

## » Um mundo de incertezas: Tendências de Risco 2019

Madrid » 02 » 2019

A necessidade de colaboração entre múltiplas partes interessadas com o fim de procurar soluções para os problemas globais partilhados nunca foi tão urgente. A polarização está a aumentar em muitos países. Nalguns casos, os contratos sociais que mantêm as empresas unidas estão a deteriorar-se. Novos riscos associados às mudanças tecnológicas trazem novas incertezas que requerem novas abordagens e soluções. Isto aplica-se a uma variedade de áreas: tecnologia, alterações climáticas, comércio, impostos, migração e humanitarismo. Em muitos casos, há esforços globais de contenção de problemas globais. Neste relatório, voltamos a analisar as tendências do risco para o ano que começa, com base no artigo «The Global Risks Report 2019», do World Economic Forum. Na segunda parte, analisaremos os riscos que as empresas deverão enfrentar em 2019, na perspetiva da comunicação em situações de crise.

Renovar e melhorar a arquitetura dos nossos sistemas políticos e económicos, nacionais e internacionais, é a tarefa que define esta geração. Será um esforço

monumental, mas indispensável. O relatório dos riscos globais revela a magnitude do risco e aquilo que está em jogo. Esperamos que o relatório deste ano também ajude a criar um impulso associado à necessidade de agir. Começaremos pelos riscos menos relevantes, que se desenvolvem mais lentamente, passando depois para aqueles que surgem de forma rápida e violenta, previstos para este ano. Abordaremos a computação quântica, os direitos humanos e o populismo económico.

### CADA VEZ MAIS DIVIDIDOS

De um período de transição para a globalização, passámos para um processo de regresso à desagregação, ao nacionalismo e ao populismo. Neste contexto, o protecionismo dos países que só se preocupam com eles próprios não parece ser a melhor receita para coordenar soluções como, por exemplo, a luta contra as alterações climáticas, que requer esforços globais coordenados.

Depois da COP 21 e do entusiasmo que criou, a COP 22 e a postura de países como os EUA reforçaram a preocupação mundial relativa aos riscos das alterações climáticas, consideradas a principal ameaça ao futuro da humanidade. Isto não é trivial nem deverá surpreender ninguém.

Prevê-se que, em 2050, dois terços da população mundial viva em cidades. Em 2019, estima-se que 800 milhões de pessoas vivam em mais de 570 cidades costeiras vulneráveis a um aumento do nível do mar de 0,5 metros em 2050. É o círculo vicioso do risco. As cidades atraem cada vez mais pessoas para zonas costeiras de risco, contribuindo para a destruição das fontes naturais de resistência, como os manguezais costeiros, aumentando a tensão nas reservas de água subterrânea.

### RUMO AO ABISMO TECNOLÓGICO

A vulnerabilidade tecnológica não se cinge às ciberameaças, embora estas continuem a crescer exponencialmente e a ameaçar infraestruturas tecnológicas. Há outras vulnerabilidades tecnológicas



– sem dúvida, a falta de fiabilidade dos meios de comunicação, a desinformação e o roubo de identidades continuarão a crescer em 2019. A preocupação também abrange a imprescindível proteção dos dados. Aquilo que aconteceu com o Facebook e a Cambridge Analytica explica o agravamento da preocupação global. O futuro é incerto devido aos efeitos colaterais da combinação da robótica com a inteligência artificial. Há uma incerteza relativa ao efeito que isto causará na perda de empregos e na criação de novas profissões. Coloca-se mesmo a questão: será

que as máquinas, dotadas de consciência e de uma inteligência superior, poderão assumir o controlo do nosso futuro? Será possível que haja máquinas cada vez mais inteligentes que, graças a processos de *machine learning*, consigam lançar ataques cibernéticos cada vez mais sofisticados? Será que isto instaria os países a estabelecerem acordos transfronteiriços para se protegerem, ou será que os países decidiriam fechar-se sobre si mesmos e aumentar as barreiras, isolando-se dos demais?

### UM SER HUMANO CADA VEZ MAIS ISOLADO

Enquanto a incerteza relativa ao futuro da humanidade não para de aumentar, como é que cada indivíduo enfrenta isto, estando cada vez mais isolado dentro da hiperconexão generalizada? Em todo o mundo, há 700 milhões de pessoas com problemas de saúde mental. De facto, o *stress* relacionado com o sentimento de falta de controlo perante a incerteza está a tornar-se uma pandemia global. Como diria o historiador israelita Yuval Noah Harari, será que devemos ignorar a possibilidade de chegarmos a um mundo onde os robôs consigam assumir o controlo e produzir tudo aquilo de que precisamos? Se não formos necessários para nos sustentarmos, acabando por receber, no ciclo do capitalismo, rendimentos mínimos para continuarmos a consumir, para onde caminhará a humanidade?

### OS RISCOS BIOLÓGICOS

No entanto, antes de lá chegarmos, temos de nos preocupar com as restantes ameaças que temos ao virar da esquina – por exemplo, os patógenos biológicos. A forma como vivemos tem mudado cada vez mais. Não podemos desconsiderar a possibilidade da ocorrência de novas ameaças biológicas, para as quais o mundo está mal preparado; estas poderão provocar um surto devastador, causando danos sérios. A nova biotecnologia revolucionária promete trazer avanços milagrosos, mas também levanta enormes desafios de supervisão e controlo – em 2018, foram alegadamente criados os primeiros bebês geneticamente modificados. A questão é esta: se um país mais permissivo no que toca ao controlo enveredar por este caminho, acreditamos mesmo que as restantes potências mundiais ficarão de braços cruzados?

“Os riscos da comunicação em situações de crise em 2019 não se afiguram muito diferentes dos riscos que as empresas, as ONG, os governos e os CEO se viram obrigados a enfrentar em 2018”

### COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES DE CRISE: O QUE NOS ESPERA EM 2019

Todos os anos começam com os planos de trabalho e as previsões de crescimento que as empresas ambicionam alcançar no novo ano fiscal. A maior parte destas previsões são positivas e controladas pelos dirigentes; no entanto, o que acontece quando a concretização destes objetivos não depende só das empresas, mas também de uma «selva digital», num cenário em que basta um pequeno erro de gestão ou uma pequena

omissão para pôr a reputação e o lucro de qualquer empresa no fio da navalha?

Os riscos da comunicação em situações de crise em 2019 não se afiguram muito diferentes dos riscos que as empresas, as ONG, os governos e os CEO se viram obrigados a enfrentar em 2018. As crises causadas pela revolução digital estão a dar azo à quarta revolução industrial. Segundo Diego Molano, consultor de transformação digital do Banco Interamericano do Desenvolvimento, esta revolução será atingida quando as tecnologias que dissiparão as fronteiras entre o mundo físico, digital e biológico se fundirem definitivamente. Da comunicação da prevenção de riscos à gestão de crises, seguem os principais desafios previstos para este ano.

1. **Riscos do meio:** se o objetivo for proteger a reputação empresarial e profissional, é essencial considerar os *insights* sociais, que também atentam contra a estabilidade das empresas. Com efeito, não é possível controlar os *insights* sociais; no entanto, para medir o risco, é preciso avaliá-los e estudar as principais medidas que a empresa pode ter de tomar. Caso seja necessário tomar medidas, é imprescindível uma preparação prévia.

Isto junta-se à importância dos *frames* – os enquadramentos pré-concebidos que todos fazemos, e que facilitam o nosso processamento de informação, expondo-nos, porém, ao risco de sermos influenciados pelos nossos próprios filtros emocionais, ou pelos filtros da nossa comunidade. Desta forma, a interpretação negativa que um *stakeholder* essencial possa ter relativamente a alguma decisão do negócio poderá aplicar-se a outra, causando uma verdadeira crise.

2. **Julgamento digital:** não há dúvida de que a capacitação digital tornou cada proprietário de um telemóvel no próprio meio de comunicação – um líder. As redes sociais facilitam esta hiperconectividade e a possibilidade de organizar, a partir destas plataformas, verdadeiros «linchamentos digitais». De forma rápida e barata, as comunidades organizam-se a partir do Instagram, do Twitter e do Facebook para questionarem e tentarem reverter aquilo que consideram estar errado ou afetá-las diretamente.

Nos últimos anos, o ativismo digital tem demonstrado o poder que detém. Há uma multiplicidade de exemplos, de ações solidárias em crises políticas, como é o caso da Nicarágua, onde se está a utilizar a *tag* #SOSNicaragua para agregar a luta digital contra o governo atual, a grupos de defesa do ambiente ou contra o assédio feminino, como é o caso do movimento Me Too.

3. **Falsidade e alteração da verdade:** a praga das *fake news* não mostra sinais de desaparecer. Tendo-se tornado um negócio rendível para alguns, continua a crescer. Além disso, a investigação do Instituto de Tecnologia de Massachusetts (MIT) já revelou que as notícias falsas são 70 % mais retuitadas do que as verdadeiras.

Os *memes*, as notícias falsas e os vídeos e áudios alterados propagam-se a um ritmo acelerado, não só nas redes sociais, que podemos monitorizar e tentar desmentir rapidamente, mas também no WhatsApp. Neste novo meio de comunicação, a versão das empresas chegará sempre demasiado tarde, sem o alcance desejado nem a possibilidade de medir o impacto real. Para enfrentar este cancro, os meios de comunicação, os analistas e a própria imprensa devem levar a cabo ações colaborativas.

4. **Atraso corporativo:** a velocidade imposta pelas redes sociais não dá tréguas aos dirigentes. Ainda assim, as respostas dos dirigentes continuam

lentas, estruturadas e desatualizadas. A ideia não é saltar sem para-quebras, mas compreender que, no novo paradigma da comunicação, a velocidade é uma característica fundamental que deve estar no ADN de toda a empresa.

5. **Falta de sensores digitais:** a escuta inteligente das redes sociais não deve ser usada apenas para descobrir os territórios e as comunidades onde o produto ou serviço da empresa conseguirá captar novos clientes, a partir da perspetiva da estratégia de marca. Deve utilizar-se também para detetar os riscos inerentes à empresa, ao negócio e ao contexto.

Ativar estes sensores implica manter todos os níveis do negócio atentos ao «ruído», não o descartando sem fazer primeiro uma análise completa daquilo que é e sem determinar que impacto poderá ter no negócio. A prevenção, do ponto de vista da comunicação, continua a ser o calcanhar de Aquiles das corporações, e um dos maiores riscos em 2019.

Comece este ano a realizar uma auditoria das suas ferramentas de comunicação. Verifique se o seu manual de crise consegue dar resposta a uma crise digital; se incluiu, no seu mapa do risco, os *insights* sociais que afetam o seu negócio, assim como o modo de os enfrentar; e se a sua equipa de gestão tem as capacidades e as ferramentas necessárias para responder a uma crise em tempo real.



**Luis Serrano** é Diretor global da Área de Crise da LLORENTE & CUENCA. Licenciado em Jornalismo, é um dos maiores especialistas de Espanha em gestão da comunicação em situações de emergência e de catástrofes, bem como no desenvolvimento de protocolos de ação em crises nas redes sociais. Durante 17 anos, foi chefe de imprensa do Centro de Emergências 112 da Comunidade de Madrid, onde participou ativamente no tratamento de situações relevantes, como o atentado de 11 de março em Madrid. 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

*11M y otras Catástrofes. La gestión de la comunicación en emergencias*, 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 Sénior da Área de Crise na LLORENTE & CUENCA do 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 tem um diploma em Tratados de Livre Comércio pela Universidade Latino-Americana de Comércio Exterior. Exerceu como jornalista, apresentadora e foi coordenadora de notícias em meios de comunicação de rádio e televisão.

mtejeira@llorenteycuenca.com



## **d+i** desenvolvendo ideias

LLORENTE & CUENCA

**Desenvolvendo Ideias** é o Centro de Ideias, Análise e Tendências da LLORENTE & CUENCA.

Porque estamos a assistir a um novo modelo macroeconómico e social. E a comunicação não fica atrás. Avança.

**Desenvolvendo Ideias** é uma plataforma global de relacionamento e troca de conhecimentos que identifica, agrega e analisa os novos paradigmas da comunicação a partir de uma posição independente.

Desenvolvendo Ideias é um fluxo constante de ideias que adianta os avanços da nova era da informação e da gestão empresarial.

Porque a realidade não é preta ou branca, existe **Desenvolvendo Ideias**.

[www.desenvolvendo-ideias.com](http://www.desenvolvendo-ideias.com)

[www.revista-uno.com](http://www.revista-uno.com)

