

Quando o novo será normal?

Se no início da pandemia tivemos que lidar com uma mudança abrupta no que tange às dinâmicas de relacionamento e trabalho por força da situação, hoje já não temos o mesmo fundamento quando o assunto é a espera pelo retorno. Ainda que tenha se tornado comum e talvez até um pouco cansativa a expressão “novo normal”, fato é que já estivemos nele tempo suficiente para o estabelecimento de novas formas de se conviver, trabalhar, assim como o uso de recursos para tal. Esses cenários não se diluirão, tampouco desaparecerão com o retorno, daí que não há que se falar, portanto em “novo”: essa é a realidade já reconfigurada, estamos e continuaremos nela.

Naturalmente que chegará o ponto em que as restrições sanitárias serão superadas, mas este não é o foco aqui e trataremos especificamente onde o contexto se aplica. O impacto econômico foi uma pauta que irradiou seus efeitos em todas as direções, incluindo a questão da produtividade na sua fonte: foi preciso repensar a alocação das pessoas. Mais: a força de trabalho precisava de um mínimo de bem-estar físico, mental e financeiro para continuar produzindo. A adaptação e implementação de processos mais flexíveis se impôs como condição necessária à continuidade, o que custou caro a muitas organizações com baixa resiliência. O foco e eixo de condução para otimização da força de trabalho também foram pontos críticos: apenas utilizar as ferramentas, tecnologia e recursos sem trabalhar habilidades comportamentais não se mostrou um bom negócio.

O avanço da pandemia no tempo e espaço exigiu que condições até então temporárias por força da situação dessem lugar a modelos definitivos, o que implica na adoção de estratégias eficientes. O trabalho remoto, realidade distante em culturas organizacionais de tradicionalismo hierárquico presencial se estabelece mesmo que em parte, como no sistema híbrido; a automatização de elementos repetitivos virá para otimizar a produtividade, permitindo que os trabalhadores se concentrem em áreas que requerem um toque mais humano – como a criatividade, a imaginação, a estratégia de alto nível ou a inteligência emocional, por exemplo; as formas integradas de operacionalização e entregas de serviços serão cada vez mais parte do cotidiano, viabilizando soluções multicanais, trazendo para o cotidiano o relacionamento omnichannel.

É comum que visualizemos tendências como uma projeção de cenário constituído que, em um dado momento, acontecerá, como numa peça teatral, cujo espetáculo possui uma atmosfera prévia, tomamos nossos assentos, assistimos, estabelecemos algum nível de interação dadas as reações e emoções experimentadas, depois retornamos ao nosso cotidiano, retomando de onde paramos quando estávamos ao sair para ir ao teatro. Acontece que para o “novo normal”, não há mais tendências no que já foi no início da pandemia. No serviço público, iniciativas, regulamentações, programas e projetos voltados para a transformação digital de serviços, a unificação de canais digitais e a interoperabilidade de sistemas têm procurado tornar os governos, Brasil afora, mais acessíveis aos brasileiros. No entanto, além de reativa e normativa, a aderência e acompanhamento do serviço público brasileiro em relação às dinâmicas mundiais costumam ser defasadas, sobretudo, em modelos mentais.

Estamos imersos em uma realidade e paradoxalmente alheios a ela no papel laborativo. Se por um lado o relacionamento omnichannel traz a integração e permeabilidade da comunicação por diversos canais e níveis, e assim esperamos que se façam em nossas vidas; por outro, como prestadores de serviços públicos, atuamos sob a linha do “cada qual no seu quadrado”. Apesar dos avanços, conforme já citado, a cultura da normatização daquilo que deve ser trabalhado, tende a continuar replicando modelos fragmentados de atuação. Bases comportamentais e habilidades são pilares de desenvolvimento contínuo, que se ancoram em organizações com maturidade e consciência acerca de sua importância.

Ainda que as pessoas busquem individualmente se aprimorar, pouco poderão fazer se atuarem em ambientes com baixo nível de liderança, colaboração e integração. Para além disso, ao longo do tempo, as consequências chegarão e impactarão a saúde, o trabalho, a convivência e num plano maior, a vida da pessoa. Diante deste contexto, portanto, é possível que a adoção de medidas mais simples e palpáveis estructurem a atual situação para que, a partir dela, possam ser traçados eixos concretos de atuação. Seja em uma tarefa, um projeto maior, no campo laboral ou não, as análises bem fundamentadas norteiam aspectos importantes para a tomada de decisão. Para isso, tenha em mente que o valor essencial do que há de compor a resposta está na pergunta, e perguntas desalinhadas com o que se pretende analisar, causarão um efeito cascata na obtenção de respostas distorcidas. Avalie que tipo de pergunta você precisa:

- Perguntas para Análise Descritiva: ajudam a entender melhor o contexto atual em relação ao seu objetivo
- Perguntas para Análise Diagnóstica: ajudam a entender a razão pela qual as coisas aconteceram de determinada maneira em relação ao seu objetivo

- Perguntas para Análise Preditiva: ajudam a entender o que pode acontecer daqui para frente em relação ao seu objetivo

- Perguntas para Análise Prescritiva: ajudam a decidir como reagir ou responder aos acontecimentos futuros em relação ao seu objetivo.

Será necessário que você:

- Utilize a **criatividade na formulação de perguntas**; do contrário, nenhuma inovação frutificará desse processo.
- **Não faça perguntas a partir da resposta pronta** que já tenha imaginado, nem force relações que não existem entre duas situações.
- **Limite o escopo** do que deseja obter: perguntas muito abertas e sem clareza fornecem uma gama de respostas com ampla abrangência e subjetividade.
- Identifique o grau de conexão no que está sendo avaliado. O objetivo é **encontrar e demonstrar a relação existente entre duas variáveis**: “x é assim porque y é assado”. Nesse aspecto, podemos ter dois tipos de relação: correlação: indireta; causalidade: direta. Diversas são as narrativas criadas para estabelecer causalidade, quando na verdade se tratam de correlação, ou às vezes não há sequer relação.

A partir do momento que entendemos que determinados aspectos da nossa realidade dependem da adoção de práticas e concretização do exercício cotidiano delas, sem que para isso haja uma normatização prévia, naturalmente **tendem a surgir ideias nos mais diversos níveis, desde tarefas simples a projetos complexos**. O combustível que movimenta a inovação vem da energia criativa das pessoas e o cenário atual é o que **coloca no centro dos holofotes as habilidades e forma de pensar, não mais as funções, não mais a mera mecanicidade**.

A tecnologia está deixando em evidência a dificuldade das pessoas em privilegiar, valorizar e desenvolver habilidades comportamentais, já que por muito tempo não tivemos espaço para trabalhá-las tendo em vista seu baixo valor de mercado, em detrimento do foco em qualificações medidas por “títulos e papéis”. Com essa mudança, não raro, percebemos uma movimentação inversa: a busca por títulos nessas habilidades.

Contradições à parte, é fato que o **“novo normal” não é mais novo, as tendências a serem olhadas são aquelas desenhadas a partir do que se estabeleceu, e não mais**

o que se anseia ainda por tantos, resistentes ou míopes, que teimam em esperar por um retorno aos moldes de dois anos atrás.

A IoT – Internet das Coisas já integra nosso cotidiano, ao que **passaremos a lidar com a IoB – Internet do Comportamento**. Diferente da IoT, a IoB – Internet do Comportamento, tradução de Internet of Behaviour, está interessada em subsidiar a análise de outro elemento: o comportamento. Enquanto a IoT trabalha na conexão de dispositivos, a IoB capta a ação das pessoas para, com base em análises de dados, gerar soluções para influenciar o comportamento. Esta foi considerada por um estudo do Gartner como uma das mais relevantes tendências a partir de agora. De acordo com Trevisani, parte da população já está saturada com o excesso de novidades e, então, opta por versões mais básicas de serviços e produtos.

Como podemos notar, a dinâmica é rápida e fluida. Mesmo que pareça muito recente, e é, o ponto de recomeço se deslocou e cabe a todos encontrar uma região de resiliência para isso em relação ao trabalho e à vida, para avançar, inovar, construir outras atmosferas para daqui em diante. A opção pela postura passiva ou reativa diante das mudanças não se trata apenas de estagnação em processos de transformação, mas em perda de oportunidades de desenvolvimento pessoal e das habilidades comportamentais, as quais impactarão cada vez mais o indivíduo e a coletividade.

[pequiRESENHA – Uma pergunta mais bonita – Warren Berger](#) - PequiLab

[Nem novo, nem normal: como se adaptar a um admirável mundo líquido?](#) - TED de Thiago Ayres

[As melhores invenções de 2021 – 100 inovações mudando a forma como vivemos](#) - Artigo da Time

Boas leituras! Boas reflexões!

Fique à vontade para entrar em contato: pequi.lab@goias.gov.br

Inscreva-se para receber as próximas edições. Encaminhe para quem você acha que pode gostar.

Ajude-nos a fazer esse conteúdo chegar a mais pessoas.

Um abraço.

PequiLab

Laboratório de Inovação em Governo

pequiNEWS é uma iniciativa de microlearning do PequiLab voltada à disseminação de conteúdos relacionados à inovação em governo para fomentar uma nova forma de pensar e agir nos servidores públicos.



 pequi.lab@goias.gov.br

 62 | 3201-4525

 www.escoladegoverno.go.gov.br

 @escoladegovernogo

 62 | 3201-9263