

SERVITIZAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: APLICAÇÕES DA INTERNET DE SERVIÇOS

Autora: Jacqueline Zonichenn dos Reis

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Franco Gonçalves

Em um mundo altamente dinâmico e competitivo, indústrias e empresas, independente de seu porte, precisam se adaptar e inovar constantemente. Insumos, produtos e processos passaram na verdade a ser *commodities* aos quais todos têm acesso para administrar sua produção. Como resposta a essa vantagem antes competitiva, porém hoje facilmente replicável, fabricantes têm explorado o potencial de crescimento das receitas por meio dos serviços. Para isso, adotam uma estratégia de agregação de produtos e serviços em soluções integradas para os clientes denominada “servitização”. Um exemplo que ilustra esse conceito seria o da *Rolls-Royce* que deixou de vender motores para passar a oferecer “*Care Solutions*”, em que os clientes compram a capacidade de utilização do motor por hora. Impulsionando esse movimento, a transformação digital torna-se referência no desenvolvimento de aplicação de inovações e tecnologias em processos de manufatura. Neste período, destacam-se tecnologias cada vez mais desenvolvidas que buscam integrar Internet das Coisas e Internet de Serviços, dois dos pilares da Indústria 4.0. A Internet de Serviços pode ser definida como um novo ambiente de negócios no qual objetos inteligentes e serviços de diferentes provedores são encontrados, contratados, usados e remunerados *on-line*, transformando modelos de negócio. Nesse contexto, esta dissertação tem por objetivo caracterizar a Internet de Serviços como uma arquitetura de transformação na produção de serviços. Trata-se de uma pesquisa exploratória, que utiliza a revisão sistemática da literatura para conceituar e definir o estado da arte da Internet de Serviços, além de modelos teóricos para exploração de suas aplicações em vários campos tais como: *Smart Cities*, *Smart Factory* ou Indústria 4.0 e, ainda, *Smart Contracts* por meio do uso de *Blockchain*. Espera-se que os resultados obtidos caracterizem adequadamente essas novas tecnologias e suas

aplicações no âmbito da servitização e da transformação digital.

Apoio

PROSUP- CAPES