

FINANCIAL DIGITAL TRANSFORMATION



Open Finance

Novos Players

Nova Jornada do Cliente

Impactos nas empresas



OUTUBRO 2021



INOVA

RESEARCH | CONSULTING | BUSINESS SCHOOL | ONLINE | CLUB

www.inovaww.com

INOVA WORLDWIDE

Uma empresa global especializada e focada em
FUTURO, TENDÊNCIAS E INOVAÇÃO
 TRENDSINNOVATION | T&I



INOVA

RESEARCH | CONSULTING | BUSINESS SCHOOL | ONLINE | CLUB

Drivers de Mudança

Estudos Prospectivos

Mapping de Cenários

Estudos de Tendências

Foresight de Negócio

Trend Tracking

Coolhunting

Gestão da Inovação

· Trendsinnovation

· Cultura de inovação

· Inovação disruptiva

· Inovação aberta

Planejamento Estratégico

Transformação Digital

Full Agile

Management Transformation

· Business Pulse

· Ambidestria Corporativa

Programas Executivos

· Mba Executivo TrendsInnovation

· Pós-mba trendsInnovation

· Programa de Certificação de
Conselheiros TrendsInnovation

· Programa de Ambidestria
Corporativa

Outros Programas

· Masters & Nanodegrees

· Inova Day & FTI Summit

· Programas In Company

· Palestras & Seminários

· Advisor & Mentoring

· Universidade Corporativa

Cursos

Assíncronos

Network

Lifelong

Learning

TRENDSINNOVATION

Mapear e identificar as transformações que ocorrerão no futuro (futurismo), através do estudo e análise dos movimentos prospectivos (foresight) e das tendências que se manifestam a nível global. Gestão de inovação e planejamento de negócio como vantagens competitivas sustentáveis, através de propostas estratégicas que asseguram o resultado e a perenidade da empresa.

Usar o conhecimento gerado pelas tendências para a gestão e inovação estratégicas nas empresas.

www.inovaww.com

www.inovaconsulting.com.br | www.inovabs.com.br | www.inovaol.com

MAPA MUNDO DA INOVA

WIN | WORLDWIDE INNOVATION NETWORK



1 BURRUS RESEARCH

2 STRATEGIC HORIZONS

3 SUCCESS MATTERS

4 SCIENCE OF THE TIME

5 DESTINATION INNOVATION

6 FUTURE PROVED

7 CAPITAL ZONE

HQ SÃO PAULO; CAMPINAS; CURITIBA



Inova TrendsInnovation Ecosystem

Avenida Paulista, 1765, 7. andar Conj. 72

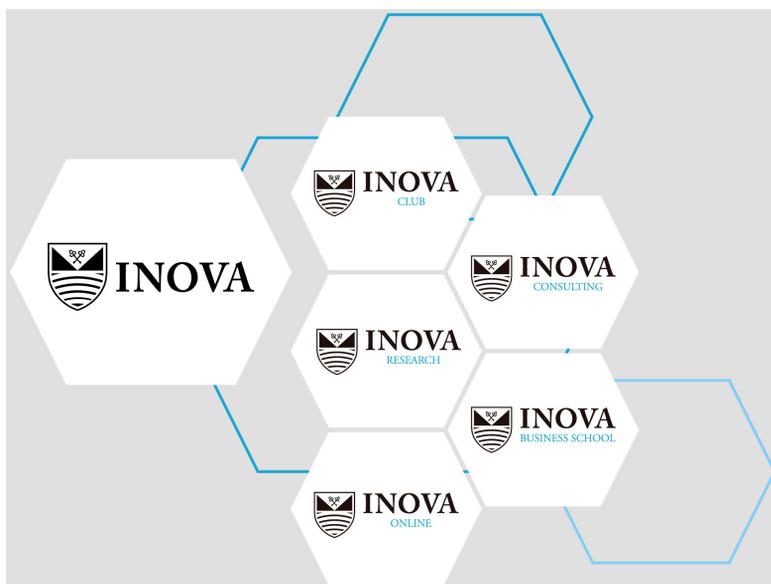
CV: 9610, Bela Vista, São Paulo, SP, CEP: 01311-930, Brasil



INOVA

RESEARCH | CONSULTING | BUSINESS SCHOOL | ONLINE | CLUB

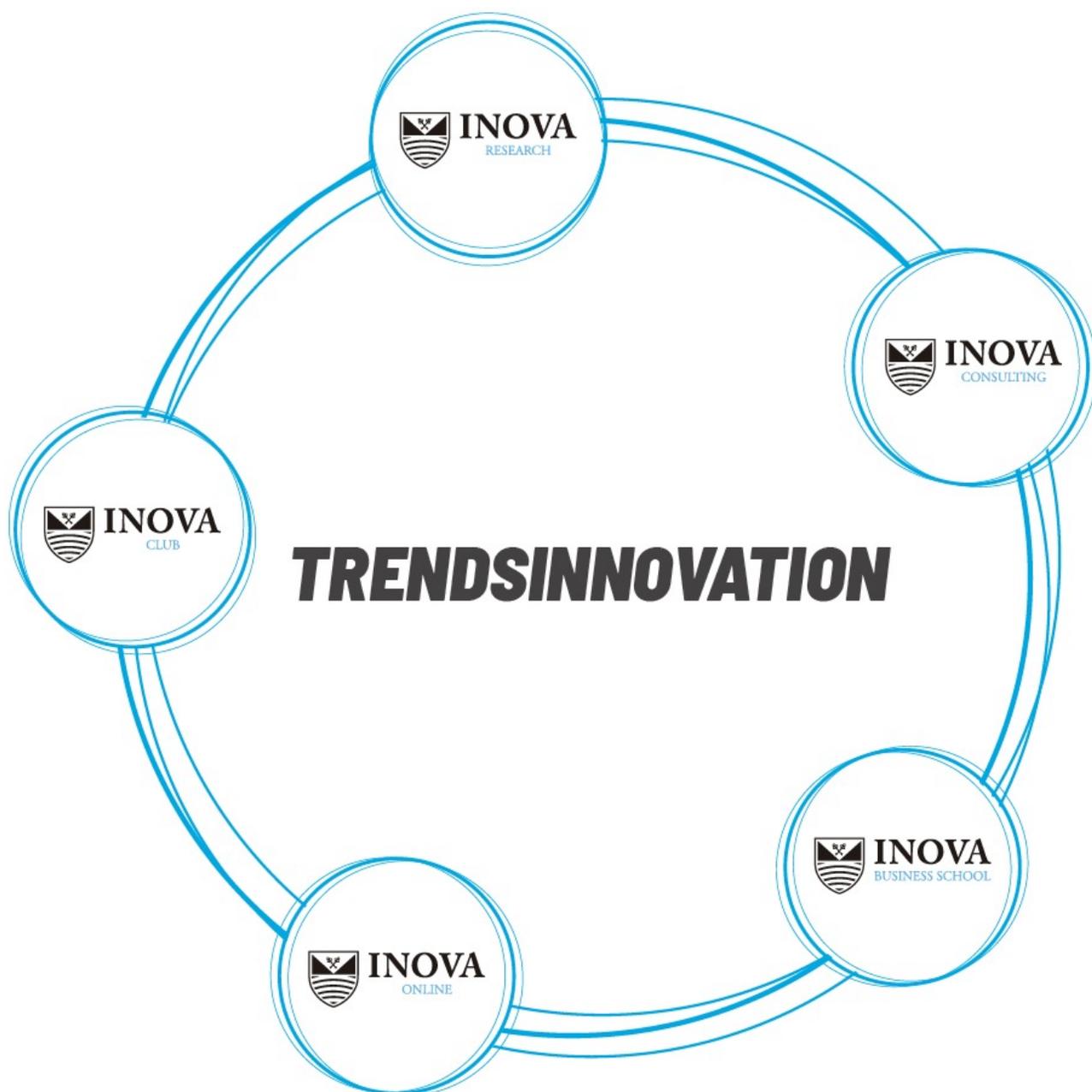
www.inovaww.com





INOVA

RESEARCH | CONSULTING | BUSINESS SCHOOL | ONLINE | CLUB



www.inovaww.com

FINANCIAL DIGITAL TRANSFORMATION



Renato Jannuzzi Cecchettini

Experiência e formação: Graduado em Engenharia Civil, pós graduado em Gestão pela FAAP, MBA em Gestão na FAAP/Wharton, Conselheiro TrendsInnovation pela Inova Business School. É professor das áreas de Marketing, Neuromarketing, Inteligência de Mercado, Estratégia e Ferramentas de Gestão da Nova Economia tanto em cursos de graduação como em cursos de pós-graduação e MBA. Atuou 15 anos na área de saúde suplementar. Possui especialização de Geração de Modelo de Negócios (BMGen) pela ESPM. Facilitador de treinamentos presenciais e online. Consultor da Inova Consulting nas áreas de Métodos Ágeis e Transformação Digital atuando nos mais diversos setores como bancos, seguros, contact centers, agro, entre outros. É diretor da Target House, empresa de consultoria em mídia e inteligência de mercado.



INTRODUÇÃO

Estamos vivendo mudanças no mercado e em nossas vidas há um bom tempo. Talvez quem tenha um pouco mais de 30 anos ainda se lembre de como era a internet em seus primórdios e como imaginávamos que seria o mundo com as mudanças que ainda chegariam. Um mundo onde não haveria limites para o conhecimento, visto que teríamos acesso às informações à distância de um clique.

A grande crise econômica de 2008 com os subprime nos Estados Unidos arrastaram a economia mundial e a perspectiva financeira das pessoas foram afetadas por mais um evento. Coloque estes eventos em uma linha e veja o impacto a que fomos submetidos: 1989, Queda do Muro de Berlin; 2001, ataque ao World Trade Center e Pentágono; 2007, lançamento do iPhone; 2008, crise dos suprimés nos EUA. E, se estamos falando de impacto em nossas vidas, chegamos a 2020 e a primeira pandemia de um mundo verdadeiramente globalizado se abate sobre nós. Pandemia. Ou seja, o mundo todo.

Mudamos a maneira como fazemos negócio. Mudamos a maneira como nos comunicamos. Mudamos a maneira como viajamos. Mudamos a maneira como cumprimentamos uns aos outros. Mudamos a maneira como compramos. Mudamos a maneira como trabalhamos, como estudamos, como conversamos. Somos outros. E isso mudou a lógica do mercado financeiro e de serviços.

A Inova elaborou uma reflexão sobre as principais mudanças do contexto financeiro num cenário pós pandemia, com o objetivo de apoiar a reflexão e decisão empresarial sobre o tema. Espero que goste.



Boa leitura,

Luis Rasquilha | CEO Inova TrendsInnovation Ecosystem (Research | Consulting | Business School | Online | Club)

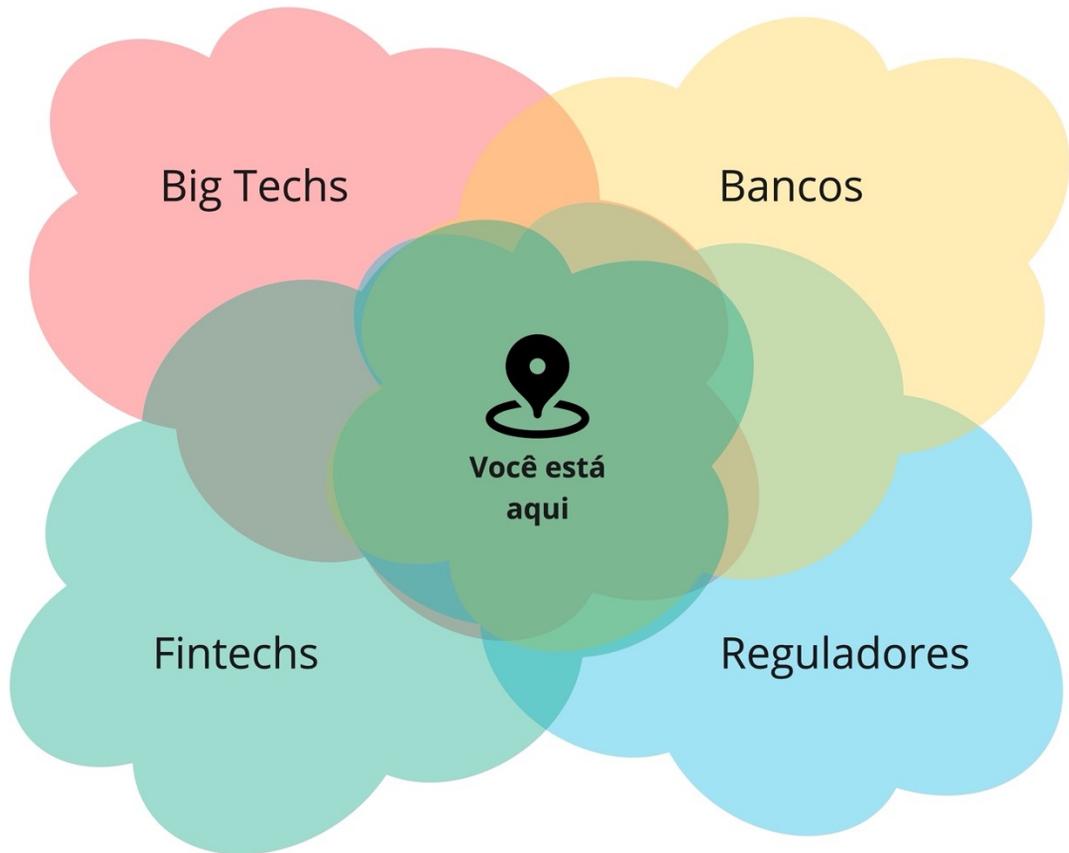
luis@inovaww.com

Estamos vivendo mudanças no mercado e em nossas vidas há um bom tempo. Talvez quem tenha um pouco mais de 30 anos ainda se lembre de como era a internet em seus primórdios e como imaginávamos que seria o mundo com as mudanças que ainda chegariam. Um mundo onde poderíamos conversar e fazer reuniões pelo computador ao invés de presencialmente. Um mundo onde não haveria limites para o conhecimento, visto que teríamos acesso às informações a distância de um clique.

Então chegou 2007 e vimos o lançamento do primeiro iPhone. Algo que era mais uma promessa de grande mudança e virada nas nossas vidas. Posso dizer que aquele momento marcou um ponto de virada de tamanha importância que não demos conta do potencial de transformação. Não pelo fato de ser um produto da Apple, mas pela mudança de padrão de tecnologia e suas consequências em nossas vidas. A partir daquele momento estaríamos definitivamente conectados para sempre. O always on virou uma realidade, não naquele momento, mas a partir daquele momento.

Coincidência ou não, pois não podemos chamar a história de coincidência, mas os acontecimentos da nossa vida econômica sofreram mais um impacto importante no dia seguinte. A grande crise econômica de 2008 com os subprime nos Estados Unidos arrastaram a economia mundial e a perspectiva financeira das pessoas foram afetadas por mais um evento. Coloque estes eventos em uma linha e veja o impacto a que fomos submetidos: 1989, Queda do Muro de Berlin; 2001, ataque ao World Trade Center e Pentágono; 2007, lançamento do iPhone; 2008, crise dos suprimés nos EUA. Claro que muitas outras coisas aconteceram durante e depois desse período, mas foque nestes pontos de virada e veja seus impactos. E, se estamos falando de impacto em nossas vidas, chegamos a 2020 e a primeira pandemia de um mundo verdadeiramente globalizado se abate sobre nós. Pandemia. Ou seja, o mundo todo.

Mudamos a maneira como fazemos negócio. Mudamos a maneira como nos comunicamos. Mudamos a maneira como viajamos. Mudamos a maneira como cumprimentamos uns aos outros. Mudamos a maneira como compramos. Mudamos a maneira como trabalhamos, como estudamos, como conversamos. Somos outros.



Neste contexto, vamos aqui dar ênfase a como lidamos com o dinheiro, do ponto de vista de utilização das instituições financeiras. Elas estão mudando e mudando ainda mais nossas vidas. Nossas empresas não são mais as mesmas em boa parte por causa dessas mudanças. Hoje qualquer vendedor ambulante tem a maquininha de cartão e o Pix. Não há mais fim de expediente ou final de semana. Você agora pode investir em criptomoedas na cotação das 23:42 de um sábado. Não há mais limite de montante, horário, lugar ou dispositivo. Sim, já somos outros.

Os primeiros bancos foram criados há muito tempo. Alguns citam exemplos até anteriores, mas vamos voltar à Idade Média e tomar o banco mais antigo e ainda existente nos dias de hoje, a Banca Monte dei Paschi di Siena, fundada em 1472, na cidade de Siena. Desde aquela época.

Mas mesmo tendo sido criados há tanto tempo os serviços disponibilizados pelos bancos são basicamente três:

- Bancos guardam os recursos dos clientes;
- Bancos movimentam os recursos dos clientes;
- Bancos proveem acesso a recursos;

Desde sua criação até hoje os bancos criam produtos que resolvem estes três problemas dos clientes. E se o mundo da época se expandiu, conquistou novos continentes, aumentou o comércio entre os povos, estabeleceu novos países, criou empreendimentos e construiu empresas, sempre o fez com o apoio dos bancos e destes 3 produtos que os bancos ofereceram aos seus clientes.

E durante estes últimos 500 anos muitos bancos foram criados, muitos fecharam e a influência dos bancos na economia aumentou. E o risco sistêmico na economia é uma preocupação das reguladores e autoridades monetárias dos países, que estabelecem as normas de funcionamento e de proteção ao sistema financeiro. Estas normas aumentam a transparência das instituições e determinam o risco máximos a que elas deverão estar expostas.

O fato de os bancos estarem regrados por normas rígidas para manter a higidez e perenidade do sistema financeiro fez com que estas instituições rejeitassem mudanças e fossem vistas como tão tradicionais que seriam incapazes de se reinventar. A imagem do banco tradicional, com caixas e gerentes atendendo a um número limitado de clientes capazes de manter contas em instituições pouco eficientes que cobravam altas taxas de seus clientes e aguardavam em fila era o mais comum há 50 anos atrás.

Mas o que aconteceu com os bancos que os transformou em centros de inovação que vemos hoje? Como pequenas empresas startups conseguiram entrar num mercado caracterizado por barreiras de entrada tão grandes?

O que aconteceu de meados da década de 1980 para cá foi que a digitalização dos negócios e da economia começou modestamente e foi se ampliando. Os bancos começaram a centralizar informações dos clientes e de suas contas em centros de processamento de dados e conectar equipamentos e agências nestas centrais. A convergência das tecnologias, em torno da internet e de equipamentos cada vez menores e mais leves foi transformando digitalmente a economia. E o Brasil sempre esteve à frente das mudanças do setor. Em seguida empresas clientes começaram a trocar arquivos com seus bancos.

Ao mesmo tempo começamos a experimentar, notadamente nos Estados Unidos, no Vale do Silício, uma série de empresas de tecnologia na esteira do desenvolvimento da internet, criando soluções simples com em grandes promessas de crescimento. As startups da era "ponto com" abriram caminho para o surgimento de várias outras. Algumas ficaram pelo caminho na conhecida crise das "ponto com", mas outras passaram pelo período, aprendendo com a conjuntura do momento. Basta lembrar que Amazon e Google surgiram um pouco antes dos anos 2000, passaram por esta crise e hoje são duas empresas que possuem a maior valorização do mercado global.

Pois foi neste substrato onde juntamos internet, economia digital, ataque às Torres Gêmeas e crise dos subprimes que a economia se reinventou e abriu espaços para pequenas empresas. Empresas desapareceram, mas as pessoas prevaleceram e criaram novas empresas. Desta vez menores e mais ágeis e se utilizando da internet em qualquer lugar e de smartphones com um ecossistema de aplicativos que poderiam oferecer soluções específicas para clientes específicos. Foi neste momento que a geração de riqueza marcou um grande ponto de virada. Aqui uma ideia poderia ser desenvolvida em uma solução digital, ganhar o mundo a um custo de desenvolvimento relativamente muito menor que nas conhecidas 2ª e 3ª Revoluções Industriais.

Neste momento pequenas empresas criavam modelos de negócios onde a criação e entrega de valor era feita a partir de uma captura de valor de custo relativamente baixo. Cite-se como exemplo as mídias sociais como Facebook e Twitter que foram lançadas nesta época.

O mundo já era outro e os bancos e o sistema financeiro tinham que se reinventar. A secular regulação rígida das autoridades monetárias não foi capaz de impedir a crise dos subprimes nos EUA e portanto deveria ser repensada. Claro que se identificou que apenas as leis não seriam capazes de regular o mercado e então sistemas de acompanhamento mais próximos, ágeis e melhores foram criados como o sistema IFRS (International Financial Reporting Standards) e os efeitos da Lei Sarbanes-Oxley, de 2002 começou a produzir seus efeitos na governanças das empresas depois de 2008.

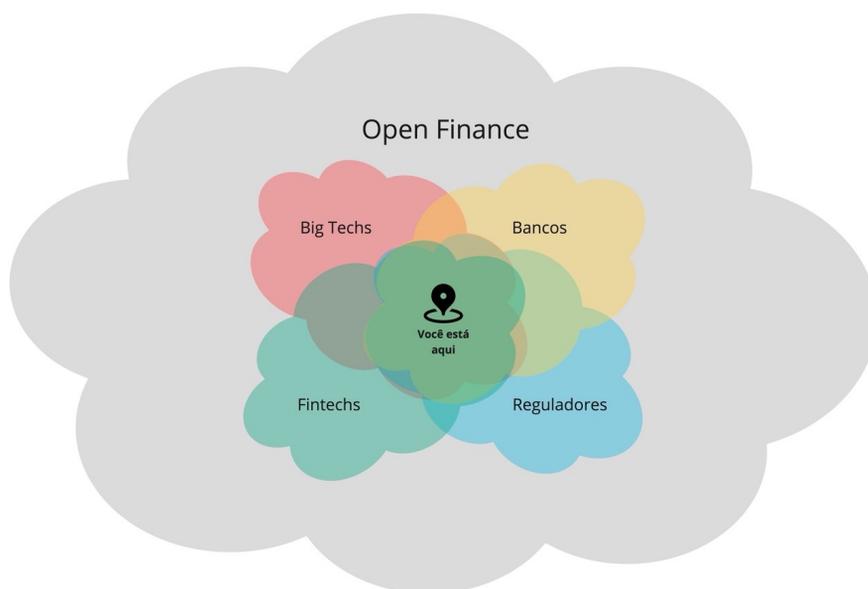
É neste momento que empresas de tecnologia começaram a desenvolver soluções na área financeira, somando-se a isso a maturação de um ambiente de aplicativos num mundo altamente conectado. Isso trouxe um outro patamar ao mercado financeiro com novos entrantes desafiando incumbentes centenários. Começam a surgir as fintechs.

E no meio deste cenário surgem também o Bitcoin e a ideia de uma criptomoeda, independente, não controlada por nenhum Banco Central e ao mesmo tempo compartilhando suas informações por uma rede distribuída de computadores, cujo valor relativo à moedas fiat (moedas fiduciárias legais, como dólar, euro, libras, garantidas por países) tem um valor de conversão que varia de acordo com a oferta e demanda. Uma moeda não lastreada e com nenhuma garantia no mercado a não ser a confiança das pessoas nas operações registradas em um livro razão distribuído, garantido por um software que impede sua falsificação. Este blockchain se mostra eficiente na garantia de autenticidade das operações pois funciona como uma corrente, onde cada ela traz informações do ela anterior. Para haver alteração de um destes blocos os anteriores (todos eles) deveriam ser alterados.

Ou seja, não há capacidade computacional capaz de alterar estas informações em todos os computadores da rede. Temos então uma moeda virtual, sem lastro, sem garantia de nenhum banco e que se baseia na confiança que as pessoas depositam nela, pois todos sabem que as operações são verídicas e auditáveis.

Inicialmente céticos a todas estas mudanças, os reguladores e autoridades monetárias começam a tentar entender os acontecimentos, oportunidades e ameaças que possam estar no radar. Inicia-se então uma aproximação entre estas instituições e as fintechs e operadores de criptomoedas. Rapidamente os reguladores percebem a necessidade de criar normas para a atuação de empresas que com alguns códigos de programação poderiam desenvolver as funções de um banco que até aqui necessitavam de um ticket de entrada bastante alto em recursos físicos e financeiros.

Esta aproximação ficou mais explícita com a instituição do sistema de Open Banking pelo Banco Central do Brasil em 2020. Inspirado pela criação do open banking na Comunidade Europeia, com a instituição do Payment Services Revised Directive — PSD2 e do GDPR - General Data Protection Regulation, o sistema de banco aberto brasileiro também prevê um compartilhamento de dados e informações financeiras do cliente com outras instituições financeiras para aumentar a oferta de produtos para este cliente. Hoje os dados são do cliente e protegidos por sigilo através de legislação específica e mais recentemente pela lei de proteção de dados, a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).



O Open Banking é um programa de compartilhamento padronizado de dados financeiros dos clientes através da abertura e integração de sistemas. Com ele o Banco Central tem por objetivo o incentivo à inovação, a promoção da concorrência, o aumento da eficiência do Sistema Financeiro e do Sistema de pagamentos do país e de alguma forma promover a cidadania financeira, através de um maior acesso aos serviços bancários. A implantação do open banking no Brasil foi dividida em 4 fases, sendo que atualmente duas fases já foram cumpridas.

No Brasil ainda há, paralelamente e em conjunto com o Open Banking o Open Insurance, implantado pela Susep (Superintendência de Seguros Privados), também com o intuito de abrir as informações de seguros de um cliente com as demais empresas para que possa haver uma maior concorrência e inovação com oferta de novos produtos. Tanto o Banco central como a Susep criaram um ambiente de testes chamado Sandbox, onde empresas podem testar novos modelos de negócio em um ambiente controlado e por tempo limitado. A ideia é que startups são empresas que testam hipóteses de negócio e podem falhar.

No mercado financeiro a regulação é rígida demais para uma startup, inviabilizando muitas vezes uma nova proposta de cobertura de seguros, por exemplo. Com o sandbox a empresa pode oferecer um tipo de seguro ainda não existente de maneira mais controlada, com exigências de constituição mais brandas e por tempo limitado. Ao final do tempo a empresa pode receber a licença definitiva para atuação. Para o sandbox as empresas enviam seus projetos ao Banco Central e à Susep onde algumas são aprovadas e podem atuar no mercado.

Fintechs são startups com soluções no setor financeiro. Problemas que antes apenas eram solucionados por bancos tradicionais hoje podem ser resolvidos por pequenas empresas que operam legalmente, fazendo a gestão de recursos dos clientes. Soluções como Serviços digitais (Contas digitais, Bancos Digitais, Carteiras digitais), Meios de Pagamento (Processamento, PDV, Mobile), Tecnologia (Infraestrutura, BaaS-Banking as a Service, Open Banking), Backoffice (Gestão Financeira, Contabilidade, Precificação), Criptomoedas (Corretoras, Investimentos, Pagamentos), Crédito (Oferta direta, Marketplace de crédito, Antecipação, P2P- empréstimos peer to peer, Consórcios), Investimentos (Gestão, Ativos e Marketplace de investimentos), Cartões (Pré-pago, Crédito), Fidelização (Programa de fidelidade, Benefícios), Risco & Compliance (Análise de Risco, Antifraude, Compliance), Câmbio (Câmbio, Cross-border), Crowdfunding (Projetos, Equity), Insurtech (Venda direta, Marketplace de seguros, Cotação, Business management), Finanças Pessoais (Gestão Pessoal, Educação Financeira, Negociação de dívidas).

Os modelos de negócios das fintechs envolvem uma visão que normalmente é buscada pelos bancos tradicionais, mas encontram alguma dificuldade de serem implementadas por estes devido ao seu tamanho, que cresceu para otimizar operações e alcançar um ganho de escala. Enquanto isso as fintechs nascem de uma folha em branco tentando resolver um problema específico do clientes com a ideia de ser centrada no cliente, utilizando dados para a tomada de decisão, soluções abertas por APIs (Interface de Programação de Aplicação) e com boa experiência de uso amigável.

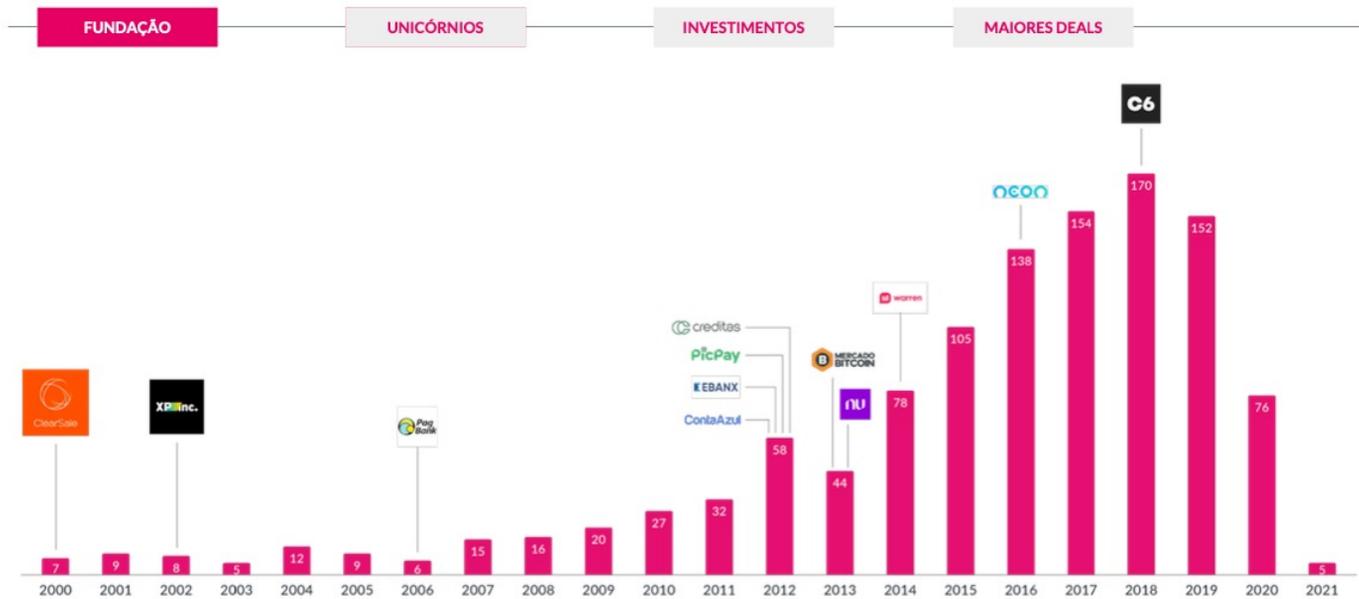
A diferença entre bancos e fintechs já começa na largada, visto que as fintechs não precisaram fazer uma transformação digital. Já nasceram com aplicações mobile, sem agências, com soluções todas online. Os bancos que buscam atender um cliente que prefere uma experiência digital como de uma fintech muitas vezes tentam emular um banco digital, criando uma espécie de camada digital em um banco tradicional.

Ou seja, muitas vezes é um front office digital, mas um back office analógico. Isso não consegue gerar a mesma experiência. Este tem sido o maior desafio dos bancos tradicionais.

As fintech iniciaram um movimento que é um verdadeiro terremoto no mercado financeiro em termos de participação de mercado. Com o apelo de oferecer um serviço de melhor experiência ao cliente, especializando-se em uma área do setor financeiro, as fintechs normalmente atraem novos clientes oferecendo serviços sem taxas ou com taxas muito menores que os bancos tradicionais. Do ponto de vista de sua operação a conta das fintechs não fecha pela baixa receita e custos que apesar de menores que de bancos tradicionais ainda são significativos. Inicialmente as fintechs são dependentes deste capital de investidores.

Mas a proposta das fintechs atrai investidores, que vêem nelas um futuro de maior participação de mercado e maior remuneração do capital investido. Os investidores então bancam este custo de aquisição dos clientes das fintechs. A grande maioria delas iniciou colecionando prejuízos bastante significativos com a promessa de lucros futuros com o ganho de escala. As maiores fintechs brasileiras, algumas perto dos 10 anos de existência começam agora a apresentar resultados positivos. No final desta rodada, temos as fintechs roubando uma fatia do bolo dos grandes bancos tradicionais e obtendo parte dos lucros do setor, que antes eram dos bancos e hoje são destes investidores.

Super storyline das fintechs



inside REPORT • FINTECH | SETEMBRO • 2021

© DISTRITO

DISTRITO | 8

É um grande rearranjo no mercado. O caminho percorrido pelas fintech na busca de resultado costuma ser parecido. Algumas fintechs iniciam como serviços especializados, atraindo clientes com tarifas baixas ou inexistentes, se juntam a outras por fusão ou aquisição, criam um ecossistema com especializações que se completam, buscam novas formas de monetização e finalmente expandem sua base de clientes. este é o panorama do rearranjo do mercado financeiro no Brasil e no mundo.

O efeito de todas estas mudanças no setor financeira foi também uma mudança na forma como as pessoas consomem e levam suas vidas. Esteja em qual camada social estiver, tenha a renda que tiver o cotidiano das pessoas foi afetado sobre maneira. Hoje as pessoas colocam crédito nos celulares de maneira digital, pagam viagens de ônibus por aplicativos municipais, fazem viagens de transporte em carros particulares sem ter que abrir a carteira no final, compram pizza por aplicativo e pagam seu carro novo com uma transferência instantânea por Pix.

Junte estas mudanças na tecnologia às mudanças como as pessoas passaram a consumir produtos depois da pandemia da Covid-19 e temos um mundo que é totalmente diferente. As pessoas se preocuparam a comprar de quem oferece uma experiência simples, sem contato (touchless) e sem atrito (frictionless). Imagine você que a principal barreira às compras online no início dos anos 2000 era a desconfiança na disponibilização de dados pessoais e financeiros em sites na internet, pois o risco de ter um cartão clonado ou dados pessoais vazados era muito grande. Hoje ao entrar numa loja online pelo smartphone ela já identifica sua autenticidade e já utiliza os dados do seu cartão de crédito que já estão armazenados naquele site. Alguns sites têm inclusive a opção da "compra com 1 clique", pois ele já tem seu endereço, sua forma de pagamento e alguns casos até sua análise de crédito pré-aprovada.

É este efeito que deve ser estudado pelas empresas, pois a jornada do cliente se alterou completamente. Os pontos de contato com as marcas mudaram porque os bancos entram nesta jornada de forma diferente. Antes com operações e processos complicados e consumidoras de tempo os bancos foram afetados pelos efeitos das mudanças exigidas por um mundo mais ágil e conectado. Dizemos hoje que as operações dos bancos devem estar embutidas (*embedded finance*) na jornada do cliente. Podemos até dizer que se antes tínhamos uma preocupação com a jornada do cliente, hoje temos que projetar os nossos negócios para uma jornada com o cliente. E isto é completamente diferente.

Instituições financeiras

As empresas do setor financeiro devem se preparar para a jornada com o cliente estando dentro da vida dele. Imagine que as opções de compra em metaversos que serão desenvolvidos pelas Big Techs deverão ter uma presença das instituições financeiras de uma forma diferente do que temos hoje. Não como uma escolha anterior feita pelo cliente por qual banco utilizar, mas uma presença imediata no momento da compra onde a opção de pagamento poderá ser feita naquele exato momento por um banco onde nem sequer eu tenha uma conta, mas que pode ser criada imediatamente com maiores vantagens para o cliente. Difícil? Pense que o Open Banking vai oferecer a facilidade de provar que você realmente é você tanto no mundo físico como no mundo virtual.

As barreiras para uma instituição financeira não vão mais existir. Ela deve estar embutida (embedada) na jornada com o cliente.

Instituições não financeiras

Em breve esta classificação não fará mais sentido, pois você pode perceber que as grandes empresas de varejo do mundo estão se tornando também empresas financeiras. A maioria dos grandes varejistas brasileiros está já possui um banco digital dentro dos seus apps de compra, com todas as funções mais comuns utilizadas nos bancos, como conta digital, pagamentos, recebimentos, Pix e, como não poderia deixar de ter, um programa de fidelidade que diminui o atrito na hora da compra. É a carteira do cliente que antes estava no bolso do cliente hoje está virtualmente dentro da loja.

Pode-se pensar que o desenvolvimento de uma solução parecida só é possível por grandes empresas. Porém agora as soluções tecnológicas de BaaS – Banking as a Service estão disponíveis para qualquer empresa poder criar a sua solução digital. Outras empresas, não só os grandes varejistas, poderão criar soluções financeiras para seus clientes.

CONCLUSÃO

Estamos em um outro mundo onde os processos anteriores não são mais os mesmos. E se antes estávamos preocupados apenas em como nossas empresas fariam a sua transformação digital, como uma maneira de fazer a gestão dos processos e atendimento ao cliente para solução do seu problema diretamente ligado ao negócio da empresa, hoje temos que pensar nesta transformação digital financeira como uma maneira de criar caminhos fluidos para que os recursos possam fluir mais livremente e sem barreiras entre os participantes desta jornada com o cliente.

Caso pretenda evoluir na aplicação destes conceitos ao seu negócio, com o objetivo de preparar o futuro com mais sucesso, fale com a gente:

contato@inovaconsulting.com.br



Um abraço e obrigado por ter chegado até aqui.

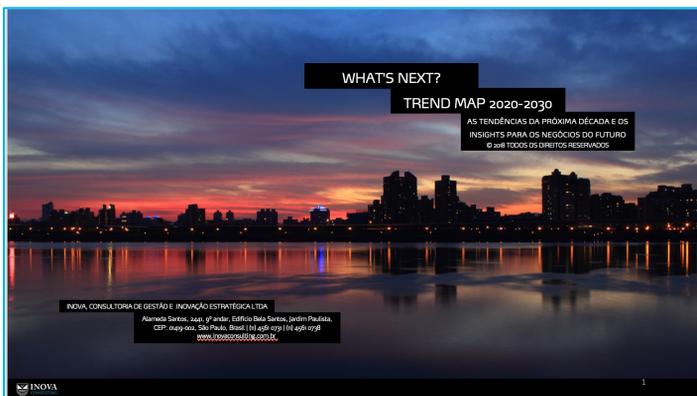
Luis Rasquilha | CEO Inova TrendsInnovation Ecosystem (Research | Consulting | Business School | Online | Club)

luis@inovaww.com

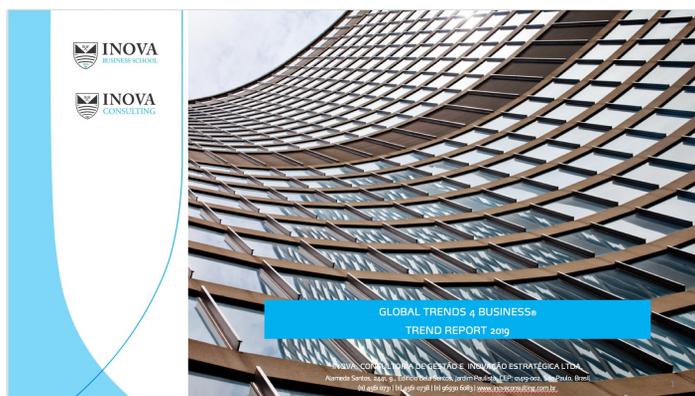
Este documento e todo o seu conteúdo são propriedade da:

INOVA, CONSULTORIA DE GESTÃO E INOVAÇÃO ESTRATÉGICA LTDA.

Pode ser duplicado, copiado, difundido e disseminado por todos quantos pretenderem utilizar o seu conteúdo para fins acadêmicos ou profissionais na forma que entenderem mais relevante. Solicitamos apenas a quem utilizar o todo ou partes deste documento que referenciem devidamente a fonte Inova e o site www.inovaww.com.



WHAT'S NEXT 2020-2030



Global Trends 4 Business



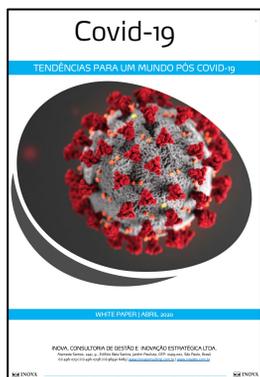
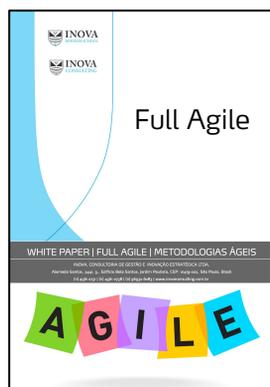
4ª Revolução Industrial & Os Shifts de Mudança



As 50 Ideias do Futuro



Tendências Pós



Dicas Práticas Pós Covid-19



Transformação Digital Mindset & Framework

2030 & Beyond

2030 & BEYOND

O mundo, as pessoas e os negócios
no pós-2030

INOVA CONSULTING | INOVA BUSINESS SCHOOL | INOVA ONLINE

INOVA, CONSULTORIA DE GESTÃO E INOVAÇÃO ESTRATÉGICA LTDA.
Alameda Santos, 2441, 9.º, Edifício Bela Santos, Jardim Paulista, CEP: 04319-002, São Paulo, Brasil
(11) 4561 0731 | (11) 4561 0738 | (11) 96630 6083 | www.inovaconsulting.com.br | www.inovabs.com.br | www.inovaol.com.br



O Trabalho do Futuro e o Futuro do Trabalho



Business Pulse



Maturidade Digital IT4.0



Ambidestria Corporativa



Humanismo Digital



Cultura de Inovação

FINANCIAL DIGITAL TRANSFORMATION



Open Finance

Novos Players

Nova Jornada do Cliente

Impactos nas empresas



OUTUBRO 2021



INOVA

RESEARCH | CONSULTING | BUSINESS SCHOOL | ONLINE | CLUB

www.inovaww.com