

Ettore Oriol

PLANO UMUARAMA 2050



PREFEITURA DE
UMUARAMA

CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC



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



PREFEITURA DE
UMUARAMA

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 receptoras 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 multisetorial 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.

Tendências Internacionais



PREFEITURA DE
UMUARAMA

CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

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



PREFEITURA DE
UMUARAMA

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).

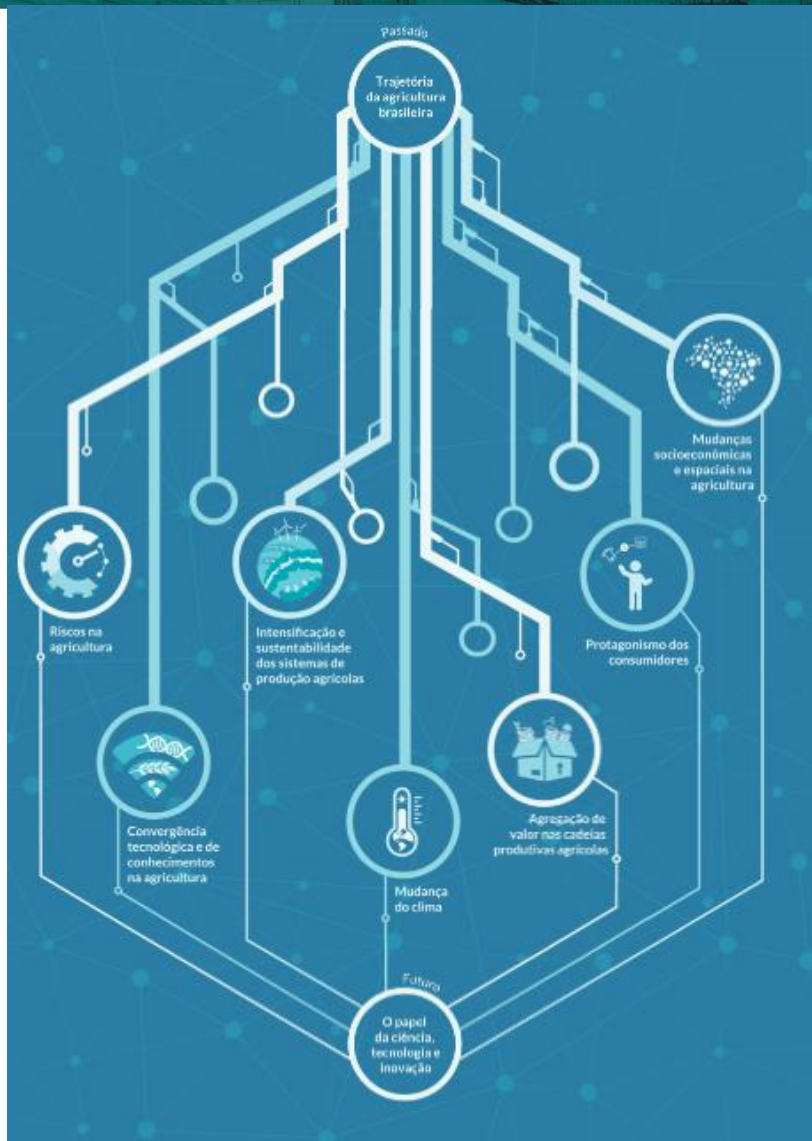
Tendências para o setor Agropecuário



PREFEITURA DE
UMUARAMA

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



PREFEITURA DE
UMUARAMA

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.

Tendências para o setor Agropecuário

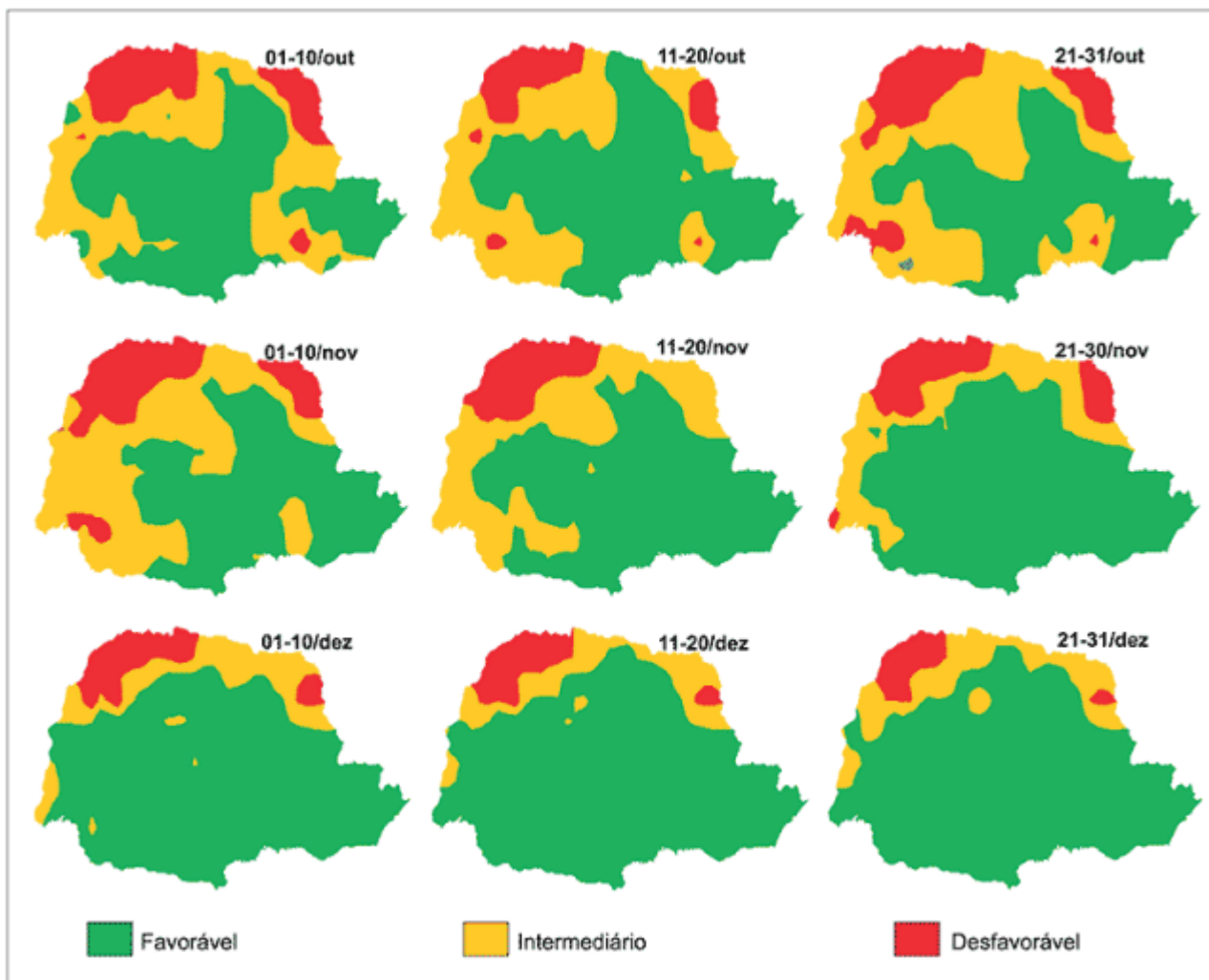


PREFEITURA DE
UMUARAMA

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

CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

- **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

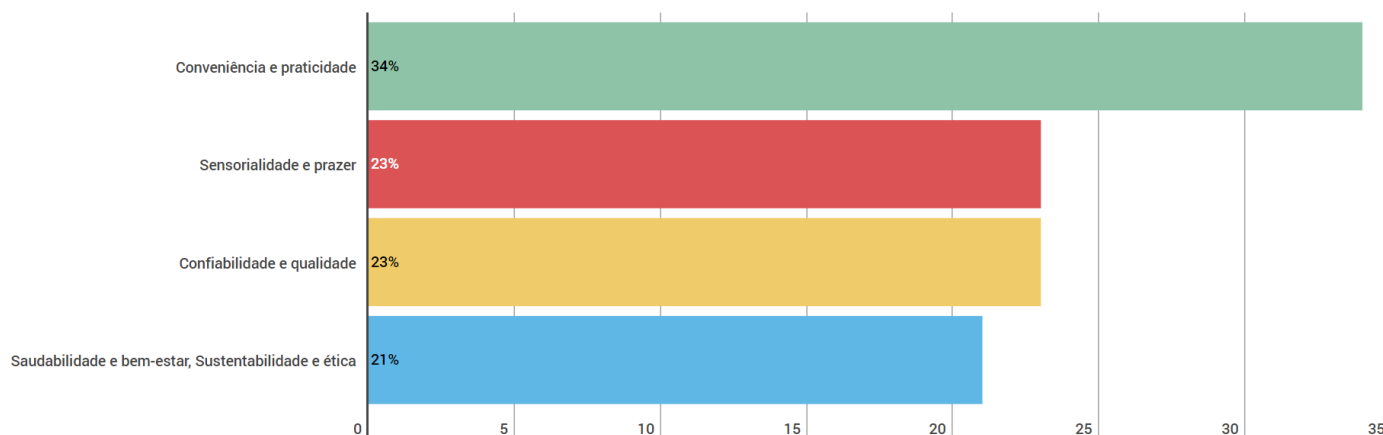


PREFEITURA DE
UMUARAMA

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



PREFEITURA DE
UMUARAMA

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

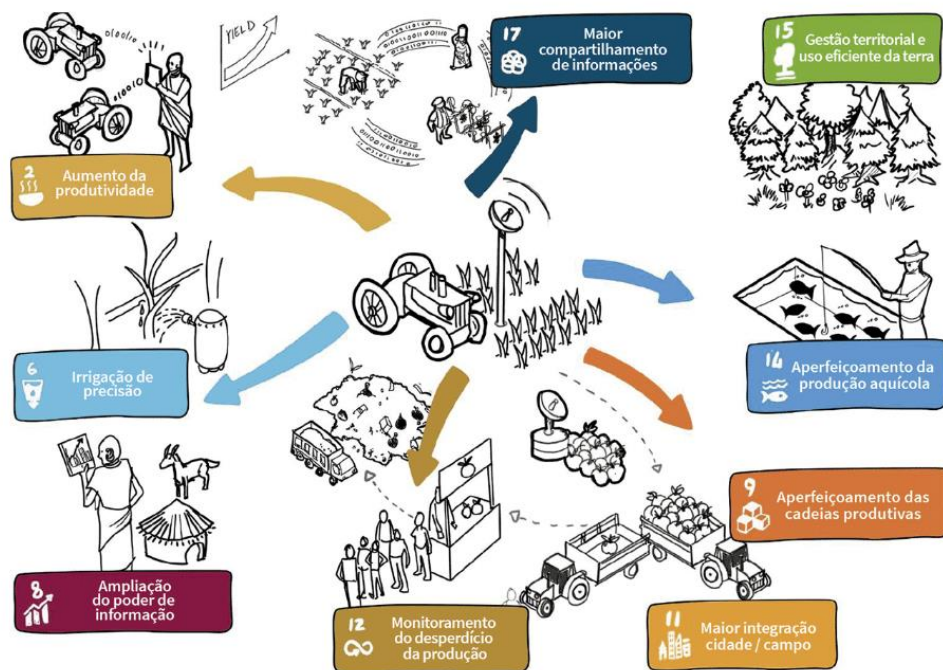


PREFEITURA DE
UMUARAMA

CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC

Benefícios da agricultura digital



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

- 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.
- 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.

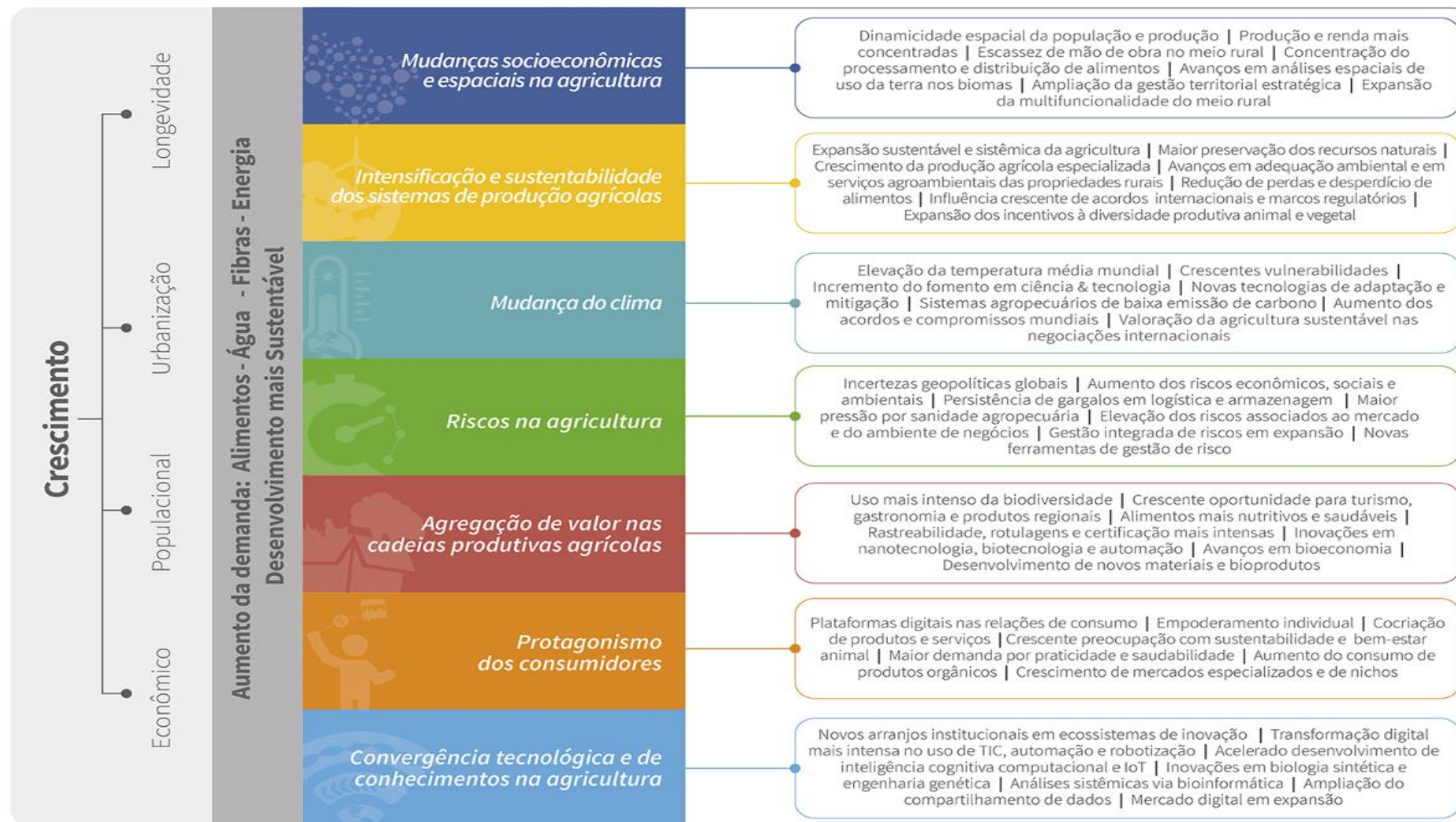
Tendências para o setor Agropecuário



PREFEITURA DE
UMUARAMA

CDU
Conselho de Desenvolvimento de Umuarama

FDC



Tendências para Setor de Serviços



PREFEITURA DE
UMUARAMA

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 gradativas, já que a transformação digital depende de uma mudança na forma de pensar e não apenas de sua aplicação.

Tendências para Setor de Serviços



PREFEITURA DE
UMUARAMA

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



PREFEITURA DE
UMUARAMA

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 equilíbrios, o atendimento pode tanto ser muito frio, distante, ou muito custoso, retirando a empresa do mercado pela falta de um preço competitivo.