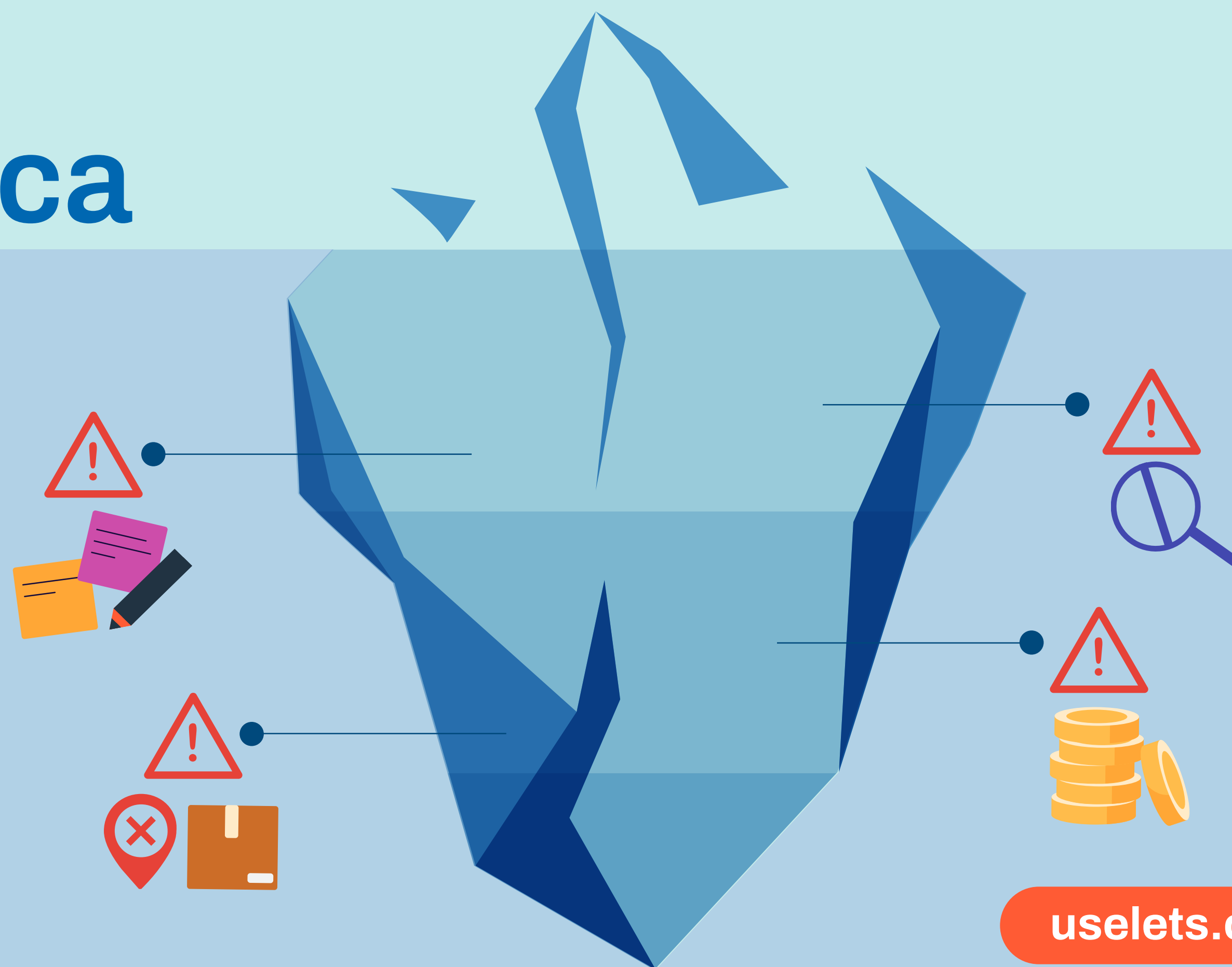


Infográfico

Como os atritos invisíveis da logística impactam nos resultados e como eliminar

LET'S

Orquestradora Logística



uselets.com

A maioria das operações logísticas não quebra por um “grande problema”. Ela perde margem, SLA e reputação por pequenas fricções diárias que passam batidas, até virar número no fechamento do mês.

São os atritos invisíveis: retrabalhos, integrações pela metade, cadastro inconsistente, roteirização que “dá pro gasto”, comunicação fragmentada com cliente e entregador, conciliações manuais, falhas de prova de entrega, e por aí vai.

E isso acontece em um cenário em que o Brasil já opera com custo alto:

Mais de
R\$ 940 bilhões
de custos logísticos em 2025

Mais de
15% do PIB
de custos logísticos em 2025

A última milha representa mais de
65% do custo total do frete.

1

O que são atritos invisíveis e por que eles custam tanto

Atrito invisível é tudo aquilo que reduz desempenho e aumenta custo sem aparecer como “incidente crítico”. Não é o caminhão que tombou ou o roubo que virou BO. É o microproblema recorrente que você resolve no braço, todo dia, até ele virar rotina — e rotina cara.

O Raio-X do atrito invisível

5 camadas que drenam a eficiência logística sem gerar alertas

01

DADOS DE ENTRADA RUINS

Cadastro incompleto, telefone errado, janelas mal definidas.



REENTREGAS E SAC INFLADO.

02

DECISÃO MANUAL

Roteirização e escolha de transportadora sem histórico.

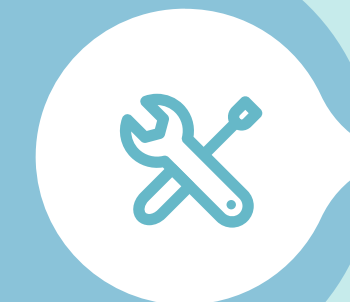


BAIXA TAXA DE SUCESSO NA 1ª TENTATIVA.

03

SISTEMAS FRAGMENTADOS

Pedido, estoque, rastreo e financeiro sem visão ponta a ponta.



ESTOURO DE SLA E MULTAS.

04

MOBILIDADE SEM PADRÃO

Apps desatualizados, celulares diferentes e fluxo que muda por filial.



QUEDA DE PRODUTIVIDADE DO MOTORISTA.

05

CONCILIAÇÃO E FISCAL SEPARADO

Divergência de frete e regras fiscais fora do painel operacional.



EROSÃO DA MARGEM NO FIM DO MÊS.



 CUSTOS

2 O impacto real no resultado: **como o “invisível” vira dinheiro**

Atrito invisível é traiçoeiro porque ele se acumula em **três linhas** do resultado: **custo de servir, receita (por perda de venda e LTV) e risco (compliance, reputação e SLA).**

Custo operacional: a última milha não perdoa

Se a última milha pode representar até 65% do custo total do frete, o efeito de pequenas ineficiências é desproporcional. Um ajuste ruim de rota, uma alocação errada de capacidade, um endereço incompleto ou uma falha de comunicação pode gerar:

- Mais km rodado e mais tempo de rota
- Aumento de combustível (que pode representar 30% a 40% dos custos diretos de frota, dependendo da operação)
- Mais tentativas de entrega e reentregas
- Aumento de chamadas no SAC e tickets de suporte
- Mais ociosidade (veículo parado esperando “resolver no WhatsApp”)

Receita: o custo invisível do “não entregou”

Quando o pedido falha, você não perde só o frete. Você perde confiança. E confiança, em logística, vira regra de compra.

Atritos invisíveis derrubam indicadores como OTIF (On Time In Full) e “pedido perfeito”. Empresas de alto desempenho perseguem OTIF acima de 95% — e quando você está abaixo disso sem um “grande culpado”, é bem comum que a causa esteja nesses microgargalos: cadastro, roteirização, falta de visibilidade e baixa padronização.

Gestão reativa: você descobre tarde demais

Muitas operações só enxergam o atrito quando:

- O cliente reclama
- O SLA já estourou
- A devolução já voltou
- O fechamento do mês mostra a margem comprimida

O impacto real no resultado: como o “invisível” vira dinheiro

O atrito invisível é traiçoeiro: acumula custos, reduz receita e aumenta risco.



40% de Combustível:
O impacto direto na frota.

Mais km rodado:
Rotas e ajustes inefficientes.

Tentativas extras e Reentregas:
O custo dobra a cada erro.

Ociosidade: Veículo parado esperando "resolver no WhatsApp".



Perda de LTV: Quando o pedido falha, você perde confiança e futuras compras.

OTIF Target (95%): Microgargalos (Roteirização e Visibilidade) derrubam o indicador de performance.

Confiança: Em logística, a entrega é o fator decisivo para a recompra.



Visibilidade em tempo real → Prevenção.

Apagar Incêndio: Sem dados, o custo é 3x maior que prevenir.

Descoberta Tardia: Você só vê o problema quando o cliente reclama, o SLA estoura, a devolução volta ou a margem comprime no fechamento do mês.

O DIAGNÓSTICO FINAL:

ATRITOS INVISÍVEIS NÃO EXPLODEM; ELES CORROEM SUA MARGEM EM SILÊNCIO.

Sem visibilidade em tempo real, sua operação não escala.

LET'S

3 Onde os atritos se escondem: **um mapa prático da fricção logística**

Para atacar atritos invisíveis, você precisa de um mapa. Abaixo está um jeito simples de “varrer a operação” por etapas e identificar onde a fricção nasce, onde ela se amplifica e onde ela vira custo.

ONDE OS ATRITOS SE ESCONDEM

Um guia para identificar a fricção em cada etapa da jornada.



01

ANTES DO PEDIDO (CADASTRO E CANAIS)

- Falta de validação automática de CEP e endereço.
- Canais de venda com dados inconsistentes.
- Decisão manual de transportadora.

SINAL DE ATRITO:

Time corrigindo dados "no braço" antes da rota.



02

NA FORMAÇÃO DE ROTAS (PLANEJAMENTO)

- Roteirização manual ou sem considerar histórico.
- Baixa ocupação de veículos e km rodado excessivo.

SINAL DE ATRITO:

Rotas sendo refeitas durante o dia.



03

NA EXECUÇÃO (CAMPO E RUA)

- Divergência entre status do App e a realidade.
- Provas de entrega incompletas ou sem padrão.
- Exceções sem fluxo de resolução (cliente ausente, portaria).

SINAL DE ATRITO:

"Gargalo do WhatsApp" para resolver pendências.



04

DEPOIS DA ENTREGA (CONCILIAÇÃO)

- Divergência de cobrança de frete vs. realizado.
- Falta de evidências para contestações.
- Devoluções sem rastreabilidade.

SINAL DE ATRITO:

Margem financeira comprimida só descoberta no fechamento.

LET'S

4

Como **mensurar o invisível**: indicadores e sinais que não mentem

Se você quer eliminar atrito invisível, precisa transformar percepção em métrica. A boa notícia: dá para começar simples.

Indicadores para colocar sob lupa

Comece por um conjunto enxuto e conectado a dinheiro:

- Taxa de sucesso na 1ª tentativa (principal “termômetro” de cadastro + decisão + execução)
- OTIF (qualidade ponta a ponta)
- Custo por pedido entregue (com separação por região/canal/transportadora)
- % de reentrega e devolução
- Tempo de ciclo por etapa (pedido → roteirização → saída → entrega → conciliação)
- Produtividade por entregador/veículo (entregas por hora ativa, km por entrega)

O que procurar nos dados (padrões que revelam atrito)

Atrito invisível quase sempre aparece como padrão repetitivo, por exemplo:

- Uma região específica com mais insucesso (endereço, acesso, PUDO, janelas)
- Um canal com mais exceções (dados de pedido inconsistentes)
- Uma transportadora com bom prazo, mas alto índice de reentrega (qualidade de execução)
- Um horário com pico de atraso (capacidade e alocação)
- Um tipo de ocorrência que vira “rotina” (e nunca vira correção de processo)

De analytics para decisão operacional (o salto de maturidade)

O mercado já mostra adoção forte de tecnologia: 94,4% das empresas logísticas já trabalham com IA. Mas aqui vai a provocação: IA que só analisa o passado não elimina atrito — ela só explica depois.

O ganho real vem quando a inteligência vira decisão operacional:

- Rota dinâmica
- Escolha automática de transportadora
- Tratamento de exceções em tempo real
- Comunicação automatizada com cliente e entregador
- Conciliação com evidência

Indicadores que não mentem

Transforme percepção em métrica e elimine o palpite.



KPIS DE PERFORMANCE (foco no dinheiro):

- **Taxa de Sucesso na 1ª Tentativa:**
O termômetro do seu cadastro.
- **OTIF (On-Time In-Full):**
A métrica da qualidade total.
- **Custo por Pedido Entregue:**
Segmentado por canal e região.
- **Ciclo Total:** Do pedido à conciliação final.



PADRÕES DE ATRITO PARA MONITORAR:

- Regiões com picos de insucesso recorrente.
- Canais de venda com mais exceções de dados.
- Transportadoras com alto índice de reentrega.
- Ocorrências que viraram "rotina" e não viram processo.



O SALTO DE MATURIDADE:

A IA real não apenas explica o passado, ela automatiza a decisão presente (Rota dinâmica e tratamento de exceção em tempo real).

5

Como eliminar atritos invisíveis: um **plano de ação em 30-60-90 dias**

Eliminar fricção não é “instalar uma ferramenta” — é desenhar um fluxo onde a tecnologia some e a métrica aparece. Abaixo está um roteiro prático, com foco em velocidade.

O roteiro da eficiência

Como eliminar a fricção de forma progressiva.

DIA 60



FECHAR O CICLO (SISTEMA)

- Conciliação financeira automática.
- Score de performance de parceiros e frotas.
- Revisão quinzenal dos Top 5 motivos de insucesso.

DIA 60



AUTOMATIZAR DECISÕES (ORQUESTRAÇÃO)

- Criar regras automáticas de alocação e SLA.
- Implementar roteirização inteligente.
- Automatizar comunicações (WhatsApp/SMS).

DIA 30



PARAR O VAZAMENTO (VISIBILIDADE)

- Padronizar campos de cadastro.
- Definir dicionário único de status.
- Ativar prova de entrega digital.

LET'S

6 Como a LET'S elimina atritos invisíveis na prática **sem complicar sua rotina**

A LET'S nasceu para resolver exatamente isso: os atritos invisíveis da operação — do cadastro à conciliação. Não como um conjunto de ferramentas soltas, mas como um ecossistema que orchestra decisões com IA e inteligência de dados, e deixa a complexidade “nos bastidores”.

Onde cada produto encaixa no mapa de atritos



Max SalesCloud

Centraliza pedidos, integra canais, cria rotas com IA e faz a seleção automática de transportadoras por regras e performance, melhorando rapidamente a taxa de sucesso na 1ª tentativa.



Bippi

App para entregadores autônomos e MEI integrado ao ecossistema, ajudando a dar previsibilidade operacional e reduzir falhas de execução e comunicação no campo.



Fibonash

Unifica dados do ecossistema e aplica IA para análise em tempo real e visão preditiva, transformando operação reativa em gestão por performance (por rota, região, transportadora, canal).



GoMax

Gestão de frota e entregadores (próprios ou terceiros), com distribuição automática e painel central, reduzindo o atrito de alocação manual e aumentando ocupação e produtividade.



Inteli Track

Visibilidade ponta a ponta, rastreamento em tempo real, prova de entrega digital e comunicação automática (WhatsApp/SMS/e-mail) — reduzindo o atrito de “cadê meu pedido?” e fortalecendo confiança.



Kovra

Camada de proteção contra extravios/incidentes com ressarcimento e mediação simples, reduzindo risco operacional e ruído financeiro — especialmente quando combinado com evidências (PINs e PoD).

Tecnologia que desaparece, métrica que aparece

Como cada solução elimina os atritos da sua rotina.

SOLUÇÕES E IMPACTOS:

Max SalesCloud:
IA na criação de rotas e
seleção de transportadoras.



GoMax:
Gestão centralizada de
frotas e produtividade.



Bippi:
Integração de entregadores
autônomos com previsibilidade.



Fibonash:
Analytics preditivo para transformar
operação em performance.



Inteli Track:
Rastreio em tempo real e
comunicação automática.



Kovra:
Proteção contra extravios com
mediação simples e evidências.



RESULTADO FINAL:

Menos esforço manual, mais sucesso na primeira tentativa e margem protegida.

LET'S

O invisível que você não elimina **vira “custo normal” até não dar mais**

O custo logístico no Brasil está alto e subindo, e a última milha concentra grande parte dessa conta. Nesse cenário, atritos invisíveis não são detalhe: são o que separa operação escalável de operação “no limite”.

A boa estratégia é simples (e exigente): padronizar dados, integrar fluxos, automatizar decisões e operar com visibilidade em tempo real. Com isso, a tecnologia some do caminho e o resultado aparece nas métricas: mais sucesso na 1ª tentativa, melhor OTIF, menor custo por pedido e menos retrabalho.

LET'S

Se você quer mapear seus atritos invisíveis e ver onde a LET'S pode reduzir fricção com IA e orquestração, o próximo passo é direto.

uselets.com