



Ettore Oriol

PLANO UMUARAMA 2050



PREFEITURA DE
UMUARAMA

CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC



Ettore de Carvalho Oriol

- Autor de diversas obras nacionais e internacionais.
- Professor Convidado da Fundação Dom Cabral desde 2021.
- Atua em diversas áreas da gestão pública. tais como planejamento estratégico, capacidades institucionais, políticas de transferência de renda, finanças públicas, liderança e gestão de pessoas, dentre outras.
- PhD em Administração Pública e Governo pela EAESP-FGV, com extensão na Paul O'Neill Scholl at Indiana University. Tem mestrado em Administração pelo MADE-UNESA, pós-graduação em Docência no Ensino Superior pelo SENAC-SP e graduação como Bacharel em Contabilidade pela FSA.
- Participa como pesquisador no Núcleo de Gestão Pública da FDC em projetos ligados a Capacidades Institucionais, Governança Colaborativa e Políticas Públicas de Transferência de Renda.
- Participa como pesquisador também do CEMIF-FGV no projeto Viver Mais, financiado pelo Banco Itaú.
- É professor permanente do programa de mestrado do MADE-UNESA, lecionando disciplinas como Gestão Pública, Metodologia Qualitativa e Teorias Organizacionais.
- Como professor convidado na FDC, leciona disciplinas ligadas a Estratégia aplicada a Gestão Pública e Finanças Públicas Sustentáveis.

Ettore Oriol
Tendências Internacionais e Regionais

PLANO UMUARAMA 2050



PREFEITURA DE
UMUARAMA

CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

Tendências Internacionais e Regionais



CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

Esta seção do relatório apresenta as tendências internacionais em cinco grandes áreas. Além disso, apresenta as tendências para os setores da agropecuária e serviços.

- Política Internacional
- Mudança no Centro de Poder Econômico
- Rápida Urbanização
- Mudanças Climáticas e Escassez de recursos
- Mudança Tecnológica
- Tendências para a Agropecuária
- Tendências para o setor de Serviços

Política Internacional

- **As eleições norte-americanas deste ano prometem ser bastante disputadas, com uma tendência da volta do presidente Trump ao poder.** Caso esse cenário se concretize, os EUA tenderão a voltar para uma política externa de menor interferência, mais focada em problemas internos, o que pode deixar o mundo ainda mais instável do ponto de vista geopolítico. Essas mudanças trarão novas oportunidades para diversos setores econômicos, incluindo a produção agropecuária, que pode ver o preço dos seus produtos subirem consideravelmente nos próximos anos.
- **Outro fator importante é o crescimento de uma direita mais radical na Europa.** A última eleição para o parlamento europeu aponta para esse fato, e eleições para o parlamento da França também mostram um crescimento dessa força política. Esses fatores refreiam iniciativas como o acordo entre o Mercosul e a União Europeia, reduzindo as possibilidades de crescimento no mercado europeu para o agronegócio brasileiro.
- **A guerra da Rússia e da Ucrânia se apresentou com maior fôlego que o esperado, principalmente pelo apoio de países europeus à Ucrânia, enviando armas e suprimentos.** Essa guerra acabou impactando a produção mundial de alguns componentes de defensivos agrícolas, encarecendo-os por algum momento, contudo, esse é um problema que parece já contornado.
- **A guerra de Israel contra o Hamas também teve pouco impacto na economia mundial,** gerando perdas apenas regionais e influenciando pouco a própria economia do Brasil.

Mudança no Centro de Poder Econômico

- **O crescimento das economias asiáticas está criando uma nova organização internacional de poder econômico.** A equiparação do poder econômico dos 7 países mais ricos do leste (E7) com o poder econômico dos 7 países mais ricos do mundo (G7) consolida essa transição e a construção de uma nova ordem mundial. A economia concentrada em um único bloco econômico está perdendo espaço para outra mais diversa com pelo menos dois grandes núcleos de poder econômico.
- **Essas mudanças devem trazer impactos na influência geopolítica e na capacidade econômica dos países.** Como os países desenvolvidos tendem a ter alianças políticas e econômicas mais fortes e duradouras, a tendência é de que os investimentos internacionais vindos desse novo centro de poder se concentrem em países periféricos onde a influência do antigo bloco hegemônico não seja tão consolidada.
- **Esses novos investimentos tendem a ser mais focados no mercado produtivo,** o que pode contribuir para dinamizar as economias recebedoras dos recursos, aumentando a classe média local e contribuindo para a competitividade e para a ampliação da diversidade de negócios. Para isso, é importante, que os investimentos tenham caráter mais duradouro e menos volátil.
- **A mudança no poder econômico trará um grande impacto no crescimento potencial de empresas e países que concentrarem os investimentos e que souberem direcioná-los para o desenvolvimento de capacidades em áreas até então pouco exploradas ou consideradas limitantes do próprio desenvolvimento.**

Rápida Urbanização

- Em 1800, somente 2% da população mundial vivia em cidades. Em 1950, 30%; em 2007, 50%, e a expectativa é de que em 2030 60% da população mundial viva em áreas urbanas. **Processos migratórios internos e externos estão intimamente ligados ao crescimento da população urbana, e quase sempre são desconsiderados nos processos de planejamento governamental**, seja por sua imprevisibilidade, seja por ainda serem pouco compreendidos na sua relação com o desenvolvimento.
- **Fato é que a aceleração da urbanização imporá inúmeros desafios aos municípios, principalmente do ponto de vista de planejamento urbano, investimento em infraestrutura e serviços sociais.** A pressão sobre a produção de alimentos também crescerá. Com menos produtores e precisando alimentar mais pessoas, a produtividade na agricultura precisará crescer, caso contrário, as economias regionais sofrerão drenagem de recursos para satisfazer necessidades básicas da população.
- Por outro lado, **a urbanização acelerada tende a fazer os investimentos em saúde, educação, energia, segurança e saneamento mais eficientes.** Até certo nível, a concentração de pessoas em um mesmo espaço favorece o acesso a serviços básicos e permite que estes sejam prestados com menos ociosidade, e por isso com mais eficiência.
- **Do ponto de vista Ambiental, isso deve significar uma intensificação do uso de recursos naturais**, pois, embora as cidades ocupem 0,5% do território no mundo, tendem a consumir 75% dos recursos naturais. Isso levanta preocupações a respeito da capacidade do meio ambiente de prover, nos moldes atuais, os recursos naturais que serão demandados por mais pessoas em ambiente urbano. Outra preocupação será o melhor aproveitamento do espaço urbano. Com mais população, a ociosidade de estruturas físicas tende a se tornar um problema social cada vez mais importante.

Mudanças Climáticas e Escassez de Recursos

- **Por um lado, recursos naturais essenciais à vida humana, como água, energia, alimento, e indispensáveis à vida moderna, como minerais e metais, são limitados.** Por outro, o desenvolvimento dos países tende a aumentar a demanda por esses recursos.
- **Outro elemento importante é a emissão de gases de efeito estufa causados pela utilização de processos produtivos incompletos e lineares.** No ritmo atual, a humanidade produzirá em 2034 gases de efeito estufa suficientes para alterarem a temperatura do planeta em 2 graus, quantidade suficiente para causar catástrofes de proporções nunca vistas pela humanidade. O impacto social evidente dessas catástrofes será acompanhado de impactos econômicos importantes, e o ciclo negativo tende a se reforçar, gerando ainda mais impactos sociais.
- **Para evitar que isso aconteça, as Nações Unidas têm liderado um esforço global para descarbonização das economias e diminuição das desigualdades intra e internacionais.** A iniciativa, que recebeu o nome de Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, é composta por 17 grandes áreas, compostas por indicadores e metas internacionais que também são desdobradas em nível nacional e subnacional.

Mudanças Climáticas e Escassez de Recursos

- **As ações de contenção do crescimento das temperaturas do planeta têm obrigado países e entes subnacionais a buscarem medidas para garantir o desenvolvimento sustentável**, ou seja, têm se tornado cada vez mais danosas as estratégias de desenvolvimento que não incorporem ações voltadas à conservação ambiental e social.
- **Do ponto de vista econômico, a escassez de recursos e as mudanças climáticas tendem a promover um aumento geral de preços**, principalmente em alimentos, que torna dramática a segurança alimentar da população, principalmente da mais pobre. Com níveis crescentes de fome e desespero, prevê-se a ampliação da violência inter e entre países. As estratégias mais comumente adotadas para reverter esses processos seriam a verticalização de negócios, o que tenderia a aumentar ainda mais a concentração de renda e a desigualdade econômica e social vigentes. Por isso, a adoção de mecanismos de economia circular se torna cada vez mais necessária.
- **As novas demandas econômicas, sociais e ambientais criarão novas oportunidades de mercado**, que podem ser mais bem capturadas por aqueles que adotarem processos sustentáveis mais precocemente.

Mudanças Tecnológicas

- **No mundo atual, novas tecnologias estão frequentemente sendo lançadas.** Nanotecnologia, impressão 3d, inteligência artificial, *blockchain*, big data são apenas algumas delas. Novas tecnologias demandam novas formas de fazer as coisas, novas competências e, principalmente, novos modelos mentais.
- **O desenvolvimento de competências digitais tem se tornado cada vez mais importante**, principalmente para cidades, estados e empresas que desejam se beneficiar dos ganhos globais desses mercados. Os produtos digitais são excelentes oportunidades para a inclusão de espaços geográficos distantes dos grandes centros econômicos (com o Acre) em cadeias produtivas globais. Isso porque os serviços digitais prescindem de logística física.
- **Atrelada ao desenvolvimento de novas tecnologias está a preocupação com o desenvolvimento de ambientes mais inovadores**, que se constituem a partir de investimentos em infraestrutura física (anéis redundantes de fibra ótica, 5G, *backbones*, internet pública de qualidade etc.), mudanças culturais (percepção dos erros como caminhos de aprendizagem, valorização da experiência multisectorial e multitemática, aprendizagem contínua etc.) e desenvolvimento de capacidades técnicas (em metodologias ágeis, programação, *design* digital, robótica, inteligência artificial e nas tecnologias emergentes). Os novos modelos mentais tendem a ser mais exploratórios e menos determinísticos.

Mudanças Tecnológicas

- Há pelo menos **12 tendências tecnológicas que devem moldar ou remoldar os ambientes público e privado nos próximos anos**: big data, computação em nuvem, sequenciamento genético, armazenamento de energia, robótica avançada, internet das coisas, inteligência artificial, internet móvel de alta velocidade, pagamentos digitais, nanotecnologia, *blockchain* e impressão 3D.
- **Todas essas tecnologias possuem em comum a capacidade de aumentar a eficiência e efetividade das organizações**, seja por meio da criação de mecanismos automatizados, seja pela identificação de padrões de comportamento e *insights* de mercado até então invisíveis, seja pela ampliação de influência de atores e instituições até então marginalizados, potencializando novos mercados.
- **A tendência é de que as novas tecnologias multipliquem o número de transações realizadas diariamente** pela criação de produtos mais diversos e capazes de responder às necessidades das pessoas e pela disponibilização de mecanismos que permitem a identificação facilitada de potenciais compradores e vendedores dos produtos desejados.
- **As novas mudanças tecnológicas também exigem novos papéis dos governos**, que agora precisam organizar, regular e prestar serviços também em ambiente digital. A criação desse novo ambiente, que pode ser expandido a infinitos espaços simultâneos na lógica de metaverso, aumenta ainda mais as preocupações com relação à exclusão, que, além de acontecer no mundo físico, pode ser acelerada e expandida para o mundo digital.

Tendências para o setor Agropecuário



CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

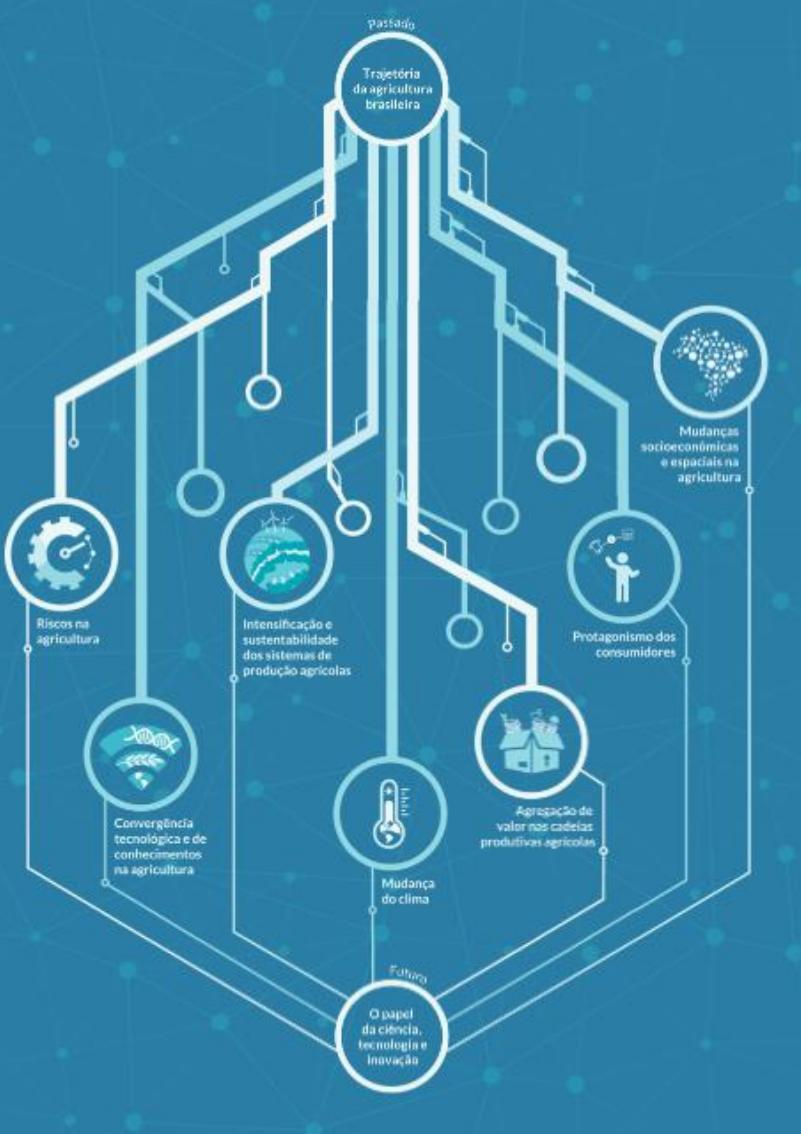
- **Maior modernização da produção Agropecuária:**
 - Busca pelo aumento da produtividade das áreas já utilizadas é um ponto central no processo de crescimento do setor.
 - Procura por novas soluções de produção sustentáveis que ampliem processos como o uso de biocombustíveis, a descarbonização, o combate ao desperdício, e a preservação de recursos naturais.
 - O uso de tecnologias modernas pode ajudar o setor a ampliar a produtividade e gerar maiores dividendos para o país e para as diversas regiões dedicadas a essa atividade no país. Além disso, quanto mais intensa a aplicação de tecnologia no campo, maiores os salários pagos, já que os postos de trabalho passam a exigir pessoas mais bem capacitadas.
 - Incentivo à criação de *startups* que desenvolvam novas tecnologias adaptadas às situações e características locais e que possam ser escaláveis no longo prazo.
- **Os impactos dos problemas e mudanças geopolíticos e econômicos exercem uma influência significativa no setor agrícola.** Os conflitos entre Rússia e Ucrânia, Israel e o Hamas, e os novos eventos no Oriente Médio acabam impactando o futuro da agroindústria. Além disso, quase metade dos países do planeta realizarão suas eleições em 2024, a exemplo dos Estados Unidos, no Parlamento Europeu, na Índia, México e muitos outros (Veja Negócios).

Tendências para o setor Agropecuário



CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC



- A EMBRAPA também publicou um manual de tendências para o Agronegócio em 2022 com uma visão do setor para 2030. Os principais pontos foram:
 - Riscos para a Agricultura:
 - Atualmente, 75% dos alimentos do mundo são gerados a partir de 12 espécies de plantas e cinco espécies de animais. Isto torna o sistema alimentar global altamente suscetível aos riscos inerentes à atividade agrícola, como pragas e doenças em animais e plantas, problema agravado pelos efeitos da mudança do clima.
 - Perdas relevantes na produção.
 - Queda das exportações.
 - Redução da ocupação direta e indireta.
 - Maior volatilidade na produção e renda dos produtores.
 - Elevação de preços para os consumidores.
 - Insegurança alimentar.

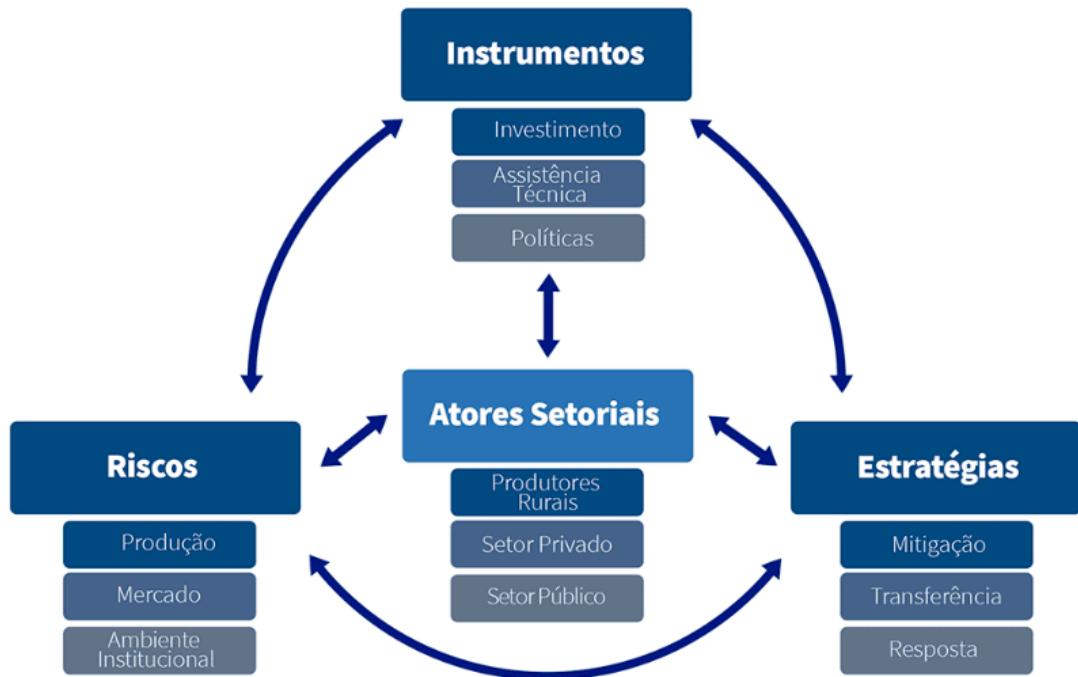
Tendências para o setor Agropecuário



CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

Visão integrada da gestão de riscos agropecuários



• Riscos para a Agricultura:

- Gestão Integrada de Riscos: As soluções para gestão do risco envolvem uma combinação de medidas e de atores. A definição da estratégia e a escolha das políticas são influenciadas por duas dimensões-chave dos riscos: a probabilidade de ocorrência dos eventos e a severidade dos impactos. Com base nessas dimensões, é possível segmentar os riscos da seguinte forma:
- Riscos frequentes, os quais ocasionam perdas pequenas.
- Riscos cuja frequência e impacto não podem ser negligenciados e nem assumidos pelos próprios produtores, que buscam proteção via operações de mercado.
- Riscos que, mesmo tendo uma frequência pequena, geram grandes perdas e por isso são classificados como catastróficos. Essas perdas não podem ser assumidas pelos produtores e, portanto, justificam-se ações governamentais.
- Três principais ferramentas:
 - Prevenção ou mitigação.
 - Transferência.
 - Enfrentamento ou resposta.

Fonte: Embrapa, disponível em: <https://www.embrapa.br/visao/o-futuro-da-agricultura-brasileira>

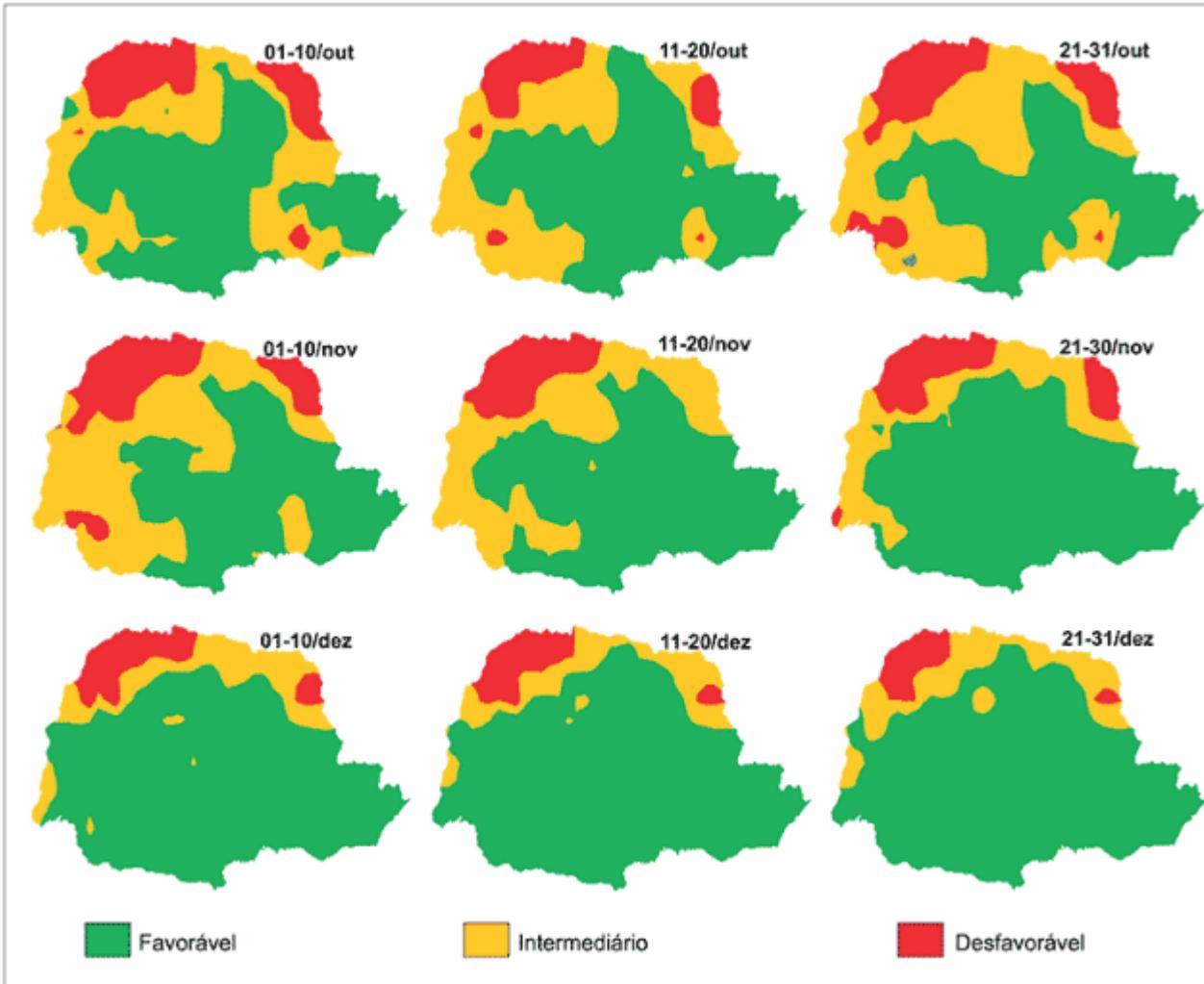
Tendências para o setor Agropecuário



CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

Zoneamento agrícola da soja no Paraná



- Exemplo de zoneamento em um estado. O estudo permite a cada município identificar a melhor época de plantio das culturas, nos diferentes tipos de solo e ciclos de cultivares, com o objetivo de minimizar os riscos relacionados aos fenômenos climáticos.

Tendências para o setor Agropecuário



PREFEITURA DE
UMUARAMA



- Tendências no Mercado de Alimentos

- **Sensorialidade e prazer:** Os consumidores priorizam o sabor e as características sensoriais do produto, mesmo pagando preços mais altos. Produtos gourmet, especiarias regionais e alimentos inovadores fazem parte dessa tendência, valorizada por 22% dos brasileiros que participaram da pesquisa.
- **Saudabilidade e bem-estar:** São produtos benéficos à saúde em diferentes aspectos, tais como físico, mental, cardiovascular e gastrointestinal. Produtos com ingredientes naturais, isentos de alergênicos ou com teores reduzidos de sal, açúcar e gorduras fazem parte dessa tendência, que ainda não está individualmente consolidada no Brasil em comparação com as demais.
- **Sustentabilidade e ética:** Assim como a tendência anterior, sustentabilidade e ética não estão consolidadas individualmente no Brasil. As duas tendências agregadas, no entanto, são valorizadas por 21% dos consumidores e devem ser consideradas no cenário de futuro, especialmente por serem promissoras para o setor agropecuário. Sustentabilidade e ética são a tendência de valorização da forma como os alimentos são produzidos, processados e comercializados. São priorizados produtos de sistemas sustentáveis e éticos.
- **Conveniência e praticidade:** É a tendência confirmada por maior percentual de brasileiros: 34%, de acordo com a pesquisa. Trata-se de um segmento motivado pelo ritmo de vida nos centros urbanos, que demanda por economia de tempo e esforço. Produtos alimentícios prontos, congelados, processados e de rápido preparo fazem parte dessa tendência.
- **Confiabilidade e qualidade:** É um pilar que orienta as escolhas de 23% dos consumidores brasileiros. São valorizados produtos seguros e de qualidade atestada. Garantia de origem, rotulagem informativa, rastreabilidade e selos de qualidade gerados a partir de boas práticas de fabricação e controle de riscos contribuem para construir credibilidade de marcas e produtos.

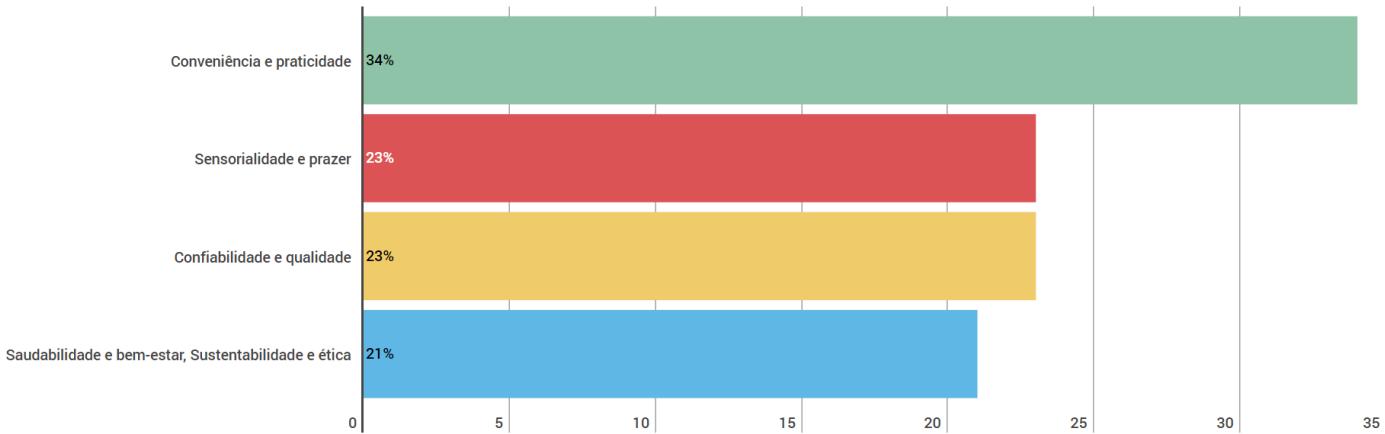
Tendências para o setor Agropecuário



CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

Tendências observadas para o consumo de alimentos no Brasil



[Download data](#)

Fonte: Embrapa. Disponível em: <https://www.embrapa.br/visao/o-futuro-da-agricultura-brasileira>

- **Agregando valor pela Origem:** A indicação geográfica é um mecanismo para identificar a origem de produtos ou serviços quando determinada qualidade se deve a sua origem ou quando o lugar de produção se torna conhecido. O Vinho do Porto é um ótimo exemplo. São vinhos peculiares da região do Douro, em Portugal. No Brasil, a Cachaça de Paraty é formalmente reconhecida como uma bebida produzida nos engenhos dessa região, no litoral fluminense. É um mecanismo de agregação de valor.

- **Nano Revolução:** Já imaginou gerar produtos mais valiosos a partir de resíduos vegetais? Isso tem se mostrado possível com o uso de nanotecnologia, que trata da matéria em escala atômica e molecular. Entre as aplicações, estão o desenvolvimento de embalagens biodegradáveis, sensores de alta sensibilidade, filtros de separação e aditivos para a indústria química. Tudo isso a partir da extração de nanocelulose, agregando valor na ordem de 100 a 1000 vezes a resíduos vegetais que eventualmente seriam descartados.
- **Bioeconomia e Automação:** Boa parte das oportunidades de agregação de valor a produtos agrícolas por meio da nanotecnologia estão inseridas em um contexto mais amplo: a bioeconomia. O diferencial da bioeconomia é a matéria-prima. Materiais químicos e energia são derivados de recursos renováveis (como a biomassa produzida pela agricultura) e não de petróleo, como os tradicionais plásticos, o asfalto e diversos outros produtos que estão por toda parte.

Tendências para o setor Agropecuário



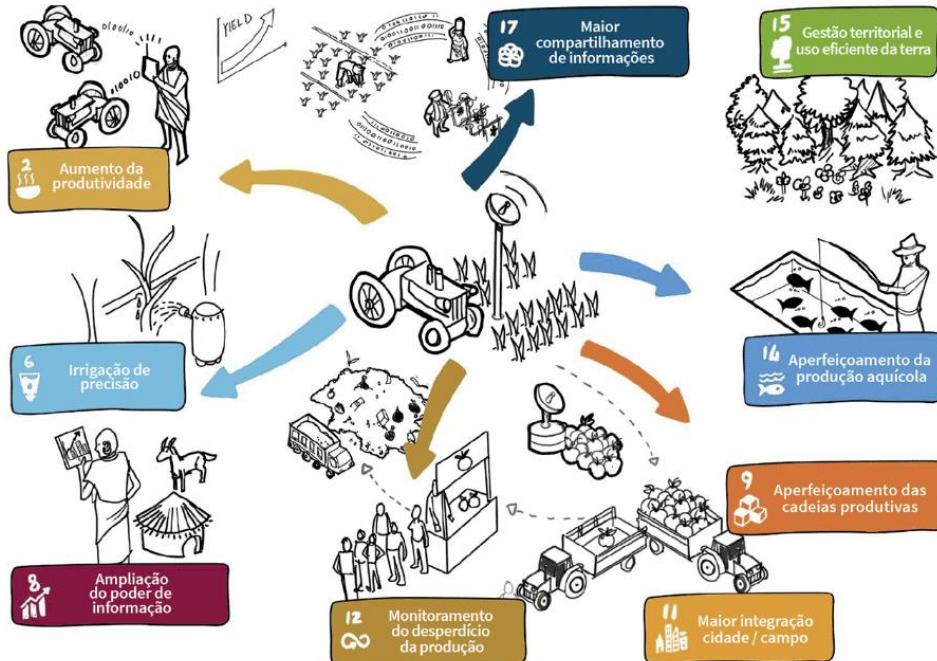
CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

- **Protagonismo dos Consumidores:** Segundo estudos, o poder dos consumidores de influenciar as decisões da cadeia produtiva agroalimentar deriva de mudanças nos seus hábitos de consumo, que são resultantes de complexos movimentos econômicos, sociais, culturais e políticos. Fatores como crescimento da população, nível de urbanização, taxa de escolaridade e educação em geral, nível de informação, estrutura etária, sobretudo grau de envelhecimento, e familiar das comunidades e níveis de renda são determinantes para mudanças nesses padrões de consumo.
 - As principais causas são:
 - Urbanização e concentração da agricultura.
 - Aumento do comércio globalizado.
 - Transição, segmentação e mudança das dietas.
- **Convergências tecnológicas vão alterar a produção e o mercado agrícola:** Convergências tecnológicas resultam da integração de conhecimentos de diferentes domínios para a solução de um problema. Não são propriamente uma novidade entre nós.
 - **Fazendas Inteligentes:** A produção agrícola já experimenta maior acesso à energia elétrica, com o uso crescente de painéis solares, o que permite vislumbrar a superação dos problemas de comunicação com maior uso de computadores e a integração dos fazendeiros na rede 4G, sua atualização para o padrão 5G, e finalmente seu acesso à Internet das coisas (Iot). No Brasil, os produtores serão ainda beneficiados com o lançamento do Satélite Geoestacionário de Defesa e Comunicações Estratégicas e a consequente ampliação do Programa Nacional de Banda Larga.
 - Assim, os produtores agrícolas poderão participar da convergência possível pela integração de geotecnologias, agricultura de precisão, da evolução exponencial da inteligência artificial e de outros recursos computacionais para promover a transformação digital das fazendas, viabilizando o chamado *smart farming* e as *smart farms*.

Tendências para o setor Agropecuário

Benefícios da agricultura digital



- A “inteligência artificial” estará presente em inúmeras fases da produção agrícola. Na agricultura e na silvicultura, redes neurais treinadas serão alimentadas por sensores autônomos que permitirão a automação de boa parte do processo de produção, viabilizando sistemas de irrigação digitalmente assistida, agricultura de precisão com aplicação de rotinas pré-programadas, automação e rede de sensores locais para mapeamento de solos, monitoramento de doenças e de variáveis meteorológicas. Novos “drones”, estações meteorológicas, GPS de precisão e câmeras especiais interconectadas poderão captar informações, indicar níveis de produtividade e necessidade de manejos específicos para diferentes talhões das lavouras.

Fonte: Embrapa, disponível em: <https://www.embrapa.br/visao/o-futuro-da-agricultura-brasileira>

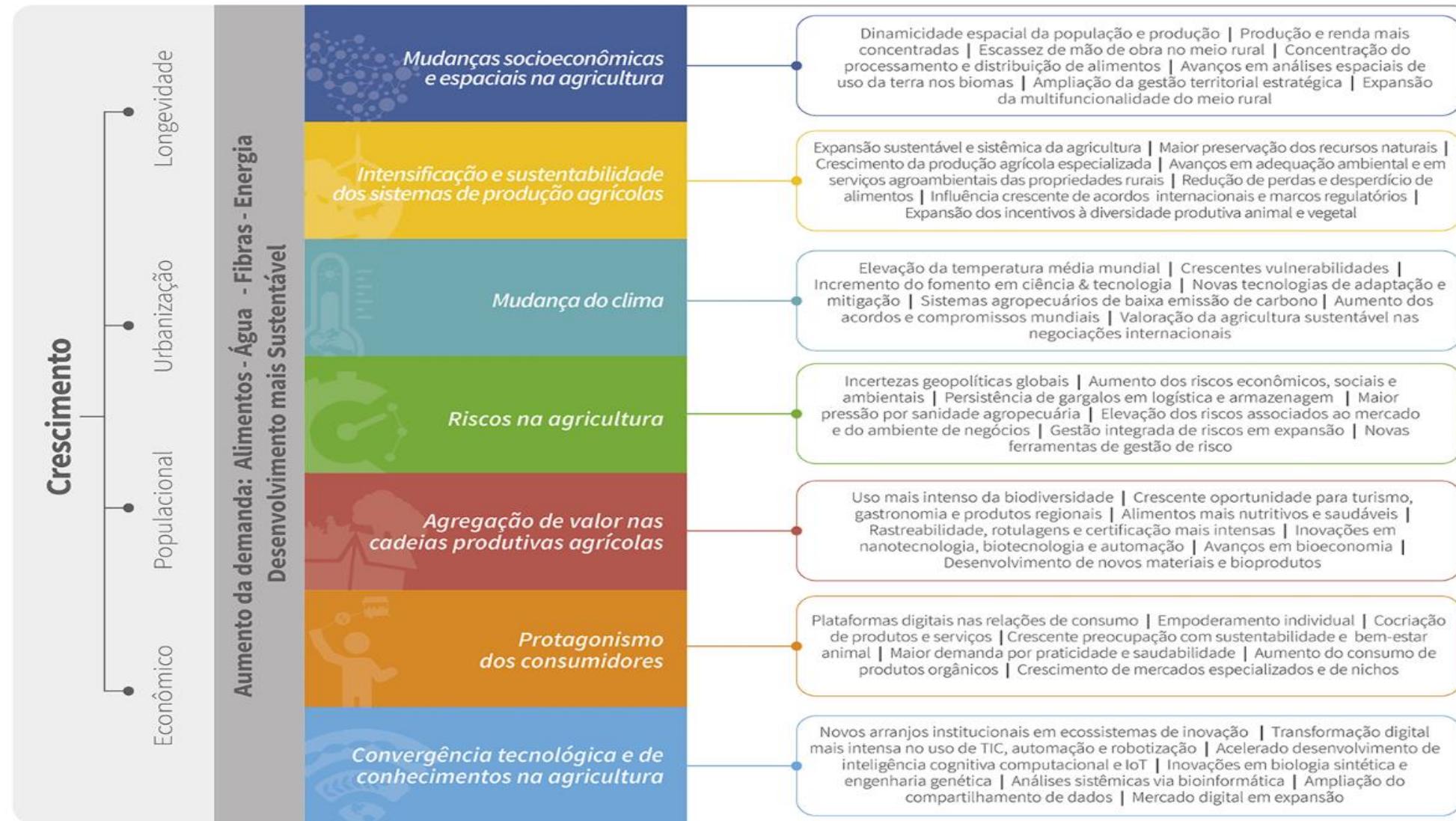
- A pecuária poderá se beneficiar do monitoramento remoto contínuo e não invasivo dos animais por meio da visão computacional e da bioacústica. Aliadas a novos processos de produção, como os sistemas integrados (ILPF), essas tecnologias poderão identificar em campo, de forma autônoma, a presença de animais doentes ou feridos ou aqueles que atingiram as metas de peso e cobertura de carcaça. Poderá indicar áreas de pastagens degradadas ou que necessitem da gestão de insumos e outras atividades da pecuária de precisão, essenciais para melhorar a produção, a qualidade da carne e o bem-estar dos animais.

Tendências para o setor Agropecuário



CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC



Tendências para Setor de Serviços



CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

- **O setor de Serviços é tratado mundialmente como a próxima etapa da evolução econômica**, e as economias mais desenvolvidas já estão em um processo acelerado de transição para essa nova realidade.
- **Com a incorporação de novas tecnologias ao agronegócio**, o setor de serviços voltados para esse público também tem grande potencial para o crescimento.
- **Segundo o Sebrae, as cinco principais tendências incluem:**
 - **Transformação digital:** Contudo, essa transformação digital precisa ter um olhar voltado para a necessidade dos clientes, e não apenas para a aplicação de processos suportados por TI. É preciso um olhar mais atual que considere a Tecnologia não apenas como uma ferramenta para se acelerar os processos já existentes, mas a partir de um novo olhar que considere todo o desenho do processo já partindo da própria tecnologia.
 - Além disso, essas mudanças precisam ser graduadas, já que a transformação digital depende de uma mudança na forma de pensar e não apenas de sua aplicação.

Tendências para Setor de Serviços



CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

- Na questão específica da transformação digital, a KE3P aponta como tendências:
 - **Inteligência Artificial (IA):** Sim, novamente precisamos destacar o impacto que a IA terá nos negócios no próximo ano. Cada vez mais essa tecnologia está se tornando indispensável, o que irá auxiliar em atividades desde a automação de tarefas até o atendimento ao cliente de forma personalizada. E, em se tratando do setor de serviços, seu uso pode ampliar a eficiência e produtividade, levando a tomadas de decisões em tempo real com muito mais chances de assertividade.
 - **Plataformas em nuvem:** Para a tecnologia, o céu não é o limite. Segundo a Gartner, até 2027, mais de 70% das empresas usarão plataformas em nuvem (ICPs) para acelerar suas iniciativas de negócios. Embora a ferramenta não seja uma novidade, sua utilização promove ganhos para toda a organização, uma vez que garante maior agilidade e segurança no acesso a dados e registros, tudo isso conciliado ao melhor custo-benefício para a empresa.
 - **Big Data:** Diariamente, as organizações emitem uma ampla quantidade de dados. Por sua vez, mais do que armazenar, é preciso tratá-los. Nesse aspecto, investir na utilização do Big Data é uma abordagem que garante que esses registros se transformem em informações e *insights* que podem fazer a diferença nos negócios.
 - **Blockchain:** Mesmo essa tecnologia sendo amplamente utilizada na área de finanças, suas aplicações vão muito além disso. Diversas organizações vêm utilizando o *Blockchain* para melhorar a transparência e segurança em toda cadeia produtiva. Além disso, é esperado que, em 2024, essa ferramenta seja integrada com a IA, permitindo que as empresas a utilizem para coletar e analisar dados de forma mais eficiente, garantindo mais segurança durante as transações e eliminando a presença de intermediários que podem influenciar o processo.

Tendências para Setor de Serviços



PREFEITURA DE
UMUARAMA

CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

- **ERP:** Certamente, o uso de um sistema de gestão também é uma forte tendência para o setor de serviços. Considerando a gama de atividades prestadas pelo segmento, seu uso ganha ainda mais relevância. Até porque, por meio de um software robusto, torna-se possível integrar recursos tecnológicos que garantem mais eficiência desde o gerenciamento operacional até o da equipe, dando margem para um controle ainda mais consistente e seguro.
- **Economia de Assinatura:** Mudança da compra de bens para a assinatura de autorizações de uso, incluindo o uso compartilhado. Algumas formas de se aplicar esse conceito:
 - Clubes de assinaturas de produtos que são entregues mensalmente aos consumidores.
 - Modelo “all you can eat”, quando os clientes pagam um preço fixo e consomem produtos de um catálogo à vontade, como no caso das plataformas de *streaming*.
 - Clubes Vip, para produtos ou serviços diferenciados.
 - Modelo de conveniência, que atende a demandas regulares sem que os clientes as solicitem.
 - Modelo de reposição, com foco em produtos e suprimentos..
- **Personalização:** Diferenciação dos serviços prestados pela possibilidade de personalização.
- **Integração de Canais:** Uso de múltiplos canais para atendimento ao cliente a partir de um conceito de *omnichannel*.

Tendências para Setor de Serviços



CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

- **Interação Humana e Automação equilibradas:** Esse é um dos pontos mais sensíveis para a prestação de serviços, como equacionar o atendimento automatizado, que traz escala, e o atendimento personalizado, que garante maior *empatia* com o cliente. Sem esses equilíbrio, o atendimento pode tanto ser muito frio, distante, ou muito custoso, retirando a empresa do mercado pela falta de um preço competitivo.