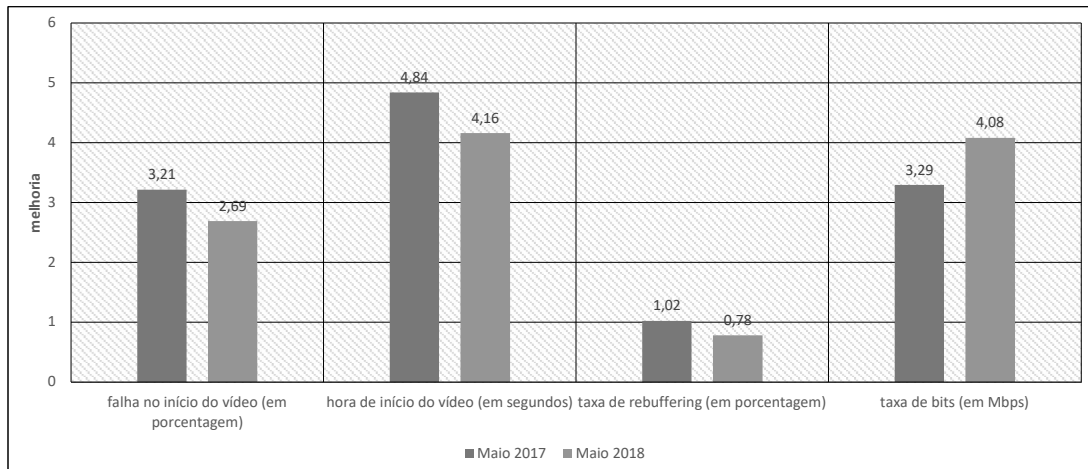
## Frequência de usuários de dispositivos móveis nos EUA que assistem a vídeos no Youtube



Fonte: Statista, 2018 – Pesquisa realizada entre Janeiro/2017 à Junho/2017  
statista.com



## Melhorias globais de streaming de vídeo



Fonte: Statista, 2018  
statista.com

## Chatbots

### • Assistentes Virtuais

- Programa de computador que tenta simular ser um ser humano na conversação com as pessoas
- Alguns com inteligência artificial que durante um atendimento aprendem e fornecem informações
- ManyChat.com, Chatfuel, ChattyPeople, Botsify, Sequel, Bluelab, Blip
- Em 2016 o mercado mundial de chatbots foi estimado em 191 milhões de dólares

### • Futuro é logo ali

- Em 2020 85% das interações dos consumidores com as marcas será feita desta forma
- Presença se amplia nos sites e nos aplicativos
- Até 2021 (Gartner Symposium 2017) mais de 50% das empresas estarão gastando mais por ano em bots e criações de chatbot do que os desenvolvimentos tradicionais de aplicativos para dispositivos móveis

### • Criar o seu próprio

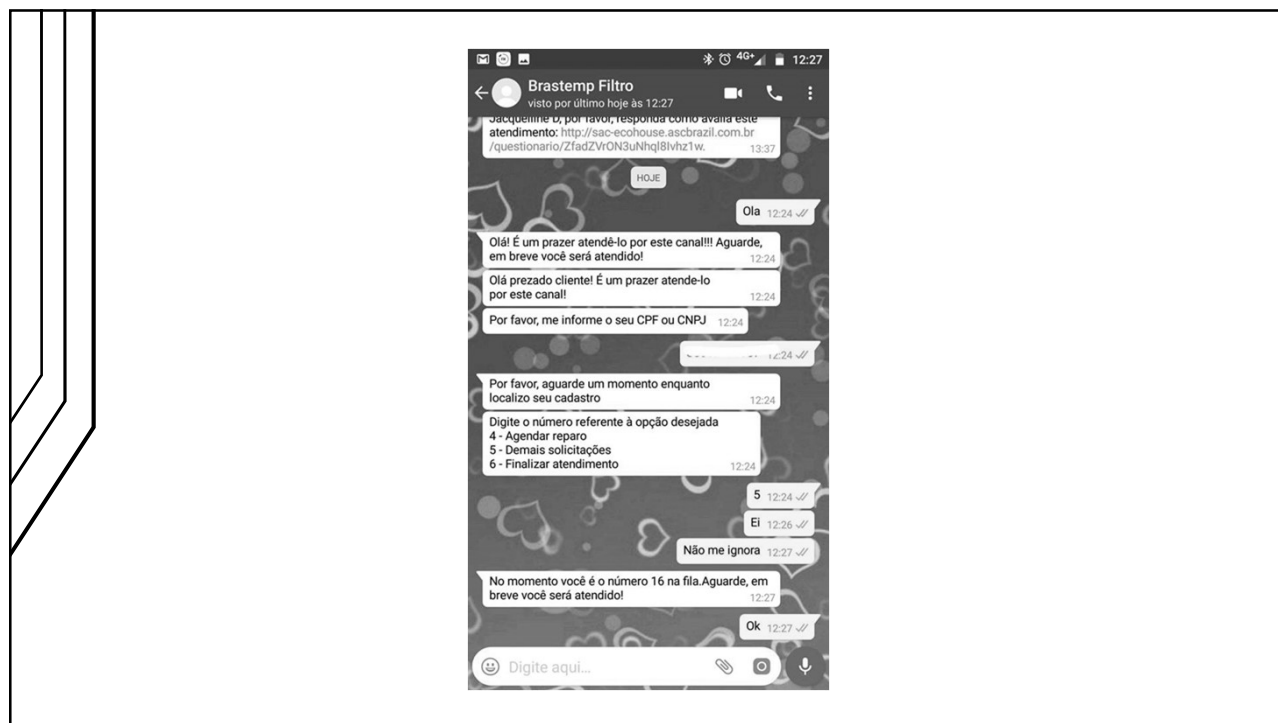
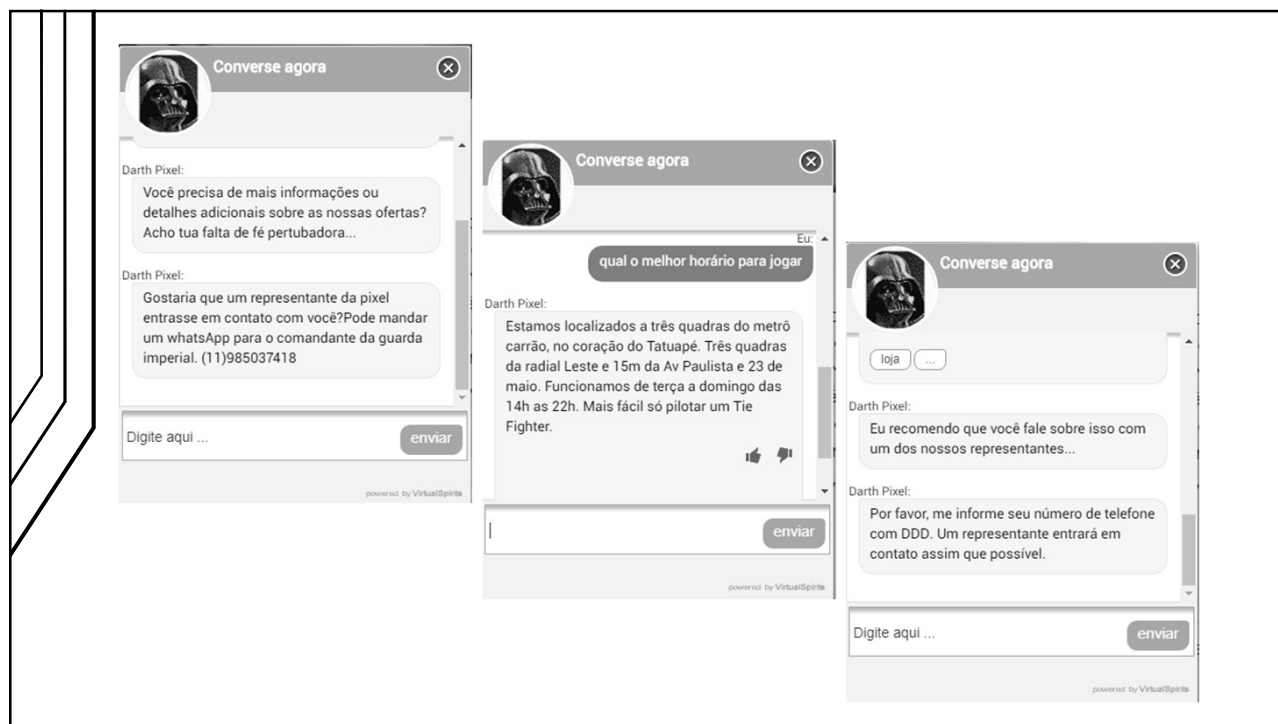
- Escolha a plataforma: Dialogflow, Watson Conversation, Amazon Lex e Microsoft Bot Framework
- NLP traduz "quero viajar pra Santa Rita do Sapucaí" para uma linguagem de máquina mais fácil de entender e programar.


## Chatbots

- Pesquisa da SurveyMonkey Audience indica que 64% dos usuários apontam que o principal benefício do chatbot é a sua disponibilidade 24 horas. Outra vantagem mencionada por 55% dos entrevistados foi a possibilidade de obter respostas instantâneas
- Portal eMarketer identificou que 29% dos consumidores preferem entrar em contato com as empresas via chat. A preferência por chat sobe para 54% quando analisamos apenas o público millennial (pessoas nascidas no final do século XX)
- Estudo da consultoria Juniper Research mostra que a tecnologia ajudou a diminuir em 20 milhões de dólares os custos das empresas em 2017. A tendência é que a economia gerada pelos chatbots chega a 8 bilhões de dólares por ano em 2022
- Segundo a PwC, 55% dos consumidores estão propensos a selecionar mídias escolhidas por assistentes virtuais. 37% dos usuários ficam felizes em receber recomendações de compras dos chatbots. Nesse cenário as empresas podem aumentar em até 20% da sua receita graças à adoção da tecnologia

## Antropomorfismo isso é fato

- Há indicadores claros de antropomorfismo, ou seja, há uma tendência das pessoas tratarem um bot como outro ser humano em vez de uma página sem alma
- Oi BIA





“Um dos aspectos primordiais das mídias digitais encontra-se na abolição da distância e na paradoxal simultaneidade da presença”  
(Santaella, 2013)



Senso de Comunidade

“O propósito máximo da tecnologia é ‘desaparecer’ de nossas vidas e estar inserida em infinitas atividades” (Astro Teller, Coordenador Google X)

## Perguntas

## Lição de casa

Impressão 3D

Inteligência Artificial

Big Data e Analytics

Blockchain

Conectividade

Digitalização

Internet das Coisas

Nanotecnologias

Robótica

Infraestrutura Inteligente

Fabricação Inteligente

Wearable

## CONTATO

Instagram @1268marcos  
Facebook 10marcosantonio

<http://prof.digital>  
[marcos@prof.digital](mailto:marcos@prof.digital)

## AGRADECIMENTOS

a todos Vocês