

PERSPECTIVAS MERCADO DIGITAL 2021

SOCIAL
MEDIA
WEEK
SÃO PAULO

FuTeCH
SUMMIT

mLabs 

**Você sabe onde
apostar suas fichas
em 2021?**

METODOLOGIA DA PESQUISA

Esta pesquisa foi realizada com uma base de 2.392 respondentes, entre eles empresas, agências, produtores de conteúdo, professores e estudantes do mercado digital.

Para análise dos resultados consideramos apenas as **respostas dos segmentos “empresas” e “agências”, e filtramos apenas por quem se declarou envolvido com o processo de decisão de compra de produtos e serviços digitais empresas e agências.** O propósito, com isso, é garantir que a análise reflita o cenário real de investimentos e novas apostas do Mercado Digital 2021.

Dados coletados entre 09/11/2020 e 28/11/2020.

PÚBLICO

74%

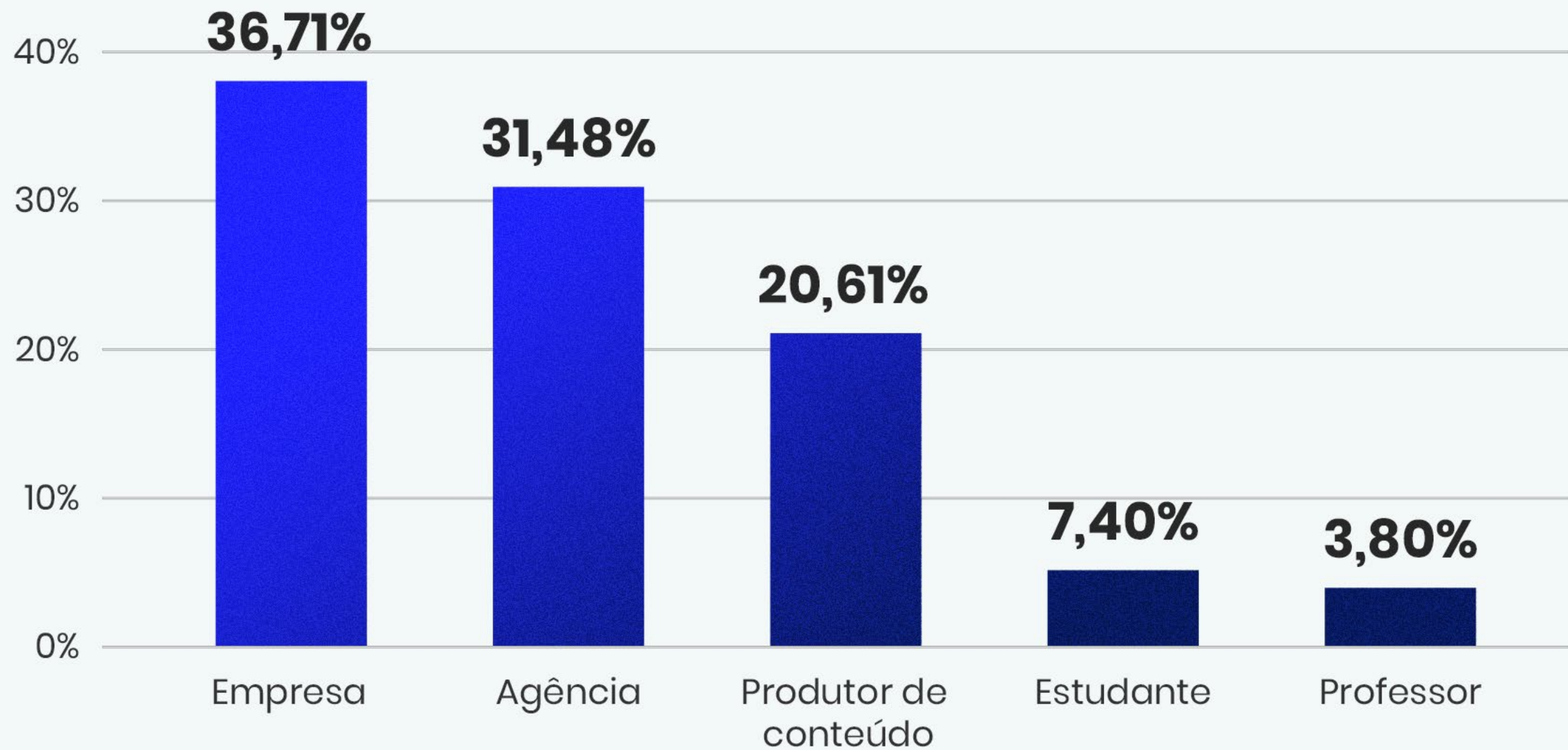
DAS AGÊNCIAS
RESPONDENTES TEM
ENTRE 1 E 10 COLABORADORES

95%

DOS RESPONDENTES
SÃO DECISORES OU
PARTICIPAM DIRETAMENTE
DO PROCESSO DE DECISÃO
DE COMPRA DE PRODUTOS
E SERVIÇOS DIGITAIS

27%

DAS EMPRESAS
RESPONDENTES TEM ACIMA
DE 100 COLABORADORES





INVESTIMENTOS E NOVAS APOSTAS NO MERCADO DIGITAL

CONTRATAÇÕES

Este ano trouxemos o ranking de contratações do Mercado Digital para 2021. Todos os respondentes avaliaram as profissões do gráfico e responderam SIM para os profissionais que pretendem contratar e NÃO para aqueles que ainda não serão priorizados em 2021.



TOP 3

Contratações

64%

ANALISTA DE
INBOUND MKT/
EDITOR DE
CONTEÚDO

75%

ANALISTA DE
SOCIAL MEDIA/
COMUNIDADES

61%

PROGRAMADOR
WEB



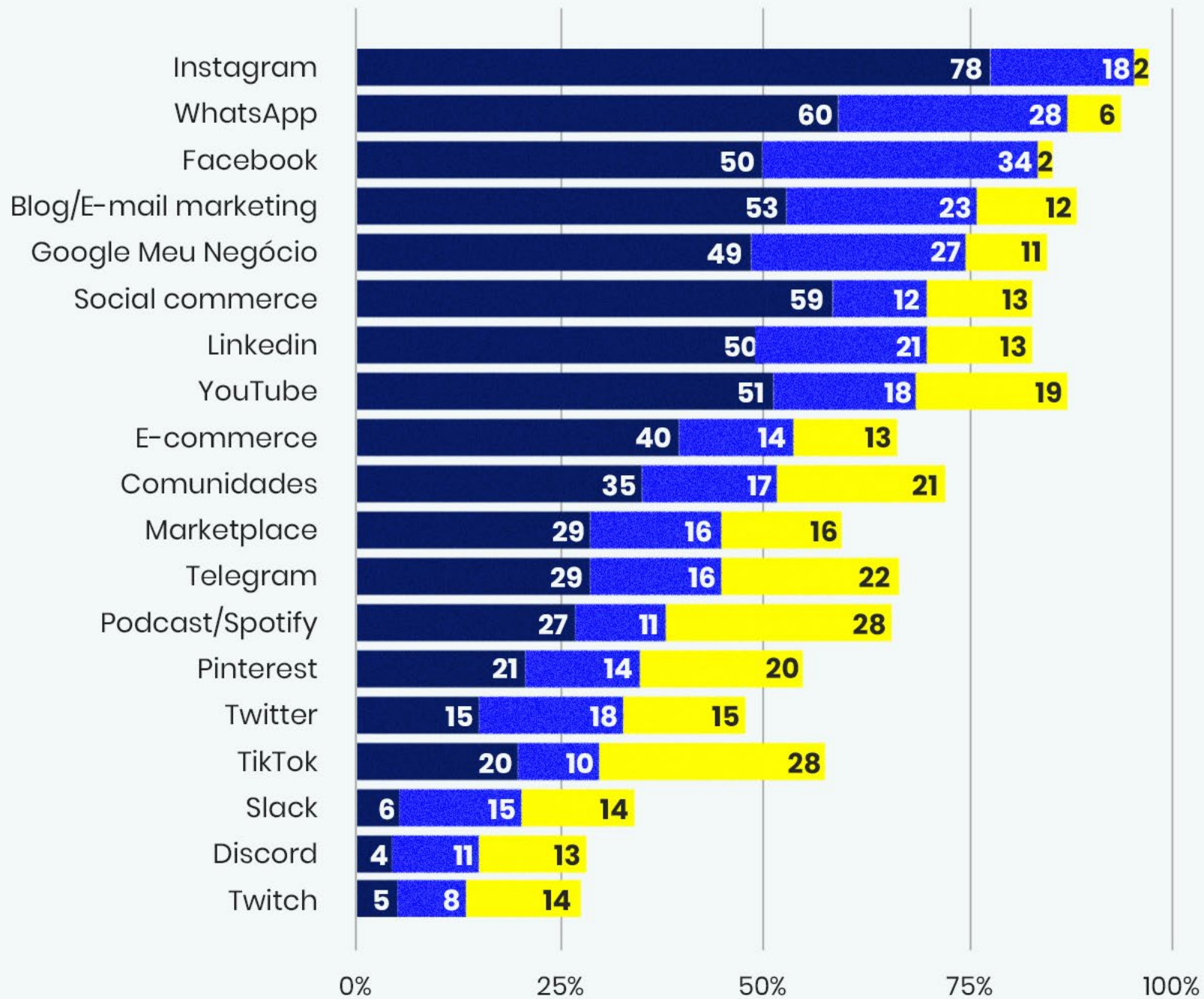
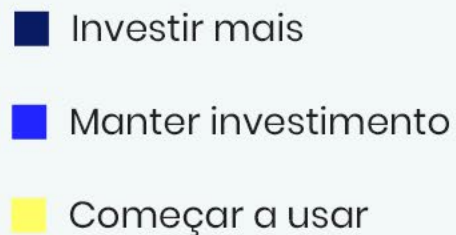
INVESTIMENTOS

Para a análise dos “Investimentos” consideramos a soma das respostas “Investir mais” e “Manter investimento”

NOVAS APOSTAS

Para Novas Apostas consideramos apenas as respostas “Começar a usar”

CANAIS



TOP 3

INVESTIMENTOS EM CANAIS



88%

WHATSAPP



96%

INSTAGRAM



83%

FACEBOOK

Canais de performance comprovada geram segurança para as empresas do ecossistema digital. E este cenário muda rapidamente. Nesta mesma pesquisa, em 2020, LinkedIn, Instagram e YouTube ocupavam o ranking de Top 3 Investimentos em Canais. Este ano vemos a ascensão do Instagram, a entrada do WhatsApp no ranking e o Facebook.

*[*Acesse a pesquisa Perspectivas para o Mercado Digital 2020 aqui.](#)*

TOP 3

NOVAS APOSTAS EM CANAIS



22%

TELEGRAM



28%

SPOTIFY/PODCAST
E TIKTOK



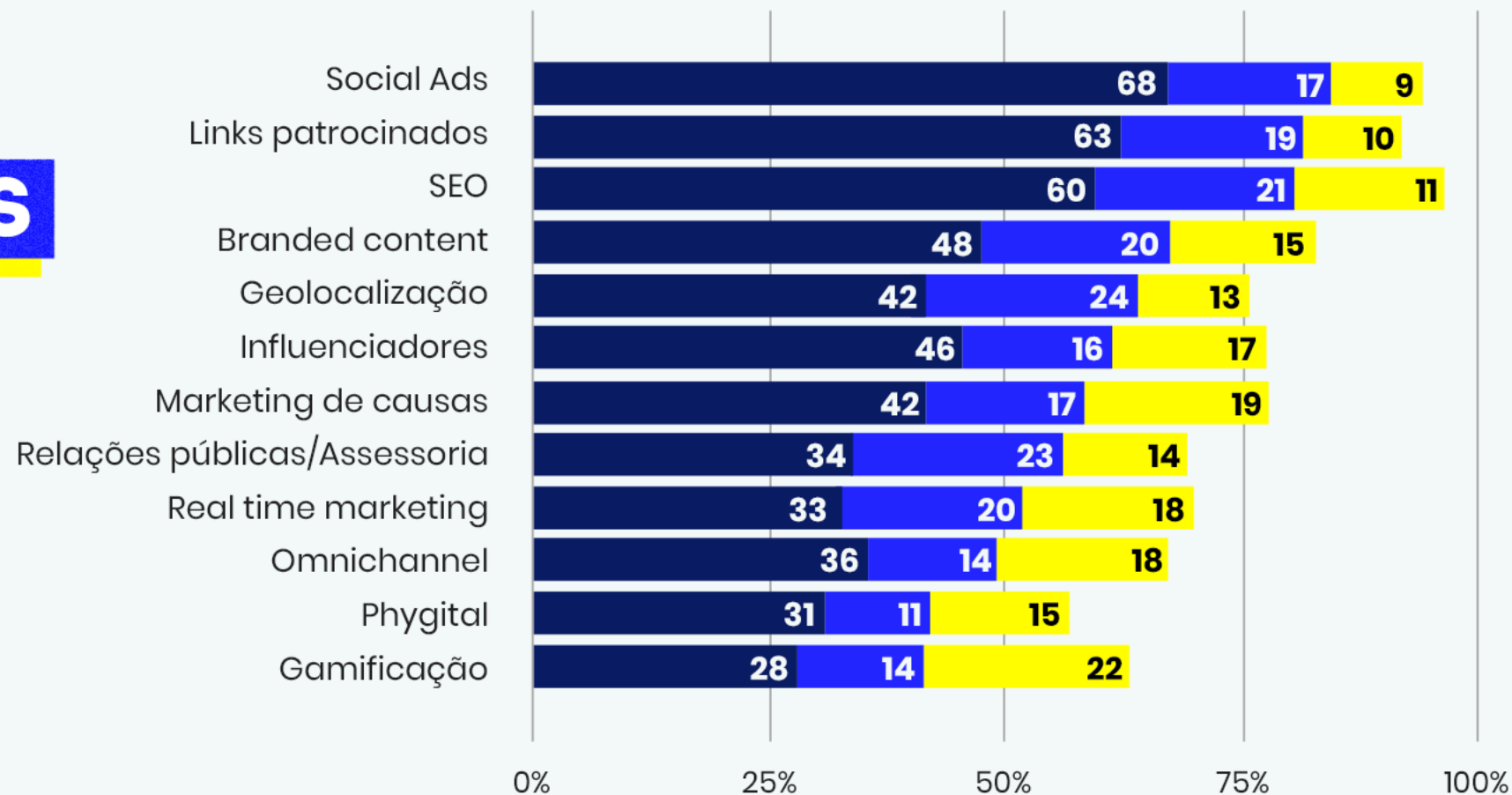
21%

COMUNIDADES

Ampliar o mix de canais de aquisição de clientes, vendas e distribuição é um dos grandes desafios para os profissionais do Mercado Digital. No relatório de 2020 o TikTok já aparecia em primeiro lugar no ranking, seguido do Spotify em segundo lugar. Este ano, ambos aparecem empatados no primeiro lugar, seguido do Telegram e Comunidades.

ESTRATÉGIAS

- Investir mais
- Manter investimento
- Começar a usar



TOP 3

INVESTIMENTOS EM ESTRATÉGIAS

81%

LINKS
PATROCINADOS
E SEO

85%

SOCIAL ADS

67%

BRANDED
CONTENT

Diferente do ano anterior, onde SEO ocupava o primeiro lugar no ranking de Investimentos, para 2021 Social Ads desponta como a principal estratégia digital. Branded Content e SEO seguem no pódio que agora ganhou o incremento de Links Patrocinados no segundo lugar.

TOP 3

NOVAS APOSTAS EM ESTRATÉGIAS

19%

MARKETING
DE CAUSAS

22%

GAMIFICAÇÃO

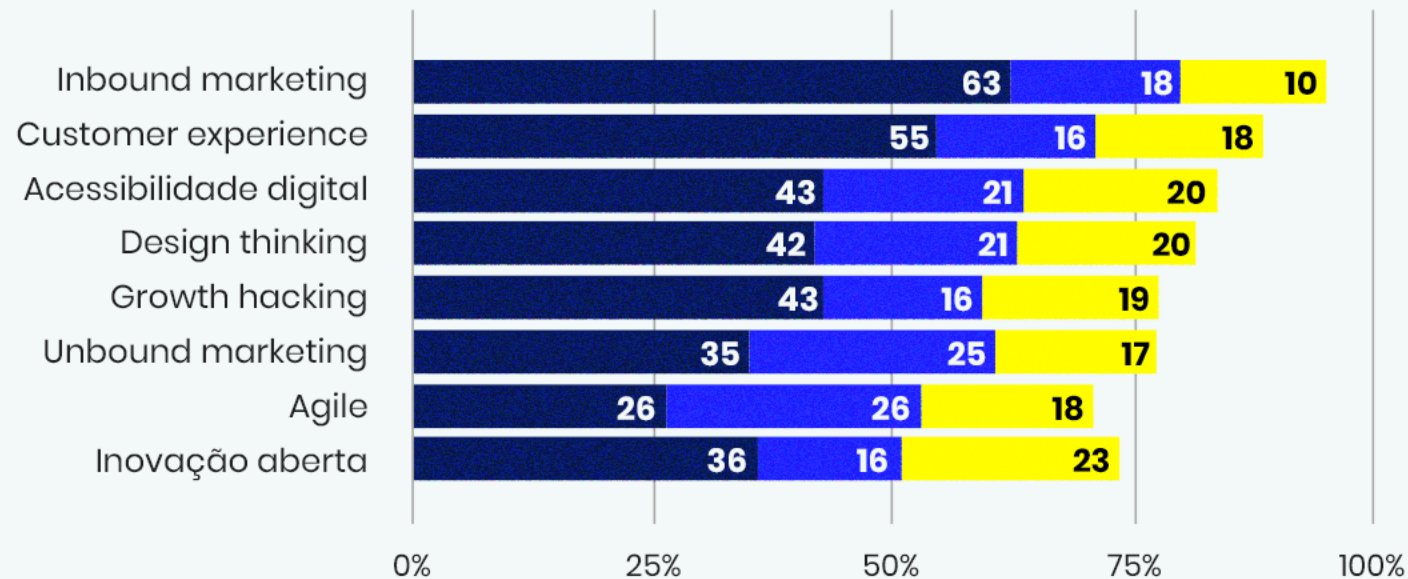
18%

OMNICHANNEL

A conexão com o público através de causas e bandeiras compartilhadas e a experiência do cliente são forças do Mercado Digital e isso explica por que Gamificação, Marketing de Causas e Omnichannel são as três maiores apostas em Estratégias para 2021. Este mesmo ranking aconteceu em 2020, com o primeiro lugar para Gamificação, Omnichannel em segundo e Marketing das Causas em terceiro.

METODOLOGIAS

- Investir mais
- Manter investimento
- Começar a usar



TOP 3

INVESTIMENTOS EM METODOLOGIAS

71%

CUSTOMER
EXPERIENCE

82%

INBOUND
MARKETING

64%

ACESSIBILIDADE
DIGITAL

Inbound Marketing também se destacou na pesquisa do ano anterior ocupando o segundo lugar do ranking e, para 2021, sobe para o primeiro lugar como principal investimento em Metodologia.

Acessibilidade Digital também esteve no podium do nosso último report. A novidade deste ano é Customer Experience em segundo lugar, reforçando que as marcas têm cada vez mais consciência de que a qualidade da experiência de todos os seus clientes/potenciais clientes são importantes

TOP 3

NOVAS APOSTAS EM METODOLOGIAS

20%

DESIGN
THINKING E
ACESSIBILIDADE
DIGITAL

23%

INOVAÇÃO
ABERTA

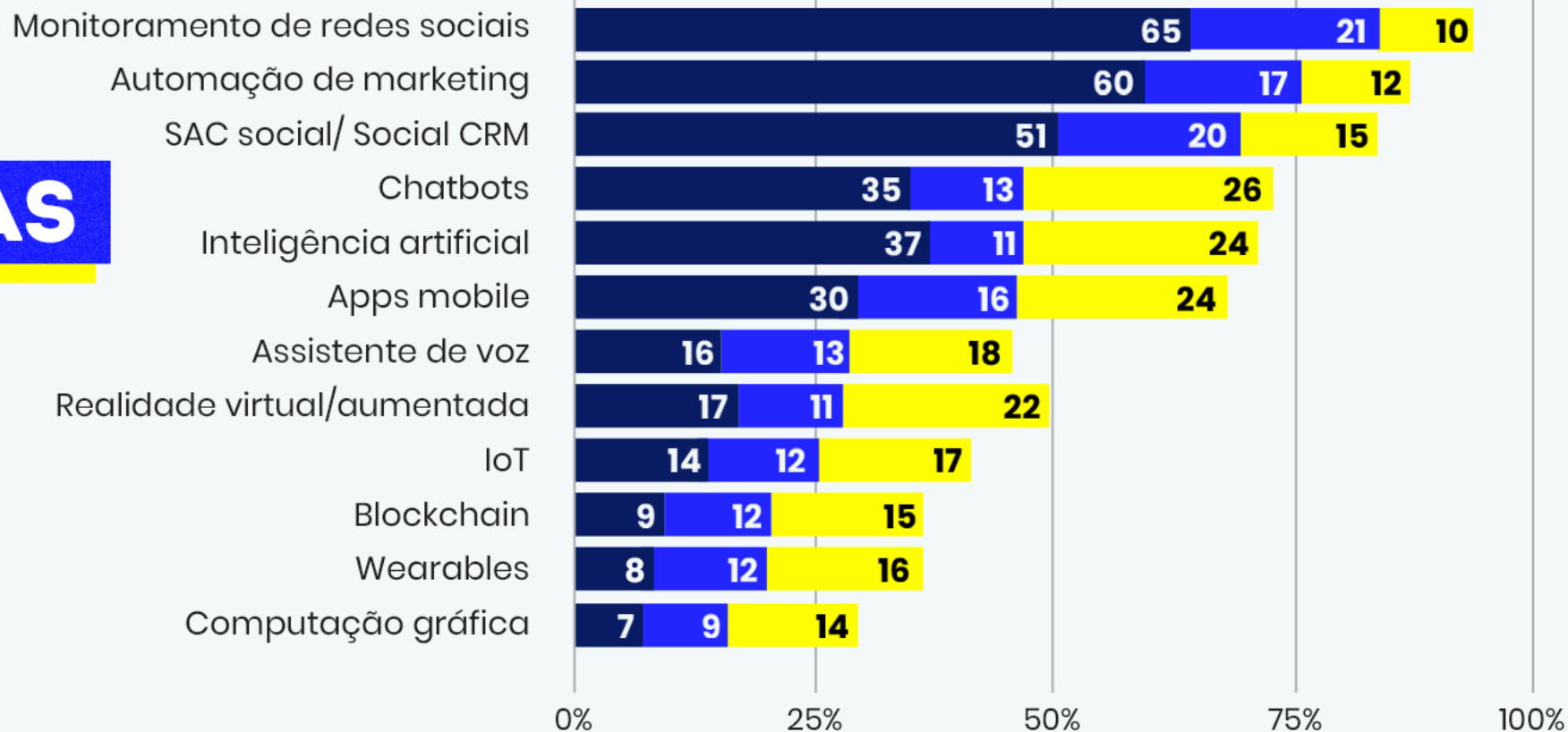
19%

GROWTH
HACKING

O conceito de colaboração molda cada vez o Mercado Digital como um todo. Isso explica por que Inovação Aberta aparece este ano no primeiro lugar, com 23%. Na pesquisa do ano anterior Growth Hacking ocupava o primeiro lugar, Design Thinking já aparecia em segundo e Acessibilidade Digital em terceiro.

TECNOLOGIAS

- Investir mais
- Manter investimento
- Começar a usar



TOP 3

INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIAS

77%

AUTOMAÇÃO
DE MARKETING

86%

MONITORAMENTO
DE REDES SOCIAIS

71%

SAC SOCIAL/
SOCIAL CRM

As marcas já entenderam a importância do monitoramento de redes sociais e continuarão investindo nisso em 2021. Na pesquisa de 2020 Monitoramento de Redes Sociais também estava em primeiro, AI em segundo e Apps mobile em terceiro.

TOP 3

NOVAS APOSTAS EM TECNOLOGIAS

24%

APPS E
INTELIGÊNCIA
ARTIFICIAL

26%

CHATBOTS

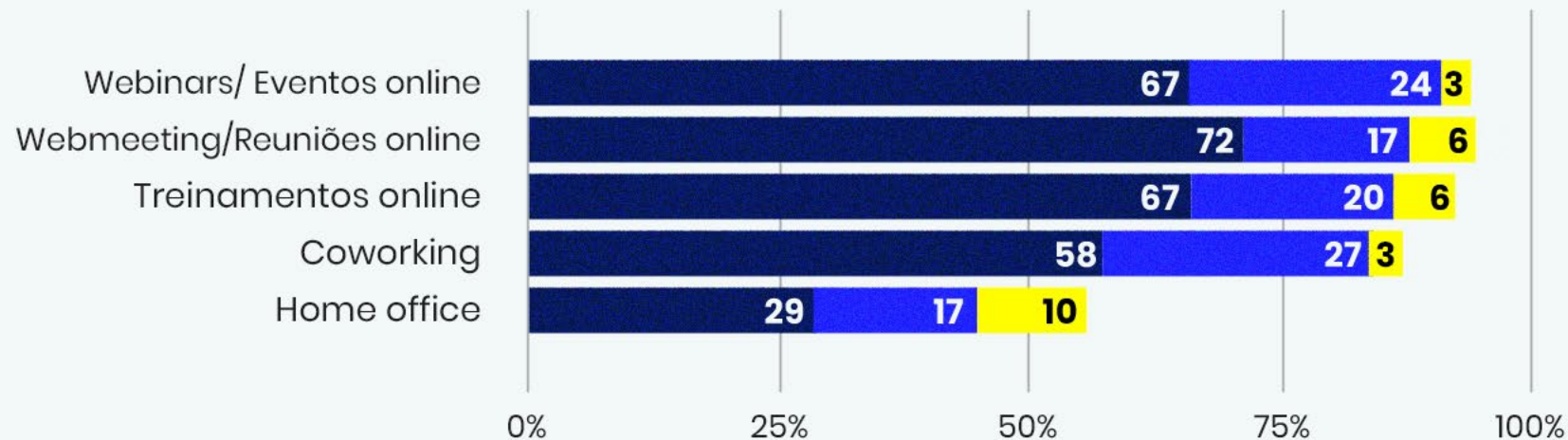
22%

REALIDADE
VIRTUAL/
AUMENTADA

Num ano em que a quarentena fez o eCommerce crescer é fácil entender as tecnologias escolhidas: Chatbots para atendimento ao consumidor, Apps para vendas e relacionamento, Inteligência Artificial para sugerir produtos ou interagir em linguagem humana e finalmente Realidade Aumentada para criar uma experiência de compra mais rica à distância.

PRÁTICAS DE NEGÓCIO

- Investir mais
- Manter investimento
- Começar a usar



TOP 3

INVESTIMENTOS EM PRÁTICAS DE NEGÓCIO

88%

TREINAMENTOS
ONLINE

91%

WEBMEETINGS/
REUNIÕES ONLINE

86%

WEBINARS/
EVENTOS ONLINE

Alguns dos hábitos da quarentena vieram pra ficar, em 2021 as viagens de trabalho vão diminuir e reuniões, treinamentos e eventos online vão se manter em níveis superiores aos pré-pandemia.

TOP 3

NOVAS APOSTAS EM PRÁTICAS DE NEGÓCIO



Coworkings aparecem em destaque como uma provável solução para os escritórios que diminuíram de tamanho mas cujas práticas ainda não migraram para um modelo 100% home office.



[Instagram](#) [Facebook](#) [Twitter](#)

FuTeCH = Futuro + Tecnologia + Criatividade + Humanidade

FuTeCH representa o mundo onde todas essas coisas estão conectadas. Nele, não existe o tecnológico versus humano, e sim o tecnológico + humano. Não é sobre combater a tecnologia, tampouco se isolar na tecnologia. É usar a tecnologia para encurtar distâncias, economizar tempo e aproveitar a vida desconectada. É valorizar tanto as conexões digitais quanto as físicas.

Em 2021 o evento FuTeCH Summit volta com mais conhecimento para você continuar sempre à frente do mercado. Siga nossas redes para não perder nada.



[Instagram](#) [Facebook](#) [Twitter](#)

A mLabs é a plataforma de gerenciamento de redes sociais escolhida por mais de 193 mil marcas!

Nosso propósito é viabilizar a inclusão digital dos micro e pequenos negócios a partir das redes sociais e, para isso, desenvolvemos uma plataforma que permite a administração de múltiplos perfis em diversas redes sociais simultaneamente.