

» Um mundo de incertezas: Tendências de Risco 2019

Madrid » 02 » 2019

Nunca houve uma necessidade tão urgente de uma abordagem colaborativa entre as múltiplas partes interessadas para encontrar soluções de problemas globais compartilhados. A polarização está crescendo em muitos países. Em alguns casos, os contratos sociais que mantinham as sociedades unidas estão se deteriorando. Novos riscos associados à mudança tecnológica geram incertezas que exigem novas abordagens e novas soluções. E isso para uma variedade de temas: tecnologia e mudanças climáticas, comércio, impostos, migração e humanitarismo. Em muitos casos, são necessários esforços de contenção globais para problemáticas globais. Neste relatório analisamos, uma vez mais, as tendências de risco para o ano que se inicia, tendo como base a publicação *The Global Risks Report 2019*, elaborada pelo *World Economic Forum*. Na segunda parte do documento, avaliamos os riscos que, do ponto de vista da comunicação de crise, as empresas enfrentarão ao longo de 2019.

Renovar e melhorar a arquitetura de nossos sistemas políticos e econômicos nacionais e internacionais é

definitivamente a tarefa desta geração. Isto exigirá um esforço monumental, mas indispensável. O relatório de risco global demonstra quão alto é o risco e o que está em jogo. A esperança é que o relatório deste ano também ajude a gerar impulso quanto a necessidade de agir. Vamos dos riscos menores e do lento desenvolvimento aos de irrupção rápida e violenta que estão previstos para este ano: computação quântica, direitos humanos e populismo econômico.

CADA VEZ MAIS DESUNIDOS

Passamos de um período de transição rumo à globalização a um processo de retorno à desintegração, ao nacionalismo e ao populismo. Nesse contexto, o protecionismo das nações que olham apenas para o próprio umbigo não parece ser a melhor receita para coordenar soluções como, por exemplo, a luta contra as mudanças climáticas, que exige esforços globais coordenados.

Portanto, não é trivial e não deve surpreender ninguém que, após a COP 21 e a expectativa ali gerada, o desapontamento da COP 22 e a posição de países como os Estados Unidos tenham levado a consolidar a preocupação global sobre o enfrentamento dos riscos derivados das mudanças climáticas como a principal ameaça ao futuro da humanidade.

Até 2050, espera-se que dois terços da população mundial passem a viver nas cidades. Em 2019, estima-se que 800 milhões de pessoas estejam vivendo em mais de 570 cidades costeiras vulneráveis, sujeitas a um aumento no nível do mar de 0,5 metros até 2050. É o círculo vicioso do risco. As cidades atraem cada vez mais pessoas para as áreas costeiras de risco, contribuindo para destruir fontes naturais, tais como os manguezais costeiros, aumentando a tensão em reservas de águas subterrâneas.

RUMO AO ABISMO TECNOLÓGICO

A vulnerabilidade tecnológica não possui apenas o sobrenome “ciberameaça”, embora seja verdade que estas continuam a crescer exponencialmente e ameacem infraestruturas críticas. Outras vulnerabilidades



tecnológicas nos acompanham. Certamente, tudo o que tem a ver com o descrédito dos meios de comunicação, com a desinformação ou o roubo de identidade continuará a crescer em 2019. A preocupação também se estende à necessária proteção de dados. O que aconteceu com o [Facebook e a Cambridge Analytica](#) explicam o aumento desta preocupação global. O que dizer sobre um futuro incerto, sob o efeito colateral da somatória da robótica com a inteligência artificial? A incerteza paira sobre como isso afetará a perda de postos de trabalho, a criação de novas profissões ou como as máquinas poderão começar a assumir o controle de nosso futuro, dotadas não apenas inteligência, mas também de consciência. É possível um mundo de máquinas cada vez mais inteligentes que, graças aos processos de *Machine Learning*, podem realizar ataques cibernéticos cada vez mais sofisticados? Isso seria um incentivo para os países estabelecerem acordos transfronteiriços para sua proteção ou estes decidirão se fechar para tentar aumentar suas barreiras isolando-se dos demais?

UM SER HUMANO CADA VEZ MAIS ISOLADO

E enquanto a incerteza sobre o futuro da humanidade não para de crescer, como cada um de seus indivíduos, cada vez mais isolados dentro da hiperconexão generalizada, enfrentará esta situação? Em todo o mundo, os problemas de saúde mental têm afetado cerca de 700 milhões de pessoas. De fato, o estresse psicológico, relacionado ao sentimento de falta de controle diante da incerteza, se tornou uma pandemia global. Um mundo em que robôs podem assumir o controle, sendo capazes de produzir tudo o que precisamos, conduz, como diria o historiador israelense [Yuval Noah Harari](#), à irrelevância? Porque se não somos necessários para nos sustentar e se vamos acabar recebendo uma renda mínima para continuar consumindo, como parte do ciclo capitalista, para onde caminharíamos como humanidade?

OS RISCOS BIOLÓGICOS

Mas antes de chegarmos lá, outras ameaças pairam sobre nós. Como os patógenos biológicos. As mudanças sobre como vivemos aumentaram. Não podemos descartar novas ameaças biológicas responsáveis por surtos devastadores e que causam sérios danos diante de uma ameaça para a qual o mundo está mal preparado. As novas biotecnologias revolucionárias prometem avanços milagrosos, mas também criam enormes desafios de monitoramento e controle, como demonstram as questões geradas em 2018, sobre a criação dos primeiros [bebês geneticamente modificados](#) do mundo. Se um país mais flexível em termos de controle começar esta corrida, nós realmente acreditamos que o resto das potências mundiais aceitarão ficar para trás?

COMUNICAÇÃO DE CRISE: O QUE NOS ESPERA EM 2019

Cada início de um novo ano começa com projeções de crescimento e planos de trabalho que as empresas

“Os riscos na comunicação de crise em 2019 não são muito diferentes dos riscos que as empresas, ONGs, governos e CEOs tiveram que enfrentar durante o ano de 2018”

pretendem alcançar ao longo do novo exercício fiscal. A maioria positiva e sob o controle de seus gerentes, mas o que acontece quando o sucesso dessas metas não depende somente das companhias, mas de uma “selva digital”, que apenas espera um pequeno erro de gestão ou omissão para colocar em cheque a reputação e os lucros de qualquer empresa?

Os riscos na comunicação de crise em 2019 não são muito diferentes dos riscos que as empresas, ONGs, governos e CEOs tiveram que enfrentar durante o ano de 2018.

Crisis causadas pela revolução digital, responsável pela quarta revolução industrial. Segundo Diego Molano, consultor do BID na área de transformação digital, isso será alcançado com a fusão definitiva de tecnologias que apagarão as fronteiras entre as esferas física, digital e biológica. Do ponto de vista da comunicação de prevenção de riscos e da gestão de crises, os principais desafios que surgem este ano são:

1. **Riscos do meio ambiente:** se o objetivo é proteger a reputação empresarial e profissional, isso não poderá ser feito sem levar em conta os *insights* sociais que também atentam contra a estabilidade das companhias. Com efeito, esses *insights* sociais não podem ser controlados, mas é preciso tê-los auditados e repassar as principais ações que a companhia deve tomar para medir o risco e, se necessário, estar preparada com antecedência.

Isso aumenta a importância do *frame*. Esses quadros preconcebidos que todos nós temos e que nos ajudam a processar as informações com mais facilidade, mas com o risco de sermos influenciados pelos nossos próprios filtros emocionais ou pelos da nossa comunidade. Isso significa que a “interpretação negativa” que um *stakeholder* chame pode ter em qualquer decisão de negócios também pode fazer com esta se estenda a outra, causando uma crise real.

2. **Julgamento digital:** não há dúvida de que o empoderamento digital fez com que cada pessoa detentora de um dispositivo móvel seja seu próprio veículo de comunicação. Um líder. As redes facilitaram essa hiperconectividade e concederam o poder de organizar, a partir dessas plataformas, verdadeiros “linchamentos digitais”. Com mais rapidez e baixo custo, as comunidades se mobilizam pelo *Instagram*, *Twitter* ou *Facebook* para questionar e tentar reverter o que consideram ter sido feito de forma errada ou que as afeta diretamente.

O ativismo digital mostrou seu poder nos últimos anos. Há inúmeros exemplos, desde ações de solidariedade em crises políticas como as da Nicarágua, a partir da *hashtag* [#SOSNicaragua](#), que congregou a luta digital contra o atual governo, até grupos em defesa do meio ambiente ou contra o assédio feminino, como o Movimento *Me Too*.

3. **Falsidade e alteração da verdade:** a praga das *fake news* não desapareceu. Por ter se tornado um negócio lucrativo para alguns, continua a crescer. Além disso, a pesquisa do Instituto de Tecnologia de Massachusetts (MIT) descobriu que as falsas notícias são 70% mais *retweetadas* do que as notícias verdadeiras.

Memes, notícias falsas, vídeos e áudios editados correm como fogo em pólvora não apenas nas redes, que podemos monitorar e tentar desmentir rapidamente, mas a partir do *WhatsApp*. Este é o novo “meio de comunicação” no qual a versão corporativa sempre chegará atrasada, sem o mesmo alcance e sem poder medir seu impacto real. Neste ponto, os meios de comunicação, checadores e a própria empresa devem estabelecer ações colaborativas para enfrentar esse tipo de câncer.

4. **Atraso corporativo:** a velocidade imposta pelas redes não dá descanso aos gestores. Mesmo assim, suas respostas ainda são lentas, estruturadas e desatualizadas. Não se trata de saltar sem paraquedas, mas entender que, no novo paradigma da comunicação, a velocidade é uma característica fundamental que deve estar no DNA de toda corporação.

5. **Falta de sensores digitais:** a escuta inteligente das redes sociais não deve ser empregada apenas como uma estratégia de marca para detectar os territórios e comunidades onde o produto ou serviço da empresa têm espaço para atrair novos clientes. Também deve ser usada para detectar os riscos intrínsecos à empresa, ao negócio e ao seu entorno.

Quando falamos em ativar esses sensores, queremos dizer que todos os níveis do negócio devem estar atentos ao “ruído” e não o descartar sem antes realizar uma análise real do que eles são e definir qual seria o impacto para o negócio. A prevenção, do ponto de vista da comunicação, continua sendo o calcanhar de Aquiles das corporações e pode ser definida como um dos maiores riscos em 2019.

Comece este ano auditando suas ferramentas de comunicação. Avalie se o seu manual de crise responde a uma crise digital, se o seu mapa de riscos incluiu os *insights* sociais que afetam seu negócio e como estes podem ser enfrentados, se sua equipe de gerenciamento possui as habilidades e ferramentas para responder a uma crise em tempo real.



Luis Serrano é Diretor global da Área de Crise da LLORENTE & CUENCA. Graduado em Jornalismo, é um dos maiores especialistas da Espanha em gestão da comunicação em situações emergenciais e de catástrofes, bem como no desenvolvimento de protocolos de atuação de crises em redes sociais. Durante 17 anos, foi chefe de imprensa do Centro de Emergências 112 da Comunidade de Madri, onde participou ativamente no tratamento de situações relevantes, como o atentado de 11 de março em Madri. Interveio em mais de 100 sinistros industriais, acidentes com múltiplas vítimas, acidentes em centros de lazer, crises sanitárias, etc. Fruto de suas experiências é o livro *11 M y otras catástrofes. La gestión de la comunicación en emergencias (11 M e outras catástrofes. A gestão da comunicação em emergências)*, do qual é autor. Possui também uma vasta experiência docente no campo da emergência e da gestão de crises. Como jornalista, trabalhou durante sete anos nos serviços informativos da Onda Cero.

lserrano@llorenteycuenca.com



Margorieth Tejeira é Diretora Sênior da Área de Crise na LLORENTE & CUENCA Panamá. É presidente da Dircom Panamá. Foi Gerente de Comunicação do Banco Nacional do Panamá, tendo sido responsável pelo processo de divulgação e gestão de crises do projeto de modernização do banco estatal. Trabalhou no Ministério do Comércio e Indústrias do Panamá durante o processo de elaboração do Tratado de Promoção Comercial com os Estados Unidos. Tem experiência na gestão de contas na área de infraestrutura, relações públicas e de crise. Formou-se em jornalismo pela Universidade do Panamá e diploma em Tratados de Livre Comércio pela Universidade Latino-Americana de Comércio Exterior. Atuou como jornalista, apresentadora e foi coordenadora de notícias em meios de comunicação de rádio e televisão.

mtejeira@llorenteycuenca.com





Desenvolvendo Ideias é o Departamento de Liderança através do Conhecimento da LLORENTE & CUENCA.

Porque estamos testemunhando um novo modelo macroeconômico e social. E a comunicação não fica atrás. Avança.

Desenvolvendo Ideias é uma combinação global de relacionamento e troca de conhecimentos que identifica, se concentra e transmite os novos paradigmas da comunicação a partir de uma posição independente.

Porque a realidade não é preta ou branca existe **Desenvolvendo Ideias** na LLORENTE & CUENCA

www.desenvolvendo-ideias.com
www.revista-uno.com.br

