

FACULDADE LABORO / UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM LOGÍSTICA EMPRESARIAL

**JANAIRA SILVA PINHEIRO  
RAQUEL RIBEIRO DA SILVA**

**LOGÍSTICA REVERSA COMO FERRAMENTA DE COMPETITIVIDADE  
EMPRESARIAL.**

São Luís  
2013

**JANAIRA SILVA PINHEIRO  
RAQUEL RIBEIRO DA SILVA**

**LOGÍSTICA REVERSA COMO FERRAMENTA DE COMPETITIVIDADE  
EMPRESARIAL.**

Trabalho de Conclusão, apresentado ao Curso de Logística Empresarial da Faculdade Laboro – Universidade Estácio de Sá para obtenção do título de Especialista em Logística Empresarial.

**Orientador:** Prof<sup>a</sup>.Dra. Mônica Elinor Alves Gama

São Luís  
2013

Pinheiro, Janaira Silva ; Silva Raquel Ribeiro da

Logística reversa como ferramenta de competitividade empresarial./Janaira Silva Pinheiro; Raquel Ribeiro da Silva. -. São Luís 2013.

Impresso por computador (fotocópia)

Monografia apresentada ao Curso de Logística Empresarial da Faculdade Laboro – Universidade Estácio de Sá para obtenção do título de Especialista em Logística Empresarial. 2013

Orientador: Prof<sup>a</sup>.Dra. Mônica Elinor Alves Gama

1.Logística Reversa. 2. Competitividade Empresarial 3. Distribuição

CDU-65.012.34:339.137-311.211

**JANAIRA SILVA PINHEIRO  
RAQUEL RIBEIRO DA SILVA**

**LOGÍSTICA REVERSA COMO FERRAMENTA DE COMPETITIVIDADE  
EMPRESARIAL**

Trabalho de Conclusão, apresentado ao Curso de Logística Empresarial da Faculdade Laboro – Universidade Estácio de Sá para obtenção do título de Especialista em Logística Empresarial.

Aprovada \_\_/\_\_/\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> Mônica Elinor Alves Gama (Orientadora)  
Doutora em Medicina  
Universidade São Paulo - USP  
Universidade Estácio de Sá

---

Prof.<sup>a</sup> Rosemary Ribeiro Lindholm (Examinadora)  
Mestre em Enfermagem Pediátrica  
Universidade São Paulo - USP

Dedicamos este trabalho aos nossos  
Familiars e amigos.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus por ter nos permitido chegar a esta etapa final, a nossos pais que sempre estão ao nosso lado, nos incentivando e acreditando no nosso potencial, pelas suas orações, pelo seu amor, atenção, companheirismo e dedicação.

Aos nossos familiares, em especial aos nossos irmãos, por estarem sempre apoiando e nos incentivando a realizar nossos sonhos e correr atrás dos nossos objetivos.

Aos nossos amigos pelo incentivo, atenção, compreensão e pela amizade concedida.

## **RESUMO**

Neste trabalho será apresentado em um contexto amplo e conciso as principais propostas que a logística reversa tem para contribuir as empresas, a sociedade e a natureza. Serão apresentados conceitos extraídos de autores que afluem sobre o assunto, além de considerações acadêmicas para melhor desenvolver o tema, assim como justificativas que levam a sua implantação apresentada em figuras ilustrativas que enfatizam seus objetivos. Assim, após as devidas avaliações, o trabalho expôs exemplos, problemas e resoluções para o uso contínuo da logística reversa.

Palavras-chave: Logística Reversa; Competitividade Empresarial; Distribuição.

## **ABSTRACT**

This work will be presented in a concise and comprehensive context the main proposals that the reverse logistics has to contribute businesses, society and nature. Will be presented concepts extracted from authors who flock on the subject, apart from academic considerations to better develop the theme, as well as justifications that lead to its deployment in illustrative figures that emphasize their goals. So, after the necessary evaluations, the work exhibited examples, problems and resolutions for the continued use of reverse logistics.

Keywords: reverse logistics; Business Competitiveness; Distribution.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Processo Logístico Reverso.....	16
Figura 2 – Canais de Distribuição Diretos e Reversos .....	27
Figura 3 – Área de atuação e as diversas etapas da logística reversa .....	30
Figura 4 – Foco de atuação de logística reversa .....	31

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2. OBJETIVOS .....</b>	<b>12</b>
2.1 Geral .....	12
2.2 Específicos .....	12
<b>3. METODOLOGIA .....</b>	<b>13</b>
<b>4. REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>14</b>
<b>4.1. Logística Reversa .....</b>	<b>14</b>
4.3.1 Conceitos de Logística Reversa e seu ciclo de vida .....	15
<b>4.2. Logística Reversa e Competitividade.....</b>	<b>17</b>
<b>4.3. Logística Reversa como Ferramenta de Competitividade para as Empresas .....</b>	<b>20</b>
4.3.1 Benefícios da Logística Reversa .....	21
4.3.2 Canais de Distribuição Reverso de Bens de Pós-Consumo e de Pós-Venda .....	24
4.3.3 Áreas de atuação da Logística Reversa .....	29
4.3.4 A Importância da Logística Reversa para as Empresas .....	31
4.3.5 Fatores para a aplicação da Logística Reversa nas Empresas .....	33
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>37</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>38</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A preocupação com a logística no mercado atual tornou-se muito importante nas empresas. O espaço em que as empresas atuam é muito difícil e fortemente competitivo. Entretanto, as empresas estão buscando a diferenciação e o estabelecimento de vantagens competitivas em relação aos seus concorrentes.

Para buscar esses objetivos, as empresas tentam encontrar o seu próprio caminho; contudo, um ponto comum pode ser notado: a opção pela aplicação da logística reversa, que pode ser percebida como o gerenciamento estratégico dos fluxos de materiais e das informações correspondentes para levar, de forma eficiente e eficaz, os produtos de uma origem a um destino, satisfazendo as necessidades de seus clientes.

As empresas necessitam de estratégias logísticas para que seu produto chegue até o consumidor, seu papel é de fundamental importância para que o resultado final seja satisfatório.

A logística empresarial assume um papel relevante no planejamento e controle do fluxo de matérias e produtos desde a entrada na empresa até sua saída como produto finalizado. (LEITE, 2009, p.3).

Na relação entre empresa e meio ambiente surgiu a necessidade de um método que favoreça a reutilização dos produtos. Este processo é chamado de logística reversa, que se preocupa em manusear e gerenciar os produtos para serem recuperados. No entanto o surgimento desses novos materiais irá proporcionar a sociedade a um consumo maior de produtos reciclados.

A duração de um produto, olhando pelo ponto logístico, não acaba com sua entrega ao cliente. Os mesmos se tornam obsoletos, comprometidos, e com a logística reversa eles retornam ao seu ponto de origem para serem adequadamente descartados, reparados ou reaproveitados.

Para garantir diferencial competitivo é necessário que as empresas estejam preparadas para suprir a necessidade do mercado e esta atenta as diversas mudanças pelo o qual o mundo vem passando. A cada dia a tecnologia fica mais avançada e os clientes ficam mais exigentes, por isso é preciso que haja dentro das organizações métodos que beneficiam ambos os lados, trazendo grandes benefícios a sociedade e o meio ambiente.

Percebe-se que as mudanças comportamentais provocadas pela globalização aliada às variações na economia e a evolução tecnológica estão modificando o foco das empresas para a satisfação do cliente, lucratividade e o bem estar de toda uma sociedade.

Este trabalho visa a melhor maneira de como se utilizar a logística reversa como uma forma lucrativa para as empresas abordando sua importância da logística e mostrando seus benefícios.

A apresentação desse tema surgiu pela relevância da atuação das empresas em prol do meio ambiente, se ações sócias educativas forem incluídas em pequenas atividades do dia a dia e atribuições rotineiras nas empresas a probabilidade de sobrevivência social e ambiental irá crescer gradativamente, além de favorecer fontes de emprego para mais pessoas.

Nos últimos anos, vivenciamos uma imensa inserção de novos produtos em todos os setores empresariais. Para satisfazer diferentes segmentos de clientes, as empresas estão elaborando produtos e modelos específicos para cada tipo de consumidor: além de cores, tamanhos, capacidades, especificações diferenciada, os produtos são segmentados por idade, etnia, sabores, tipo de embalagem entre outras características que se evidencia com cada cliente.

Por outro lado, observamos que o tempo de vida mercadológico dos produtos se reduz a medida do surgimento dos novos produtos, se tornando ultrapassados e evidenciando os novos a medida que a tecnologia de cada um supra a necessidade do anterior e satisfazendo o cliente de forma superior ao produto antecedente.

Por isso a tendência de descartabilidade dos produtos se torna comum e rotineira a sociedade, mediante a esse pensamento que surgiu a necessidade de um estudo mais avançado e amplo de como reduzir e/ou recuperar essas embalagens ou produtos que não saíram da prateleira de forma sustentável onde a sociedade e o ambiente não sofra nenhum dano físico e social.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Geral**

Analisar o processo de logística reversa como ferramenta de competitividade empresarial, beneficiando a sociedade, o meio ambiente e a empresa no contexto geral, considerando a literatura especializada.

### **2.2. Específicos**

- ✓ Descrever a importância da logística reversa como ferramenta de competitividade;
- ✓ Identificar os benefícios para a sociedade, ao meio ambiente e as empresas referidos na literatura;

### 3. METODOLOGIA

O método adotado para a elaboração deste trabalho contou com o uso de pesquisas bibliográficas para estudar logística reversa como ferramenta de competitividade empresarial.

Esta pesquisa tem como finalidade oferecer conhecimentos a valorização da logística reversa nas empresas destacando-se para a importância ao meio ambiente.

Com a aplicação da logística reversa nas empresas, com o processo de reaver o meio ambiente como forma de beneficiar o gerenciamento de mercadorias e fluxo de retorno a natureza, as vantagens e benefícios para o crescimento destas empresas no processo produtivo.

No entanto podemos afirmar que a abordagem desse tema é feita de maneira qualitativa e com o método de estudo em diversas fontes relacionadas a tal assunto que contribuirá para o desenvolvimento sucinto de cada etapa da logística reversa como competitividade empresarial de modo amplo e detalhado para esclarecer todos os pontos positivos dessa implantação na mesma.

Na busca da base para o desenvolvimento do presente trabalho foi efetuada uma pesquisa bibliográfica pelos termos, “logística, logística reversa, competitividade empresarial, pós – venda, pós – consumo”.

As referências utilizadas são de 1986 a 2013, abordando temas relacionados à logística reversa.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

### 4.1. LOGÍSTICA REVERSA

Frequentemente a logística no qual pensamos é a de gerenciamento de material do seu ponto de obtenção até ao ponto de consumo. No entanto, existe também um fluxo de logística reversa que trata dos aspectos de retornos de produtos, embalagens ou materiais ao seu ponto de origem.

Depois de tantas definições, foi desenvolvida uma que explanasse os principais elementos da logística reversa, a qual se atualiza com as questões de competitividade.

Como afirma CAMPOS (2008).

A logística reversa vem despertando um interesse crescente nas organizações empresariais e nas pesquisas científicas, uma vez que torna possível melhorar o desempenho e a competitividade das organizações. Dentro desta ótica, a logística reversa e o estudo dos canais de distribuição reverso, se destacam como uma nova área de estudo da logística empresarial que planeja, opera e controla o fluxo e as informações logísticas correspondentes, do retorno dos bens de pós-venda e de pós-consumo ao ciclo de negócios ou ciclo produtivo, por meio dos canais de distribuição reversos, agregando-lhes valor de diversas naturezas: econômico, ecológico, legal, logístico, de imagem corporativa, entre outros.

A logística reversa é um assunto muito atual, em um ambiente globalizado e de muita competitividade. As empresas modernas reconhece que é necessário atender a uma variedade de interesses sociais, ambientais e governamentais, garantindo seus negócios e sua lucratividade ao longo do tempo. Dessa forma se torna impossível ignorar os reflexos que o retorno dessas quantidades crescentes de produtos pós-vendas e de pós-consumo causam nas operações empresariais.

Segundo Leite, (2003 *apud* HARA, 2009, p. 132).

Define a logística reversa como: a área da logística empresarial que planeja, opera e controla o fluxo e as informações logísticas correspondente, do retorno dos bens de pós-venda e de pós-consumo ao ciclo de negócios ou ao ciclo produtivo, por meio dos canais de distribuição reversos, agregando-lhes valor de diversas naturezas: econômico, ecológico, legal, logístico, de imagem corporativa, entre outros.

A logística reversa, no aspecto da distribuição direta, já se concretizou como atuante importante para os mais diversos processos de fornecimento, armazenagem, estocagem, produção e distribuição de produtos até o consumidor e

as empresas. A logística é responsável por planejar, implementar e gerenciar, de forma eficaz, o fluxo de matérias-primas, produtos e informações.

A natureza do processo de logística reversa, ou seja, quais as atividades que serão realizadas dependem do tipo de material e do motivo pelo qual estes entram no sistema. Os materiais podem ser divididos em dois grandes grupos: produtos e embalagens. No caso de produtos, os fluxos de logística reversa se darão pela necessidade de reparo, reciclagem, ou porque simplesmente os clientes os retornam. (LACERDA, 2002)

O tratamento desses produtos é de fundamental importância, obtendo vários benefícios para a empresa e o meio ambiente. Uma empresa que tem um método de Logística reversa bem elaborada se sobressai aos olhos do cliente, tornando - se assim um diferencial entre as outras empresas que não aderiram a esse tipo de processo.

#### **4.1.1 Conceitos de logística reversa e seu ciclo de vida**

A logística reversa é responsável pelo tratamento, genericamente do andamento dos produtos, embalagens ou outros materiais, desde o ponto de consumo até ao local de origem.

De acordo com Miguez (2010), a logística tradicional é um ramo de atividade bastante estudado e com conceitos bem definidos e difundidos no meio empresarial. Porém, a logística reversa se destaca neste meio, pois trata do caminho inverso da logística tradicional (ou direta), ou seja, pensa no fluxo logístico para enviar os produtos do consumidor (ponto de consumo) até as empresas (ponto de origem).

Atualmente existe uma preocupação muito grande com o meio ambiente, o que faz com que as empresas utilizem esse processo de logística reversa como estratégia.

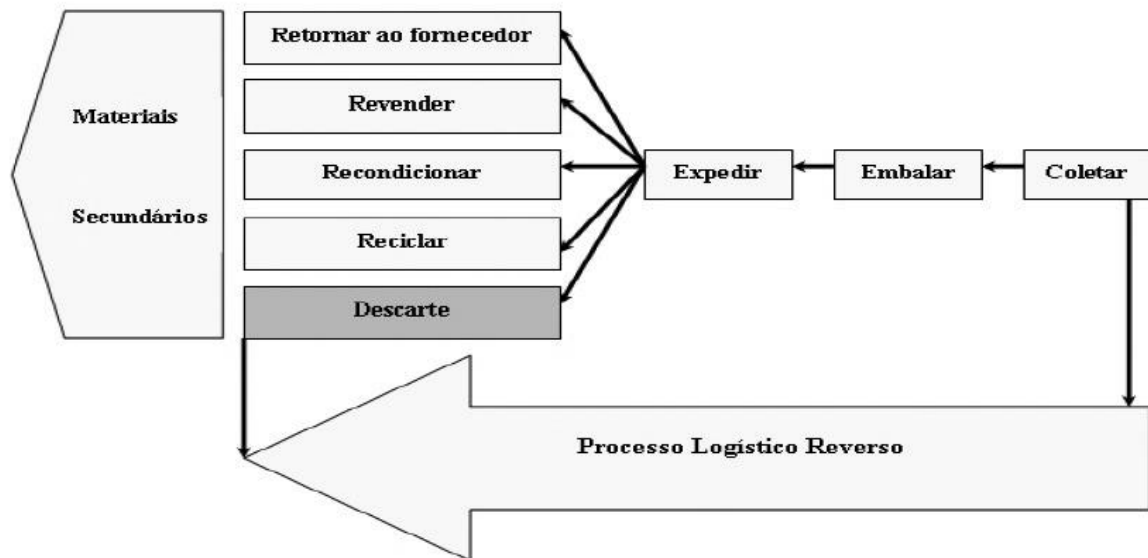
“Logística reversa é um amplo termo relacionado às habilidades e atividades envolvidas no gerenciamento de redução, movimentação e disposição de resíduos de produtos e embalagens (...)”. Leite (2003 *apud* COELHO, 2010).

A logística reversa trata dos retornos de produtos, embalagens ou materiais ao seu centro produtivo.

Conforme Leite (2003 *apud* COELHO, 2010), o mesmo diz: “A importância econômica da distribuição, seja sob o aspecto conceitual mercadológico ou sob o aspecto concreto operacional da distribuição física, revela-se cada vez mais



determinante para as empresas, tendo em vista os crescentes volumes transacionados, decorrentes da globalização dos produtos e das fusões de empresas”, conforme demonstrado na Figura 1.



**Figura 1 – Processo Logístico Reverso**

Fonte: Atividades do fluxo logístico reverso, Leite, 2009.

Quando o produto voltar a sua origem, não se espera dizer que ele deve ser devolvido precisamente ao ponto em que foi vendido, mas sim voltar para a empresa onde foi fabricado.

O fluxo reverso de bens de pós - venda pode se originar de varias formas, por problemas de desempenho do produto ou por garantias comerciais; ao mesmo tempo, pode se originar em diferentes momentos da distribuição direta, ou seja, do consumidor final para o varejista ou entre membros da cadeia de distribuição direta. Dentre os problema de desempenho mais comuns, podem ser citados as avarias de transportes e os defeitos em garantias, enquanto os comerciais são de erros de pedidos, a limpeza de canal nos elos da cadeia de distribuição, os excesso de estoques, o fim de estações, o fim de vida comercial do produto, os estoques absoletos, entre outros. (LEITE, 2009, p.10).

A vida de um produto, do ponto de vista do logístico, não finaliza com sua entrega ao cliente, os produtos que se tornam obsoletos, danificados, ou que não funcionam podem ser adequadamente descartados, reparados ou reaproveitados.

Do ponto de vista financeiro, fica evidente que além dos custos de compra de matéria-prima, de produção, de armazenagem e estocagem, o ciclo de

vida de um produto inclui também outros custos que estão relacionados a todo o gerenciamento do seu fluxo reverso. Do ponto de vista ambiental, esta é uma forma de avaliar qual o impacto que um produto sobre o meio ambiente durante toda a sua vida. Esta abordagem sistêmica é fundamental para planejar a utilização dos recursos logísticos de forma a contemplar todas as etapas do ciclo de vida dos produtos. (LACERDA, 2002).

Nesta situação, podemos determinar a logística reversa como sendo o procedimento de planejamento e implementação do controle do fluxo da matérias-primas e produtos acabados do ponto de consumo até o ponto de origem, com o objetivo de resgatar valor ou realizar um descarte apropriado, tornando possível melhorar o interesse das empresas.

#### **4.2. LOGÍSTICA REVERSA E COMPETITIVIDADE**

O uso das estratégias logísticas no ambiente empresarial pode ser executado de diversas maneiras, considerando o perfil e características da empresa em que se irá trabalhar. Hoje em dia existem várias estratégias logísticas específicas que facilitam ao profissional a busca e alcance de diferenciais de mercado e o aumento de vantagens competitivas.

Estratégia de reaproveitamento de matérias constituintes, resultando em ganhos de competitividade por redução de custos pelo uso de materiais constituintes dos produtos retornados, reutilizando-os na forma de matéria – prima secundária ou revendendo no mercado secundário, evitando os custos de disposição final. (LEITE, 2009).

Cultivar a competitividade está cada vez mais difícil. É preciso localizar os diferenciais para manter a liderança do mercado ou permanecer entre os primeiros, seja qual for à precisão. Trata-se de um trabalho cada vez mais difícil, e neste assunto a logística reversa vem acrescentando vantagens para as empresas, pois não basta localizar vantagens competitivas, é preciso sustentar as vantagens encontradas.

A empresa ao adequar seus produtos de forma a reduzir os impactos no meio ambiente e melhorar suas condições de reaproveitamento, terá ganhado de competitividade por meio de reforça da imagem e da ética empresarial. (LEITE, 2009).

O uso da logística reversa como forma de diferencial é importante para a empresa. A aquisição de vantagem competitiva é um dos principais fatores que levam as organizações a programarem o processo reverso de distribuição. A

logística reversa está relacionada aos objetivos estratégicos da organização. Pois se preocupa com a competitividade organizacional, com os clientes, respeito a legislação, a busca por resultados econômicos à organização.

De acordo com Leite (2009):

Aperfeiçoar-se em serviços especializados de logística reversa, além de propiciar inovações e acréscimo de valor a seus clientes, pode se tornar um importante diferencial competitivo para os operadores de logística.

Empresas que se anteciparem quanto à prática da logística reversa em seus processos irá se destacar no mercado. Passará para a sociedade uma imagem de empresa ecologicamente correta, inovará no reaproveitamento de seus produtos e irá explorar produtos e materiais de pós-venda e pós-consumo, agregando valor a estes.

Diversos fatores motivam as empresas a adotarem os procedimentos da logística reversa, tais como conscientização dos consumidores, pressão do governo, questão legal, responsabilidade ambiental e geração de lucro. Em quase todos os casos, a visão de lucro se faz presente. (MIGUEZ, EDUARDO, 2010).

A implantação da logística reversa reverte benefícios às organizações como redução de custos e na imagem institucional da organização no aspecto ambiental e social, no entanto, ela vem com uma função desafiadora em prol da melhoria de todos os efeitos favoráveis e desfavoráveis para empresa, contribuindo para reduzir o impacto agressor no mercado de vários produtos. A empresa se tornando consciente de suas obrigações, gera um confronto com aquelas que não trabalham perante o benefício da sociedade, do meio ambiente e dos seus consumidores, tornando-se para seus concorrentes, alvo de competição no mercado, através do trabalho diferenciado. A aquisição dessa vantagem competitiva serve de análise e incentivo para se obter um desenvolvimento promissor social e econômico.

Os estudos que apontam para a obtenção de vantagens competitivas com a utilização de canais de distribuição reversos nas empresas por meio do retorno do mercado de materiais que podem ser desenvolvidos produtos, embalagens e informações. LEITE (2006 *apud* ALVES, 2012).

A implantação desse processo logístico serve como um diferencial, assim obtendo uma vantagem competitiva em relação a uma distribuição distinta das demais. Uma empresa que possui um processo logístico reverso, bem administrado,

tede a se destacar-se no mercado, uma vez que esta pode atender seus clientes de forma diferenciada dos seus concorrentes.

Podemos então afirmar que a logística contribui para o sucesso das organizações que a dispõem, não apenas para proporcionar aos clientes uma entrega garantida sem danos, mas para promover um suporte tanto na venda quanto no consumo após sua aquisição. A logística reversa tem como propósito elevar o nível de serviço para o cliente e fortalecer uma vantagem competitiva com base nas condições da cadeia de distribuição. O uso estratégico desse diferencial favorece e aumenta a credibilidade da organização proporcionando um aumento em seu potencial empreendedor no mercado.

### **4.3. LOGÍSTICA REVERSA COMO FERRAMENTA DE COMPETITIVIDADE PARA AS EMPRESAS**

O atual mercado exerce uma enorme pressão sobre as empresas, devido aos consumidores que exigem produtos com custos mais baixos e ao mesmo tempo traga menor dano ao meio ambiente.

Por outro lado, existem as questões legais, que aumentam em quantidade e complexidade e, se tornam incentivos para que a empresa gerencie completamente o ciclo de vida de seus produtos.

A base para se obter uma vantagem diferenciada entre uma empresa e seus concorrentes é a busca determinada de um plano de ação para desenvolver e acordar uma vantagem competitiva e sustentável, elaborando e implementando uma estratégia competitiva para atingir uma posição competitiva favorável na empresa.

Segundo Leite (2006, *apud* ALVES, 2012):

A logística reversa está relacionada aos objetivos estratégicos da organização. Pois se preocupa com a competitividade organizacional, com os clientes, respeito à legislação, a busca por resultados econômicos à organização e valorização dos ativos.

Para que a empresa possa se tornar diferenciada no mercado, o primeiro passo deve ser através do conhecimento sobre o que é a logística reversa, estudar seus benefícios, seus ganhos, onde e como deve ser aplicada, com isso se defender contra as competitividades básicas mercadológicas, poder de negociação com os fornecedores e compradores entre outros fatores favoráveis para a empresa. O uso estratégico da capacidade de logística reversa aumenta os custos de mudança de fornecedores. Dessa maneira haverá melhorias em todo o processo, permitindo o aumento da flexibilidade e agilidade no atendimento, irá saber como se portar, mediante as variações do mercado e as exigências dos clientes e meio ambiente.

Logo, a compreensão e o grau de importância relativa que a logística tem dentro do contexto empresarial, envolvendo de forma holística todos os tipos de processos existentes em conjunto com todas as fases do processo reverso, merecem destaque na medida em que representa uma fonte de vantagem competitiva, porque fatores como entregas no prazo ou redução da mesma, bem como produtos entregues em boas condições são de extrema relevância na satisfação e fidelização de clientes.

A fidelização de clientes obtidas com o uso da logística torna-se importante, por representar uma vantagem competitiva sustentável. Podemos citar que a logística contribui para o sucesso das empresas não somente por propiciar aos consumidores a entrega precisa de produtos, mas também por promover suporte ao produto após sua venda ou consumo. Portanto, para desenvolver vínculos que impeçam a troca de fornecedor é apresentar aos seus clientes um serviço de retorno rápido e eficaz de mercadoria não vendida ou defeituosa e a destreza de creditar os clientes de forma justa.

De acordo com Lacerda (2004, *apud* CAMPOS, 2008):

Os clientes valorizam as empresas que possuem políticas de retorno de produtos, pois isso garante-lhes o direito de devolução ou troca de produtos. Esse processo envolve uma estrutura para recebimento, classificação e expedição de produtos retornados, bem como um novo processo no caso de uma nova saída desse mesmo produto.

Uma política empresarial bem estruturada de receber os produtos de volta de forma eficiente pode se tornar uma arma poderosa de marketing e influenciar substancialmente o acréscimo das vendas. Dessa forma a sobrevivência das empresas no mercado onde a concorrência é a diferenciação de produtos e serviços é essencial proporcionando maior valor ao cliente.

#### **4.3.1 Benefícios da Logística Reversa**

Já que classificamos a logística como plano organizador de fluxo e armazenagem de matérias primas, que controla e direciona os processos do produto desde o ponto de origem até o ponto de consumo, devemos levar em consideração que o reverso da mesma seria localizar, controlar e alinhar de forma eficaz os produtos desde o ponto de consumo até o ponto de origem.

A logística reversa tem como objetivo o retorno de produtos pós-consumo e dar um destino final a eles, de forma a não agredir o meio ambiente. Permitindo a reciclagem, reuso e desmanche de produtos a fim de reutilizarem em outros procedimentos na cadeia de produção.

De acordo com Guimarães (2008), diante de todos os benefícios e das pressões legais, as empresas estão mais preocupadas em se tornarem sustentáveis, para venderem mais e permanecerem no mercado.

Os motivos que faz a logística reversa importante e que o seu uso se torne viável para as empresas:

- **Sensibilidade ecológica:** os consumidores hoje estão cada vez mais atentos com o equilíbrio ecológico, estão procurando produtos reciclados e recicláveis, está destinando seu lixo para a coleta seletiva, e as grandes organizações estão aproveitando isso como uma oportunidade de expansão de produtos sustentáveis.
- **Competitividade:** as empresas por serem, ecologicamente corretas e utilizarem da estratégia de mercado ligado à demanda ambiental (ISO 14000), se tornam mais buscadas pelos consumidores, por atender suas necessidades, e conseqüentemente, se tornam mais competidoras no mercado, a satisfação do cliente, juntamente com a nova visão da empresa para com o mercado global proporciona a incansável busca pelo aperfeiçoamento de uma logística mais dinâmica e competente. Uma forma de ganho de vantagem competitiva frente aos concorrentes é a segurança do direito de restituição ou troca de produtos que a logística reversa oferece aos clientes. Com isso, há uma fidelização dos clientes pela valorização de empresas que possuem políticas de retorno de produtos, e um acréscimo na concorrência por parte das empresas. Dessa forma, empresas que possuem um método de logística reversa bem administrada tendem a se destacar no mercado, uma vez que podem consentir aos seus clientes de forma mais perfeita e diferenciada do que seus adversários, ou seja, há um ganho de competitividade por distinção de nível de serviço oferecido ao cliente.
- **Redução de custos:** a redução de despesas na logística reversa ainda é motivo de discussões, pois ainda é complicada a visualização imediata dos custos. A implantação da logística reversa necessita primeiramente de um investimento, após a implantação, de forma eficaz e hábil, gera o resultado. No entanto, a logística reversa não gera ganhos e sim a otimização dos gastos. Mas, casos de sucesso como o da reciclagem de latas de alumínio demonstram que é possível estruturar um canal reverso e obter economias na reutilização de material.

É o retorno monetário que as empresas que implementam a LR obtêm, como por exemplo, a economia e ganhos obtidos com o reaproveitamento de materiais, com a utilização de embalagens retornáveis, com a venda dos resíduos no mercado secundário, com a compra de matéria-prima reciclada no lugar de matéria-prima virgem, além disso, é possível reduzir custos com reclamações e processos de clientes e obter maiores níveis de venda devido a um melhor atendimento ao consumidor. Ainda devo citar as oportunidades de negócios geradas com os novos nichos de mercado, como o caso das empresas retroprocessadoras de resíduos e do desenvolvimento de tecnologias limpas que possibilitam a venda de patentes. (GUARNIERI, 2012).

Muitas empresas estão tirando proveito da logística reversa estrategicamente e se posicionando como empresa cidadã, contribuindo para o bem da comunidade e assistindo as pessoas menos favorecidas. Com isso, as companhias obtêm um aumento do valor da marca e muitas vezes de seus produtos também. Esses artifícios podem não ser a razão que todos os clientes adquirem os produtos, mas elas são consideradas um forte estímulo de estratégia de mercado. Muitas organizações ainda necessitam adotar o potencial estratégico de processos logísticos reversos, mas esta situação está começando a mudar. Há mais interesse agora em logística reversa que em qualquer outra época.

Empresas estão começando a fazer investimentos sérios nos sistemas e organizações de logística reversa. Uma indicação clara da importância estratégica de um elemento empresarial é a quantia de dinheiro gasta em administrá-lo. Dado o volume de produtos devolvidos em algumas empresas, não é de se surpreender que essas empresas avaliem retornos como uma competência logística formidável e um caminho para se alcançar uma vantagem competitiva.

A implantação da Logística Reversa vem atender ao público cada vez mais consciente e sensível quanto à prevenção do meio ambiente, tanto que se tornou uma das mais importantes decisões estratégicas face ao crescente ambiente de competitividade presente nas empresas modernas, que vivem em constante busca por soluções que agreguem valor perceptível aos seus consumidores finais. Frente a estes novos paradigmas empresariais da logística moderna, a alta velocidade de reação garantida por sistemas de manufatura flexíveis e de informatização logística, como também ao alto nível de relacionamento com os clientes e consumidores finais criando ligações duradouras, são ações que estão sendo adotadas na maior parte destas empresas. (SANTOS, 2007).

A implantação e gerenciamento apropriado do sistema reverso vêm substituir sua visão como simples réplica tática ou operacional a um problema ou situação ocasional. A logística reversa passa a ser um elemento empresarial que



têm um impacto a longo prazo, dessa forma destacamos uma enorme preocupação com as questões que envolve o meio ambiente, preocupação essa que a cada ano vem crescendo junto com a população e as indústrias..

Todos esses fatores, questão ambiental, competitividade e redução de custos, tornam a logística reversa viável e incita a sua implantação nas empresas.

A percepção e crescente sensibilidade com relação ao meio ambiente tornaram-se obrigatória em declarações de missões empresariais. As estratégias de gestão de meio ambiente passaram a constituir parte integrante da reflexão empresarial, pelo menos nas empresas líderes consideradas excelentes em seus setores. O consumidor mais sensível precisa de informações sobre os impactos dos produtos e processos no meio ambiente. (LEITE, 2009, p. 116).

No Brasil ainda não há leis que obrigam a implantação da logística reversa, porém existem leis ambientais que contemporiza essa responsabilidade para as empresas. Diante de todos os benefícios e das pressões legais, as empresas estão mais preocupadas em se tornarem sustentáveis, para venderem mais e permanecerem no mercado.

#### **4.3.2 Canais de Distribuição Reversos de Bens de Pós-Consumo e de Pós-Venda.**

As grandes áreas de logística reversa, tratadas de forma independente pela bibliografia, são caracterizadas pelo aprendizado ou etapa do ciclo desta vida útil do produto retornado. A diferença se desse processo se faz imprescindível, pois o produto logístico, os canais de distribuição reversos em que os produtos percorrem finalidades focadas nos objetivos de interesse comum entre a sociedade e as organizações, tendo também como as técnicas operacionais utilizadas em cada área de atuação, são distintas.

A logística empresarial adquire um papel acentuado no planejamento e no domínio do fluxo de matérias e produtos da sua entrada na empresa até sua saída como produto acabado.

Leite (2009, p. 03) fala sobre o processamento como diferencial para as empresas:

O processamento dos pedidos e o serviço oferecido aos clientes são diferenciais estratégicos nas empresas, regulando, dessa forma, as quantidades a serem produzidas e os modelos a serem fabricados, sua sequência de fabricação, as quantidades e as datas de entrega das matérias-primas e os componentes diretos da fabricação, os estoques de insumos e de produtos intermediários e acabados, dentre outros, tornam-se fundamentais para o cumprimento das estratégias empresariais.

A logística reversa de pós-venda é o campo de atuação da logística que se entrava do equacionamento e operacionalização do fluxo físico e das informações logísticas de bens de pós-vendas em uso ou com pouco uso, os quais por desiguais motivos retornam aos diferentes estágios das cadeias de distribuição direta. A finalidade do negócio desta área da logística empresarial é acrescentar valor a um produto que é devolvido por razões comerciais, erro no processamento dos pedidos, garantia fornecido pelo fabricante, defeitos ou falhas de funcionamento, avarias no transporte, entre outros.

Por outro lado, a logística reversa de pós-consumo é a área de atuação da logística que equaciona e operacionaliza o fluxo físico e as informações correspondentes de bens de consumo que são rejeitados/descartados pela sociedade e que regressam ao ciclo de negócios ou ao ciclo produtivo por meio dos canais de distribuição reversos específicos.

Conforme Leite (2003, apud COELHO, 2010), existem três grandes categorias de bens produzidos: os bens descartáveis, os bens semiduráveis e os bens duráveis classificados de acordo com a sua vida útil. Estas definições são fundamentais para um melhor entendimento das atividades dos canais de distribuição reversos.

**Bens descartáveis:** são bens que oferecem duração de vida útil média de algumas semanas, raramente significativa há seis meses. São exemplos de bens descartáveis os produtos de embalagens, brinquedos, materiais para escritório, suprimentos para computadores, artigos cirúrgicos, pilhas de equipamentos eletrônicos, fraldas, jornais, revistas, etc.

**Bens Duráveis:** são os bens que apresentam duração de vida útil variando de alguns anos a algumas décadas. Exemplos: automóveis, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, as máquinas e os equipamentos industriais, edifícios, aviões, navios, etc.

**Bens semiduráveis:** são os bens que apresentam duração média de vida útil de alguns meses, raramente superior a dois anos. Sob o enfoque dos canais de

distribuição reversos dos materiais, apresenta características ora de bens duráveis, ora de bens descartáveis. Exemplos: baterias de veículos, óleos lubrificantes, baterias de celulares, computadores e seus periféricos, revistas especializadas, etc.

Bens de pós-consumo são bens em fim de vida útil, ou usado com possibilidades de reutilização, e os resíduos industriais em geral. O objetivo de negócio desta área da logística é ajuntar valor a um produto logístico constituído por bens sem interesse de uso ao proprietário original ou que ainda possuam condições de utilização, por produtos descartados no final de sua vida útil e por resíduos industriais.

Os canais de distribuição reversos de pós-venda são constituídos pelas diferentes formas e possibilidades de retorno de uma parcela de produtos, com pouco ou nenhum uso, que fluem no sentido inverso, do consumidor ao varejista ou ao fabricante, do varejista ao fabricante, entre as empresas, motivados por problemas relacionados à qualidade em geral ou processos comerciais entre empresas, retornando ao ciclo de negócios de alguma maneira. (LEITE, 2009).

Uma das consequências é a redução do ciclo de aquisição de produtos, observando-se um aumento das quantidades de produtos restituídos nas cadeias reversas de pós-venda, exigindo um princípio de logística reversa mais competente pra poder ter um gerenciamento desses produtos. Por outro lado, com os ciclos de vida cada vez menores, os produtos ditos duráveis serão descartados mais rapidamente transformando-se em semiduráveis. Da mesma forma, os produtos semiduráveis se tornarão descartáveis. Assim sendo, os produtos de pós-consumo aumentam e exaurem os meios de acondicionamento final, tornando-se necessário equacionar o problema de retorno dos bens de pós-consumo.

Conforme Leite (2003, *apud* COELHO, 2010), a figura 2, abaixo, ilustra o fluxo de produtos nos canais de distribuição diretos, desde as matérias-primas até o mercado, chamado de mercado primário dos produtos. Os canais de distribuição reversos de pós-consumo são constituídos pelo fluxo reverso de uma parcela de produtos e de materiais constituintes originados no descarte dos produtos após a sua utilização pelo usuário original e retornando ao ciclo produtivo. Dois são os subsistemas reversos: os canais reversos de reciclagem e os canais reversos de reuso.



		urbanos.
Pós-venda	Lojas de Varejo	Consumidores devolvem aos varejistas produtos recém-adquiridos e não consumidos. Os motivos são principalmente: arrependimento pela compra, erro na escolha, defeitos, não entendimento dos manuais.

O canal de distribuição pode ser dividido em dois:

- Logística Reversa de Pós-Consumo é a área de atuação da logística que controla o fluxo de retorno dos produtos de pós-consumo ou de seus materiais constituintes, classificados em “produto em condição de uso”, “produto em fim de vida útil” ou “resíduo industrial”.
- Logística Reversa de Pós-Venda é a área de atuação da Logística que se ocupa do equacionamento e operacionalização do fluxo físico e das informações logísticas correspondentes de bens de pós-venda.

Observa-se que a logística reversa é responsável por uma determinada porcentagem no aumento de competitividade das empresas, e que pode ser considerado um instrumento estratégico empresarial perante as outras empresas que ainda não a utilizam, se tornando um foco de incentivo e de mudanças sustentáveis capaz de influenciar a sociedade consumista a aderirem a produtos que se preocupa com o bem está da natureza e do futuro.

Conforme Leite (2009):

Na perspectiva do fabricante, os ganhos competitivos poderão provir do retorno de produtos de pós-venda e de pós-consumo, desde que possam ser encontrados meios de reintegração ao ciclo de negócios ou ciclo produtivo.

Na atual logística empresarial, o estudo dos canais de distribuições da logística reversa ainda é recente. Essa visão é originada pelo crescimento das quantidades e variedades de produtos que são colocadas no mercado todos os dias, causando grandes excessos de bens de pós-venda e de pós-consumo para retorno.

Existem essencialmente dois segmentos de atuação na logística reversa. Um deles é o segmento de pós-venda, e o outro o pós-consumo.

### 4.3.3 Áreas de atuação da Logística reversa

Em um contexto mais amplo, a logística reversa representa o ligamento das atividades ou operações relacionadas com a reutilização de produtos ou materiais no fim do estágio útil. Seu objetivo estratégico é acrescentar valor a um produto logístico que é devolvido por razões comerciais, erro no processamento dos pedidos, garantia dado pelo fabricante, defeito ou falha de funcionamento, avarias no transporte, entre outros.

Há basicamente dois segmentos de atuação na logística reversa. Um deles é o segmento de pós-venda, que cuida do retorno de produtos com pouca ou nenhuma utilização que ocorre em caso de devoluções por razões comerciais e defeitos. O segundo é o segmento de pós-consumo, que cuida dos produtos que já foram utilizados e chegaram ao fim da sua vida útil, quando podem ser desmanchados, reciclados e reutilizados para uma nova função. (FONSECA, 2011).

Um dos principais objetivos estratégicos da logística reversa é acrescentar um valor sobre o produto inservível ou com pouca conveniência ao fabricante. A logística reversa precisará planejar operar e controlar o andamento do retorno dos produtos consumidos ou de seus materiais.

O fluxo se estabelecerá entre os inúmeros elos da cadeia de distribuição, tendo como utilitário uma base de retorno de produtos avariados, o que seria de muita relevância aos empresários, pois além de ganhar status a nível comercial dos produtos irá contribuir para a variação de inserção de novos produtos no mercado, mas isso dependerá da estratégia e do objetivo do retorno desses produtos para a empresa.



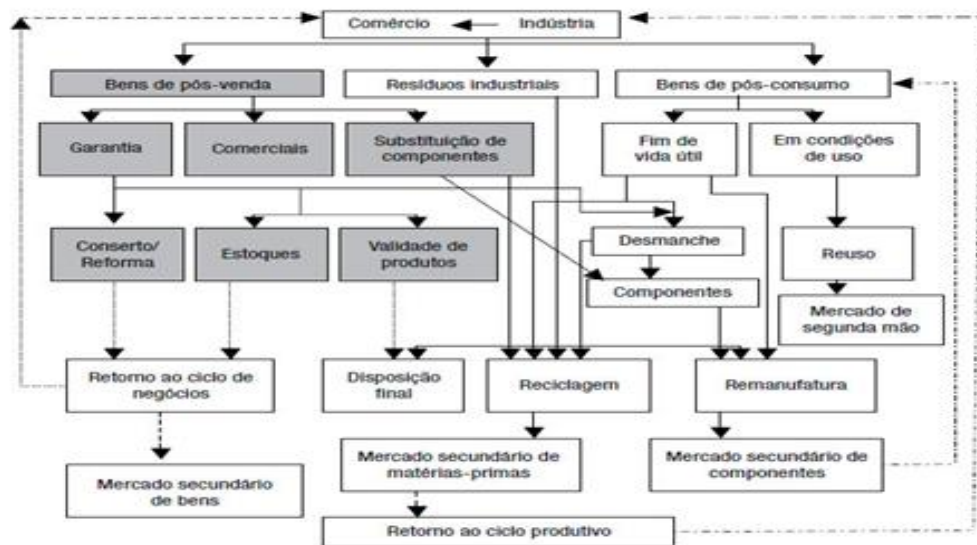
**Figura 3: Área de atuação e as diversas etapas da logística reversa**

Fonte: Leite, 2009, pág. 19.

Esta abordagem logística é aplicada com o objetivo de aperfeiçoar e/ou completar os diversos recursos do *Supply chain* (cadeia de suprimentos), esta visão logística é bastante inovadora para o mercado, tendo como meta reduzir o *lead time* [1] entre os pedidos, a produção e a demanda do mercado, ou seja, do ponto de vista logístico a vida útil dos produtos não é finalizada com a entrega ao cliente.

Denominaremos de Logística Reserva de Pós-consumo à área de atuação da Logística Reversa que igualmente equaciona e operacionaliza o fluxo físico e as informações correspondentes de bens de pós-consumo descartados pela sociedade em geral que retornam ao ciclo de negócios ou ao ciclo produtivo através de canais de distribuição reversos específicos. Constituem-se bens de pós-consumo os produtos em fim de vida útil ou usados com possibilidade de utilização e os resíduos industriais em geral. Seu objetivo estratégico é o de agregar valor a um produto logístico constituído por bens inservíveis ao proprietário original, ou que ainda possuam condições de utilização, por produtos descartados por terem atingido o fim de vida útil e por resíduos industriais. Estes produtos de pós-consumo poderão se originar de bens duráveis ou descartáveis e fluírem por canais reversos de Reuso, Desmanche, Reciclagem até a destinação final. Oliveira (2005, apud, SANTOS, 2007).

O campo de atuação da logística reversa é bem ilustrado por Leite (2003 apud COELHO, 2010), através da figura 4, onde são resumidas as principais etapas dos fluxos reversos nas duas áreas de atuação acima citadas.



**Figura 4 – Foco de Atuação de Logística Reversa**

Fonte: Leite, 2009, pág. 20.

#### 4.3.4 A importância da logística reversa para as empresas

Com o avanço tecnológico e os novos padrões de competitividade de serviços ao cliente à inserção de novos produtos no mercado está levando os consumidores fazer mais descartes de produtos usados aumentando o lixo urbano.

De acordo com Moraes (2011), na pesquisa mencionada pelo site R7, a produção de lixo urbano cresceu 6,8% de 2009 para 2010, o que representa seis vezes mais do que o crescimento populacional no período. Segundo o estudo, o Estado que mais produz detritos por dia no país é São Paulo, com 55.742 t. Apesar de São Paulo ser a capital mais populosa do país, com mais de 11 milhões de habitantes, e em toneladas ser a campeã no ranking do lixo -13,5 t/dia-, não está entre as cinco cidades em que os habitantes mais produzem individualmente mais detritos no Brasil. Com quase o dobro da população do Rio, o paulistano gera 1,221 kg por dia. Em segundo lugar está Brasília, com produção diária de lixo de 1,624 kg; Fortaleza, com 1,389 kg; Manaus, com 1,338 kg; e Salvador, com 1,318 kg.

Segundo Carlos Silva Filho (2012), diretor executivo da Abrelpe (Associação Brasileira de Empresas de Limpeza Pública e Resíduos Especiais), atribui o resultado do estudo ao crescimento da renda das famílias. “Atribuímos estes dados ao aquecimento da economia e ao aumento do poder aquisitivo da



população. O fato de o Rio de Janeiro estar em primeiro lugar está ligado aos hábitos de consumo e à maneira como é feito o descarte do lixo”.

Os produtos descartados no meio ambiente trazem danos à natureza e a sociedade, o que é denominado de poluição, tido como custo negativo para empresa. Para Leite (2009), em uma análise mais profunda, revela um custo que ultrapassa varias dimensões: os custos ecológicos, gerados pelo impacto dos produtos no meio ambiente. O autor discorre como “a eliminação ou a mitigação desse somatório de custos dos impactos no meio ambiente, provocados pela ação nociva de produtos perigosos à vida humana ou pelos excessos desses bens”. Podemos agregar que os valores ecológicos estão relativamente voltados ao bem da vida humana e a logística reversa através dos estudos dos canais de distribuição tem como objetivo recuperar os custos e estabelece um crescimento significativo em relação a benefícios a todos e para controlar este cenário de grande impacto ambiental, as empresa deve estimular as devoluções de mercadorias pelo consumidor, promover promoções onde o cliente possa se beneficiar de produtos que não tiveram a quantidade vendida esperada pelo mercado, fazer também acordos comerciais para que as mercadorias que não foram vendidas sejam devolvidas no ato de uma nova remessa entre outras ações que só venha beneficiar a sociedade e o meio ambiente.

Segundo TADEU (*et al.*) (2012):

A logística reversa gradativamente ganha importância econômica, legal, ambiental e de competitividade. As empresas acompanham e investem na gestão do ciclo de vida de seus produtos e serviços, posto que os avanços tecnológicos possibilitam o lançamento de novos produtos de forma ágil e constante, e, além disso, essa mesma tecnologia permite que tais produtos tornem – se rapidamente obsoletos e descartáveis, gerando de forma também crescente e desordenada grandes volumes de resíduos em seus diversos formatos.

É importante ressaltar que o governo vale-se de legislações ambientais que regulamentam o descarte e depósitos em aterros sanitários e, ainda, regulamenta o uso de matérias-primas secundarias, entre outros. Os consumidores estão mais sensíveis aos problemas ecológicos, principalmente em países desenvolvidos, onde consumidores estão dispostos a pagar mais por produtos manufaturados com tecnologias que não agridam o meio ambiente. Enquanto isso as empresas procuram elaborar canais reversos, no intuito de adequarem-se as

exigências legislativas e dos consumidores, além de visarem um diferencial estratégico para imagem corporativa e alcançar novos mercados.

A estimativa da logística reversa é obter através do reaproveitamento de produtos um novo meio de utilização do fluxo reverso adicionando valor ao produto no mercado pela imagem corporativa associada ao respeito ao meio ambiente, além de captar oportunidades econômicas para um procedimento mais produtivo, reduzindo a compra de matéria prima virgem.

De acordo com LEITE (2009):

A importância da logística reversa pode ser avaliada pelo grande número de publicações em todas as partes do mundo, a oferta de serviços especializados em diversas áreas da logística reversa, os recursos disponibilizados em suas atividades, as preocupações registradas na mídia em geral, os cursos especializados, a criação de entidades especializadas no exterior e no Brasil, dentre outros argumentos.

A maioria das empresas já está se conscientizando quando a importância da preservação do meio ambiente, estabelecendo em seu quadro novos aspectos econômicos e sociais e se reabilitando para uma preservação ao meio ambiente gerando assim ganhos, redução de custos e promovendo uma imagem corporativa a sociedade.

#### 4.3.5 Fatores para a aplicação da logística reversa nas empresas

De acordo com Leite (2009), existem vários fatores que contribui para aplicação da logística reversa nas empresas. Os quais são:

- ✓ **Fatores Econômicos:** Relacionam-se com o custo da produção, por necessidade de adaptação dos produtos e processos para evitar ou diminuir o impacto ambiental;
- ✓ **Governamentais:** relacionam-se à legislação e à política de meio ambiente;
- ✓ **Responsabilidade Corporativa:** relacionam-se ao comprometimento das empresas fabricantes com a coleta de seus produtos ao final da vida útil;

- ✓ **Tecnológicos:** ligam-se aos avanços tecnológicos da reciclagem e projetos de produtos com finalidade de reaproveitamento após descarte pela sociedade;
- ✓ **Logísticos:** relacionam-se aos aspectos logísticos da cadeia reversa, como por exemplo, a coleta de produtos.

## **Econômicos**

Considerando os fatores econômicos a logística reversa pode trazer novos ganhos às empresas que estão implantando esse diferencial, como meio da recuperação de produtos com o descarte adequado de materiais usados, a rotatividade do produto dentro do mercado, tendo em vista a redução de custos com matérias primas que com o passar dos anos a tendência é de acréscimo pelo mercado. Como exemplo, os equipamentos eletrônicos, que, no entanto, tem vida útil bastante curta, devido ao acelerado avanço tecnológico. Seus componentes, no entanto, podem ser reutilizados.

A concorrência no mercado atual tem levado as empresas a ampliarem o processo de recuperação de produtos, com o objetivo de evitar que terceiros tomem ciência sobre sua tecnologia de produção ou, até mesmo, para afastar a possibilidade de aparecimento de novos competidores no mercado, situação que pode levar a redução considerável do faturamento.

Algumas empresas estão praticando o procedimento de recuperação de produtos para prevenir-se contra futuras imposições governamentais, mediante a todo esse processo as pequenas empresas se desestabiliza devido ao pouco ou médio fluxo de resíduos na sociedade devido seu processo ser restrito a pequenas quantidades de produtos, mas por outro lado há aquela consciência em fazer cumprir a lei, ininterruptamente reduzir custos e gerar benefícios, um bom planejamento econômico e uma implantação correta de domínio de atividades de LR podem harmonizar uma independência financeira e geração de lucros para as empresas.

Podemos considerar que a redução de gastos, ou seja, os ganhos e os benefícios que as empresas podem apresentar mediante a implantação da Logística Reversa:

- ✓ **Ganhos Diretos:** reaproveitamento de materiais, redução de custos, adição de valor na recuperação.
- ✓ **Ganhos Indiretos:** antecipação a imposições legislativas, proteção contra a competição de mercado, imagem corporativa associada à proteção ambiental, melhora de relacionamento fornecedor/cliente.

## **Governamental**

Referem-se a qualquer imposição governamental para que as empresas readquiram seus produtos ou os recolham ao final da vida útil ou após o descarte, objetivando evitar a degradação do meio ambiente.

Através do fator governamental é definido as regras para devolução dos resíduos ao ponto de origem, para o reaproveitamento dos produtos. Esse sistema de devolução de produtos e/ou resíduos são gerados pelos ministérios obedecendo parâmetros e regras estabelecidos pelos mesmos.

## **Responsabilidade corporativa**

No campo logístico os discernimentos se igualam sobre as benfeitorias surgidas pelas constantes práticas do ato de consumo de produtos no mercado, surgindo para as empresas à necessidade de ser responsável pelos interesses que a sociedade possa vir a assumir pelos impactos de suas ações consumistas que é a aquisição de produtos e seus descartes, esses benefícios se somam como indicadores de desempenho empresarial. Isso seria formidável para implantação da estratégia empresarial e políticas de responsabilidade social dentro das empresas.

Se pequenas empresas mantêm um programa de recolhimento de seus produtos após o descarte irá se prevalecer de todas as responsabilidades social e ambiental, além de proporcionar o valor ao produto.

## **Sociais**

Se as imposições feitas pelo governo fossem mais frequentes, as grandes e pequenas empresas estabeleçam como atividade continua o incentivo de reciclagem e resgate de materiais usados, gerando coletas seletivas de resíduos as

empresas coopera para geração de novos empregos, ajudar instituições beneficentes, promover incentivos para funcionários entre outros benefícios para a sociedade. Gerando um compromisso para um ambiente social mais responsável e tendo uma visão mais positiva do mercado, tendo a capacidade de conquistar novos cliente e manter sua padronização de negócios elevada. Deste modo, atuando com responsabilidade social e moral no reaproveitamento de materiais através da logística reversa concebe uma vantagem competitiva.

Observa-se que esses fatores influenciam na organização com muita intensidade.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A logística reversa é muito importante para as organizações, por ser uma ferramenta que ajuda a resolver os problemas dos resíduos descartados de forma incorreta no meio ambiente. Desta forma a logística reversa é a nova área da logística empresarial que veio para cuidar do retorno dos produtos de pós-venda e de pós-consumo, cuidando do ciclo dos resíduos quando estes produtos são entregues ao consumidor final. Além do mais, a logística reversa é responsável por uma considerável parcela de redução dos custos produtivos nas empresas que a utilizam, sendo bom também para imagem dela perante seus consumidores, o que a torna ambientalmente sustentável e responsável.

As empresas que já iniciaram as atividades relacionadas à logística reversa de pós-consumo e de pós-venda notaram que as iniciativas trazem retornos e compensação de custos, minimizando as punições das leis ambientais, e aumentam sua lucratividade, e as tornam mais competitivas estrategicamente perante seus concorrentes, na medida em que conseguem reintegrar os resíduos de seus produtos ao ciclo produtivo.

A logística de pós-consumo é mais desenvolvida porque trata da destinação por meio de reciclagem, além do que originam empregos de forma direta e indireta, a logística de pós-venda ainda é tratada pelas empresas como um problema a ser solucionado, o que não é impossível de ser resolvido.

Embora se trate de um interesse crescente no atual mercado, algumas organizações não se encontram preparadas, ou ainda não contam gestores adequadamente qualificados para atuarem nesta área da logística. Pode ser também que as organizações não possuam sistemas operacionais bem estruturados para implantá-la.

## REFERÊNCIA

ALVES, Helio. **Logística Reversa como Fonte de Vantagem Competitiva e Sustentabilidade.** Disponível em:

<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/logistica-reversa-como-fonte-de-vantagem-competitiva-e-sustentabilidade/63449/>. Acesso em 06 de abril de 2013.

COELHO, Leandro Callegari. **Logística reversa – muito além da reciclagem.** Disponível em: <http://www.logisticadescomplicada.com/logistica-reversa-muito-alem-da-reciclagem/>. Acesso em 29 de março de 2012.

CAMPOS, Marcelo. **Logística Reversa: Um Interesse Crescente.** Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/logistica-reversa-um-interesse-crescente/21853/>. Acesso em 06 de abril de 2013.

FONSECA, Marina. **Área quente: Logística Reversa.** Disponível em: <http://www.clickcarreira.com.br/querocrescer/2011/2/28/1040/area-quente-logistica-reversa-.html>. Acesso em: 04 de maio de 2013.

GUARNIERI, Patrícia. **Benefícios da implantação da logística reversa: (financeira/econômica, legal, ambiental e de imagem corporativa).** Disponível em: <http://patriciaguarnieri.blogspot.com.br/2010/08/beneficios-da-implementacao-da.html>. Acesso em 23 de abril de 2013.

GUIMARÃES, Amanda Viridiana. **Logística Reversa e suas vantagens.** Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/logistica-reversa-e-suas-vantagens/33848/>. Acesso em 06 de abril de 2013.

HARA, Celso Minoru. **Logística: armazenagem, distribuição e trade marketing.** Campinas, SP: Editora Alínea, 2009.

LEITE, Paulo Roberto. **Logística Reversa: Meio Ambiente e Competitividade.** 1 ed. São Paulo, Prentice Hall, 2009.

LACERDA, Leonardo. **ARTIGOS - Logística Reversa.** Disponível em: [http://www.ilos.com.br/web/index.php?option=com\\_content&task=view&id=763&Itemid=74](http://www.ilos.com.br/web/index.php?option=com_content&task=view&id=763&Itemid=74). Acesso no dia 06 de abril de 2013.

MIGUEZ, Eduardo Correia. **Logística reversa como solução para o problema do lixo eletrônico: benefícios ambientais e financeiros.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

MORAES, Evelyn. **Rio é o maior produtor de lixo por habitante do Brasil, segundo pesquisa da Abrelpe.** Disponível em: <http://noticias.r7.com/brasil/noticias/rio-e-o-maior-produtor-de-lixo-por-habitante-do-brasil-segundo-pesquisa-da-abrelpe-20110427.html>. Acesso em 19 de março de 2012 as 22:47.

SANTOS, Gregory Petter. **Logística Reversa – Reversa Logística.** Disponível em: <http://www.revistaportuaria.com.br/site/?home=artigos&n=zTq&t=logistica-reversa-reversa-logistica>. Acesso em 06 de abril de 2013

TADEU, Hugo Braga Tadeu; et al. **Logística Reversa e sustentabilidade.** São Paulo: Cengage Learning, 2012.