

São Paulo, 20 de setembro de 2012

Crise com mobilizações populares - as duas faces da tecnologia

Por Alexandre Yokote

Quando o mercado já não esperava a ocorrência de grandes tumultos e mobilizações populares, principalmente pela globalização do conhecimento e cenário de controle pós 11 de setembro, riscos emergentes estão ganhando maior amplitude. Enquanto as seguradoras e resseguradoras na última década direcionaram sua gestão de riscos para a quebra do padrão dos natural hazards, como os potenciais efeitos da mudança climática, diversos eventos antropológicos nesses últimos anos estão elevando as perdas, e não são casos de incêndios e explosão, e sim revoltas populares, guerras civis, conflitos sociais, ...

Vamos citar alguns: as duas greves com incêndio e quebradeira na obra da hidroelétrica de Jirau (mais de R\$1 bilhão em perdas), as revoltas de cunho político no Egito e Oriente Médio que culminaram com a queda de Governantes e ainda estão ocorrendo como na Síria, e mais recentemente, as manifestações de chineses contra o Japão em função da autoridade sobre uma ilha (Senkaku ou Diaoyu).

O cenário de uma pré-crise política entre China e Japão já resultou na interrupção operacional de empresas japonesas na China em função do medo das perdas se desdobrarem com mais danos às instalações fabris e japoneses que moram na China. Já se discute também sanções econômicas.

Os eventos de Jirau e as Guerras Civis tiveram um ponto em comum, a participação das redes sociais na crise. Greves sempre acontecem e os danos não ganhavam grande abrangência, porém com o advento da tecnologia, com a mobilidade e redes sociais, informações e imagens sobre o evento circularam rapidamente no Brasil e no resto do mundo, gerando não apenas uma crise local para o Consórcio construtor, mas uma crise nacional para os sócios. No caso das guerras civis, a mobilização começou a ser alinhada com o uso das mídias sociais.

Em estudo recente da Gartner (The Nexus of Forces), comenta-se que já estamos vivendo a convergência das 4 forças (Mobilidade, Redes Sociais, Internet e Computação em nuvem), e assim temos hoje, facilidade, universalização, abrangência e velocidade / prontidão.

Outra recente crise que se levantou nesses dias foi a revolta em diversos países contra um filme que vazou ou foi intencionalmente colocado na Internet atacando Maomé. A revolta já resultou inclusive na morte em embaixador americano. Como é possível um simples indivíduo ao postar algo na internet, causar toda uma crise política e religiosa mundialmente?

Em Gestão de Crises, as tecnologias móveis, as redes sociais e a internet já são assuntos discutidos, pois há histórico, mas estamos assistindo a um aumento exponencial de eventos ganhando abrangência e criando crises atrás de crises.

A conclusão é que devemos agora monitorar de forma mais intensa as informações que correm na rede, de modo a tentar abrandar os efeitos como parte de uma gestão de crise, mas ao mesmo tempo, temos que entender que as mesmas tecnologias são recursos para gerir a crise.

Num caminho inverso, as tecnologias podem ser usadas para prestar conta e informar o público visando acalmar os ânimos de modo rápido e abrangente.