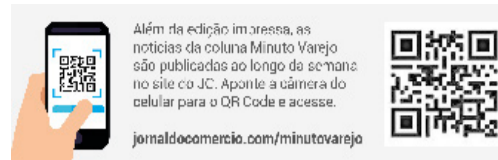




**Patrícia Comunello**  
patriciacomunello@jornaldocomercio.com.br



# Consumidor do futuro será mais humanizado?

Consultoria global apresentou estudo muito aguardado durante a NRF

Uma das conferências mais esperadas da NRF Retail's Big Show, em Nova York, é sempre a da consultoria global WGSN. Em 2025 não foi diferente, com plateia lotada e diagnóstico que impactou muitos dos presentes, entre eles gaúchos que acompanham o evento, que se encerra hoje no Javits Center, em Manhattan. Uma das estrategistas da WGSN Cassandra Napoli apresentou as previsões de como deve se comportar o consumidor até 2027.

O ano serve apenas de referência, pois muitos movimentos e novas perceptivas e olhares já estão rastreadas, como a atenção e atitudes da Geração Z (abaixo dos 30 anos) e disseminação de tecnologias, como da inteligência artificial (IA).

Lembrando: o tema da NRF deste ano é "Game Changer", no inglês, que pode ser traduzido como "Divisor de Águas". Cassandra projetou tendências sociais e de consumo. Na cesta, está, por exemplo, a adesão ao uso de assistentes de IA e que 82% das pessoas querem aprender mais sobre a tecnologia. O estudo é de contrastes, pois 57% dos consumidores globais gostariam que seus países fossem como no passado.



Cassandra apresentou como as pessoas devem agir até 2027

## O Sebrae-RS listou seis principais achados do estudo global

- 1. A era da imaginação:** A criatividade será a chave para construção de laços mais profundos com os consumidores. As marcas devem se distanciar de soluções tradicionais e apostar em inovação.
- 2. Conexões autênticas:** criar comunidades intencionais será importante para marcas que buscam conquistar a lealdade do público.
- 3. Harmonia entre humanos e IA:** inteligência artificial deve ser usada pra simplificar a vida, mas a interação humana continua sendo essencial.
- 4. Mudanças climáticas e sustentabilidade:** adaptar-se vai além da conscientização. É hora de práticas sustentáveis e regenerativas.
- 5. Nostalgia e autenticidade:** O desejo por autenticidade está em alta, e histórias verdadeiras que conectam passado e futuro podem criar laços emocionais fortes.
- 6. O poder do brincar:** a gamificação será uma ferramenta poderosa para engajamento e inovação, trazendo mais leveza e criatividade para os negócios.



Inteligência Artificial ainda tem muito o que avançar, diz Faccio

## No Ponto: IA na Lojas Renner

Em sua sexta NRF, o CEO da Lojas Renner, Fabio Faccio, falou com a coluna sobre um dos assuntos que marcam a edição do evento: uso de Inteligência Artificial (IA) pelo varejo. "Usamos IA generativa para produtividade, ganhos, decisão de sortimento e distribuição de produto, para filtrar as principais tendências e também para atendimento conversacional. Tem muita coisa para fazer, muita oportunidade que a gente ainda está evoluindo. Acho que tem muita solução que melhora a jornada do cliente, melhora as decisões de produto e a produtividade dos times. É um mundo pela frente. Estamos só no começo. Quanto mais assertivo e produtivo você consegue ser no trabalho, ganha eficiência para o cliente e melhoria

de serviço e de produto. Consegue também eliminar desperdício, o que é muito mais sustentável, e gerar mais riqueza com menos esforço. Quando se produz o que realmente é necessário, na quantidade certa e no local certo, o cliente tem um produto melhor, de mais qualidade, com preço mais atrativo e temos uma geração de riqueza para o acionista e para fornecedores. A inteligência do time é potencializada pela IA. Uma frase que me marcou na conferência do primeiro dia, com a Azita Martin, vice-presidente e gerente-geral, de varejo e logística executiva da Nvidia, foi quando ela disse: "Ninguém tem receio de perder o emprego por causa de IA, mas você pode perder o emprego para alguém que use IA, se você não usa."

# Entidades gaúchas selam 'união' inspiradas nos varejistas dos EUA

A NRF 2025 motivou os dirigentes das entidades varejistas que estão na comitativa gaúcha a selarem "uma união", aproveitando o ambiente repleto de informações e temática de desempenho e inovações no setor, com palco principal o Javits Center, em Nova York. A comitativa é a maior da história de participação com assessoria técnica do Sebrae-RS. "Estamos todos aqui em busca do melhor resultado para o setor", destacou o presidente da Fecomércio-RS e do Conselho Consultivo do Sebrae-RS, Luiz Carlos Bohn. A "união", considerando as pautas comuns do varejo, tem ainda a Federação Varejista do RS, Sindilojas Porto Alegre e CDL Porto Alegre. Bohn explica que a convergência e o fortalecimento da parceria é efeito das interações que estão ocorrendo em meio à missão nos Estados Unidos. Na edição da feira em 2024, as quatro entidades já estavam juntas no roteiro, com a assessoria do Sebrae. "Os varejistas norte-americanos têm muito a nos ensinar na maneira como atuam. Eles querem fazer negócios. Estamos aqui para aprender", destacou o presidente da Fecomércio-RS, citando que chamou a atenção a forma como os dirigentes da Federação Nacional do Varejo (NRF, de National Re-

tail Federation) e líderes das companhias se referem ao setor.

"Todos tratam da cadeia como "a indústria", que abrange desde a logística, os fornecedores (produtores e serviços) e os comerciantes", ressaltou Bohn. "Temos de evoluir. Todos ganham com isso", completou o dirigente da maior entidade de comércio e serviços do Estado. Irio Piva diz que o ato das entidades foi um "momento histórico" e ocorreu durante uma das atividades da agenda em Nova York, quando os integrantes da comitativa faziam um balanço do primeiro dia da NRF e das visitas técnicas. O grupo terá mais um dia de giro por lojas na cidade, que será amanhã. "A união é em prol de um varejo muito mais forte", definiu Piva, da CDL-POA. "Quando estamos 'juntos', conseguimos resultados melhores", afirma. "É um momento para estarmos juntos, conectados e focados em nossos propósitos. Quem veio para cá está aprendendo muito. Vamos levar este conhecimento para o Estado", projeto Pioneer. "É um momento histórico, cinco entidades que estão aqui em busca de novidades para levar ao setor. Isso não acontecia no passado e hoje temos possibilidade de fazer isso", credits Arcione Piva, do SindilojasPOA.



Arcione, Bohn, Pioner e Piva (da esq. para a dir.) destacam parcerias

## Live terá destaques direto da feira

Live hoje, pelo Instagram do Jornal do Comércio (@jornaldocomercio), trará, direto de Nova York, os destaques da NRF 2025, com a participação de dirigentes da Fecomércio-RS, do SindilojasPOA e CDL-POA, do Sebrae-RS e da Federação Varejista do RS. A transmissão começa às 14h (hora do Brasil) e às 12h (hora de Nova York). Estarão a colunista Patrícia Comunello, os presidentes da Fecomércio-RS, Luiz Carlos Bohn, do SindilojasPOA, Arcione Piva, da CDL-POA, Irio Piva, e da Federação Varejista, Ivonei Pioner, e o coordenador de varejo do Sebrae-RS, Fabiano Zortéa.