

## ▷ REDES SOCIAIS

## Longe da estratégia

Como as empresas utilizam as mídias sociais? Para responder a essa pergunta, a Deloitte ouviu representantes de 302 empresas de diversos segmentos e portes econômicos e constatou que

Cipriani, da Deloitte:  
a estratégia deveria partir da liderança



essas redes são muito mais vistas como mídia propriamente dita do que como plataforma de relacionamento. Segundo a pesquisa, ações de marketing e divulgação de produtos e serviços são as atividades mais realizadas, com 83%, e pouca importância é dada à captura de oportunidades (46%), ao suporte aos clientes (43%) e ao desenvolvimento de inovação por meio de inteligência coletiva (17%).

“Difícilmente a empresa envolve outros processos que poderiam ganhar muitos benefícios com as mídias sociais, por exemplo, captura de pedidos, suporte ao cliente e integração de equipes”, ressalta Fabio Cipriani, gerente

responsável pela prática de consultoria em mídias sociais. E um dos motivos para isso pode ser o fato de que em cerca de 73% das empresas as ações ligadas a essas ferramentas estão sob o comando do departamento de marketing – a diretoria e a área de comunicação são as menos envolvidas no assunto, 5% e 6%, respectivamente. “A estratégia deveria partir da liderança. Por esse motivo, as demais áreas não se envolvem e se mostram desalinhadas em relação às ações desenvolvidas nesses canais”, afirma Cipriano. Apenas 26% dos respondentes afirmaram que há mais de um setor envolvido com mídias sociais em suas companhias.

## Quais os obstáculos?

Falta de tempo	49%
Mobilização das pessoas para participarem das ações nesses canais	38%

## Qual a mídia mais usada?

Redes sociais (Orkut, Facebook, redes sociais internas etc.)	81%
Microblogs (Twitter, Yammer etc.)	79%
Blogs corporativos	70%

## FALE CONOSCO

## REDAÇÃO

Comentários sobre o conteúdo editorial, sugestões, críticas às matérias e releases.  
Fax: (11) 3039-5610  
melhor@editorasegmento.com.br  
Cartas para a Revista MELHOR:  
Rua Cunha Gago, 412, 1º andar  
CEP 05421-001 | São Paulo | SP  
Cartas e mensagens devem trazer o nome e o endereço do autor. Por razões de espaço ou clareza, elas poderão ser publicadas de forma reduzida.

## ASSINATURAS

Para falar sobre assinaturas, renovação, números atrasados ou outros serviços para assinantes, entre em contato com a Central de Atendimento ao Assinante.  
Tel.: (11) 3039-5666 / Fax: (11) 3039-5643  
assinatura@editorasegmento.com.br ou  
www.editorasegmento.com.br

## MELHOR ON-LINE

Visite a versão on-line da revista MELHOR.  
www.revistamelhor.com.br

## PUBLICIDADE

Anuncie na MELHOR | Gestão de Pessoas e fale com o público mais qualificado do Brasil.  
Tel.: (11) 3039-5600  
Fax: (11) 3039-5656  
comercial@editorasegmento.com.br

## MARKETING

Informações sobre promoções, eventos, reprints e projetos especiais.  
marketing@editorasegmento.com.br