

13

GESTÃO EMPRESARIAL
LOGÍSTICA

LOGÍSTICA REVERSA PÓS- CONSUMO E PÓS-VENDA

13

LOGÍSTICA LOGÍSTICA REVERSA PÓS- CONSUMO E PÓS VENDA



OBJETIVOS DA UNIDADE DE APRENDIZAGEM

Representar as duas vertentes da logística reversa: Pós-consumo e pós-venda.



COMPETÊNCIAS

Construir problemas e equacionar soluções, no processo de análise da cadeia de logística reversa.



HABILIDADES

Aprender conceitos e definições característicos do sistema logístico reverso e ter condições de fazer uma leitura contextualizada e assimilar a interdisciplinaridade do tema da UA.

APRESENTAÇÃO

Nesta Unidade o aluno deverá saber alguns conceitos de administração geral para compreender os componentes dos serviços prestados ao cliente pensando estrategicamente num sistema logístico.

Quando você pensa em Logística Reversa aposto que a primeira coisa que lhe vêm à cabeça é reciclagem! Não é só isso.

Vamos entender nesta UA que a logística reversa tem duas vertentes: Logística reversa pós-venda e logística reversa pós-consumo.

PARA COMEÇAR

Na UA anterior você percebeu que o sistema de distribuição numa empresa é cheia de detalhes e que a logística reversa de distribuição esta envolvida e crescendo. Nesta UA, veremos alguns canais reversos de distribuição.

A logística reversa surgiu por vários fatores. Pelo avanço da tecnologia, pelo marketing agressivo das empresas e pelo surgimento da logística empresarial, que dinamizou o fluxo de materiais. Isso tudo, fez com que reduzisse o ciclo de vida dos produtos e aumentasse a quantidade de mercadorias no consumidor final.

FUNDAMENTOS

1. A logística Reversa, conhecida também por reversível ou reversa, é a área da logística que trata, genericamente, do fluxo físico de produtos, embalagens ou outros materiais, desde o ponto de consumo até ao local de origem. Os processos de logística inversa existem há tempos; entretanto, não eram tratados e denominados como tal. Como exemplos de logística inversa, temos: o retorno das garrafas

(vasilhame), a recolha/coleta de lixos e resíduos recicláveis. Atualmente é uma preocupação constante para todas as empresas e organizações públicas e privadas, tendo quatro grandes pilares de sustentação: a conscientização dos problemas ambientais; a sobrelotação dos aterros; a escassez de matérias-primas; as políticas e a legislação ambiental;

2. Desde há muito tempo que existem processos de logística inversa, não eram tratados e denominados como tal, como por exemplo, o retorno das garrafas (vasilhame), a recolha de lixos e resíduos. Foi nos finais da década de 1980 que teve início o estudo aprofundado e a sistematização dos processos inerentes à logística inversa, tal como ela é nos dias atuais;
3. O desenvolvimento e progresso da logística inversa tem sido impulsionado, em grande parte, pelas questões ambientais, relacionado com o problema da deposição das embalagens dos produtos, da recuperação dos produtos, partes de produtos ou materiais, das devoluções de produtos em fim de vida, de produtos com defeito.

Figura 1. Fluxo de produtos na cadeia reversa de distribuição.

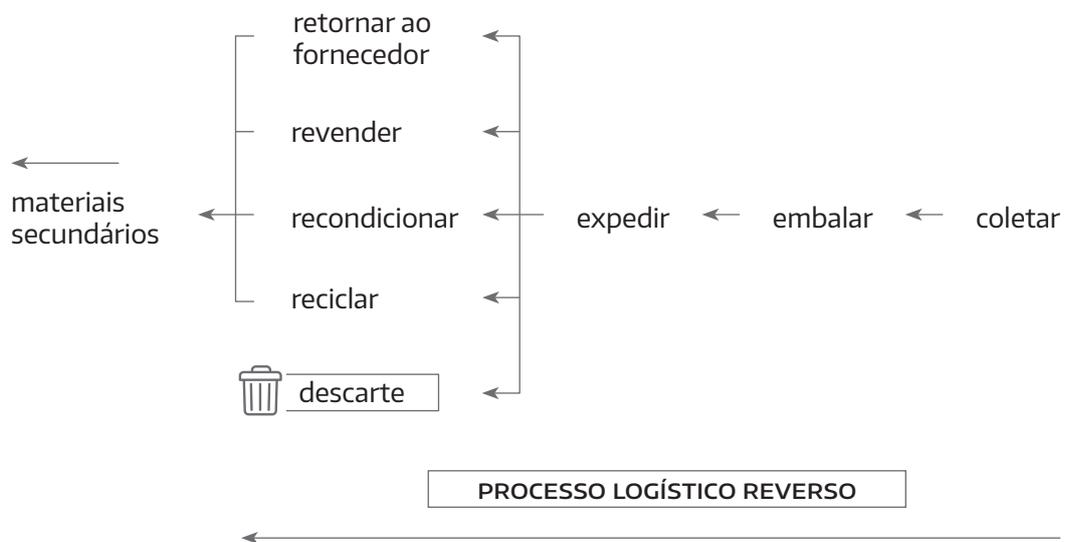
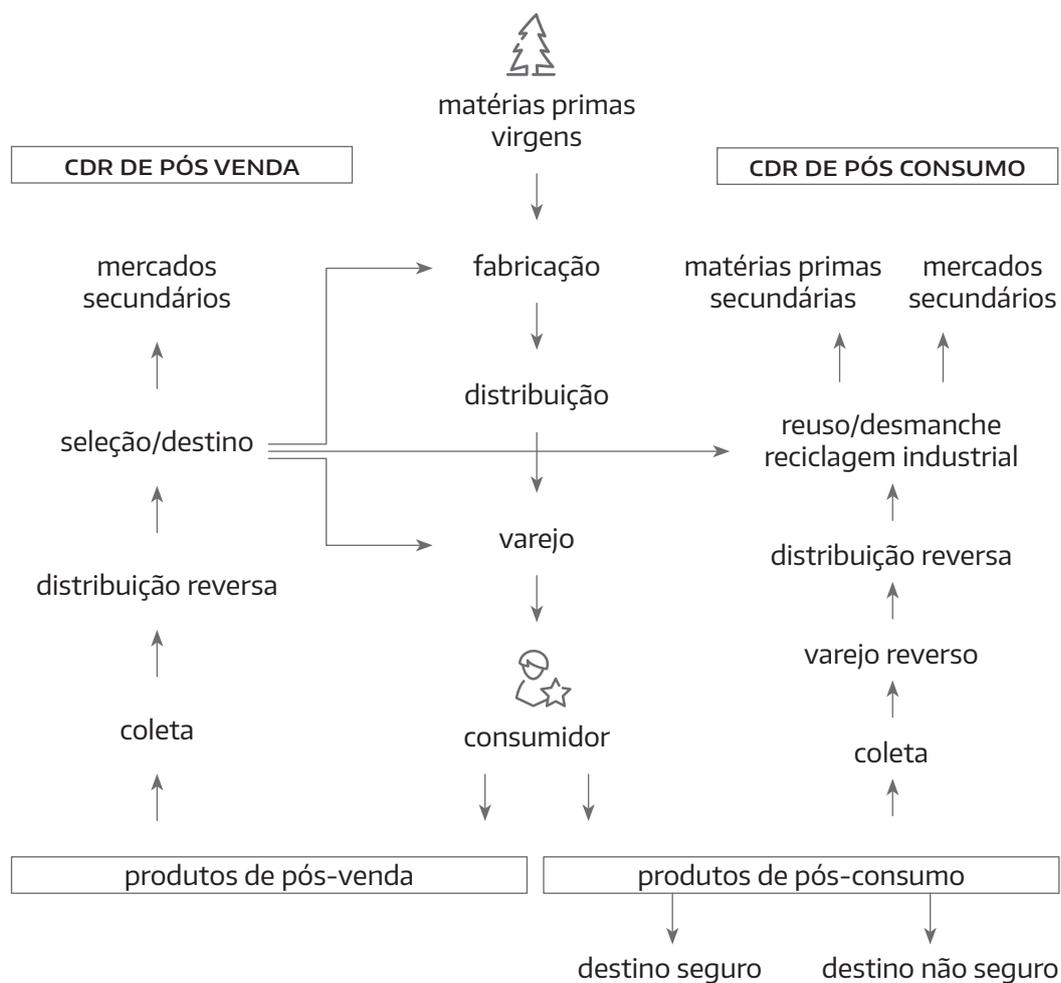


Figura 2. Vertentes da logística reversa: Pós-consumo e pós-venda.



1. MOTIVOS DE RETORNO DE PRODUTOS PELA LOGÍSTICA REVERSA PÓS-VENDA

- Erros de expedição;
- Produtos consignados;
- Excesso de estoque;
- Giro baixo;
- Produtos sazonais;
- Produtos defeituosos;
- "Recall" de produtos;
- Validade expirada;
- Danificados em trânsito.

(LEITE, 2009)

2. MOTIVOS DE RETORNO DE PRODUTOS PELA LOGÍSTICA REVERSA PÓS-CONSUMO

- Fim de utilidade do primeiro comprador;
- Doação;
- Fim de vida útil;
- Venda de componentes;
- Resíduos industriais.

(LEITE, 2009)

3. DESTINOS DOS PRODUTOS PELA LOGÍSTICA REVERSA PÓS-VENDA

- Mercado primário;
- Conserto;
- Remanufatura;
- Mercado secundário;
- Doação em caridade;
- Desmanche;
- Reuso;
- Reciclagem industrial.

(LEITE, 2009)

4. DESTINOS DOS PRODUTOS PELA LOGÍSTICA REVERSA PÓS-CONSUMO

- Mercado secundário;
- Remanufatura;
- Desmanche;
- Reuso;
- Reciclagem;
- Aterro sanitário;
- Incineração;
- Lixão;
- Rios, córregos, mares, oceanos etc.

(LEITE, 2009)

5. ALGUNS EXEMPLOS DE PRODUTOS PÓS-VENDA

- Revista e jornais;
- Livros;
- Produtos retornados do e-commerce;

- Produtos retornados do varejo;
 - Embalagens retornáveis.
- (LEITE, 2009)

6. ALGUNS EXEMPLOS DE PRODUTOS PÓS-CONSUMO

- Produtos oriundos de leilões industriais;
- Automóveis;
- Eletrodomésticos;
- Eletroeletrônicos;
- Computadores e periféricos;
- Baterias de automóveis e celulares;
- Embalagens descartáveis;
- Resíduos industriais;
- Lixo orgânico.

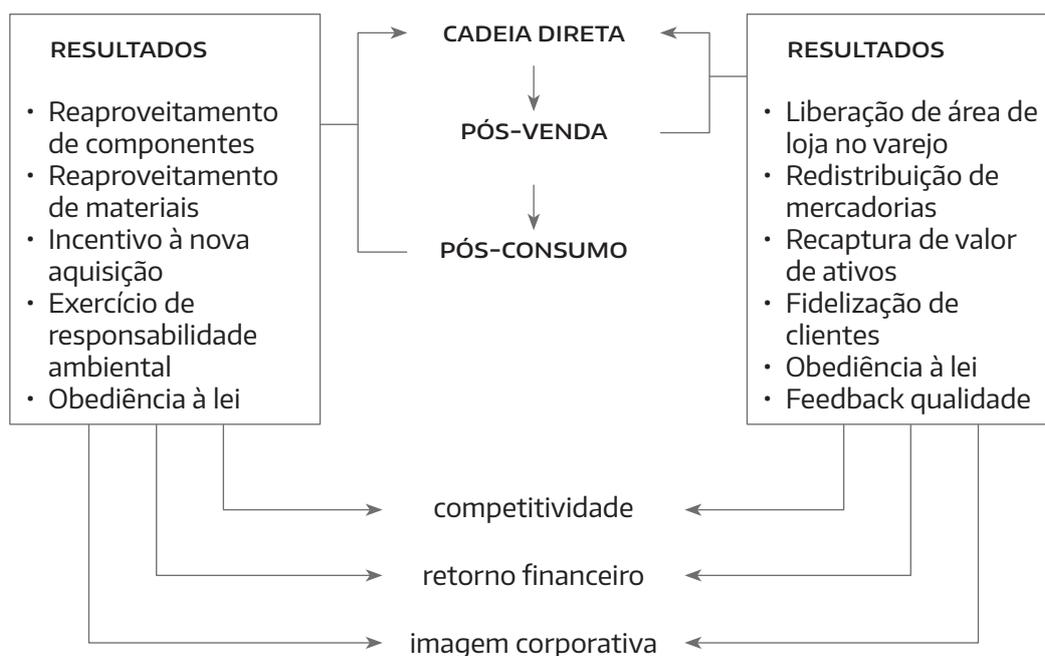


ATENÇÃO

Qual o perfil do novo consumidor?

O novo consumidor está deixando as práticas da cultura do consumo que eram comprar/usar/dispor, pela cultura ambiental que são, reduzir/reusar/reciclar (3 Rs).

Figura 3. Resultados da logística reversa.
Fonte: Leite, 2009.



7. RESULTADOS OBTIDOS PELA LOGÍSTICA REVERSA PÓS-VENDA

- Liberação de área de loja no varejo;
- Redistribuição de mercadorias;
- Recaptura de valor de ativos;
- Fidelização do cliente;
- Obediência a lei.

(LEITE, 2009)

8. RESULTADOS OBTIDOS PELA LOGÍSTICA REVERSA PÓS-CONSUMO

- Reaproveitamento dos componentes;
- Reaproveitamento dos materiais;
- Incentivo à nova aquisição;
- Exercício de responsabilidade ambiental;
- Obediência a lei.

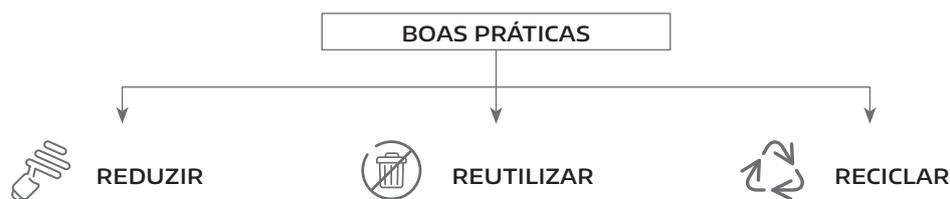
(LEITE, 2009)

Qual a importância da logística reversa para a sociedade, através da segregação (catação), coleta seletiva, reutilização e reciclagem.

Existe uma clara tendência de que a legislação ambiental caminhe no sentido de tornar as empresas cada vez mais responsáveis por todo ciclo de vida de seus produtos. Isso significa ser legalmente responsável pelo seu destino após a entrega aos clientes e pelo seu impacto ao meio ambiente.

Um segundo aspecto diz respeito ao aumento de consciência ecológica dos consumidores, que esperam que as empresas reduzam os impactos negativos de sua atividade ao meio ambiente. Isso tem gerado ações por parte de algumas empresas que visam comunicar ao público uma imagem institucional ecologicamente correta. (FIGUEIREDO, K. F. et al., 2003)

Figura 4. 3 Rs.
Fonte: Autor.



- Diminui os custos da produção, com o aproveitamento de recicláveis pelas indústrias;
- Diminui a exploração de recursos naturais;
- Reduz o consumo de energia;
- Diminui a poluição do solo, da água e do ar;
- Prolonga a vida útil dos aterros sanitários;
- Possibilita a reciclagem de materiais que iriam para o lixo;
- Diminui o desperdício;
- Diminui os gastos com a limpeza urbana;
- Cria oportunidade de fortalecer organizações comunitárias;
- Gera emprego e renda pela comercialização dos recicláveis;
- Entre outras.



LEMBRE-SE

- **Saco verde:** Vidros.
- **Saco vermelho:** Plásticos em geral, copos utilizados com água, embalagens, garrafas etc.
- **Saco azul:** Papel, papelões e revistas etc.
- **Saco amarelo:** Latinha de alumínio, lata de aço, metais etc.
- **Saco preto:** Copos plásticos utilizados com café, papel higiênico, lenços de papel, papel toalha, panos, detritos orgânicos etc.

Como anda a reciclagem de garrafas PET no Brasil?

A introdução da embalagem de PET no Brasil, em 8/8/1988, além de trazer as indiscutíveis vantagens ao consumidor, trouxe também o desafio de sua reciclagem, que nos fez despertar para a questão do tratamento das 200 mil toneladas de lixo descartadas diariamente em todo Brasil. O polímero de PET é um poliéster, um dos plásticos mais reciclados em todo o mundo devido a sua extensa gama de aplicações: Fibras têxteis, tapetes, carpetes, não tecidos, embalagens, filmes, fitas, cordas, compostos etc.



ATENÇÃO

O Brasil deixa de economizar 6 Bilhões de dólares/ano por não reciclar os materiais presentes nas 200 mil toneladas de lixo gerados todos os dias. Ainda não estão contabilizados os custos de danos ambientais e sociais.

Porque a taxa de reciclagem de PET no Brasil ainda é pequena?

A reciclagem de qualquer material pode ser dividida em: Coleta/Seleção, Revalorização e Transformação. Na etapa de revalorização é realizada a descontaminação e adequação do material coletado e selecionado para que possa ser utilizado como matéria prima na indústria de transformação. A etapa de transformação utiliza o material revalorizado e o transforma em outro produto vendável.

A etapa de Coleta/Seleção é que representa o grande desafio da reciclagem do PET pós-consumo. Milhões de dólares são gastos em logística direta, distribuição direta e marketing para que no final das contas, nós consumidores compremos produtos embalados em PET e levemos até nossas casas. Mas ainda não foram gastos nenhum pouco destes montantes em investimentos na logística inversa para equalizar o ciclo do sistema.



DICA

É urgente a elaboração de uma política nacional de resíduos sólidos, as ações estaduais e municipais para viabilização da logística reversa e o fortalecimento da indústria de reciclagem no Brasil.



Leia o texto abaixo¹ e reflita sobre o assunto.

A cada dia aumenta mais a preocupação da sociedade e de grupos ambientalistas para a realização de ações efetivas que possam promover uma redução da degradação ambiental, uma maior conservação do meio ambiente, até mesmo por meio de uma legislação mais severa quanto à responsabilidade ambiental das empresas. Diante desse quadro, e pela responsabilidade social que uma empresa assume na sociedade, ela passa a se preocupar com ações que possam reduzir os impactos de suas atividades na natureza e/ou sociedade, objetivando ser ecologicamente correta e melhorar sua imagem no mercado como uma empresa que se preocupa com as questões socioambientais e com o desenvolvimento sustentável.

Muitas podem ser as ações realizadas por empresas para assumir uma posição socialmente responsável e ecologicamente correta, e hoje, uma das que pode trazer não só benefícios intangíveis, como um reconhecimento da sociedade, mas também trazer retornos financeiros e operacionais é a Logística Reversa. Contudo, esta ainda não é muito explorada pelas organizações.

Talvez por falta de informação ou por falta de conhecimento técnico sobre o assunto, até pelo pouco acervo bibliográfico a respeito do tema no Brasil, algumas empresas não identificam a Logística Reversa como uma ação socialmente responsável e que pode reduzir custos e melhorar a qualidade dos serviços associados, com o acréscimo de uma melhor percepção da sociedade e dos seus mercados.



E AGORA, JOSÉ?

Nesta UA você percebeu que a logística Reversa, conhecida também por reversível, é a área da logística que trata, genericamente, do fluxo físico de produtos, embalagens ou outros materiais, desde o ponto de consumo até ao local de origem. Notou também que são duas as vertentes da logística reversa: Pós-consumo e pós-venda. Você refletiu sobre: os motivos de retorno de produtos pela logística reversa pós-venda; resultados obtidos pela logística reversa pós-venda; alguns exemplos de produtos pós-consumo; alguns exemplos de produtos pós-venda; os destinos dos produtos pela logística reversa pós-consumo; os destinos dos produtos pela logística reversa pós-venda; os motivos de retorno de produtos pela logística reversa pós-consumo. Você percebeu qual a importância da logística reversa para a sociedade, através da segregação (catação), coleta seletiva, reutilização e reciclagem que o sistema de distribuição reverso é tão importante para uma empresa quanto para a sociedade. Na próxima UA, veremos mais profundamente a gestão de embalagens, item importante da logística reversa.

GLOSSÁRIO

Produtos consignados: são produtos “empresados” ao cliente. Se o cliente não vender ele devolve a fábrica.

Giro baixo: produtos com giro baixo, são produtos que “encalham” nas gôndolas das lojas.

Produtos sazonais: são produtos que somente vendem bem em certas épocas do ano.

“Recall” de produtos: chamada da fábrica ao consumidor, pelo produto que ele comprou e necessita de uma manutenção ou troca de peças.

Validade expirada: tempo de validade do consumo do produto vencido.

Fim de vida útil: é quando o custo de manutenção do produto fica maior do que comprar o mesmo produto novo.

Resíduos industriais: originado nas atividades dos diversos ramos da indústria, tais como: o metalúrgico, o químico, o petroquímico, o de papelaria, da indústria alimentícia etc. O lixo industrial é bastante variado, podendo ser representado por cinzas, lodos, óleos, resíduos alcalinos ou ácidos, plásticos, papel, madeira, fibras, borracha, metal, escórias, vidros, cerâmicas. Nesta categoria, inclui-se grande quantidade de lixo tóxico. Esse tipo de lixo necessita de tratamento especial pelo seu potencial de envenenamento.

Mercado primário: são lojas, supermercados, farmácias, etc., que vendem produtos de primeira linha, ou seja, produtos novos que acabaram de ser fabricados.

Remanufatura: processo de retransformação de um produto que já foi ao mercado em voltou por algum motivo.

Mercado secundário: são lojas, supermercados, farmácias, etc., que vendem produtos de segunda linha, ou seja, produtos que não foram comercializados no mercado primário, e, portanto, realocados em outras áreas.

Reciclagem industrial: existem empresas especializadas em identificar rejeitos e

reaproveitá-los, por exemplo: a indústria de papel emprega quantidades astronômicas de soda cáustica, as sobras saem na água, que deve ser tratada antes de ser devolvida ao meio ambiente, existem empresas que coletam esta água no lago da indústria, reprocessam e vendem a soda cáustica recuperada novamente para a mesma.

Em outros casos, os equipamentos e máquinas, tais como tornos, fresas, robôs industriais, prensas etc., ficam obsoletos ou não atendem mais a necessidade do proprietário inicial. Algumas empresas compram estes equipamentos e revendem para indústrias menores a preços muito interessantes, como um carro usado.

Aterro sanitário: é um espaço destinado à deposição final de resíduos sólidos gerados pela atividade humana. Nele são dispostos resíduos domésticos, comerciais, de serviços de saúde, da indústria de construção, ou dejetos sólidos retirados do esgoto.

Incineração: é a queima do lixo em fornos e usinas próprias. Apresenta a vantagem de reduzir bastante o volume de resíduos. Além disso, destroem os microrganismos que causam doenças, contidos principalmente no lixo hospitalar e industrial.

Lixão: local onde se descarrega o lixo diretamente sobre o solo, a céu aberto, sem medidas de proteção ao meio ambiente.

Produtos retornados do e-commerce: são produtos, que depois de comprados através da internet pelos consumidores, são devolvidos.

Produtos retornados do varejo: são produtos que chegam as lojas, supermercados, farmácias, etc., danificados.

Lixo orgânico: produto residual originado de organismos vivos.

Liberção de área de loja no varejo: maior espaço para ser utilizado nas vendas dos produtos.

REFERÊNCIAS

ARTIGOS. **Informações sobre canais de logística reversa.** Disponível em: <http://www.artigos.com/artigos/sociais/administracao/logistica-reversa-e-o-desenvolvimento-sustentavel-2166/artigo/>. Acesso em: jun. 2012.

FIGUEIREDO, K. F. ET AL. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos.** São Paulo: Atlas, 2003. 475 p.

LEITE, P. R. **Logística reversa - meio ambiente e competitividade.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.