

Automação no e-commerce: será que a pressa custa clientes?

Nos últimos anos, o e-commerce evoluiu em alta velocidade. Plataformas cada vez mais integradas, automações inteligentes, processos otimizados de ponta a ponta. A promessa era clara: tornar tudo mais rápido, mais barato, mais eficiente.

Eduardo Freire (*)

Mas a pergunta que pouco se faz é: eficiente para quem?

No afã de escalar e reduzir custos, muitos varejistas passaram a tratar a jornada do consumidor como um roteiro imutável – e não como uma relação viva, que exige escuta, empatia e adaptabilidade. A automação, quando mal calibrada, pode se tornar um agente de frustração. E eu mesmo vivi isso.



O caso do item da Marvel: rápido demais para voltar atrás

Certa vez, comprei um colecionável raro da Marvel – um item da linha feito à mão inspirado no universo do Homem de Ferro. Logo após o pagamento, percebi que o endereço de entrega estava desatualizado: era o de um sócio meu, usado em pedidos anteriores.

Em menos de 4 minutos entrei em contato com a central da plataforma para tentar corrigir. Era tecnicamente simples: o item ainda não havia sido despachado, e sequer havia nota fiscal emitida.

Mas nada pôde ser feito.

O sistema estava tão automatizado e inflexível que a única “solução” oferecida

foi esperar o produto ser entregue no local errado, pedir para a pessoa recusar o recebimento (ou devolver), torcer para que o item voltasse ao estoque... e ainda assim não havia garantia de que eu conseguiria comprá-lo novamente.

Resultado: o item se perdeu, minha confiança também. Desde então, deixei de comprar naquela plataforma – e não fui o único.

A ilusão da eficiência total

Esse tipo de situação revela uma armadilha comum: a automação serve à eficiência operacional, mas esquece da efetividade na experiência.

É claro que processos automatizados são fundamentais para escalar o e-commerce.

Mas não podem substituir a inteligência relacional. Se o sistema é rápido para cobrar e travar a jornada, ele precisa ser igualmente ágil para resolver problemas reais de clientes reais.

Eficiência sem flexibilidade não é eficiência – é automatismo.

O que aprendemos com isso?

1) Automatizar não é desumanizar: IA e automação precisam ser aliadas da escuta ativa. Sistemas que aprendem com erros e ajustam a rota geram fidelidade. Os que apenas respondem com “isso não é possível” geram churn.

2) Processos devem ter saídas de emergência:

Toda jornada de compra precisa ter pontos de reversão bem definidos e de fácil acesso. O consumidor não quer um SAC robotizado; ele quer resolução.

3) Experiência é o novo diferencial competitivo: Preço e prazo ainda importam, mas a experiência de resolver problemas com respeito, velocidade e coerência é o que constrói marca – e lucro – no longo prazo.

Conclusão: o cliente não quer milagre, quer coerência

A automação pode (e deve) ser protagonista da jornada digital, mas sem esquecer que cada clique representa uma pessoa com contexto, urgência e expectativas.

O e-commerce que vencerá nos próximos anos será aquele que combinar eficiência com sensibilidade. Não basta entregar rápido – é preciso entregar certo, resolver bem e construir relações que sobrevivam ao algoritmo.

Porque no final do dia, o que fideliza não é a inteligência da máquina, mas a inteligência da relação.

(*) Estrategista de inovação e CEO da FWK Innovation Design.

O Brasil Dependente

Benedicto Ismael Camargo Dutra (*)

O julgamento de Tiradentes resultou na sua condenação à morte por enforcamento e esquartejamento em 21 de abril de 1792, devido ao seu descontentamento com a obrigação de entregar um quinto da produção de ouro, o que foi considerado como traição à coroa portuguesa

Outros envolvidos na Inconfidência Mineira foram perdoados e condenados ao degredo (Delação Premiada?). A penalidade de Tiradentes foi mantida por ele ter assumido abertamente seu papel na conspiração, e por ter atuado como propagandista do movimento, o que o tornou um elemento perigoso para as autoridades.

Poderosos interesses interferem nos rumos das nações porque nesse meio há os políticos oportunistas que querem o poder, custe o que custar. Enquanto se digladiam entre si, a população vai perdendo o ânimo e o sentido da vida.

O cenário não é bom. Trafegando pelas estradas do Brasil e de São Paulo, passando por Peruibe até Santos, observamos quantas coisas estão sucateadas nas cidades. No rodovial e na BR116 o aglomerado de moradias precárias na Grande São Paulo é desolador. Os municípios não têm verba para solucionar esse problema pois as dívidas estão altas. Estudiosos dizem que isso faz parte da crise civilizatória. A população paga impostos, de até 40% do PIB, mas falta dinheiro para cobrir as despesas da máquina. Como poderão fazer reparos, manutenção e novos investimentos em infraestrutura? A grande alegria que caracteriza o povo brasileiro está perdendo a sua força.

A humanidade, que outrora ansiava pelo aprimoramento da própria espécie, está desaparecendo. Pessoas com discernimento, e que fazem perguntas oportunas, geralmente são afastadas ou deixadas onde não possam ser ouvidas. O governo americano introduziu o tarifaço. Certo ou errado? Mas a pergunta é: como sustentar os continuados déficits na balança comercial? Pode-se dizer que há um mal-estar geral da humanidade que, ao não reconhecer as leis universais da Criação e respeitá-las para construir um futuro sempre melhor, como era esperado dela, acabou se tornando um fardo pesado para o planeta, atraindo confusão, guerras e catástrofes. Algum dia chegaremos a um ponto de não retorno.

Tudo acelerado, turbulento, todos correm. Falta tempo para tudo. Falta tempo para viver. As coisas estão tomando um rumo sombrio também no Brasil. É a economia, as finanças, o dólar, o poder, a violência. No que isso vai dar? O que pensam os brasileiros? O Brasil se tornou independente em 1822, mas faltaram homens idôneos. Permanece até hoje o sistema espoliativo das riquezas da nação. A falta de bom preparo e a ignorância permanecem. Os inimigos da Luz impedem o surgimento de uma pátria iluminada, abençoada.

Qual é a causa dos males que afligem a humanidade? Uma iniciativa de gover-

nança global poderá trazer equilíbrio e melhorias? Bilhões de seres humanos com espíritos inativos atados às ninharias. Tudo seria maravilhoso caso se esforçassem para compreender o significado e finalidade da vida. A falta disso trará severas consequências. Se houve muitos sofrimentos, muitos mais ainda poderão surgir; talvez com isso muitos despertarão de sua dormência espiritual. Não se observam esforços no sentido de evitar uma Terceira Guerra. Historicamente, o sofrimento tem sido um catalisador de despertar. Guerras, pandemias, colapsos, todos trazem dor, mas também revelações.

O desequilíbrio econômico e financeiro tem sido o causador da estagnação e empobrecimento das nações atrasadas. A civilização seguia para o abismo. O surgimento da China como potência industrial também contribuiu para o desequilíbrio. O século 21 acelerou a velocidade da humanidade para o abismo. Um multipolarismo que não restabeleça o equilíbrio econômico entre as nações e o aprimoramento da espécie humana como alvo de todos poderá ser apenas troca de leões, deixando-a distante da felicidade duradoura.

O que está acontecendo na Terra? Crianças estão perdendo a infância. Em vez de brincarem nos bosques e jardins, ao ar livre, ficam sentadas olhando para imagens do celular que estimulam a erotização. Pessoas que reconhecem a naturalidade da reencarnação dizem que foram atraídos para a Terra muitos espíritos maldosos para desencaminhar as novas gerações. Então, milhões de crianças e adolescentes se tornam seguidores, deixando de ouvir as recomendações dos pais, deixando de aproveitar a fase de aprendizado e desenvolvimento para a fase do ser humano pleno. Perdem os jovens, os pais, a sociedade. Amplia-se a decadência, decaem as condições de vida no planeta.

Avaliação de imóveis vira profissão em alta no Brasil

Com ganhos que podem variar entre R\$ 800 e R\$ 5 mil por laudo técnico e uma média de R\$ 15 mil ao mês com base no levantamento do Instituto Brasileiro de Educação Profissional (IBREP), a atuação como avaliador de imóveis se transformou em uma das especializações mais promissoras dentro do mercado imobiliário. O crescimento da renda e a alta nas transações aqueceram a demanda por profissionais capazes de emitir pareceres técnicos com respaldo legal, fundamentais para compra e venda, financiamentos, partilhas, inventários e perícias judiciais.

Segundo dados da Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC), as vendas de imóveis novos cresceram 15,7% no primeiro trimestre de 2025, em relação ao mesmo período do ano anterior. Os lançamentos também avançaram 15,1% no período, com mais de 100 mil unidades vendidas em todo o país. Com o volume de negociações em alta, cresce também a exigência por avaliações mercadológicas confiáveis, que reflitam os valores atualizados dos imóveis.

A atividade de avaliador, no entanto, não está aberta a qualquer profissional. Para exercer legalmente essa função, é obrigatório ser corretor de imóveis com registro ativo no Creci e ter certificação específica por meio do CNAI (Cadastro Nacional de Avaliadores Imobiliários), mantido pelo Conselho Federal de Corretores de Imóveis (Cofeci). O registro permite atuar tanto em processos judiciais quanto em avaliações privadas e extrajudiciais.

“O avaliador é o profissional habilitado a determinar o valor técnico de um imóvel com base em normas reconhecidas, como a ABNT NBR 14.653. Ele atua em perícias, auditorias, partilhas e até no suporte a bancos, investidores e famílias em decisões patrimoniais”, explica Diogo Martins, CEO do Instituto Brasileiro de Educação Profissional (IBREP), referência nacional na formação de corretores e de avaliadores.

Para obter o CNAI, o profissional precisa realizar um curso de formação específica, com disciplinas como



métodos comparativos, vistoria técnica, estatística aplicada e elaboração do PTAM (Parecer Técnico de Avaliação Mercadológica). Essa formação é oferecida por instituições credenciadas, como o IBREP, em ambiente online e com apoio de especialistas. Após a conclusão e aprovação no curso, é possível solicitar o cadastro junto ao Creci e atuar legalmente em todo o território nacional.

Com o avanço de programas habitacionais como o Minha Casa, Minha Vida, a valorização contínua dos imóveis de luxo e a alta nas negociações, especialistas apontam que a demanda por avaliadores tende a crescer nos próximos anos. A consolidação de novos perfis de compradores e o aumento no volume de financiamentos exigem laudos técnicos cada vez mais criteriosos.

Além de ser uma alternativa de renda para corretores que já atuam no mercado, a avaliação técnica também representa uma oportunidade de especialização com pouca concorrência e alto grau de credibilidade profissional. Instituições como o IBREP oferecem cursos específicos que habilitam o profissional a solicitar o CNAI e atuar de forma legal e qualificada nesse segmento para atender tanto demandas judiciais quanto privadas. Para mais informações acesse o site <https://ibrep.com.br/>.

(*) Graduado pela Faculdade de Economia e Administração da USP. Coordena os sites www.vidaaprendizado.com.br e www.library.com.br/home. E-mail: bicdutra@library.com.br