

GESTÃO 4.0

disrupção e pandemia

Conselho editorial

André Costa e Silva

Cecilia Consolo

Dijon de Moraes

Jarbas Vargas Nascimento

Luis Barbosa Cortez

Marco Aurélio Cremasco

Rogério Lerner

Blucher Open Access

SOLIMAR GARCIA
(organizadora)

GESTÃO 4.0

disrupção e pandemia

2021

Gestão 4.0: disrupção e pandemia

© 2021 Solimar Garcia
Editora Edgard Blücher Ltda.

Publisher Edgard Blücher

Editor Eduardo Blücher

Coordenação editorial Jonatas Eliakim

Produção editorial Kedma Marques

Diagramação Taís do Lago

Revisão de texto Samira Panini

Capa Laércio Flenic

Imagem da capa iStockphoto

Produção de imagens: Adriane Treitero Cónsolo

Blucher

Rua Pedroso Alvarenga, 1245, 4º andar
04531-934 – São Paulo – SP – Brasil
Tel 55 11 3078-5366
contato@blucher.com.br
www.blucher.com.br

Segundo Novo Acordo Ortográfico, conforme 5. ed.
do Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa,
Academia Brasileira de Letras, março de 2009.

É proibida a reprodução total ou parcial por quaisquer
meios, sem autorização escrita da Editora.

Todos os direitos reservados pela Editora
Edgard Blücher Ltda.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Angélica Ilacqua CRB-8/7057

Gestão 4.0: disrupção e pandemia / organização de
Solimar Garcia. -- São Paulo : Blucher, 2021.
284p.

Bibliografia
ISBN 978-65-5550-074-5 (e-book)
ISBN 978-65-5550-075-2 (impresso)

1. Inovações tecnológicas 2. COVID-19(Doença) -
Aspectos sociais 3. Pandemia - Brasil - Aspectos sociais
4. Comportamento do consumidor 5. Mudança social I.
Garcia, Solimar

21-0796

CDD 658.514

Índices para catálogo sistemático:
1. Inovações tecnológicas

SOBRE A ORGANIZADORA
PROFA. DRA. SOLIMAR GARCIA



Organizadora e autora de três capítulos deste livro, é escritora, pesquisadora, pós-doutora e doutora em engenharia de produção, mestra em comunicação, MBA em comunicação e *marketing* e possui três especializações em educação, ensino superior e educação a distância. Graduada em *marketing*, é jornalista e publicitária pela Fundação Cásper Líbero, atuando em diversos órgãos de imprensa como jornal O Estado de S. Paulo, Agência Estado e revistas especializadas. Atuou em várias empresas na área de comunicação, *marketing* e assessoria de imprensa, e tem ampla experiência como gerente em áreas comerciais e administrativas. Consultora e empreendedora na área de comunicação, *marketing* e educação, atualmente é coordenadora, docente presencial e a distância em diversas instituições, em cursos de Graduação e Pós-Graduação. Na área acadêmica, a autora é palestrante e possui vasta produção de artigos em publicações nacionais e internacionais, além de diversos livros e capítulos de livros publicados.



SOBRE OS AUTORES

PROFA. MA. ADRIANA PAVARINA



Graduada em pedagogia, pós-graduada em psicopedagogia, MBA em gestão de recursos humanos e especialista em educação a distância. É mestra em psicologia educacional, *coach* membro da Sociedade Latino-Americana de *Coaching* – SLAC, com certificação internacional e analista comportamental DISC. Possui mais de 20 anos de experiência em gestão de pessoas, com foco no desenvolvimento estratégico, tático e operacional, atuando como consultora de recursos humanos na condução de processos de estruturação e reestruturação corporativa em todos os subsistemas que compreendem a área de gestão de pessoas. Na educação, atua como docente dos cursos de psicologia, gestão de recursos humanos e cursos de especialização e MBA em gestão de pessoas, além de ser coordenadora dos cursos de MBA em administração de cargos e salários e em treinamento e desenvolvimento. Avaliadora INEP/MEC para processos de reconhecimento e renovação de curso do ensino superior. Consultora organizacional na INOVAR Instituto de Desenvolvimento Humano.

PROFA. ESP. ANA MARIA MORINI



Mestranda em ciências sociais (PUC-SP), MBA em psicologia organizacional (Unip), MBA executivo em coaching (Universidade Cândido Mendes), especialista em psicologia do trânsito (CRP-SP), especialista em metodologia do ensino superior a distância (UNISUL), graduada e licenciada em Psicologia (UNIMEP). Tem vasta experiência em avaliação psicológica e atua desde 1981 como psicóloga perita em avaliação psicológica credenciada pelo Detran-SP. Faz parte da diretoria da Associação Brasileira de Psicologia do Tráfego (Federada de São Paulo). É professora convidada de algumas disciplinas em programas de pós-graduação na Unip. Realiza palestras sobre orientação profissional para jovens.

PROF. ME. ANGEL ANTONIO GONZALEZ MARTINEZ



Doutorando em engenharia de produção (UNIP-2021). Formado em engenharia elétrica – modalidade eletrônica pela Universidade Presbiteriana Mackenzie (1990) e mestre em engenharia elétrica pela Universidade de São Paulo (1997). Integrante do Comitê Científico da Associação Nacional de Profissionais de Privacidade de Dados (ANPPD®-2020).

PROFA. DRA. ANGELES TREITERO GARCÍA CÔNSOLO



É doutora em educação: currículo pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, participou do grupo de pesquisa Um Computador por Aluno (UCA). Mestre em tecnologias da inteligência e design digital pela PUC-SP, é especialista em gestão de processos comunicacionais pela ECA-USP, especialista em língua e literaturas espanholas pela Unibero e MBA em comunicação e mercado pela Cásper Líbero. Possui graduação em comunicação social pela Escola Superior de Propaganda e *Marketing* – ESPM. Atua como assessora em educação e comunicação desde 2004, e professora universitária da Universidade Paulista (UNIP) nas modalidades: presencial e a distância. Tem mais de 20 anos de experiência na educação superior. Já desenvolveu materiais e livros-textos para educação a distância. Universidade Paulista (UNIP) desde 2006. Possui experiência nas áreas: publicidade, propaganda, *marketing*, comunicação, educação, metodologia e ciências sociais. Atua na docência desde o ano 2000. Atualmente, é pesquisadora dos temas: tecnologias, comunicação, educação e sociedade.

PROFA. DRA. ELIZABETH NANTES CAVALCANTE



Pós-doutora em ética robótica na Escola Politécnica, USP/SP. Doutora em filosofia do direito pela Pontifícia Universidade Católica, PUC/SP. Mestra em direitos fundamentais pela Unifio. Especialista em direito das relações de consumo pela PUC/SP. Professora do curso de pós-graduação em direito empresarial da Escola Paulista de Direito, EPD/SP. Professora do curso de graduação em direito Universidade Paulista, UNIP/SP. Coordenadora do curso de tecnologia em gestão de serviços jurídicos, notariais e registro da UNIP/EaD. Professora do curso de mestrado em Direito da Unifio. Autora de artigos científicos publicados em livros e revistas especializadas nas áreas do direito, filosofia do direito e ética robótica. Autora de obras acadêmicas publicadas nas áreas de gestão e de direito. Advogada, pesquisadora e mediadora.

PROF. DR. HERBERT GONÇALVES ESPUNY



Doutor em engenharia de produção, com pesquisa específica na área de inteligência e mestre na área interdisciplinar – adolescente em conflito com a lei. Bacharel em direito e em administração de empresas, possui registro no Conselho Regional de Administração – CRA-SP. Na UNIP é coordenador de pós-graduação *lato sensu* em inteligência nas organizações (EaD) e em engenharia de produção (presencial). Professor de várias disciplinas em cursos de pós-graduação. Corregedor designado para a Corregedoria Geral da Administração, Secretaria de Governo do Estado de São Paulo. Membro da Associação Brasileira dos Analistas de Inteligência Competitiva – ABRAIC e da Associação Brasileira de Profissionais de Segurança – ABSEG.

PROF. ME. JAIR APARECIDO ARTICO



É mestre em administração de empresas pela Universidade Cidade de São Paulo (2005), especialista em docência do ensino superior pelo Centro Metropolitano de São Paulo – Unifig (2009) e graduado em administração de empresas pela Universidade Cidade de São Paulo (1997). Possui complementação pedagógica pela Fatec (1998) e licenciatura plena em matemática pela Universidade Bandeirantes (1999). Autor do capítulo 2 - Futuro do trabalho, empregabilidade e ‘uberização’ da economia e do capítulo 3 - Economia circular será o futuro? do livro *Gestão 4.0 em tempos de disrupção*. Autor do capítulo 3 - Influências externas e internas no ambiente de *marketing* do livro *Marketing para Cursos Superiores*. Autor de livros-texto sobre Técnicas de informática, Logística integrada: produção e comércio, caracterização do produto logístico na cadeia de abastecimento e *marketing*. Atualmente é coordenador na Universidade Paulista – UNIP de cursos de MBA: gerenciamento de departamento pessoal, engenharia logística, gerenciamento em comércio eletrônico; e de pós-graduação: economia circular e psicologia organizacional. Possui mais de 26 anos de experiência profissional na área de administração, *marketing*, recursos humanos, logística, comunicação, incubadoras de empresas e estratégia.

ESP. JULIANA AKEMI ASSAOKA



Graduação em educação física pela Universidade de Taubaté e em gestão de recursos humanos pela Universidade Paulista. Especializações em treinamento e desenvolvimento, psicologia e *coach*, membro da Sociedade Latino-Americana de *Coaching* – SLAC, com certificação internacional e analista comportamental DISC. Experiência de 10 anos na área de gestão de pessoas nos diversos subsistemas que abrangem a administração de recursos humanos (ARH). Atualmente consultora organizacional na Inovar Instituto de Desenvolvimento Humano, com atuação em estruturação de processos e treinamentos corporativos.

PROF. ESP. JUNHO NOGUEIRA



Bacharel em administração de empresas, licenciado em matemática, pós-graduado em gestão integrada da qualidade, saúde e segurança no trabalho, meio ambiente e responsabilidade social, MBA em treinamento e desenvolvimento de pessoas, especialista em educação a distância, *coach* membro da Sociedade Latino-Americana de Coaching – SLAC, com certificação internacional e analista comportamental DISC. 10 anos de experiência na área da educação atuando como professor, tutor e instrutor de aprendizagem. Pesquisa sobre inteligência emocional: a importância do gerenciamento das emoções do facilitador.

PROF. ME. LUIZ ANTONIO DE LIMA



Doutorando em engenharia de produção (UNIP-2021) - Inteligência Artificial-RNA Paraconsistente: um modelo para apoio na tomada de decisão em processos de diagnósticos; Mestrado em engenharia de produção - Inteligência Artificial-LPA (UNIP-2018); Pós-graduado em formação em educação a distância (UNIP-2011); Graduado em tecnologia em processamento de dados (USJT-2002). Coordenador e professor na graduação e pós-graduação. Em 2021, fundador da ONG (ven.org.br). Cofundador dos grupos de pesquisa: AEPPGEP (aeppgep.com.br) e PARALOGIK (paralogik.com.br). Experiência acadêmica de 14 anos como coordenador e professor universitário. Criador do APV (aula presencial virtual) na AFPCESP. Diretor do comitê científico ANPPD, CEO WINFORMA. Consultor há mais de 30 anos no setor público e privado.

PROFA. MA. MARIA GORETI ARTICO



É mestra em comunicação pela Universidade Paulista – UNIP, especialista em gestão em saúde pela Universidade Federal de São Paulo – UNIFESP e graduada em administração de empresas pela Universidade Cidade de São Paulo – UNICID. Coordenou por mais de dez anos os cursos de gestão tecnológica na Universidade Paulista – UNIP. Atualmente é coordenadora na UNIP de cursos de MBA: gerenciamento de departamento pessoal, engenharia logística, gerenciamento em comércio eletrônico; e de pós-graduação: economia circular e psicologia organizacional. Possui mais de 20 anos de experiência profissional na área de administração, *marketing*, recursos humanos, logística, comunicação e estratégia.

PROFA. MA. MARIA JOSÉ DA SILVA DIAS



Doutoranda em educação, linguagem e mídias digitais pela Universidade Federal de São Paulo; mestra em educação pela mesma universidade; especialista em gestão de pessoas pela Universidade Paulista; especialista em planejamento, implementação e gestão de cursos a distância pela Universidade Federal Fluminense; bacharel em ciências sociais pela Faculdade de Filosofia Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo e licenciada pela Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo. Formada em treinamento e desenvolvimento pela Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento (ABTD). Atua de forma intensa na área educacional, tanto no ensino tradicional, quanto na educação corporativa, ministrando cursos na educação presencial básica e superior, na educação profissionalizante e na docência *on-line*. Atualmente é professora da FGV Strong, nos cursos da pós-graduação em administração e professora-tutora da FGV IDE e da FGV EBAPE, além de coordenar o curso de licenciatura em sociologia a distância, da Universidade Paulista. Anteriormente, trabalhou como socióloga na Secretaria Estadual do Meio Ambiente de São Paulo, como professora das escolas do sistema SENAI e como professora de sociologia, história e geografia, das redes pública e privada do ensino paulista.

PROFA. MA. VALDICE NEVES PÓLVORA



Doutoranda em engenharia da produção na Universidade Paulista, mestra em administração e valores humanos pela Unicapital (2001), graduada em ciências econômicas pelo Centro Universitário Capital (1994). Especialista em administração hospitalar pela Universidade Paulista (2018), especialista em ética (eticista). Coordenadora e docente universitária em cursos de graduação e pós-graduação. Atuou na administração pública por mais de 30 anos. Membro da Comissão Assessora de Área de Tecnologia em Comércio Exterior para o período 2015-2017, por meio da Portaria INEP n.º 54/2015, e para o período de 2018-2020 – Portaria INEP n.º 151/18. Membro da Rede de Escritoras Brasileiras – REBRA, com livros de poesias publicados no Brasil e na Itália. Membro da *Associazione Culturale Internazionale Mandala* – A.C.I.MA e do Projeto de Intercâmbio Cultural entre a Paraíba, Brasil e outros países – UFPB, tendo participação em Antologias promovidas pela REBRA, A.C.I.MA e Projeto UFPB.

AGRADECIMENTOS

Somos gratos!

À vida!

Ao trabalho e ao aprendizado!

À família, aos ascendentes e aos descendentes!

Aos amigos e aos colegas que cruzaram nossos caminhos!

Um brinde a mais uma conquista!

Somos gratos!

Somos gratas!

"O reconhecimento da magnitude de nossas conquistas traz consigo
outra mensagem: a história não tolera o vazio."

Yuval Noah Harari

APRESENTAÇÃO

Solimar Garcia

As mudanças já eram perceptíveis muito antes da pandemia. Transformação digital tornou-se um tema corriqueiro e mesmo quem nunca ouviu falar do assunto passou a conhecê-lo e viver na pele tudo o que mudou e o quão rápido foi tudo isso.

De nosso lado, em 2020, conseguimos lançar um livro: **Gestão 4.0 em tempos de disrupção**, que trata da forte transformação digital imposta a todos os segmentos e apresentamos as principais alterações em diversas áreas, como o agronegócio, a gestão hospitalar, o *marketing* e a educação, entre outros. O livro ficou pronto em fevereiro e até que terminasse a produção estávamos já em plena pandemia e em distanciamento social, com a transformação digital em ascensão vertiginosa.

Dessa forma, pessoas que nunca compraram pelo computador, passaram a fazer seus pedidos de comida *on-line* e por aplicativos, principalmente, os considerados no grupo de risco, pessoas acima de 60 anos, que deveriam ficar em casa. Empresas com modelos estruturados para o trabalho presencial, tiveram que colocar seus funcionários para exercerem suas atividades em casa. Equipes de vendas inteiras de varejos tradicionais foram colocadas para aprender a vender *on-line* e explodiram os *e-commerces*. Estudantes de todas as idades experimen-

taram as dores e as delícias de estudar a distância. Professores pela primeira vez em contato com os alunos por meio do computador e alunos familiarizados com os dispositivos, mas sem paciência para o novo modelo. Situação quase caótica.

Não foram poucas as alterações nas formas de entregas no trabalho. As demoradas reuniões para definir metas e processos passaram a ser realizadas por meio de ferramentas síncronas, com encontros *on-line*, condensados e rápidos, em meio ao trabalho feito em casa, em *home office*.

Há muitos pontos a serem discutidos. Por exemplo, pode-se trabalhar de casa, mas quem controla e cuida do funcionário? Será que ele está trabalhando mais horas do que deveria? E as áreas gerenciais, dia e noite plugadas na tentativa de cumprir metas e colocar as pessoas em seus devidos lugares, quem cuida das pessoas?

Assim como os pais, que passaram a trabalhar em casa, com os afazeres profissionais, os filhos também em casa, a babá ou a empregada doméstica, tão comum nos lares brasileiros, também fora de circulação, colocaram as pessoas em situação de estresse extremo.

Tenho certeza de que cada um deve ter diversos exemplos de ocorrências e práticas vividas durante a pandemia da Covid-19, instalada no país desde o final de fevereiro, e no mundo diretamente de Wuhan, na China, desde o dia 31 de fevereiro de 2020.

Passadas essas dificuldades iniciais, muitos de nós há vários meses isolados em nossas casas, criando e incentivando novos hábitos, como o uso de máscaras, sair de casa apenas em caso de necessidade de comida e remédio e todas as outras atividades suspensas.

E o que virá depois disso?

Teremos nós, os brasileiros, os que são sempre simpáticos e beijoqueiros, o mesmo tipo de comportamento? E nossas atividades de socialização e de lazer realizadas nos restaurantes, shows, cinemas, teatros e artes em geral? Como serão os novos modelos de diversão e entretenimento?

No ambiente de trabalho muita coisa vai mudar e dificilmente teremos todos os profissionais alocados em uma sede, pois as empresas, que se habituaram ao novo patamar de despesas operacionais, provavelmente não retornem com todos os funcionários em um único local, sendo mais fácil e barato manter o funcionário produzindo em *home office*, eliminando o tempo gasto com trânsito e deslocamento, e com a produtividade em nível máximo.

Esse é só um exemplo de mudanças que acompanharemos daqui para a frente!

Neste livro buscamos refletir sobre os desdobramentos pós-pandemia da Covid-19, que influências os novos comportamentos adotados nesses tempos desafiadores terão em áreas sensíveis como educação, legislação e inteligência artificial, ética e responsabilidade social empresarial e no governo, gerenciamento de risco e de crise, *marketing*, comunicação e marcas, varejo, *e-commerce* e vendas, comportamento do consumidor, lideranças, competências profissionais e inteligência emocional, doenças acometendo os profissionais e as ferramentas para uso em *home office*.

Nossa busca foi trazer, com rapidez, as reflexões dos estudiosos da área para pensarmos nesse mundo que se desenhou com mudanças sem precedentes. Se as revoluções industriais trouxeram mudanças e alterações em nossa forma de viver, trabalhar e se relacionar, a disrupção causada pela pandemia será ainda mais violenta e inesperada.

Convido você a conhecer essas disrupções e alterações na prática.

SUMÁRIO

PARTE I: O homem, a peste e a gestão 4.0	37
Capítulo 1: Tempos disruptivos de pandemia, transformação digital e gestão 4.0.....	39
Solimar Garcia	
Capítulo 2: Isolamento social, sistemas inteligentes, saúde digital e aplicativos no enfrentamento à Covid-19.....	47
Elizabeth Nantes Cavalcante	
Maria José da Silva Dias	
Valdice Neves Pólvora	
Capítulo 3: A saúde mental pós-Covid-19	67
Ana Maria Morini	
PARTE II: O governo, a ética, a tecnologia e a responsabilidade social.....	87
Capítulo 4: Compras públicas: responsabilidade social e ética em tempos de Covid-19.....	89
Valdice Neves Pólvora	
Capítulo 5: Inteligência artificial na gestão 4.0: perspectivas durante e pós-pandemia.....	105
Elizabeth Nantes Cavalcante	
Capítulo 6: Uso da responsabilidade social pelas empresas: ética e tendências na pós-pandemia.....	125
Maria José da Silva Dias	
PARTE III: O homem, a educação e o mundo do trabalho.....	145
Capítulo 7: Educação e tecnologia: diálogo possível?	147
Angeles Treitero García Cònsolo	

Capítulo 8: Inteligência emocional aplicada à liderança em um mundo imprevisível	169
Juliana Akemi Assaoka	
Junho Nogueira de Oliveira	
Capítulo 9: Exigências e competências profissionais para o mundo do trabalho pós-pandemia.....	183
Adriana Pavarina	
Juliana Akemi Assaoka	
Capítulo 10: Indústria 4.0 e as ferramentas para home office	199
Angel Antonio Gonzalez Martinez	
Luiz Antonio de Lima	
PARTE IV: O marketing, o comportamento do consumidor, as vendas e a gestão de riscos	215
Capítulo 11: As marcas e o marketing divididos entre ajudar a sociedade e vender produtos.....	217
Solimar Garcia	
Capítulo 12: A pandemia, os novos hábitos e o comportamento do consumidor.....	231
Jair Aparecido Artico	
Maria Goreti Lopes Artico	
Capítulo 13: Varejo físico e on-line para o omniconsumidor na pós-pandemia.....	247
Solimar Garcia	
Capítulo 14: A importância da análise de risco e do gerenciamento de crises para as organizações.....	267
Herbert Gonçalves Espuny	
Considerações finais para a gestão 4.0 na pós pandemia	283

INTRODUÇÃO

"Se as ocorrências de fome, pestes e guerra estão decrescendo, algo está destinado a tomar seu lugar na agenda humana."

Yuval Noah Harari

Fomos pegos de surpresa pela pandemia da Covid-19 em 2020, que se espalhou rapidamente por todos os países do mundo, e apesar de não ter alta mortalidade assusta pela contaminação em massa das pessoas, colocando em risco os sistemas de saúde dos países, principalmente os mais pobres, Brasil incluído nesse exemplo. Ficamos todos em quarentena, por meses a fio, com medo, e fizemos isolamento e afastamento social, proibidos por governos de sair à rua e fazer aglomerações onde quer que seja. Os hábitos de higiene também precisaram ser reforçados: passamos a usar máscaras e descobrimos que não sabíamos lavar as mãos direito.

Muito se falou nos efeitos da crise sanitária do coronavírus em termos econômicos para os países e por enquanto não se sabe quais serão os novos rumos para a recuperação pós-pandemia, sem precedentes conhecidos. A retomada vai depender da forma como os governos gerenciarem o apoio aos cidadãos, seja na assistência médica, ou financeira.

Durante esse tempo, mudamos nossa forma de comprar e de consumir. Compramos menos produtos presencialmente, e mais produtos *on-line*. Os produtos virtuais oferecidos pelas plataformas, como vídeos e leitura, notícias e educação, supermercados e restaurantes, entraram definitivamente em nossas vidas.

Com as pessoas ficando em casa, o que já se imaginava que aconteceria em algum momento, aconteceu de fato: migramos para um mundo no qual a virtualidade das ações pesa mais do que as ações reais.

As alterações vão sendo sentidas e assimiladas em todas as áreas da gestão, aqui caracterizada como gestão 4.0, que tem a tecnologia como escopo, numa administração que utiliza as ferramentas disponíveis e busca um olhar mais humanizado, que as pessoas e os novos modelos de negócios exigem.

A palavra mais falada dos últimos meses: reinvenção. A capacidade para avançarmos sem perder as oportunidades desenhadas nesses cenários desafiadores trazidos pela pandemia será impulsionada por essa possibilidade: reinventar-se como empresa, como cidadão, como profissional e como pessoa.

Nos capítulos do livro você vai encontrar diversos casos brasileiros de sucesso nas investidas durante a pandemia. Vai conhecer a transformação digital acelerada pela qual os setores tiveram que adentrar, estando ou não preparados. Assistimos em meses, a mudanças tão rápidas, que em tempos normais demorariam anos para acontecer: no comportamento das pessoas, no uso da tecnologia e no desenvolvimento global.

OS CAPÍTULOS

O livro foi dividido em quatro partes que agregam em eixos os diversos temas abordados. Na parte I - O homem, a peste e a gestão 4.0, temos a introdução, o caminho do desenvolvimento até chegarmos à Quarta Revolução Industrial e à transformação digital, a pandemia do novo coronavírus e a gestão 4.0, a tecnologia para o enfrentamento da crise da Covid-19 no Brasil, e os comprometimentos para a saúde mental das pessoas em tempos de afastamento social.

Na parte II - O governo, a ética, a tecnologia e a responsabilidade social apresentamos como os governos agiram, mundialmente, para trazer alguma proteção social, a tecnologia envolvida para esse desenvolvimento e como as empresas ajudaram com as ações de responsabilidade social. Nos três casos vamos conhecer como a ética permeia essas ações.

Na parte III - O homem, a educação e o mundo do trabalho, vamos conhecer os desafios da educação, das lideranças e dos ambientes profissionais na nova conjuntura.

Por fim, na parte IV - O *marketing*, o comportamento do consumidor, as vendas e os riscos, vamos entender como as marcas lidaram com a situação inesperada da pandemia e a mudança no comportamento do consumidor. As

vendas, o varejo e o *e-commerce*, que trouxeram alterações significativas em seus formatos e à vida das pessoas. Trazemos ainda a abordagem que as empresas precisam adotar para lidar com os riscos inerentes à condição de existência de qualquer atividade.

Esperamos que a reflexão possa fazer parte da prática diária dos gestores brasileiros, como forma de atuação na gestão 4.0, cujo diferencial é a tecnologia em todas as áreas. Acreditamos, que nesse momento de pandemia e caos social, os gestores 4.0 possam fazer a diferença em todos os locais de trabalho.

