



# Os consumidores estão engajados, mas as marcas estão ouvindo?

O ÍNDICE DO SPROUT SOCIAL PARA AMÉRICA LATINA

1º TRIM 2016



sproutsocial

# América Latina supera o restante do mundo em respostas nas redes sociais

Quando pensa em rede social, a América Latina desponta, superando o resto do mundo em uma série de maneiras. Para começar, as marcas latino-americanas recebem muitas mais mensagens sociais do que o resto do mundo (5.444 versus 2.747). No entanto, apesar de ter o dobro de mensagens para gerenciar, um bom sinal de que os consumidores estão extremamente engajados, as marcas latino-americanas também são melhores em responder (a uma taxa de 12% versus 10,7%).

Ao mesmo tempo, as marcas latino-americanas são um pouco menos equilibradas em sua abordagem de envio de informações promocionais em relação às respostas (proporção de 4:1 versus 3,2:1). Elas também levam um tempo maior para responder (12 horas, em média, versus 11 horas do restante do mundo).

## Principais métricas sociais para a América Latina

1º Trim 2016

**5.444**

MENSAGENS  
RECEBIDAS

(Média mundial = 2.747)

**11,8%**

DE TAXA  
DE RESPOSTA

(Média mundial = 10,7%)

**12 horas**

DE TEMPO  
DE RESPOSTA

(Média mundial = 11)

**4,0**

POSTS  
POR RESPOSTA

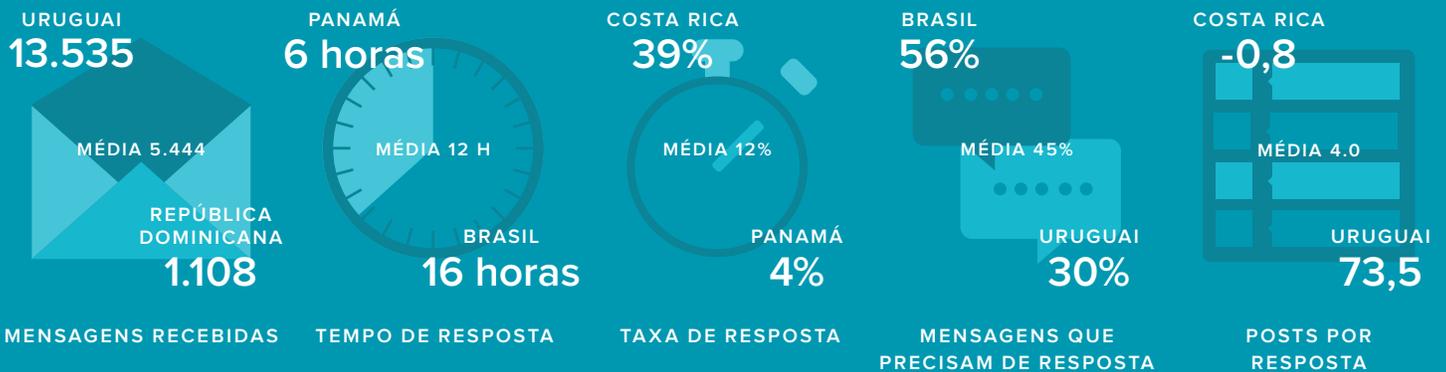
(Média mundial = 3,2)

# Destaques sociais (para o melhor ou para o pior)

Então, quem responde pelo aumento desses números e quem responde pela queda? Vamos dar uma olhada em todos os setores e países.

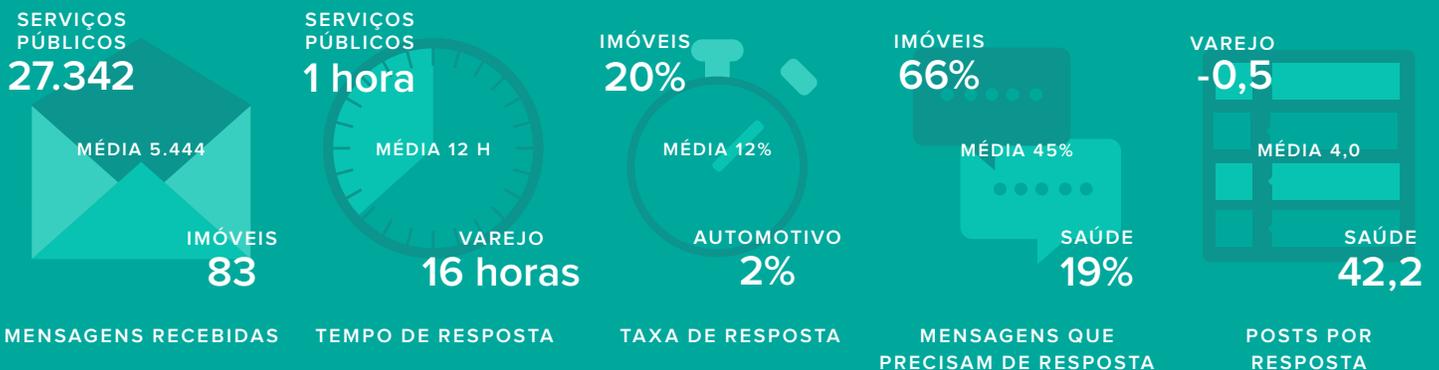
## Por país

1º Trim 2016



## Por setor

1º Trim 2016



# Divergências nacionais

Além dos destaques sociais acima (para melhor ou para pior), há muito que aprender com vários outros importantes mercados latino-americanos.

Apontamos, abaixo, alguns que nos chamaram a nossa atenção durante a análise dos dados deste trimestre.

## Argentina

Na Argentina, é o setor de marketing e publicidade que recebe o maior volume de mensagens sociais (e 62% exigem uma resposta). No entanto, apesar desse elevado engajamento do consumidor, as marcas de marketing e publicidade respondem apenas 10% das vezes, disparando 5 posts promocionais por cada 1 resposta.

## Brasil

Assim como na Argentina, o setor de marketing e publicidade no Brasil está ficando para trás. No último trimestre, as marcas desta categoria responderam a apenas 2% dos seus clientes. E o que é pior: esses clientes tiveram que esperar cerca de 20 horas para receberem uma resposta.

## Chile

No Chile, as marcas de marketing e publicidade estão levando cerca de 11 horas para responderem aos seus clientes (empatadas com o resto do mundo, mas uma hora mais rápida do que o resto da América Latina). O Chile também responde a apenas 11% dos clientes.

## Colômbia

O setor de internet e tecnologia destaca-se na Colômbia por receber um volume menor de mensagens sociais em comparação com outros setores em toda a América Latina. O setor recebe cerca de 2.600 mensagens por trimestre (50% dos quais exigem uma resposta). No entanto, responde a apenas 8% desse volume e leva 14 horas para fazê-lo.

## **Costa Rica**

Na Costa Rica, o setor de internet e tecnologia está se saindo melhor do que a maioria dos setores de toda a América Latina. As marcas desse setor se concentram mais em respostas do que em promoções, com uma taxa de resposta sólida de 40%.

## **República Dominicana**

Assim como a Costa Rica, o setor de internet e tecnologia está fazendo um bom trabalho de resposta aos clientes: 30% recebem uma resposta. Ainda assim, dá para melhorar muito.

## **Equador**

No Equador, o setor de mídia e entretenimento recebe a maior quantidade de mensagens sociais. Apesar disso, o setor tem uma taxa de post por resposta muito baixa, enviando 100 mensagens promocionais por cada resposta ao cliente.

## **México**

Esse setor de mídia e entretenimento é, de longe, mais equilibrado no México do que no Equador, com postagens de cerca de 10 mensagens promocionais por cada 1 resposta. Mas isso ainda é muito pior do que o resto da América Latina, bem como do mundo. Enquanto isso, o setor de internet e tecnologia está empatado com a média global de 11 horas para dar uma resposta.

## **Panamá**

O setor de mídia e entretenimento no Panamá tem muito espaço para melhorias, com uma relação post/resposta de 50: 1. A média latino-americana é de 4:1, enquanto a média mundial é de 3,2:1.

## Peru

Considerando-se que o percentual de mensagens que precisam de uma resposta do setor de internet e tecnologia é bastante baixo no Peru (17%), pode-se pensar que as marcas daqui estariam se saindo muito bem em dar retorno aos clientes. Infelizmente, apenas 8% dessas mensagens recebem uma resposta e o tempo de espera é de até 15 horas.

## Uruguai

O engajamento do consumidor no setor de internet/tecnologia no Uruguai é menor do que no resto da América Latina, com apenas 14% de mensagens que exigem resposta. A boa notícia é que essas marcas respondem a 21% das mensagens recebidas e demoram, em média, apenas 4 horas para dar retorno.



## Posição do Sprout

No geral, a América Latina tem muito que se orgulhar quando se trata de capacidade de resposta nas redes sociais. Os consumidores daqui são mais engajados e as marcas estão respondendo a uma taxa melhor do que o resto do mundo. Mas em diversos setores e em alguns países chave, algumas marcas ainda precisam mudar o pensamento em relação às redes sociais, entendendo que as pessoas serão mais receptivas às promoções quando suas dúvidas e perguntas forem tratadas primeiramente.

Considere o seguinte: de acordo com a Rosetta Consulting, a probabilidade dos consumidores responderem a uma oferta promocional é 7 vezes maior se eles sentirem que você se engajou com eles de forma significativa.

# sproutsocial

**O Sprout Social** oferece ferramentas de engajamento de mídia social, um programa de embaixadores e ferramentas de analítica para marcas líderes, como Dove, FGV e Nestlé. Disponível no aplicativo web, iOS e Android, a plataforma de engajamento do Sprout permite que as marcas se comuniquem de forma mais eficaz nos canais sociais. Bambu do Sprout Social, permite aos funcionários compartilhar conteúdo nas redes sociais deles para ampliar o alcance e engajamento da marca. Com sede em Chicago, o Sprout é parceiro oficial do Twitter, parceiro de marketing do Facebook, membro do programa de parceiros do Instagram, parceiro das páginas de empresa do LinkedIn e parceiro de API do Google+ Pages.

Conheça mais no [pt.sproutsocial.com](http://pt.sproutsocial.com)

TESTE O SPROUT POR 30 DIAS

COMEÇAR

[pt.sproutsocial.com](http://pt.sproutsocial.com)