

## A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA REVERSA NO PÓS-VENDA E PÓS-CONSUMO

XV INIC / XI EPG - UNIVAP 2011

*Sávio, L. <sup>1</sup>, Kamimura, Q. P. <sup>2</sup>, Silva, J. L. G. <sup>3</sup>*

<sup>1</sup>Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté. Rua Expedicionário Ernesto Pereira, 225 – centro – Taubaté SP. E-mail: [lucianosavio@aleris.com.br](mailto:lucianosavio@aleris.com.br)

<sup>2</sup>Departamento de Economia, Contabilidade e Administração. Programa de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional. Universidade de Taubaté. Rua Expedicionário Ernesto Pereira, 225 – centro – Taubaté SP. E-mail: [qkamimura@gmail.com](mailto:qkamimura@gmail.com)

<sup>3</sup>Departamento de Economia, Contabilidade e Administração. Programa de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional. Universidade de Taubaté. Rua Expedicionário Ernesto Pereira, 225 – centro – Taubaté SP. E-mail: [gomesdasilvaster@gmail.com](mailto:gomesdasilvaster@gmail.com)

**Resumo-** As iniciativas relacionadas à logística reversa têm trazido consideráveis retornos para as empresas. Economias com a utilização de embalagens retornáveis ou com o reaproveitamento de materiais para produção têm trazido ganhos que estimulam cada vez mais novas iniciativas. Este artigo tem como objetivo estudar sobre o tema logística reversa relacionada ao pós-venda e pós-consumo. Para o desenvolvimento do presente estudo de caso, descritivo e de abordagem qualitativa, iniciou-se por meio de pesquisa bibliográfica sobre os temas logística reversa, logística do pós-venda e logística reversa do pós-consumo e processo da logística reversa. No pós-venda, o objetivo, viabilizar operacionalmente o retorno de produtos aos centros produtivos ou de negócios, agregando dentro desse processo, valor aos mesmos. O processo de logística reversa no pós-consumo gera materiais reaproveitados que retornam ao processo de suprimento, produção e distribuição. A logística reversa, no sentido de minimizar o impacto ambiental, não só dos resíduos na esfera da produção e do pós-consumo, mas de todos os impactos ao longo do ciclo de vida dos produtos imprime novas formas de pensar o produzir e o consumir.

**Palavras-chave:** Logística reversa. Sustentabilidade. Processos produtivos.

**Área do Conhecimento:** Ciências Sociais Aplicadas.

### Introdução

A logística reversa é uma nova área da logística empresarial que atua de forma a gerenciar e operacionalizar o retorno de bens e materiais após sua venda e consumo, às suas origens, agregando valor aos mesmos. Dentro do contexto econômico, ambiental e social, essa nova ferramenta vem contribuir de forma significativa para o reaproveitamento de produtos e materiais após seu uso, amenizando os prejuízos causados ao meio-ambiente pelo grande volume de bens fabricados pelos complexos produtivos. Diante da importância do tema e da carência de literatura sobre o assunto, o presente trabalho tem por objetivo destacar alguns conceitos básicos sobre logística reversa. (BALLOU, 2007)

O fluxo logístico reverso é comum para uma boa parte das empresas. A indústria de latas de alumínio é notável no seu grande aproveitamento de matéria prima reciclada, tendo desenvolvido meios inovadores na coleta de latas descartadas.

Existem ainda outros setores da indústria onde o processo de gerenciamento da logística reversa é mais recente como na indústria de eletrônicos, varejo e automobilística. Estes setores também têm que lidar com o fluxo de retorno de embalagens, de devoluções de clientes ou do reaproveitamento de materiais para produção.

Por outro lado, pode-se observar que o escopo e a escala das atividades de reciclagem e reaproveitamento de produtos e embalagens têm aumentado consideravelmente nos últimos anos.

As iniciativas relacionadas à logística reversa têm trazido consideráveis retornos para as empresas. Economias com a utilização de embalagens retornáveis ou com o reaproveitamento de materiais para produção têm trazido ganhos que estimulam cada vez mais novas iniciativas. (LACERDA, 2002).

Além disso, os esforços em desenvolvimento e melhorias nos processos de logística reversa

podem produzir também retornos consideráveis, que justificam os investimentos realizados.

Este artigo tem como objetivo estudar sobre o tema logística reversa relacionada ao pós-venda e pós-consumo.

## Metodologia

Para o desenvolvimento do presente estudo de caso, descritivo e de abordagem qualitativa, iniciou-se por meio de pesquisa bibliográfica sobre os temas logística reversa, logística do pós-venda e logística reversa do pós-consumo e processo da logística reversa.

Esta pesquisa é parte integrante do trabalho de conclusão do curso de administração.

## Resultados

Conceitualmente, a logística reversa pode ser caracterizada em dois tipos distintos: logística reversa de embalagem e logística reversa de produto. Para cada tipo de retorno existem diversos tipos de tratamento. A escolha do tratamento e destino final depende do seu estado do produto e tem como objetivo renovar e estender de sua vida útil e agregar valor. (HARRIS e PERIM, 2011).

Na **logística reversa do pós-venda**, segundo Leite (2003), o retorno de produtos ao centro produtivo ou de negócios, ou logística reversa de pós-venda, como pode ser chamada, é definida da seguinte maneira: [...] específica área de atuação da logística reversa que se ocupa do planejamento, da operação e do controle do fluxo físico e das informações logísticas correspondentes de bens de pós-venda, sem uso ou com pouco uso, que por diferentes motivos retornam aos diferentes elos da cadeia de distribuição direta, que constituem uma parte dos canais reversos pelos quais fluem esses produtos.

Ainda segundo Leite (2003), ao contrário dos bens de pós-consumo, os bens de pós-venda têm características que os diferem destes primeiros. São produtos que geralmente apresentam pouco uso, ou muitas vezes nem foram utilizados. Os bens de pós-consumo são produtos que já tiveram sua vida útil esgotada, ou então, já não têm mais serventia para o consumidor que fez a primeira aquisição. Esses produtos retornam por vários motivos, sejam eles comerciais, por erro no momento da emissão do pedido, garantia defeitos de fabricação, de funcionamento ou até por danos causados no transporte.

Do ponto de vista estratégico a logística reversa de pós-venda tem por objetivo agregar valor ao produto, reinserindo-o na cadeia produtiva. Segundo Oliveira e Raimundini (2005), os valores agregados são, principalmente, de ordem econômica, ambiental, social, legal e de imagem corporativa.

A partir dos conceitos apresentados, entende-se que a logística reversa de pós-venda tem por objetivo, viabilizar operacionalmente o retorno de produtos aos centros produtivos ou de negócios, agregando dentro desse processo, valor aos mesmos.

Em relação à **logística reversa do pós-consumo**, para Leite (2003), ainda há falta de interesse pelo assunto e isso deve-se ao fato da pouca significância econômica que os canais reversos representam no momento, quando comparados ao modelo de distribuição direta.

Ainda segundo o autor, os produtos que retornam por vários motivos, têm como destino a base do processo produtivo, ou então mais tarde farão parte do ciclo de negócios, por meio de várias modalidades de comercialização.

Dentre as diversas causas de retorno de produtos de pós-venda, pode-se destacar: prazo de validade vencido, danos causados no transporte, problemas de fabricação, erros no momento da emissão do pedido, excesso de estoques, e até mesmo por estarem consignados.

Na seqüência são encaminhados para mercados secundários, ou então seguem para processos de desmanches, reformas, reciclagem ou mesmo para o descarte definitivo. Os produtos de pós-consumo, por conseguinte, contam com uma estrutura específica para o retorno ao ciclo produtivo.

Nos Estados Unidos, o fluxo de produtos que retornam por meio do canal reverso é crescente. Alguns números apontam à cifra de 35 bilhões de dólares/ano, representando algo em torno de 0,5% da produção bruta daquele país (LEITE, 2003).

O autor também destaca que ainda o índice percentual de retorno desses produtos por ramo de atividade: Empresas que editam revistas 50% • Empresas que editam livros 20-30%. Empresas que fazem distribuição de livros 10-20% • Empresas que fazem distribuição de eletrônicos 10-12% • Empresas que fabricam computadores 10-20% • Empresas que fabricam CD-ROMs 18-25% • Impressoras para computador 4-8% • Produtos para a indústria de autopeças 4-6% Dentro do processo inverso da logística, o ponto de partida do produto de pós-venda passa a ser o consumidor ou então o próprio ponto de venda. Os

produtos que apresentam condições de reaproveitamento passam por um processo de reforma ou mesmo são inseridos em mercados secundários. Podem também retornar direto para o processo de produção onde passam pela reciclagem para o reaproveitamento da matéria-prima que os compõem. O retorno dos produtos de pós-vendas ocorre em maior parte por meio dos canais de distribuição direta. Podendo ser através do próprio consumidor para o ponto de venda que o atendeu, deste para o distribuidor que o forneceu, ou mesmo direto para o fabricante. Ainda segundo Leite, 2003, como exemplo de canais reversos de pós-venda pode-se destacar os seguintes:

- **Setor Editorial:** Esse canal apresenta um grande fluxo reverso por causa do curto tempo de vida útil desse tipo de produto. Na grande maioria dos casos o retorno desses produtos já está previsto, muitos estão consignados.

- **Setor Automotivo:** As principais causas para o retorno de produtos de pós-venda desse segmento são os desmanches de veículos que já não têm mais condições de transitarem. O excesso de peças nos estoques das revendas também são causas para fluxo reverso desse setor.

- **Setor varejista de confecções:** Nesse segmento o fluxo reverso geralmente é produto de saldos de estoques, mercadorias que não conseguiram ser vendidas. Portanto são negociados com outras empresas que acabam adquirindo esses produtos, dando assim condições para a renovação de estoques de novas coleções. Nessa categoria não há uma prévia negociação para retorno aos fabricantes, esses produtos acabam sendo vendidos em mercados secundários.

O **processo de logística reversa** no pós-consumo gera materiais reaproveitados que retornam ao processo tradicional de suprimento, produção e distribuição, de acordo com o esquema apresentado a seguir.

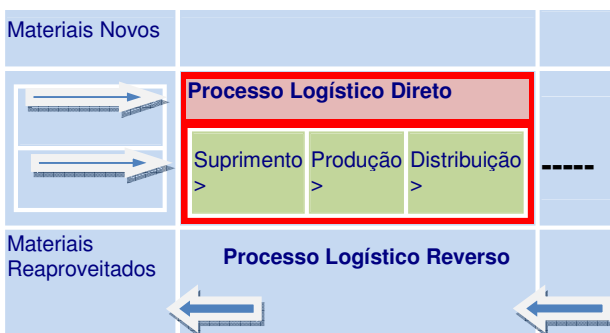


Figura 1 - Esquema dos Processos Logísticos Diretos e Reversos

Fonte: Adaptado de Barbieri e Dias, 2002.

O processo de logística reversa é composto por uma série de atividades que a empresa tem que realizar para atendê-lo, como por exemplo, coletas, embalagens, separações, expedição até os locais de reprocessamento desses materiais quando necessário.

O processo de logística reversa tem que ser sustentável, pois esse processo trata de questões muito mais amplas que simples devoluções, os materiais envolvidos nesse processo geralmente retornam ao fornecedor, são revendidos, reconicionados, reciclados ou simplesmente são descartados e substituídos, como observamos no esquema que segue.

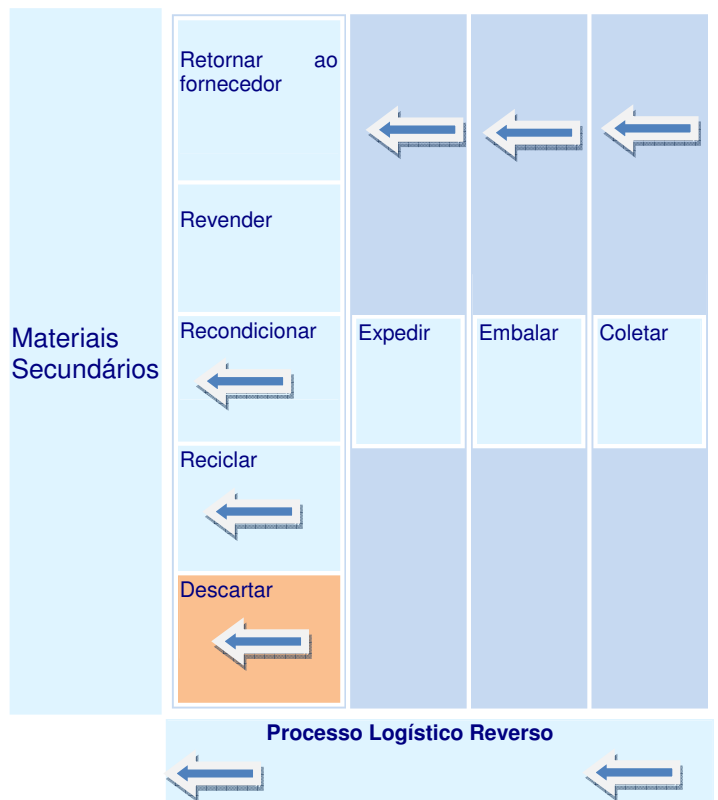


Figura 2 - Atividades Típicas do Processo Logístico Reverso

Fonte: Adaptado de Barbieri e Dias, 2002.

Segundo Barbieri e Dias (2002), a logística reversa deve ser concebida como um dos instrumentos de uma proposta de produção e consumo sustentáveis, por exemplo, se o setor responsável desenvolver critérios de avaliação ficará mais fácil recuperar peças, componentes,

materiais e embalagens reutilizáveis e reciclá-los. Esta etapa denomina-se também de logística reversa para a sustentabilidade.

### Discussão

As empresas estão cada vez mais preocupadas com a questão ambiental acompanhando o ciclo de vida de seus produtos. Isso torna-se cada vez mais claro quando observamos um crescimento considerável no número de empresas que trabalham com reciclagem de materiais. (MALINVERNI, 2002.).

As novas regulamentações ambientais, em especial as referentes aos resíduos, vêm obrigando a logística a operar nos seus cálculos com os "custos e os benefícios externos", entende-se que a logística reversa e os processos que favoreçam a produção e ao consumo sustentáveis pode ser vista como um novo paradigma no setor.

### Conclusão

A logística reversa, no sentido de minimizar o impacto ambiental, não só dos resíduos na esfera da produção e do pós-consumo, mas de todos os impactos ao longo do ciclo de vida dos produtos imprime novas formas de pensar o produzir e o consumir.

Os esforços em desenvolvimento e melhorias nos processos de logística reversa podem produzir também retornos financeiros, de imagem corporativa e de nível de serviço consideráveis que justificam os investimentos realizados. A implantação da logística reversa é de suma importância para a gestão empresarial como um diferencial de mercado trazendo benefícios à empresa.

Um outro aspecto importante diz respeito ao aumento de consciência ecológica dos consumidores que esperam que as empresas reduzam os impactos negativos de sua atividade ao meio ambiente.

### Bibliografia

BARBIERI e DIAS, 2002. Revista Tecnológica, São Paulo, Ano VI, nº 77. Abril 2002.

FAENAC – Faculdade Nacional de São Caetano do Sul, em [www.guiadelogistica.com](http://www.guiadelogistica.com)  
REVISTA LOG&MAM edição de Dezembro de 2002

HARRIS, K.; PERIN, P. A logística reversa de produtos e embalagens de bens de consumo com foco no retorno de produtos eletroeletrônicos no varejo. Revista Tecnológica, São Paulo, Ano XVI, nº 185. Abril 2011.

Home-page Aleris – endereço  
(<http://www.aleris.com.br>) acessado em  
16/05/2009 às 20:00.

LACERDA, Leonardo. Logística Reversa – Uma visão sobre os conceitos básicos e as práticas operacionais. Disponível em  
<http://www.cel.coppead.ufrj.br/fr-rev.htm>. Acesso em: 21/02/07.

LEITE, Paulo Roberto. Logística Reversa: Nova Área da Logística Empresarial - 1ª parte. Revista Tecnológica. Maio/2002.

LEITE, Paulo Roberto. Logística Reversa: Nova Área da Logística Empresarial - 2ª parte. Revista Tecnológica. Junho/2002.

MALINVERNI, Cláudia. Tomra Latasa: A logística da reciclagem. Revista Tecnológica, São Paulo, Ano VIII, nº 80. Julho 2002.

OLIVEIRA, E.B; RAIMUNIDINI, S.L. Aplicação da Logística Reversa: Estudo de Casos em uma Indústria Fotográfica e em uma Indústria de Fécula de Mandioca. In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS, 8., 2005, São Paulo. **Anais do VIII SIMPOI**. São Paulo: FGV-EAESP 2005.

TRIGUEIRO, Felipe G. R. Logística Disponível em [www.guialog.com.br](http://www.guialog.com.br) Acesso em: 02/03/2007.