

OPINIÃO

Entregar rápido é só uma parte da promessa logística

Sanderson Pajeú
CEO e Fundador da naPorta

A logística entrou em uma corrida pela velocidade. Entrega no mesmo dia, em poucas horas ou em prazos cada vez menores passou a ser apresentada como sinal de eficiência e, em muitos casos, como argumento decisivo para conquistar o consumidor. A velocidade é, de fato, um atributo importante. O problema começa quando ela passa a ser tratada como a principal medida de qualidade de uma operação que precisa fazer muito mais do que simplesmente chegar rápido.

Essa discussão ganha relevância porque o comércio digital já ocupa uma parcela significativa das compras dos brasileiros. No terceiro trimestre de 2025, as vendas online representaram 18,7% do total do comércio, segundo o FGV IBRE, um dos maiores patamares da série histórica. Com o canal digital consolidado, a logística deixou de ser apenas uma etapa operacional nos bastidores e passou a fazer parte da própria experiência de compra. Nesse contexto, a pergunta mais importante talvez não seja apenas quanto tempo uma entrega leva, mas se a promessa feita ao consumidor

consegue ser cumprida de forma consistente.

Os dados sobre comportamento de compra ajudam a colocar essa corrida em perspectiva. Segundo o Indicador de Vendas Online da FGV IBRE, 78,2% dos consumidores consideram o preço do produto um fator relevante, enquanto 72% priorizam frete grátis ou acessível e 50,3% apontam a entrega rápida como diferencial. Pesquisa do SPC Brasil com a Offerwise mostra ainda que o consumidor tolera, em média, 4,5 dias de espera antes de se sentir insatisfeito, com 45% aceitando esperar até cinco dias e 24% até dois. O prazo importa, portanto, mas aparece dentro de uma equação mais ampla de custo, conveniência e confiança.

Isso não significa minimizar o problema da demora. Segundo a pesquisa NuvemCommerce 2026, 35% dos consumidores desistem de uma compra por causa do prazo de entrega, enquanto 57% abandonam o carrinho quando percebem que o frete é mais caro do que esperavam. O dado mostra que existe uma relação direta entre logística e conversão. Mas também ajuda a perceber que reduzir dias de espera é apenas uma das variáveis que determinam a

qualidade percebida pelo consumidor. Uma entrega rápida que chega fora do prazo prometido, não alcança determinada região ou gera insegurança também produz uma experiência ruim.

Existe ainda uma variável que costuma desaparecer quando comparamos apenas prazos médios. O Brasil não possui uma geografia logística homogênea. A estrutura disponível em grandes capitais e centros urbanos não é a mesma encontrada em cidades menores ou regiões onde a oferta de operadores é limitada. Uma promessa de entrega rápida em uma praça altamente atendida não significa que o mesmo padrão possa ser reproduzido em territórios com menor infraestrutura. Por isso, discutir a evolução da logística sem discutir cobertura é olhar apenas para uma parte do problema.

A própria transformação do mercado exige essa visão mais ampla. À medida que diferentes empresas ampliam investimentos em velocidade e infraestrutura, surge uma questão sobre como levar qualidade logística para além dos grandes ecossistemas e das regiões mais rentáveis. O desafio não é impedir que as operações mais estruturadas entreguem mais rápido.

É evitar que velocidade se torne sinônimo de excelência e faça com que cobertura, previsibilidade, segurança e taxa de sucesso sejam tratadas como atributos secundários.

É nesse ponto que inteligência territorial, tecnologia preditiva e inteligência artificial podem contribuir. Conhecer como cada região se comporta permite planejar rotas, estimar prazos e identificar onde diferentes modelos de operação fazem mais sentido. A experiência do consumidor também depende de elementos menos visíveis, como informação adequada sobre o pedido, capacidade de cumprir a janela prometida e preparo dos profissionais responsáveis pela última milha. O entregador, afinal, é muitas vezes o único representante físico da cadeia logística que o consumidor encontra.

Para os embarcadores, isso também significa rever a forma como parceiros logísticos são avaliados. O prazo médio pode continuar sendo um indicador importante, mas não deveria aparecer isoladamente. Entregas dentro do prazo prometido, taxa de sucesso, cobertura regional, segurança e qualidade da informação ajudam a revelar se a operação realmente funcio-



NAPORTA/DIVULGAÇÃO/JC

na para o consumidor. Em determinadas regiões, um parceiro regional com conhecimento do território pode oferecer uma experiência mais consistente do que uma estrutura nacional que não consegue manter o mesmo padrão em todas as praças.

A velocidade continuará sendo um diferencial relevante do varejo digital. A questão é não confundir velocidade com qualidade logística. Uma operação madura não é necessariamente aquela que estabelece o menor prazo possível, mas aquela que consegue cumprir sua promessa de maneira previsível, segura e abrangente. No fim, o consumidor não compra uma quantidade de horas ou dias. Ele compra a expectativa de que aquilo que foi prometido no momento da compra será entregue. E é essa consistência, mais do que um recorde de velocidade, que sustenta a confiança no comércio digital.

Governo do RS amplia sistema de contratação de empresas para obras

O governo do Estado, por meio da Secretaria de Obras Públicas (SOP), expandiu o sistema de credenciamento de empresas, no qual é utilizado um cadastro prévio de prestadoras aptas a executar os trabalhos e que são acionadas conforme a necessidade. O modelo já abarcava a elaboração de projetos e atendimentos técnicos de arquitetura e engenharia e agora inclui serviços de topografia e sondagem,

que avaliam as condições do terreno para a execução das obras.

Por eliminar a necessidade de uma nova licitação a cada contratação, o credenciamento de empresas acelera o início dos trabalhos. Ele simplifica um processo que poderia ser bastante demorado. A análise das prestadoras interessadas é realizada previamente na Central de Licitações (Celic). Quando um departamento da SOP encaminha uma

demanda, basta selecionar uma das pré-habilitadas, dando mais rapidez ao andamento. Com isso, o tempo médio para contratação que, por outros modos, poderia levar de seis meses a um ano, caiu para pouco mais de 40 dias. O gerenciamento do sistema é feito pela Equipe de Gestão de Credenciamento (EGC), pela Equipe de Contratos de Obras e Projetos (Ecop) e pela Assessoria Jurídica da SOP.

O edital de credenciamento de empresas para execução de projetos está aberto desde o ano passado. Em agosto, começou o de sondagem, que é a investigação do subsolo a fim de se obter dados para projetos de fundações e definição de soluções de engenharia a partir das condições encontradas. Em setembro, iniciou-se o de topografia, que é a análise das características do terreno e que, além

de subsidiar a elaboração das intervenções, serve para fins de registro e regularização das áreas. Não há prazo de encerramento das inscrições em todas as modalidades.

Os interessados em participar devem estar previamente registrados no Portal do Fornecedor RS, e o Portal de Compras Eletrônicas reúne o envio da documentação e os resultados da análise dos documentos.

PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS (PGRS),
ASSESSORIA EM LICENCIAMENTO AMBIENTAL E LAUDO DE COBERTURA VEGETAL.
ACESSE NOSSO SITE E CONHEÇA NOSSOS SERVIÇOS

51 99975.0551 | 99988.0104

www.nichosconsultoria.com.br

