

Por Geraldo Almeida Lima (\*)

### ***O “mundo online” está presente cada vez mais no cotidiano das pessoas***

A era digital mudou completamente os paradigmas da comunicação. O que antes era feito por telégrafo, telegrama, carta, telefone, rádio, televisão, jornais e revistas impressos, agora se faz pelos meios digitais, principalmente pelas redes sociais. Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter, WhatsApp e tantas outras se tornaram o meio de comunicação oficial de uma grande parte da população mundial. Por elas as pessoas interagem em “tempo real” e, rapidamente, podem saber de tudo que está acontecendo no mundo. Se por um lado isso é muito bom, por outro, pode trazer sérios problemas àqueles que não estão preparados, ou se preparando, para essa nova forma de se comunicar.

Dados do “Suplemento Tecnologias da Informação e Comunicação Pnad Contínua”, divulgados em dezembro/2018 pelo IBGE, mostraram que o número de usuários de internet no Brasil cresceu aproximadamente dez milhões no período de um ano. Para se ter uma ideia, de 2016 a 2017, o número de brasileiros com 10 anos ou mais (cerca 181 milhões de pessoas), que acessaram a rede mundial de computadores passou de 64,7% para 69,8%. Isso mostra claramente que cada vez mais o “mundo online” está presente no cotidiano das pessoas.

Por isso, é inconcebível pensar que existam empresas, independentemente do porte ou área de atuação, que não estejam presentes nas redes sociais, que, pelo que tudo indica, é o principal canal de comunicação da atualidade e também do futuro. Por elas, as pessoas realmente conhecem e se aproximam da empresa. Não é possível dizer uma coisa e fazer outra, sem que isso seja claramente percebido. Quantos casos aparecem mostrando que o discurso é bem diferente da ação? Se antes isso podia ser facilmente administrado, com a comunicação digital é bem mais difícil. Em questão de segundos toda uma imagem, construída em anos, pode ser destruída e demorar muito tempo para se reconstruir.

Não foi só dinamismo e agilidade de comunicação que as redes sociais trouxeram. Com elas veio a necessidade de transparência e coerência, pois a comunicação digital exige relacionamento e interação. Uma empresa não pode mais deixar um consumidor sem resposta, sem entender o que está acontecendo. As pessoas sabem cada vez mais dos seus direitos e buscam alcançá-los de todas as formas. Neste contexto, as redes sociais são aliadas número um. Quem nunca viu no Facebook, por exemplo, um relato sobre atraso na entrega de um produto ou a denúncia de um serviço mal prestado? E basta uma pessoa fazer isso, para tantas outras apoiarem ou se solidarizarem com a causa. Hoje, a voz de um faz um eco gigantesco e pode atingir proporções inimagináveis.

A necessidade de estar preparado para essa comunicação tão dinâmica é indiscutível e também promissora, pois em um mundo onde a diversidade cada vez mais se faz presente, a pluralidade das vozes só tende a enriquecer as relações, profissionais ou não. Se antes a maior preocupação das empresas era apenas oferecer produtos e serviços de qualidade para fidelizar seu público, hoje o relacionamento é, sem dúvida, tão importante quanto. A imagem de uma companhia depende muito da capacidade de reação frente aos dilemas, que é observada e avaliada o tempo todo. Ou aprendemos a nos comunicar com todos os públicos ou estaremos fadados ao fracasso. Não há mais tempo, nem espaço para quem não entendeu que essa é a nova forma de comunicação: ágil, dinâmica, coerente e verdadeiramente efetiva.

Já que essa é uma situação irreversível, usemos as ferramentas disponíveis ao nosso favor. Afinal, elas estão aí e podem sim ser nossas aliadas para mostrarmos ao mundo quem somos e o que queremos de verdade. E o SINOG não ficou para trás. Há um ano temos investido esforços para alcançar o maior número de pessoas e empresas com informações relevantes sobre a atenção primária à saúde bucal e disseminando conhecimento acerca da Odontologia Suplementar. Conheça e acompanhe a trajetória do SINOG por meio das nossas redes sociais e junte-se a nós,

curtindo e compartilhando nosso conteúdo disponível no Facebook, LinkedIn, Twitter, Youtube e Instagram.

(\*) **Geraldo Almeida Lima** é presidente do Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo - SINOG.

**Fonte:** SINOG, em 03.04.2019.