



LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE

LOGISTICA REVERSA: conceituação e contexto atual

Aluno: Pedro Celso Martins Pereira
Orientador: Catarina da Silva Souza

RESUMO

A conscientização quanto à importância de preservação do meio ambiente vem modificando os hábitos de pessoas e empresas. Aos poucos começam a perceber que a preservação do planeta está diretamente ligada à preservação da própria vida. E neste sentido, o consumidor e as empresas fornecedoras possuem papéis fundamentais. Primeiro, em realizar a destinação dos produtos não utilizáveis em locais corretos e; o segundo em criar políticas de Logística reversa capazes de atender as necessidades de seu negócio e garantir a satisfação de seus clientes. A devolução de mercadorias tem se tornado uma prática rotineira para os grandes atacadistas ou clientes de varejo, estes produtos tornam-se obsoletos com mais rapidez, obrigando as empresas a descartá-los de forma mais econômica possível. Um sistema eficiente de logística reversa, pode-se transformar em um processo de retorno de produtos com alto custo e uma vantagem competitiva, bem como melhorar a sua imagem diante dos clientes quanto à preservação do meio ambiente.

Palavras-chaves: Logística Reversa, Satisfação do cliente e Vantagem Competitiva.

ABSTRACT

The awareness of the importance of preserving the environment has been changing the habits of people and businesses. Gradually begin to realize that the preservation of the planet is directly linked to the preservation of life itself. In this sense, the consumer and the supplier companies have key roles. First, in performing the disposal of unusable products in the right places and, the second in creating policies Reverse Logistics able to meet the needs of your business and ensure customer satisfaction. The return of goods has become a routine practice for large wholesale or retail customers, these products become obsolete more quickly, forcing companies to dispose of them as cheaply as possible. An efficient reverse logistics, it can turn into a process of returning products with high cost and competitive advantage, and improve their image in front of customers regarding the preservation of the environment.

Keywords: Reverse Logistics, Customer Satisfaction and Competitive Advantage.

O crescente volume de bens produzidos pelas empresas tem provocados à escassez dos recursos naturais e despertando uma enorme preocupação com o meio ambiente. Se a negociação venda e distribuição dos produtos aos clientes, tem sido feita de forma rápida e eficiente, o processo de retorno dos produtos avariados, estragados ou danificados tem sido um grande problema para as empresas. É neste contexto que surge a Logística Reversa.

A partir da década de 90, que começaram a surgir abordagens sobre este assunto, devido ao aumento do número de exigências dos clientes e dificuldades em manter uma negociação saudável diante do problema existente, os clientes passaram a exigir uma maior preocupação com a destinação do que não era utilizado, houve um avanço no processo de fiscalização dos órgãos competentes diante do assunto, como também nas empresas já existia a inquietação pelas perdas econômicas.

De acordo com Ballou (2006), a logística reversa é o segmento da cadeia de suprimento que trata dos produtos que já foram vendidos em duas frentes, à primeira por se tratar se produtos que já saíram de suas fabricas com problemas ou que o fornecedor assumi a responsabilidade mesmo após a sua vida útil, a segunda são os produtos que são recolhidos especificamente para reciclagem.

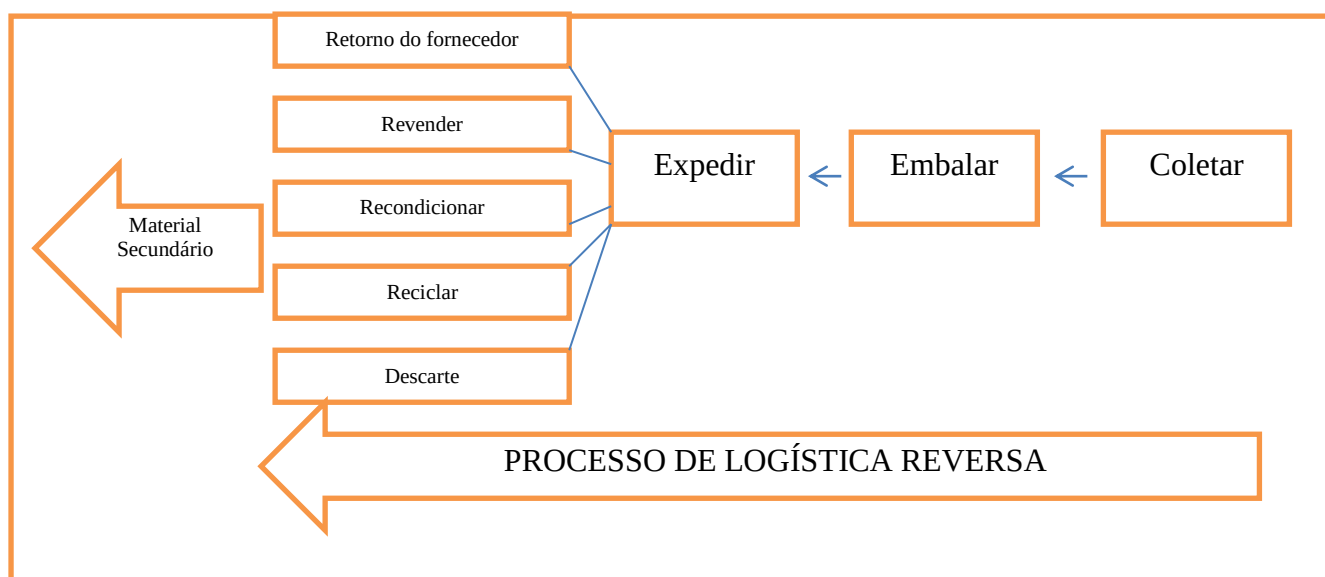
Assim, pode-se observar que o processo logístico não se encerra na entrega do produto ao consumidor secundário ou final, existe todo um processo que inicia a partir deste ponto e que se for bem acompanhado e observado pelas empresas, trará vantagem competitiva para a organização.

O termo logística reversa possui várias definições ou interpretações, de acordo com Lacerda (2000), a modalidade de Logística reversa seria o processo do planejamento, implementação e controle da eficiência e do custo do fluxo de matérias primas. As atividades de logística reversa envolvem todas as operações relacionadas à reutilização de produtos e materiais, e trata-se também do fluxo de devoluções de materiais que retornam por algum motivo, tais como: Devolução de clientes; Retorno de embalagens; Retorno de produtos; Retorno de Matéria prima; Retorno de produtos para atender a legislação.

As principais razões que levam as empresas a adotarem e investirem nos processos de Logística reversa é a legislação ambiental, que forçam as empresas a destinar e cuidar de seus resíduos, como também a crescente exigência de seus clientes e a oportunidade de crescimento e melhora de sua imagem no mercado.

Na figura abaixo se observa como funciona o processo de logística reversa.

Figura: Ciclo do processo de Logística reversa



de materiais, disposição de resíduos, reforma, reparação e manufatura.

O conceito de logística reversa foi evoluindo bastante durante as décadas, não só como definição, mas como atitude e abrangência, vista apenas como distribuição no início, passou a ser observada como processo fundamental nas negociações e nas atividades relacionadas a retorno de produtos.

Segundo Lacerda (2002), a logística reversa pode ser entendida como o processo de planejamento, implementação e controle do fluxo de matérias primas,

do ponto de origem até o ponto de consumo, com o objetivo de recapturar valor ou destinar em local apropriado.

Assim, a logística aponta para o fluxo de materiais, do fornecedor até o consumidor. Dessa forma, abrange as atividades que se relacionam a tal propósito, a exemplo do transporte e da gestão de estoques. Entretanto, ainda pode-se afirmar a existência do fluxo reverso, que integra o conceito da logística reversa. De acordo com Leite (2003), o aumento do interesse nesse ramo se deu pela crescente preocupação com o meio ambiente e acima disso, com a preocupação de atender aos desejos dos clientes e reduzir custos.

De acordo com Dias (1993) podemos definir Logística reversa, como o processo de planejamento, implementação e controle do fluxo de estoque e matérias primas, estoque em processamento e produtos acabados, do ponto de consumo até o ponto de origem, com o objetivo de recuperar valor ou realizar um descarte adequado.

Essa definição nos ajuda a entender o porque a Logística reversa esta adquirindo importância crescente no cenário empresarial, seu conceito recai no impacto ambiental, sobretudo diante da consciência que vem sendo despertada por parte dos clientes no sentido de preservar o verde.

Na verdade, o conceito de logística reversa pode ser entendido como uma evolução do pensamento administrativo, no sentido que não se pode referenciar apenas o fluxo direto dos itens, mas, sobretudo o impacto que o descarte irá gerar no meio ambiente.

2.1 A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA REVERSA

A importância da logística reversa no mercado atual pode ser observada em dois momentos, o econômico e o Social, o primeiro pode ser observado e mensurado através dos ganhos e aumento de participação de mercado que a empresa pode atingir, a empresa poderá passar a lucrar a partir da reutilização de materiais antes descartados pelos clientes. No âmbito social, refere-se aos ganhos obtidos na sociedade, como o aumento da preferência de clientes pelas suas ações de sustentabilidade.

Os produtos descartados no meio ambiente trazem o que chamamos de poluição, fator gerador dos custos para a sociedade no tocante a destinação final

destes materiais. Para controlar este cenário, as empresas e o governo, regido pelas normas reguladoras do meio ambiente, devem somar esforços para implantar e disseminar programas que facilitem o escoamento dos produtos reversos e deste modo conscientizar a população para esta causa.

Cabem mencionar que devido às ações da Logística Reversa, o reaproveitamento de produtos ou materiais por meio do fluxo reverso pode agregar valor ao produto final no mercado, pela imagem corporativa criada, associada ao produto vendido, além de diminuir o custo com produção devido ao aproveitamento de parte dos materiais em matéria prima, outros pontos que justificam uma maior atenção das empresas para a utilização de um programa eficaz de logística reversa:

- Os custos com descarte em aterros sanitário tem aumentado na ultima década;
- O aumento no rigor das legislações quanto ao devido recolhimento dos produtos com embalagens plásticas;
- Melhora da imagem da empresa frente aos seus clientes, deixando os mesmos tranquilizados em relação a eventuais problemas de produção ou de negociação.

De acordo com Lacerda (2002), os clientes tendem a valorizar as empresas que possuem políticas de retorno de produtos, pois isso garante a eles o direito de devolução ou trocas de produtos. A logística reversa é atual e viável, não podemos esquecer que a maior vantagem é do planeta, onde todos são beneficiados.

Já de acordo com Dias (1993), a logística reversa é importante devido o crescente número de leis que proíbem o descarte de produtos e materiais no meio ambiente. O aspecto mais significativo da logística reversa é a necessidade de um máximo controle quando existe uma possível responsabilidade por danos a saúde.

2.2 FATORES CRÍTICOS PARA A LOGÍSTICA REVERSA

A logística reversa necessita da mesma estrutura da logística direta (transporte, armazenagem, estoque, fluxo e um bom nível de serviço), por isso que sua cadeia de serviço deve ser bem formada e estruturada, pois falhas no processo

de coleta, controle ou transporte podem acarretar custos de ordem financeira e de imagem corporativa.

As empresas devem atuar para evitar os retornos de produtos não planejados, para que se tenha algum controle sobre eles, muitas medidas podem ser tomadas, desde testes para garantir o funcionamento do controle de qualidade até centrais de relacionamento com clientes.

De acordo com Lacerda (2002), existem fatores que podem prejudicar o controle e execução da operação de logística reversa, tais como:

- Controle de entradas ineficientes;
- Falta de infraestrutura dedicada ao fluxo reverso;
- Falta de procedimento;
- Elevado valor agregado.

O processo de logística reversa diferente do processo progressivo apresenta lacunas e incertezas para a empresa, porque envolve um comportamento imprevisível do mercado, como podemos observar na quadro abaixo:

Quadro: Logística Progressiva x Logística Reversa

Logística Progressiva	Logística Reversa
Produto Uniforme	Produto sem uniformidade
Visibilidade é transparente	Não possui visibilidade
Facilidade no gerenciamento financeiro	Gerenciamento financeiro é complexo
Facilidade de identificação	Não possui identificação clara
Rastreabilidade dos produtos	Difícilmente os produtos são rastreados
Custos e precificação são calculáveis	Custos e precificação são difíceis de serem calculados
Processo de armazenagem definido	Processo de armazenagem é ambíguo.

Fonte: Site Guia Log (www.guiadelogistica.com.br – acesso em Agosto de 2013).

Em 1998, surge no Brasil o programa Brasileiro de Reciclagem, porém não existe uma lei federal que trate da gestão ambiental dos resíduos sólidos, muitas indústrias brasileiras vêm praticando a reciclagem de materiais, porque através desta prática podem obter grandes economias com o custo de produção, principalmente com relação a insumos.

Cabe lembrar, que muitas vezes o lucro só vem com a consolidação do programa reverso de mercadorias e produtos. Muitos são os benefícios trazidos, e as grandes indústrias cada vez mais estão investindo pesado para que tenham retornos satisfatórios e aumento de participação no mercado.

Um caso bem sucedido do programa de logística reversa é o da empresa São Braz Indústria e Comércio de Alimentos, situada na cidade de Cabedelo estado da Paraíba. Esta empresa com mais de 60 anos de mercado, estava sendo cobrada pelos seus clientes como iria descartar seus produtos que por algum motivo estava impróprio para consumo. Diante disso, a empresa adotou o programa de coleta de produtos vencidos e avariados e criou um padrão operacional, que ficou gerindo as normas para as coletas dos produtos. Para a coleta dos produtos, os vendedores da empresa ao realizar o pedido de venda no cliente, terá que analisar o estoque impróprio, o que a empresa chama de “Bóias”, o mesmo deve realiza a contagem dos produtos e posteriormente ensacar e lacrar os produtos com os sacos e lacres fornecidos pela empresa. O cliente por sua vez, emitirá uma Nota Fiscal de natureza devolução precificando cada item com o valor da ultima compra realizada (preço de custo), este valor é dado como crédito na próxima compra.

A coleta dos produtos é realizada pelos carros da empresa, que de acordo com a rota estabelecida, passará em casa cliente realizando a coleta, após toda a rota os veículos retornam para a empresa onde será realizada a conferência de cada saco conforme número dos lacres. Para esta operação a empresa criou um setor específico de Bóias e avarias, que é subordinado a gestão de estoque.

Parte dos produtos coletados volta para um processo industrial e vira ração animal (produtos derivados de milho), o restante passa por processo de moagem químico e vira adubo, comercializado normalmente no mercado. A empresa passou

a lucrar com os produtos que antes eram destinados sem nenhum cuidado pelos clientes.

Porém o que ajudará a impulsionar o processo reverso no país será a simplificação de seus processos, as gestões fiscais eletrônicas tendem a ser menos burocráticas, aumentando as compras e proporcionalmente, as devoluções de produtos quando necessário.

Este artigo procurou entender o que é logística reversa e sua conceituação, passando pela importância de sua implantação, razão pela qual a mesma vem a cada dia ocupando um lugar de destaque dentro das organizações.

A qualificação e implantação da logística reversa nas empresas podem vir a contribuir de forma significativa para o incremento de suas operações, isso porque a logística reversa consegue diminuir o descarte, implicando em uma redução dos custos de produção, armazenagem e transporte, a falta de conhecimento e aplicação deste processo pelas empresas as faz com que percam oportunidades competitivas e econômicas.

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial**. 5a. ed. Porto Alegre: BookMan, 2006.

DIAS, Marcos Aurélio P. **Administração de Materiais: uma abordagem logística**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1993.

LACERDA, Leonardo. **Logística reversa: conceitos básicos e as práticas operacionais**. 1ª. Ed. São Paulo, 2002.

LEITE, P. R. **Logística Reversa: meio ambiente e competitividade**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.

Site Administradores.com (Disponível em www.administradores.com.br acesso em agosto de 2013).

Site Guia Log (Disponível em www.guiadelogistica.com.br