

A pandemia que empurrou a sociedade para o digital: como será depois?

---

---

Por Filippo Di Cesare (\*)



A sensação de retomada da economia em 2020 ficou para trás com a chegada de uma inesperada pandemia. Está claro que teremos uma recessão global profunda e generalizada num curto prazo, abalando significativamente o PIB, gerando dívida pública e privada, além do crescimento no desemprego, que será maior quando a crise do Coronavírus terminar. Claramente, muitos setores serão afetados.

Quando haverá a esperada recuperação da economia e qual forma terá essa recuperação? Depende da efetividade das medidas adotadas pelos governos para conter a disseminação de vírus e o que governos e bancos centrais farão para apoiar a crise de liquidez das empresas. Hoje ouvimos várias análises que sustentam diferentes opiniões sobre a curva econômica, mas a verdade é que a forma que a recuperação econômica seguirá depende de como serão as curvas pandêmica e de insolvências corporativas.

Por um lado, um aquecido e insensato debate político e econômico em conflito com a saúde como se as duas questões não estivessem altamente correlacionadas e interdependentes. Por

outro lado, um vírus que empurrou a sociedade para o digital, um modelo que já era experimentado nos nossos hábitos há anos, mas definitivamente a emergência desta crise tornou ainda mais urgente a transformação digital e a adaptação de processos. O Covid-19, sem dúvida, acelerou uma cultura que estava em andamento em muitas empresas e o impacto dessa pandemia demonstrou claramente às organizações como a transformação digital é vital para a sobrevivência de qualquer empresa e serviço.

E como será depois desta comprovação aprendida à força? O Coronavírus foi um acelerador da digitalização e forçou uma dinâmica de trabalho 100% remoto, fazendo as empresas experimentarem desde as funções internas, até as reuniões, as viagens e as relações comerciais à distância. O que antes era apenas um complemento de trabalho presencial, vai se tornar um padrão de trabalho. Mas a aceleração mais interessante será na mudança de mentalidade, tanto de consumidores, como de empresas, que abraçarão cada vez mais o “digital first approach”. O que precisa ficar claro neste cenário é que a experiência digital não será mais apenas complementar aos canais tradicionais, mas passará a ser a principal maneira de interação e negócios.

Isso significa a necessidade ainda maior de oferecer uma experiência de excelência e personalizada, que implica em investimentos em Inteligência Artificial, Machine Learning, Data & Analytics, Integração, Agilidade, Assistentes Virtuais, Omnicanalidade e, claramente, uma aceleração ainda maior para o uso da nuvem como tecnologia fundadora da transformação digital, que possibilita o ecossistema operar digitalmente.

No meio do caminho, a segurança cibernética, que vai imperar e ser crucial num mundo em que as intervenções serão cada vez mais virtuais. Na ponta, a aceleração de soluções de Realidade Aumentada, Realidade Mista e Realidade Virtual serão precursores de um mundo cada vez mais remoto, distribuído e digitalizado.

Ao final dessa equação, teremos um mundo em que os negócios se voltarão não apenas à criação de valor para o cliente, garantindo uma boa experiência, mas também uma convivência virtual, com o sentimento de engajamento e pertencimento que reúne o cliente, o colaborador e o parceiro, todos num ambiente de compartilhamento e unicidade. Depois da pandemia, surge um mundo digital, acelerado para um cenário que naturalmente ocorreria daqui, aproximadamente, dez anos. Quem se preparar para isso, seguirá o curso natural dos negócios.

(\*) **Filippo Di Cesare** é CEO da Engineering Latam (Brasil e Argentina), companhia global de TI e Consultoria especializada em Transformação Digital.

11.06.2020

---