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. Entregas no mesmo dia ou em poucas horas passaram a ser apresentadas como sinais de eficiência e argumentos para conquistar consumidores. A rapidez é importante, mas o problema começa quando se torna a principal medida de qualidade de uma operação que precisa fazer muito mais do que chegar depressa.

No terceiro trimestre de 2025, as vendas online representaram 18,7% do comércio brasileiro, 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 e passou a integrar a experiência de compra. A questão, portanto, não é apenas quanto tempo uma entrega leva, mas se a promessa feita ao consumidor pode ser cumprida de forma consistente.

Os dados de comportamento reforçam essa perspectiva. Segundo o Indicador de Vendas Online da FGV IBRE, 78,2% dos consumidores consideram o preço relevante, 72% priorizam frete grátis ou acessível e 50,3% apontam a entrega rápida como diferencial. Já uma pesquisa do SPC Brasil com a Offerwise indica que o consumidor tolera, em média, 4,5 dias de espera antes de se sentir insatisfeito. O prazo importa, mas faz parte de uma equação que também envolve custo, conveniência e confiança.

Isso não significa minimizar o impacto da demora. Na pesquisa NuvemCommerce 2026, 35% dos consumidores afirmaram desistir de uma compra por causa do prazo, enquanto 57% abandonam o carrinho quando o frete custa mais do que esperavam. A logística influencia a conversão, mas reduzir o tempo de espera é apenas uma das variáveis da experiência. Uma entrega rápida que não cumpre o prazo prometido, não atende determinada região ou gera insegurança também resulta em frustração.

O Brasil, além disso, não possui uma geografia logística homogênea. A estrutura disponível nas grandes capitais difere daquela encontrada em cidades menores e territórios com oferta limitada de operadores. Uma promessa de entrega rápida em uma região bem atendida não pode ser reproduzida automaticamente em locais com menos infraestrutura. Por isso, discutir a evolução da logística sem considerar a cobertura significa enxergar apenas parte do problema.

Tecnologia preditiva, inteligência artificial e conhecimento territorial podem ajudar a planejar rotas, estimar prazos e identificar os modelos operacionais mais adequados a cada região. Para os embarcadores, isso também exige rever os critérios de avaliação dos parceiros logísticos. Além do prazo médio, é importante acompanhar entregas realizadas dentro da janela prometida, taxa de sucesso, cobertura regional, segurança e qualidade das informações fornecidas ao consumidor.

Em determinadas regiões, um operador local com conhecimento do território pode oferecer uma experiência mais consistente do que uma estrutura nacional incapaz de manter o mesmo padrão em todas as praças. O objetivo não deve ser limitar os avanços em velocidade, mas impedir que ela se torne sinônimo de excelência enquanto cobertura, previsibilidade e segurança ficam em segundo plano.

A velocidade continuará sendo um diferencial do varejo digital, mas uma operação

NAPORTA/DIVULGAÇÃO/JC



madura não é necessariamente aquela que estabelece o menor prazo possível. É aquela que consegue cumprir o que promete de maneira previsível, segura e abrangente. No fim, o consumidor não compra uma quantidade de horas ou dias, mas a expectativa de receber aquilo que foi prometido. É essa consistência, mais do que um recorde de velocidade, que sustenta a confiança no comércio digital.

Sindiatacadistas RS
Sindicato do Setor no Comércio

SIGA NOSSAS MÍDIAS SOCIAIS E FIQUE LIGADO NAS NOVIDADES:
SINDIATACADISTAS.COM.BR @SINDIATACADISTASRS SINDICATACADISTAS /COMPANY/SINDIATACADISTAS

EDIÇÃO EM PORTO ALEGRE DO CAFÉ TRIBUTÁRIO DEBATE AS ALTERAÇÕES REFORMA TRIBUTÁRIA

Evento do próximo dia 13/11 será conduzido pelo especialista Gustavo Verch irá abordar as ações coletivas e também os impactos da reforma tributária

O Café Tributário está de volta a Porto Alegre nesta semana para colocar em foco temas que impactam diretamente o dia a dia das empresas. Na próxima sexta-feira, dia 13/11, às 8h, a sede do Sindiatacadistas RS recebe o sócio do escritório Rafael Pandolfo Advogados Associados, Gustavo Verch, que irá abordar temas como ações coletivas - novas ações e benefícios disponíveis - e Reforma Tributária - os novos desdobramentos e seus impactos.

Com larga experiência em Direito Tributário, Verch irá apresentar as ações coletivas do Sindiatacadistas RS que já foram encerradas e cujos benefícios estão disponíveis aos associados, como as ações relativas ao ICMS-ST, IPI-Frete, verbas indenizatórias e exclusão da Selic da base de cálculo do IRPJ e da CSLL. "Também abordaremos as ações em andamento, incluindo novas discussões tributárias de interesse do setor atacadista, e os recentes julgamentos favoráveis aos contribuintes no STF, especialmente os que trataram da exclusão do ISS e dos créditos presumidos de ICMS da base de cálculo do PIS e da COFINS".

Sobre a Reforma Tributária, o especialista antecipa que será mostrado como as mudanças impactarão, na prática, o dia a dia das empresas atacadistas. "Vamos focar, especialmente, em questões como formação de preços, aproveitamento de créditos tributários, fluxo de caixa e negociações com clientes e fornecedores", afirma Verch. Também serão tratadas as novidades para as empresas optantes pelo Simples Nacional e os principais desdobramentos recentes da implementação da reforma.

O Café Tributário integra o portfólio de agendas e ferramentas que o Sindiatacadistas RS oferece junto às suas principais áreas de atuação no Estado com foco na qualificação de temas de interesse do empresariado gaúcho, uma das principais bandeiras da entidade, além de assessoria jurídica - uma de suas destacadas frentes de atuação.

Inscrições:



Gustavo Verch

Jornalista responsável: Moglia Comunicação Empresarial