

MBA EM LOGÍSTICA EMPRESARIAL – ESTÁCIO FASE LOGÍSTICA REVERSA COM FOCO NA COMPETITIVIDADE - REVISÃO DA LITERATURA

Eduardo Caperjani*
Allan Araujo dos Santos**

RESUMO

Muito se tem discutido, recentemente, acerca da importância da Logística Reversa (Supply Chain Reverso) principalmente para o meio ambiente, mas também para empresas e consumidores. Enquanto a logística tradicional trata do fluxo de saída dos produtos, a Logística Reversa tem que se preocupar com o retorno de produtos. Com isso as organizações têm se deparado com um grande desafio, de se mostrarem competitivos em uma constante busca do diferencial atendendo assim as exigências do mercado.

As empresas devem ter conhecimento sobre as melhores formas de como desenvolver o desenho do seu processo que pode ser ele de serviços ou produtos, saber exatamente qual maneira mais eficaz de se ganhar o mercado fazendo assim toda a diferença na competitividade entre as empresas. Ter conhecimento sobre a logística reversa é um diferencial que uma firma pode ter, pois, ela mostra-se preocupada com a sustentabilidade e com o ciclo de vida do seu produto.

Objetivo de identificar a importância da logística reversa à luz das referências bibliográficas publicadas em periódicos ou na literatura atual sobre o assunto. A metodologia utilizada para esse trabalho foi uma pesquisa bibliográfica. Os resultados da pesquisa demonstram a importância da Logística Reversa e o quanto ela é primordial sendo fator competitivo.

Palavras-chave: Supply Chain Reverso. Logística Reversa. Competitividade.

*Cordenador do curso Mba em Logística Empresarial e Orientador o presente Artigo

**Pós Graduando no curso de Mba em Logística Empresarial

1 INTRODUÇÃO

Logística Reversa, de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (estabelecida pela lei 12.305 de 2/08/2010) pode ser definida como “instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada”. Em outras palavras a logística reversa nada mais é que o fluxo reverso, do ponto de consumo até o ponto de origem, que precisa ser gerenciado.

Percebemos cada vez mais que a logística reversa vem sendo citada com muita frequência se tornando um assunto muito importante no contexto empresarial, como também disciplina obrigatória em diversos cursos.

Com a globalização, inovação e o aumento no lançamento de produtos de diversos modelos para agradar a diferentes tipos de cliente no mundo, o crescimento na quantidade de lixo e de materiais que precisam ser mandados de volta à sua origem é alto o que faz mostrar uma redução no ciclo de vida desses produtos gerando uma preocupação sustentável.

Gostaria de enfatizar que a percepção das dificuldades causa impacto direto na reavaliação das formas de ação com a Logística reversa; com base nisso, as organizações tem buscado alternativas que esse processo inverso garanta a satisfação do cliente e das mesmas fazendo assim da logística reversa uma “arma” estratégica em seu planejamento de negocio se mostrando competitiva perante a concorrência.

As organizações estão usando a logística reversa como foco primordial da competitividade, pois ela se mostra preocupada com meio ambiente garantindo assim a fidelização de seus clientes, estes que hoje estão se colocando interessados e preocupados com a sustentabilidade procurando alternativas que não sejam tão agressivas. Com isso o presente o artigo vai mostrar definições e como a logística reversa é utilizada no âmbito competitivo.

2 LOGÍSTICA REVERSA – DEFINIÇÕES, ÁREAS DE ATUAÇÃO E ETAPAS REVERSO

A Logística empresarial mostra que saber e entender os desejos dos clientes é importante pois são eles que fazem a empresa funcionar, por outro lado, esses

desejos dão surgimento a uma produção personalizada, que é o desenvolvimento de produtos a gosto do consumidor; essa produção gera uma grande variedade de produtos que muitas vezes acabam sem uso por se tornarem ultrapassados pelo fato da inovação constante, com isso a tendência é o descarte, é aí onde aumenta a preocupação dos envolvidos.

Inicialmente conhecida como: "Um termo relacionado às habilidades e atividades envolvidos no gerenciamento de redução de movimentação e disposição de resíduos de produtos e embalagens C.L.M. (1993, p 323)", a Logística reversa vem tomando uma proporção gerando uma grande importância para o cenário empresarial, hoje ela é conhecida como: "instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada" (Ministério do Meio Ambiente).

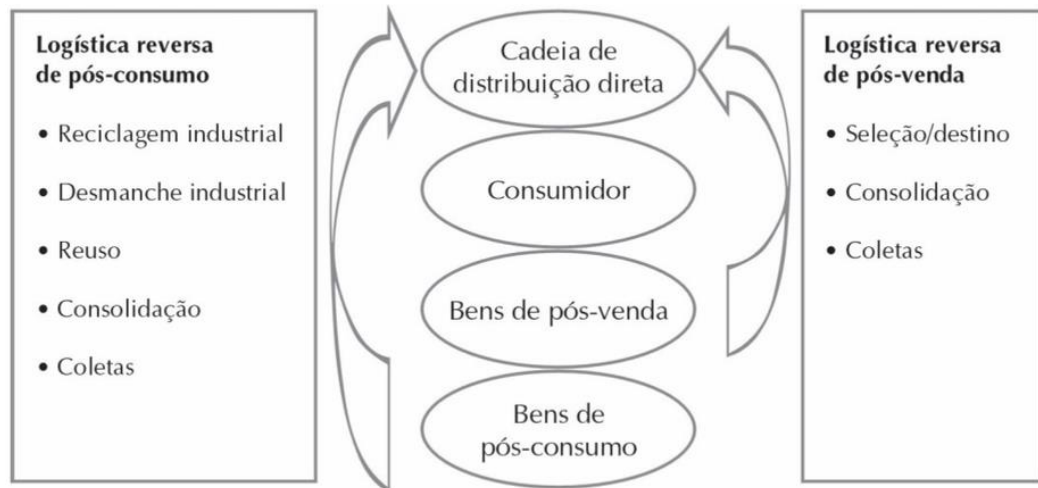
Desta forma sendo apresentadas conceituação da Logística Reversa já se pode falar que a mesma possui canais de distribuições reversos definidas como de *pós-consumo e pós-venda*, sendo constituídos de fluxos que fazem todo o processo funcionar como é apresentado na Figura 1.

É denominado como logística reversa de pós-venda , aquela atividade de retorno de bens que estão no seu início de vida útil sejam eles sem uso ou com pouco tempo de uso como também existem muitas organizações que estipulam datas de validade para que exista essa operação, por outro lado tem a logística de pós-consumo que é todo o sistema reverso de bens que chegaram no seu fim de vida útil, esses podem retornar ao ciclo de negócios ou até mesmo ao ciclo produtivo por meio dos canais de distribuição reversos específicos.

O fluxos logísticos mencionando anteriormente, apresentam atividades de atuação reversos são eles: Reciclagem Industrial, Desmanche Industrial, Reuso, Consolidação e coletas. (Figura 1)

Não obstante, a adoção de políticas descentralizadoras agrega valor ao estabelecimento do investimento em reciclagem técnica. Desta maneira, o modelo estrutural aqui preconizado possibilita uma melhor visão global do investimento em logística reversa.

Figura 1. Logística Reversa – Área de atuação e etapas reversas



Fonte: Leite (2002b).

A logística reversa de pós-consumo é responsável pelo fluxo físico e de informações referente a bens de pós-consumo que necessitam retornar a cadeia de distribuição quando por motivos de : (Mariana Muller Wille, 2013, pag 5)

- Condições de uso: bens que podem ser reutilizados;
- Fim de vida útil: bens que não tem mais utilidade, porém seus componentes podem ser reaproveitados ou remanufaturados;
- Resíduos ambientais: bens que trazem riscos ao meio ambiente se não descartados de maneira correta.

A logística reversa de pós-venda é responsável pelo fluxo físico e de informações referente a bens de pós-venda que necessitam retornar a cadeia de distribuição quando por motivos de: (Mariana Muller Wille, 2013, pag 6)

- Garantia/qualidade: produtos que apresentam defeito de fabricação ou funcionamento, avarias na embalagem e/ou produto;
- Comerciais: produtos em estoque seja por erro de expedição, excesso de estoque, mercadorias em consignação, pontas de estoque término de validade, problemas após a venda, chamado também de recall;
- Substituição de componentes: itens de produtos que necessitam de manutenção e consertos.

3 RAZÕES QUE LEVAM AS EMPRESAS A OPTAR PELA UTILIZAÇÃO DA

LOGÍSTICA REVERSA

As empresas ao optar pela utilização da logística reversa devem levar em consideração razões fundamentais para colocar a atividade em prática, são elas de ordens econômica, legislativa e ambiental.

Levando em considerações econômica, as empresas ao pensar em logística reversa devem levar em conta a economia nas operações pelo reaproveitamento de matéria-prima a, proveniente dos canais reversos de reuso e de remanufatura. (Mariana Muller Wille, 2013, pag 6)

Quanto à ordem legislativa, as empresas necessitam obedecer à legislação vigente e para isso, foi sancionada em agosto de 2010 a Lei Federal nº 12305/2010 – Política Nacional dos Resíduos Sólidos (PNRS) a qual dispõe sobre os princípios, objetivos e instrumentos, bem como sobre as diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos, incluídos os perigosos, às responsabilidades dos geradores e do poder público e aos instrumentos econômicos aplicáveis. (Mariana Muller Wille, 2013, pag 7)

As razões ecológicas dizem respeito à preservação do meio ambiente e para isso, as empresas precisam considerar o impacto dos produtos sobre o meio ambiente durante todo o ciclo de vida de seus produtos. (Mariana Muller Wille, 2013, pag 7)

4 COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL LOGÍSTICA

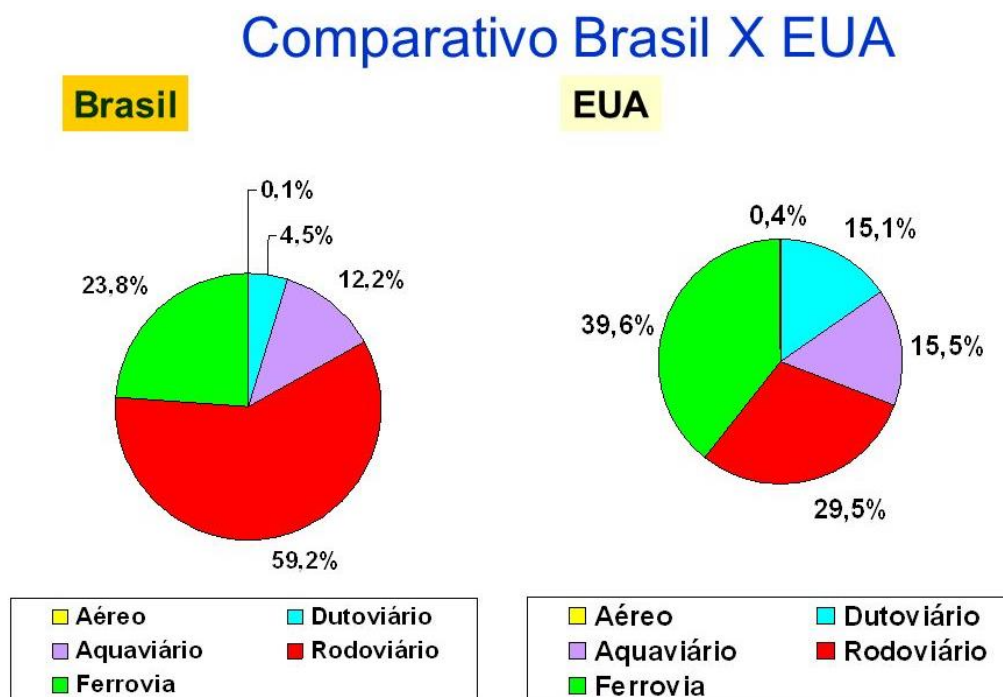
A competitividade no meio empresarial é a característica ou capacidade de qualquer organização em cumprir a sua missão, com mais êxito que outras organizações competidoras, tem como foco atender as necessidades de seus clientes como também se manter sempre a frente das outras organizações mantendo uma rentabilidade igual ou superior a estas.

É importante questionar o quanto a competitividade nas transações comerciais representa uma abertura para a melhoria das posturas dos órgãos dirigentes com relação às suas atribuições. A inovação é considerada uma característica primordial para a competitividade pois o novo é o que chama a atenção dos consumidores, estes que vem mostrando uma mudança de comportamento exigindo assim das organizações que adquiram e desenvolvam novas competências para conquista-los. Rapidez e flexibilidade deixam de ser apenas um discurso e tornam-se obrigatórias.

Se preocupar com a logística é de tamanha importância que ao ser corretamente entendida e aplicada, ela pode permitir um desenvolvimento de estratégias para a redução de custos e o aumento do nível de serviço ofertado ao cliente. Como essas duas condições, isoladamente ou em conjunto, possibilitam o estabelecimento de diferenciais competitivos, justifica-se que este seja o caminho escolhido por um número crescente de empresas para buscar vantagens sobre a concorrência.

A área de logística em si no Brasil ainda é pouco difundida o que por consequência gera um aumento significativo nos custos que no mínimo é o dobro da média dos países desenvolvidos, que gastam nesta área de 8% a 10% do seu PIB anual. O Brasil não dispõe de uma boa estrutura logística, a matriz de transporte mais utilizada é o rodoviário, este que muitas vezes acaba sendo gerados custos altíssimos pelo fato de não existir uma estrutura favorável para esse modal, comparando o sistema de transporte do Brasil com os Estados Unidos da América podemos notar o quanto esse modal é tão utilizado em nosso país (Figura 2), além disso, há falta de mão-de-obra qualificada e o pouco incentivo para a pesquisa nessa área. Quando se fala em logística, o Brasil vai ficando para trás comparado aos nossos vizinhos, sem falar que todo esse desafio e toda essa ineficiência acabam impedindo o desenvolvimento e o aumento da eficiência da logística

Figura 2. Sistema de Transporte - Comparativo Brasil x EUA



Fonte: <http://slideplayer.com.br/slide/47445/>

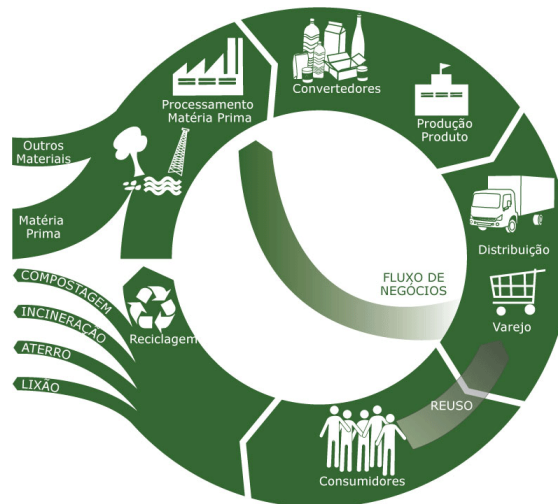
5 LOGÍSTICA REVERSA COMO IDEAL COMPETITIVO

Usando o processo de logística pode-se obter uma vantagem competitiva o que significa um bom relacionamento e duradouro com os clientes. Hoje nota-se uma mudança comportamental dos consumidores, antes eles procuravam produtos pensando unicamente em suprir suas necessidades, entretanto com o passar dos tempos é perceptível que não está em jogo só os desejos de consumo, mas, também a preocupação de como seus produtos vão ser descartados, quais malefícios que podem causar ao meio ambiente dentre outras preocupações. É pensando nisso que a logística reversa entra em cena nas empresas, pois ela é fator ideal para tornar as organizações competitivas e firmes no mercado na utilização de meios inovadores que propague um bom desenvolvimento ambiental.

Já vimos que quando se trata de Brasil e logística o custo se torna auto pela a falta de estrutura existente então primeiramente as organizações tem que entender que para se manterem competitivos usando a logística reversa será necessário um alto investimento na área. Hoje a logística reversa mesmo sendo mais conhecida que antes, ela ainda é um sistema que tem um alto nível de custo isso pelo o fato de ser uma cadeia logística que tem um sistema que envolve muitos meios geradores de custo como pessoas, maquinários etc. Podemos ver na figura 3 um exemplo de como funciona o ciclo da logística reversa de embalagens.

Hoje muitas empresas começaram a reciclar materiais e embalagens descartáveis, como latas de alumínio, garrafas plásticas e caixas de papelão, entre outras, que passaram a se destacar como matéria-prima e deixaram de ser tratadas como lixo.

Figura 3. Ciclo da Logística Reversa de Embalagem



Fonte: <http://embalagensustentavel.com.br/2010/01/09/logistica-reversa/>

Hoje, existe uma ISO que incentiva empresas a se preocuparem com a gestão ambiental isso ajuda muito pelo fato de que a legislação ainda não é tão abrangente, essa norma certificadora é a ISO 14000 que diz: É constituído por uma série de normas que determinam diretrizes para garantir que determinada empresa (pública ou privada) pratique a gestão ambiental. Estas normas são conhecidas pelo Sistema de Gestão Ambiental (SGA), que é definido pela **ISO** (*International Organization for Standardization*). Com normas certificadoras existentes as empresas passam a trabalhar conforme normas que auxiliam um bom desenvolvimento ambiental.

5.1 O DIFERENCIAL COMPETITIVO

A procura sempre do diferencial competitivo com a Logística Reversa como base as organizações estão investindo em métodos que as deixem a frente das concorrentes, vai das embalagens biodegradáveis e recicladas ao serviço personalizado da logística reversa.

Recentemente a Refrescos Bandeirantes fabricante dos produtos Coca-cola lançou as garrafas pets de dois litros retornáveis conhecida como REFPET. Com essa inovação a empresa pode garantir a fidelidade dos seus clientes garantindo também benefícios para empresa, é uma alternativa econômica e sustentável para seus consumidores que tem o objetivo de minimizar o descarte inadequado dos PETs e levar a estes uma proposta mais econômica de consumo. De acordo com a empresa ao comprar o produto Coca-Cola com a nova embalagem de 2 litros retornável pela primeira vez, o consumidor pagará pelo líquido e garrafa o valor de

R\$ 6,20. Já a partir da segunda aquisição, apresentando a garrafa, pagará somente pelo líquido: R\$ 3,69. Fazendo isso o consumidor que pagaria hoje por volta de R\$ 6,00 a depender da região, em uma Coca-Cola de 2 litros não retornável estaria economizando mais de 50% do valor de uma retornável (Figura 2).

Porém para que isso fosse acontecer foi necessário investimentos segundo o site aredacao.com, a empresa Bandeirantes afirma que foram investidos R\$ 17 milhões na linha de produção em equipamentos de tecnologia especializada para retornáveis, para a produção de 17.000 garrafas/h. Dentro de um ano foram investidos mais de 13 milhões na compra de embalagem retornável (PET 2L). Hoje já é possível encontrar outras linhas (sabores) da empresa com o mesmo sistema de consumo retornável.

Figura 4. Coca-Cola Retornável



Fonte: <https://retornaveis.cocacola.com.br/>

Como se sabe, a Coca-Cola tem um rigoroso sistema de produção para manter o nível de qualidade dos requisitos da Coca-Cola no Brasil, se em sua linha de produção os produtos não atenderem os requisitos desejados, lá mesmo são descartados. Com isso para que as embalagens de REFPET continuem no processo fabril, as garrafas devolvidas passam por um rigoroso sistema de higienização e seleção mantendo assim o seu padrão de qualidade. Essas garrafas são fabricadas em um material mais resistente e de fácil manuseio porém exige um pouco mais de cuidado por parte da indústria, pontos de vendas e consumidores, por isso ao serem devolvidas nos pontos de vendas elas tem que está dentro da conformidade sem nenhuma avaria.

Do ponto de vista estratégico a coca-cola utilizou da logística reversa de pós-venda, pois ela tem por objetivo agregar valor ao produto, reinserindo-o na cadeia produtiva, ou seja, ao receber suas garrafas que passaram por todo um processo reverso, a empresa reinsere as mesmas na sua linha de produção. Segundo LEITE, 2003e BALLOU, 2001 apud (OLIVEIRA e RAIMUNDINI, 2005, p. 3), “Os valores agregados são, principalmente, de ordem econômica, ambiental, social, legal e de imagem corporativa”.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo procurou mostrar a importância da logística reversa através de conceituações, suas atividades e que ela quando devidamente aplicada se torna primordial para a empresa apresentando assim impactos positivos para esta no meio competitivo além de se mostrar preocupada com o meio ambiente e dentro da legislação.

A logística reversa é um processo o qual vem se mostrando de grande importância para as organizações que estão na busca da competitividade, ela é apresentada de forma complexa por se tratar de um processo de varias etapas, porém, ainda necessita de muita atenção, pois, não aplicada corretamente pode acabar gerando um desconforto para os envolvidos.

A implantação da logística reversa não é algo simples, mas, contribui para o crescimento organizacional por outro lado ela ainda é uma grande geradora de altos custo que vai da sua implementação ao seu desenvolvimento, mas pensando por outro lado é um sistema que apresenta um retorno de tudo aquilo que foi gasto.

Com base em pesquisas percebe-se que se deve existir uma união do governo com as organizações privadas para que assim possa desenvolver um plano para o desenvolvimento da logística no Brasil isso por que o assunto mesmo sendo mais discutido do que antes não é algo que vem sendo dada atenção como deve ser. A logística brasileira ainda é muito fraca tem que ser melhorada em bastante aspectos.

Foi concluído nesse artigo que mediante a todos os investimentos feito pelas organizações obedecendo sempre a legislação a empresa passa a se tornar fortíssima no mercado fazendo com que ela fique sempre a frente das suas

concorrentes que talvez não tiveram o mesmo pensamento e preocupação com o meio ambiente.

7 REFERÊNCIAS

Edelvino Razzolini Filho, Rodrigo Berté. **O Reverso da Logística e as Questões Ambientais no Brasil. Editora Intersberes: 2013**

Carlos César Sandejo Saiani, Juscelino Dourado e Rudinei Toneto Júnior- **Resíduos sólidos no Brasil – oportunidades e desafios da lei federal nº 12.305 (lei de resíduos sólidos): 2014**

Paulo Sérgio Gonçalves. **Logística e cadeia de suprimentos - o essencial. Editora MANOLE: 2014**

Administradore.com. Disponível em:

<<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/a-logistica-como-estrategia-para-a-obtencao-de-vantagem-competitiva/20429/>> Acessado em 20 de Novembro 2016

<<http://slideplayer.com.br/slide/47445/> Assecado em 20 de Novembro 2016

Embalagem Sustentavel. Disponível em:

<<http://embalagensustentavel.com.br/2010/01/09/logistica-reversa/> Acessado em 17 de Janeiro de 2017

Significados.com. Disponível em:

<<https://www.significados.com.br/iso-14000/>Acessado em 17 de Janeiro de 2017

Grupo Educacional Opet. Disponível em:

<<http://www.opet.com.br/faculdade/revista-cc-adm/pdf/n8/LOGISTICA-REVERSA.pdf>> Acessado em 17 de Janeiro de 2017

Portogente. Disponível em:

<<https://portogente.com.br/portopedia/73371-logistica-reversa-de-pos-consumo>> Acessado em 17 de Janeiro de 2017

Ministério do Meio Ambiente. Disponível em:

<[HTTP://WWW.MMA.GOV.BR](http://WWW.MMA.GOV.BR)> Acessado em 17 de Janeiro de 2017