

FACULDADE LABORO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM LOGÍSTICA EMPRESARIAL

CASIMIRO SILVA NETO
LAÍS SOUSA LIMA
PRISCILA MARIA DE OLIVEIRA CASTRO

**A LOGÍSTICA REVERSA COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS
ORGANIZAÇÕES**

São Luís
2018

**CASIMIRO SILVA NETO
LAÍS SOUSA LIMA
PRISCILA MARIA DE OLIVEIRA CASTRO**

**A LOGÍSTICA REVERSA COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS
ORGANIZAÇÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Logística Empresarial da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista em Logística Empresarial.

Orientador(a): Professora Ms. Leonor Ribeiro

São Luís
2018

Silva Neto, Casimiro

A logística reversa como diferencial competitivo nas organizações / Casimiro Silva Neto; Laís Sousa Lima; Priscila Maria de Oliveira Castro -. São Luís, 2018.

Impresso por computador (fotocópia)

20 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Logística Empresarial) Faculdade LABORO. -. 2018.

Orientadora: Profa. Ma. Leonor Viana de Oliveira Ribeiro.

1. Logística Reversa. 2. Organizações. 3. Diferencial Competitivo. 4. Resultados. I. Título.

CDU: 65.012.34

**CASIMIRO SILVA NETO
LAÍS SOUSA LIMA
PRISCILA MARIA DE OLIVEIRA CASTRO**

**A LOGÍSTICA REVERSA COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS
ORGANIZAÇÕES.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Especialização em Logística Empresarial
da Faculdade Laboro, para obtenção do título de
Especialista em Logística Empresarial.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Profa. Ms. Leonor Ribeiro

Examinador 1

Examinador

A LOGÍSTICA REVERSA COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS ORGANIZAÇÕES.

CASIMIRO SILVA NETO¹

LAÍS SOUSA LIMA²

PRISCILA MARIA DE OLIVEIRA CASTRO³

RESUMO

Este estudo aborda sobre a Logística reversa. Tal tema possui grande relevância dentro das organizações, tendo em vista que se relaciona ao meio ambiente, o que pode atrair cada vez mais clientes para as empresas que os difundem. Atualmente, os consumidores não procuram apenas por produtos e sim por valores que possam ser a eles atribuídos. A logística reversa veio para agregar valor às organizações, maximizando a eficiência no seu processo e melhorando a imagem perante o consumidor. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica, baseando-se em várias conceituações de diferentes autores, buscando em fontes recentes, pesquisas que tratem do assunto. Os principais teóricos abordados para esse estudo foram Paulo Roberto Leite, André Luiz Pereira e Augusto Lima da Silveira. Esse estudo aborda como as organizações utilizam a logística reversa como diferencial competitivo, avaliando a logística reversa como autor de responsabilidade ambiental que objetiva fortalecer a empresa diante dos seus consumidores, explicando como as organizações podem utilizá-la para maximizar seus resultados.

Palavras-chave: Logística Reversa. Organizações. Diferencial Competitivo. Resultados.

¹ Especialização em Logística Empresarial pela Faculdade Laboro, 2018.

² Especialização em Logística Empresarial pela Faculdade Laboro, 2018.

³ Especialização em Logística Empresarial pela Faculdade Laboro, 2018.

REVERSE LOGISTICS AS A COMPETITIVE DIFFERENTIAL IN ORGANIZATIONS.

ABSTRACT

This study deals with Reverse Logistics. This topic has great relevance within organizations, since it relates to the environment, which can attract more and more customers to the companies that disseminate them. Today, consumers are looking not just for products but for values that can be attributed to them. Reverse logistics has come to add value to organizations, maximizing efficiency in their process and improving the image to the consumer. It was carried out a bibliographical research, being based on several conceptualizations of different authors, searching in recent sources, researches that deal with the subject. The main theorists approached for this study were Paulo Roberto Leite, André Luiz Pereira and Augusto Lima da Silveira. This study discusses how organizations use reverse logistics as a competitive differential, evaluating reverse logistics as the author of environmental responsibility that aims to strengthen the company in front of its consumers, explaining how organizations can use it to maximize their results.

Key words: Reverse Logistics, Organizations, Competitive Differential, Results

¹ Especialização em Logística Empresarial pela Faculdade Laboro, 2018.

² Especialização em Logística Empresarial pela Faculdade Laboro, 2018.

³ Especialização em Logística Empresarial pela Faculdade Laboro, 2018.

1 INTRODUÇÃO

A logística tem ganhado cada vez mais espaço dentro das organizações, passando a ser considerada uma ferramenta estratégica que visa à satisfação do cliente. Nesse sentido, a logística pode ser definida como o processo que trata, desde o planejamento até a entrega do produto acabado para o cliente, buscando atender as suas exigências e necessidades a um custo razoável.

Novaes (2015) afirma que a Logística Empresarial evoluiu muito desde seu início. Agrega valor de lugar, de tempo, de qualidade e de informação à cadeia produtiva. Dessa maneira, além de agregar esses valores, ela elimina do processo tudo aquilo que não tenha valor para o cliente, criando assim uma contínua redução de custos.

Percebe-se então que a logística está presente em todos os ambientes da organização. Caxito et. al. (2014) aponta que todas as áreas de uma empresa têm suas metas e fases a serem cumpridas e a logística permite o desenvolvimento de todas elas. Mesmo que se passe despercebida, ela está lá em cada momento e em cada ação, auxiliando no alcance dos objetivos almejados pelas organizações. A despeito disso, as empresas têm utilizado a logística como fator competitivo em relação à concorrência, buscando através dela diferenciações para se destacar perante o mercado consumidor.

Nesse sentido, um dos assuntos que vem sendo debatido dentro da sociedade com bastante afinco, é a preocupação com a questão ambiental, o que acabou tornando-se uma exigência por parte dos consumidores, fazendo com que as empresas tivessem mais responsabilidade para com o meio ambiente. As organizações, diante desse cenário, buscaram cada vez mais um crescimento de forma sustentável, de modo a preservar o meio em que vivem, objetivando uma melhor imagem perante o consumidor, almejando assim alcançar, uma vantagem competitiva em relação à concorrência. Em vista disto, surge uma área que está relacionada com a logística empresarial, a logística reversa. Essa nova área possui como objetivo o descarte correto ou a recuperação de valor dos produtos em desuso, realizando o inverso que a logística empresarial faz, trazendo os produtos já utilizados de volta à sua origem.

Isto vai ao encontro do que Júnior, Saiani e Dourado (2014) afirmam, que as empresas estavam preocupadas com a responsabilidade que lhes era atribuída, de

degradação ambiental, e passaram a realizar uma gestão ambiental mais eficaz, que pudessem garantir a preservação do meio ambiente.

Ao referir-se a esse assunto o presente estudo aborda como tema central a logística reversa explanada como diferencial competitivo nas organizações. A logística reversa é uma área nova, embora já seja praticada por algumas empresas há algum tempo e apesar de existir custos com a implantação dessa prática, os benefícios são bem positivos. Caxito et. al. (2014) ressalva que funcionários e acionistas sentem-se melhor por estarem associados a uma empresa ambientalmente responsável, o que pode resultar em um aumento da produtividade da mesma.

Assim, o presente estudo presta-se a responder o seguinte questionamento: De que forma as empresas utilizam a logística reversa como diferencial competitivo diante da atual concorrência do mercado? Para isso, definiu-se como objetivo geral compreender como as organizações usam a logística reversa como diferencial competitivo. Definiram-se ainda como objetivos específicos, explicar o que leva as empresas a aplicarem a logística reversa dentro de suas organizações. Mostrar a logística reversa como autor de responsabilidade ambiental que visa fortalecer a imagem da empresa diante dos seus consumidores.

Ainda nesta mesma linha de considerações o estudo visa contribuir com conhecimento para o meio acadêmico, tendo em vista que esse é um assunto ainda em fase de maturação, e vem sendo difundido aos poucos dentro das organizações. A finalidade é que o estudo possa servir de base para outros pesquisadores, expandindo assim o entendimento dessa área da logística, que é a logística reversa, a qual se tornou tão importante, principalmente enquanto difusor da preservação do meio ambiente dentro das organizações.

A metodologia utilizada para a elaboração deste trabalho foi uma pesquisa bibliográfica, tendo como base livros e artigos científicos já publicados sobre o tema.

O artigo está dividido em seis partes. Inicia-se pela Introdução ao assunto pesquisado, a segunda parte aborda o termo logística empresarial como base para a terceira parte, onde é explicado o que é logística reversa e seus canais reversos. A quarta parte fala-se sobre a Política Nacional de Resíduos Sólidos, na quinta parte aponta a logística reversa e a estratégica competitiva. As considerações finais encerram a pesquisa seguidos das referências bibliográficas.

2 LOGÍSTICA

A logística surgiu nas primeiras civilizações fazendo parte do cotidiano da sociedade, onde se transportavam produtos em navios, para diferentes portos. Morais (2015) cita que, somente após a Segunda Guerra Mundial que a logística passou a ser entendida como uma atividade específica e importante.

Coronado (2013, p.69) sustenta que:

(...) os generais e marechais compreenderam o papel da logística como fator importante de competitividade; somente num passado recente é que as organizações empresariais reconheceram as virtudes do gerenciamento logístico para ganhar competitividade no mercado. A partir de então, a logística começou a ser utilizada pelas empresas e foi definida como um modelo de análise e administração integradas, que permite otimizar o fluxo de materiais, desde sua fonte primária até a colocação nos pontos-de-venda como produto final.

Xavier e Corrêa (2013) relatam que a logística também permitiu avanços significativos no setor produtivo civil nos períodos após a guerra, muitos ganhos econômicos resultaram em vantagem competitiva as empresas que adotaram e melhoraram sistemas logísticos em seus processos produtivos.

Van Der Laan (2012) afirma ainda que o termo logística está agora sendo utilizado por aquelas organizações dependentes de pontos amplamente dispersos para satisfazer as necessidades de um grande número de clientes que se encontram também, amplamente dispersos. Ou seja, empresas que estão distantes dos seus clientes mas com uma estrutura na qual seja possível seu produto chegar ao consumidor final.

Nogueira (2012) conceitua logística como um conjunto de todas as atividades de movimentação e armazenagem necessárias, de modo a facilitar o fluxo de produtos do ponto de aquisição da matéria-prima até o ponto de consumo final, nessa conceituação cabe também os fluxos de informação que colocam os produtos em movimento, para obter níveis de serviço adequados aos clientes, a um custo justo para ambas às partes.

Nessa mesma linha de pensamento Christopher (2011, p.02), afirma:

Logística é o processo de gestão estratégica da aquisição, movimentação e armazenagem de materiais, peças e estoques finais (e os fluxos de informação relacionados) por meio da organização e seus canais de comercialização, de tal forma que as rentabilidades atual e futura sejam maximizadas através da execução de pedidos, visando custo-benefício.

Assim, podemos conceituar logística como, o processo que vai desde a compra, armazenamento, venda e destinação final de um produto, visando agilidade e potencialização, com o menor custo possível; o objetivo da logística é satisfazer o cliente com o mínimo de custo e a maior qualidade na prestação de serviços.

A logística faz parte de todos os setores de uma organização, e quando estão em total integração maximiza os resultados de qualquer operação realizada pela empresa. Nesse sentido, Caxito (2014) ressalta que todas as áreas de uma empresa possuem metas a serem alcançadas e a logística permite o desenvolvimento das mesmas, pois ela está lá em cada momento e ação. Nota-se então que cada área deve conhecer um pouco da logística para que seja possível aumentar seus próprios resultados.

Nesse sentido, é importante que cada área da empresa conheça a logística empresarial, para que assim possam estar alinhadas, podendo então alcançar metas e objetivos, maximizando assim os resultados financeiros e produtivos das organizações.

Muitas empresas utilizam a logística como ferramenta organizacional, tanto no âmbito interno, quanto no externo. No âmbito interno é utilizado enquanto melhoria de processos e redução de custos, e no externo quando há interesse por parte da mesma em se destacar no mercado, ou seja, na competitividade em relação às outras organizações. Gonçalves (2013) aponta que a estratégia da logística tem de ser integrada, isto é, deve ser um conceito multidimensional, que possa agregar todas as operações de logística de uma organização, dando unicamente um sentido e uma direção. Assim, a empresa é capaz de fazer uso da logística para o alcance de seus objetivos, para melhorar sua produtividade e potencializar seus lucros.

3 LOGÍSTICA REVERSA

Acredita-se que a logística reversa surgiu na década de 80, mediante a necessidade que as empresas tiveram em relação a crescente distribuição de materiais a nível global e a necessidade de conservação e preservação do meio ambiente, bem como a intenção de agregar valores à empresa que fazem uso dessa prática. Dessa forma, Silveira, Berté e Pelanda (2018) comentam que com a evolução das formas de pensar o processo produtivo, o conceito de logística passou a considerar toda a cadeia produtiva, assim como todos os aspectos envolvidos no

processo, o que nos leva ao aumento considerável da quantidade de materiais produzidos a nível global, que necessitaram de sistemas mais eficientes para sua distribuição. Nesse mesmo momento as preocupações ambientais ganharam força, e surgiu o que chamamos hoje de logística reversa. Leite (2009) comenta que o objetivo da logística reversa não é apenas o desenvolvimento econômico e social, mas a agregação de valor de diversas formas para a organização, seja ela pecuniária ou de visibilidade.

A logística reversa vem se tornando mais importante por razão do impacto ambiental que algumas atividades logísticas causam ao meio ambiente, por isso essa é uma questão que deve ser abordada e discutida para que seja possível, dentro da cadeia de processos logísticos assegurar a sustentabilidade ambiental e econômica. Assim, a logística reversa surgiu para fortalecer as empresas diante do cenário de responsabilidade ambiental e ao mesmo tempo gerar retorno financeiro para as empresas que nela investem. Nesse sentido, Pozo (2015, p.156) afirma:

Frente ao novo paradigma ambiental, a sociedade global está entrando onde o meio ambiente não pode mais ser esquecido nas equações das operações de produção; a questão dos resíduos da cadeia de suprimento e consumo tornou-se altamente relevante, assim todos os resíduos que eram externalizados sem custos para o produtor – e sim para a sociedade – passaram a ser considerados, e seus custos e valores (econômico, ambiental e social) passam a exigir que sua logística seja trabalhada, sendo essa uma logística reversa.

Caxito et. al. (2014) sustenta que a logística reversa trata de mover o produto da destinação final para o retorno ao ciclo de negócios, ou para o descarte final adequado. Nesse sentido o processo logístico é visto como um sistema que liga a empresa ao consumidor e seus fornecedores. Moraes (2015) afirma que a logística reversa é a área relacionada ao planejamento, à operação e ao controle do fluxo e das informações logísticas referentes ao retorno dos bens ao ciclo de negócios ou ao ciclo produtivo.

Assim, podemos afirmar que o conceito de logística reversa veio se aperfeiçoando no decorrer do tempo, tendo em vista que esse assunto vem sendo debatido por muitos autores, todos eles afirmando que a logística reversa objetiva o retorno dos seus produtos após o uso, para que seja feito o descarte ou aproveitamento correto.

Valle e Souza (2014), apontam que logística reversa, é a área da logística empresarial que opera no sentido inverso, garantindo o retorno de produtos, materiais

e peças a um novo processo de produção ou a um novo uso. Cabe citar Pereira et al. (2012, p.14):

Entendemos então que o conceito de logística reversa como uma das áreas da logística empresarial, engloba o conceito tradicional de logística, agregando um conjunto de operações e ações ligadas, desde a redução de matérias-primas primárias até a destinação final correta de produtos, materiais e embalagens com o seu consecutivo reuso, reciclagem e/ou produção de energia. Por isso observamos que a logística reversa recebe também denominações como logística integral ou logística inversa.

Ainda nessa mesma linha de pensamento, Xavier e Corrêa (2013) consideram que a logística reversa gerencia os recursos e processos referentes aos fluxos reversos. Segundo Pozo (2015), a atividade logística reversa se preocupa com o retorno e inserção do bem ou matéria-prima – após o término de sua vida útil ou o consumo – na cadeia de abastecimento, não permitindo assim o descarte inapropriado ou impensado desses bens e/ou matérias-primas.

O art. 3º, inciso XII, da Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, define logística reversa como um 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. Assim, a logística reversa faz basicamente, o que a logística empresarial faz, só que no sentido inverso.

Nesse sentido, Izidoro (2015, p.13) afirma que:

A logística reversa pode ser entendida como a área da logística empresarial responsável pelo planejamento, operação e controle do fluxo e das informações logísticas correspondentes, e pelo 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 valores de diversas naturezas: econômico, de prestação de serviços, ecológico, legal, logístico, de imagem corporativa, entre outros.

A logística reversa trata da administração de um produto desde o ponto de pós-consumo até o retorno as dependências do ambiente de produção, assim é possível reaproveitar alguns desses resíduos, diminuindo o consumo por matéria prima, o que por sua vez reduz o impacto ambiental. Grant (2013) conceitua logística reversa como o processo de movimentar mercadorias de seu ponto de consumo ou uso até o elo adequado na cadeia de suprimentos com a finalidade de capturar qualquer valor residual por meio de remanufatura ou restauração, ou para um descarte adequado.

Nessa perspectiva, a logística reversa representa um modelo de negócio com possibilidade de fechar com uma lucratividade o fim do produto dentro da cadeia de suprimentos.

3.1 Logística Reversa de Pós-Venda

A logística reversa de pós-venda abrange as devoluções de produtos que não atenderam às expectativas dos clientes, produtos com defeitos, ou que não foram entregues conforme o pedido dos consumidores. Na pós-venda ocorre o retorno de produtos vendidos que necessitam de reparos ou que serão trocados, em decorrência de mau funcionamento (Leite, 2009).

O conceito de logística reversa de pós-venda é destacado por Pereira et al. (2012, p. 16-17).

Constituem-se pelas diferentes modalidades de retorno de uma parcela de bens/produtos com pouca ou nenhuma utilização à sua origem, ou seja, têm seu fluxo inverso/reverso do comprador, consumidor, usuário final ao atacadista, varejista ou ao fabricante pelo simples fato de defeitos, não conformidades, erros de emissão de pedido (...)

De acordo com Silveira, Berté e Pelanda (2018), a pós-venda refere-se ao retorno de materiais aos fabricantes em decorrência de problemas relacionados à qualidade, à garantia e à insatisfação.

São produtos que, depois de serem utilizados poucas vezes (ou nenhuma vez), apresentam problemas de funcionamento ou de qualidade. Nesses casos, eles retornam para as fábricas e seguem fluxos para identificar os problemas técnicos verificados. Quando tais problemas não são solucionados, procede-se ao reaproveitamento de componentes ou à reciclagem. Nesse fluxo estão presentes, além de fabricantes e distribuidores, as assistências técnicas. (SILVEIRA, BERTÉ E PELANDA, 2018, p. 118)

Mediante os conceitos apresentados pode-se entender que a logística reversa de pós-venda tem como objetivo possibilitar que um produto possa retornar operacionalmente a produção, caso não seja possível retornar a produção é possível dar origem a novos ciclos de negócios, para se fazer o aproveitamento dos mesmo.

Um novo ciclo de negócios desses produtos devolvidos podem ser os chamados *outlets*, que são lugares onde se vendem produtos com valores mais baixos, geralmente também vendem produtos reembalados que no caso seriam os devolvidos por consumidores cujo produto não atendeu suas expectativas.

3.2 Logística Reversa de Pós-Consumo

A logística reversa de pós-consumo se refere aos produtos que foram consumidos e que possuem potencial para retornarem para a cadeia de produção, através de processos de reciclagem. Oliveira (2014) identifica que os processos que têm possibilidade de retorno para a cadeia de valor, são a reciclagem, remanufatura, canibalização, reparação, reuso ou gestão de descartes ecologicamente corretos. Caxito (2014) entende que logística reversa de pós-consumo se caracteriza pelo planejamento, controle e disposição final dos bens de pós-consumo, que são aqueles bens que estão no final de sua vida útil, devido ao uso.

Silveira, Berté e Pelanda (2018, p.118) fazem uma breve explicação sobre a logística reversa pós-consumo.

Pós-consumo: está relacionada aos materiais que estão em fase final de vida útil e que devem ser reaproveitados, reciclados ou corretamente destinados. A logística reversa pós-consumo deve ser fortalecida no sentido de atender às diretrizes estabelecidas nas políticas nacionais de resíduos sólidos.

Logística de pós-consumo tem por objetivo estratégico o retorno de produtos descartados pela sociedade e também os resíduos industriais, sejam duráveis ou descartáveis, aos canais de produção (Leite, 2009).

Nota-se que a logística de pós-consumo é de fundamental importância, pois produtos que antes apresentavam condições de reuso e mesmo assim eram descartados, significavam perda de valor agregado. Dessa forma faz-se necessário avaliar e investir em outras oportunidades de negócios, uma delas seriam a venda desses produtos às empresas que atuam com reciclagem, gerando assim lucro com produtos que originalmente seriam descartados.

4 POLÍTICA NACIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Em 02 de agosto de 2010 foi validada a lei que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos - PNRs. A lei regula o gerenciamento de resíduos sólidos gerados por pessoas físicas ou jurídicas, responsáveis direta ou indiretamente pela geração de resíduos. A partir da publicação dessa lei, a logística reversa ganhou força, pois o país passou a ter uma regulamentação nessa área de resíduos.

Silveira, Berté e Pelanda (2018) consideram que com a promulgação da PNRS, ficou definida a responsabilidade na gestão de resíduos por parte daqueles que participam direta ou indiretamente do ciclo de vida dos produtos. Assim, os fabricantes e distribuidores devem estabelecer políticas para promover o retorno de materiais que estão no fim de sua vida útil.

Nesse contexto, Oliveira (2014, p. 322) enfatiza o que a lei prevê.

A PNRS mudou a maneira como o governo, em suas três esferas, empresas e cidadãos devem encarar a destinação do lixo. Essa lei prevê como instrumentos a coleta seletiva, a Logística Reversa e outras ferramentas, que trazem para os vendedores, fabricantes, consumidores e serviços públicos de limpeza a implementação da responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos. Além disso, estabelece como disposições gerais que na gestão e gerenciamento de resíduos sólidos, deve ser observada a seguinte ordem de prioridade: não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, sendo vários desses aspectos elementos chaves de um sistema de Logística Reversa.

Barsano, Barbosa e Ibrahin (2016, p.127) menciona ainda sobre a aceitação popular que essa prática possui.

(...) talvez seja a política ambiental mais conhecida pela sociedade civil e pelos setores produtivos, pois os seus instrumentos e temáticas são muito divulgados pela mídia: conceitos sobre a coleta seletiva, reaproveitamento e reciclagem de resíduos e o envio de resíduos de logística reversa para postos de recebimento (pilhas e baterias)... Se não é praticada em sua totalidade, pelo menos tem uma aceitação mais popular e de fácil compreensão ambiental.

A PNRS propõe a redução da produção e de consumo excessivo que provocam impactos ambientais à população e que vão contra o desenvolvimento socioambiental que é praticado no Brasil. A lei engloba conceitos de gestão de resíduos sólidos e se dispõe a trazer novas ferramentas à legislação ambiental brasileira.

Art. 8º São instrumentos da Política Nacional de Resíduos Sólidos, entre outros:

I - os planos de resíduos sólidos;

II - os inventários e o sistema declaratório anual de resíduos sólidos;

III - a coleta seletiva, os sistemas de logística reversa e outras ferramentas relacionadas à implementação da responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos;

IV - o incentivo à criação e ao desenvolvimento de cooperativas ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis; (...)
(BRASIL, Lei 12.305, 2010, art. 8)

De acordo com Júnior, Saiani e Dourado (2014), a Lei da PNRS tem um papel de referência na política de resíduos sólidos, pois ela permite que os conceitos tenham entendimento uniforme, o que permite inteligibilidade entre legislações e normas de diferentes esferas de governo ou de diferentes níveis jurídico-hierárquicos, unificando assim a regulamentação de resíduos sólidos.

5 LOGÍSTICA REVERSA E ESTRATÉGIA COMPETITIVA

As organizações têm buscado realizar atividades de maneiras diferentes da concorrência, a fim de obterem uma vantagem competitiva. As empresas estabelecem objetivos a médio e longo prazo, e assim desenvolvem e planejam estratégias para alcança-los. Kuazaqui (2016) afirma que planejamento estratégico se refere a uma categoria de planejamento que envolve a sobrevivência e a sustentabilidade de uma empresa. Envolve também o aprofundamento das estratégias mercadológicas, financeiras, de recursos humanos, de produção e de todas as outras áreas das organizações.

Nesse sentido, o planejamento estratégico está relacionado ao processo de desenvolver e construir estratégias de acordo com os objetivos da organização. Nota-se então que o planejamento se torna imprescindível para que a empresa alcance seus objetivos com sucesso. É importante ressaltar que é em meio ao planejamento de estratégias que as empresas buscam uma vantagem competitiva, um diferencial para sair à frente da concorrência.

Morais (2015) aponta que a estratégia visa alcançar uma consolidação de uma posição competitiva da empresa que atenda as expectativas de seus clientes em um horizonte de longo prazo. Percebe-se então que é essencial que as empresas montem suas estratégias visando às opiniões de seus consumidores, tendo em vista que os mesmos esperam adquirir produtos com diferencial qualitativo. Esse diferencial muitas vezes pode ser obtido por selos e certificados de qualidade, bem como por projetos e demonstrações de responsabilidade ambiental por parte das organizações.

Partindo desse pressuposto, Silveira, Berté e Pelanda (2018, p. 121) ressaltam:

O apelo ambiental tem se tornado tão forte que muitas empresas buscam as certificações ambientais e os selos verdes como diferencial competitivo e como meio de conquistar mercados consumidores mais restritivos, como é o caso da Europa. Nesse sentido, a logística reversa fortalece ainda mais as estratégias para se alcançar a sustentabilidade.

Atualmente é de fundamental importância que as empresas adotem valores. Um dos mais debatidos é a responsabilidade ambiental. Tendo em vista que a sociedade se preocupa cada vez mais com a preservação ao meio ambiente, as empresas inserem esse aspecto ambiental em suas estratégias. Esse ponto de vista também é defendido por Pereira et al. (2012, p.11).

Como função estratégica, a logística reversa deve estar na pauta constante das organizações, considerando uma análise de valor e o meio em que participam. Colaborando, cabe a sustentabilidade, evidenciar uma nova forma de se pensar em negócios, na busca por relacionamentos produtivos e na transparência da prestação de contas para a sociedade.

Oliveira (2014) enfatiza que no cenário atual, caracterizado por um ambiente de alta competitividade, as empresas precisam satisfazer interesses de diferentes agentes, acionistas, funcionários, clientes, governo, comunidade local e outros colaboradores específicos que requerem estratégias contraditórias. Nesse cenário a logística reversa se insere nesse contexto com o intuito de satisfazer os diversos agentes envolvidos, agregando valor à empresa.

De acordo com Silveira, Berté e Pelanda (2018) as empresas não devem só trabalhar a logística reversa pela questão legal, mas também pelo objetivo de se manterem em um mercado consumidor cada dia mais crítico quanto às problemáticas ambientais decorrentes de processos produtivos.

Caxito (2012) afirma que o objetivo estratégico e econômico, ou de agregação de valor monetário, é o mais evidente na implementação da logística reversa nas empresas, tendo como fator predominante, a competitividade e o ecológico.

Dessa forma, a logística reversa deve ser compreendida pelas organizações como uma oportunidade de agregar valor, quanto pela chance de serviços que venha a gerar vantagens competitivas, quanto pela imagem que a empresa possui perante a sociedade em relação aos aspectos ambientais e responsabilidade social.

Izidoro (2015, p. 13-14) compreende a logística reversa por uma perspectiva estratégica:

Perspectiva estratégica – refere-se às decisões de logística reversa no macroambiente empresarial, constituído pela sociedade e comunidades locais, governo e ambiente concorrencial. Portanto, levando em consideração as características que garantirão competitividade e sustentabilidade às organizações nos eixos econômico e ambiental por meio de diferentes objetivos empresariais: recuperação de valor financeiro, prestação de serviços, mitigação dos riscos, reforço de imagem de marca ou corporativa e demonstração de responsabilidade empresarial.

Filho e Berté (2013) identificam dois aspectos em que as organizações possam obter vantagens competitivas. Uma delas é a concorrência e a outra são os custos. Quando falamos em concorrência, implantar programas de logística reversa geram ganhos com imagens positivas perante aos clientes. Em relação aos custos, há economia por parte da empresa quando reaproveitados os materiais no processo produtivo.

Nesse sentido, Filho e Berté (2013, p.69) ressaltam com a seguinte informação.

(...) para implantar a logística reversa em uma organização, você deve observar os processos logísticos em suas definições gerais e amplas. Isso porque se temos o objetivo de conseguir o necessário lucro pela otimização dos recursos disponíveis, precisamos projetar os sistemas logísticos sempre em uma visão ampla em que se busca a integração dos processos necessários para a execução das atividades logísticas.

Dessa forma, se a empresa conseguir implementar a logística reversa com os recursos disponíveis para o bom funcionamento dos processos internos e externos, seguramente essa organização será mais competitiva do que os concorrentes que não implantaram.

Nesse aspecto, Silveira, Berté e Pelanda (2018, p. 122) possuem o seguinte posicionamento.

Para a efetiva implantação e operacionalização da logística reversa, devem ser tomadas medidas pelas empresas, para que possam viabilizar o retorno dos resíduos a seus setores produtivos de origem, como implantar procedimentos de compra de produtos ou embalagens usados, disponibiliza postos de entrega de resíduos reutilizáveis e recicláveis e atuar em parceria com cooperativas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis.

Um dos pontos positivos destacados por Silveira, Berté e Pelanda (2018) ao implementar a logística reversa é que a longo prazo, significa reduzir os encargos e multas aplicados pelos principais órgãos ambientais. Filho e Berté (2013) destacam dois pontos positivos para a implantação da logística reversa dentro das organizações. O primeiro ponto ressaltado seria em relação a concorrência, pois implantar programas de logística reversa gera ganhos de imagens e a segunda é em relação aos custos, pois o reaproveitamento de materiais dentro do processo produtivo geram ganhos que estimulam ainda mais as iniciativas da logística reversa.

Assim, nessa busca por competitividade as empresas devem gerenciar sua cadeia de produção, de forma que possam balancear a necessidade de redução de custos e padrões satisfatórios de sustentabilidade. Percebe-se então que os custos

logísticos podem ser gerenciados de forma a minimizar os gastos e maximizar a qualidade no serviço prestado, sendo necessário contudo que a empresa tenha um real conhecimento de seus custos, da cadeia de suprimentos e da distribuição.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho tinha como principal objetivo analisar como as organizações utilizam a logística reversa como diferencial competitivo, para assim, poderem se destacar no mercado. O desenvolvimento do trabalho foi feito através de uma pesquisa bibliográfica, o que possibilitou compreender de que forma as empresas tem utilizado a logística reversa para agregar valor à sua imagem perante o consumidor. A logística possui o objetivo de satisfazer o cliente ao longo do tempo, seguindo uma cadeia que vai desde a criação da matéria prima até a entrega do produto acabado para o cliente. A logística hoje está presente em todos os setores das organizações, principalmente enquanto potencializadora de resultados quando bem empregada, se tornando assim fator fundamental para alcance dos objetivos empresariais.

O debate atual sobre sustentabilidade tem feito com que as empresas se preocupem cada vez mais com a conservação e preservação do meio ambiente, os investimentos feitos em sustentabilidade dentro das organizações, são utilizados como meios para se diferenciarem no mercado competitivo. Tendo em vista que hoje empresas que possuem projetos e se mostram preocupados com a preservação ambiental tem chamado a atenção de cada vez mais consumidores.

Partindo do pressuposto em alinhar logística com a atual conjectura ambiental, as empresas começaram a utilizar a logística reversa como diferencial competitivo, pois a logística reversa é responsável por dar um descarte adequado, ou até um reaproveitamento para produtos que já foram utilizados.

O processo de descarte adequado, e o reaproveitamento de produtos já utilizados é de fundamental importância, pois produtos que seriam erroneamente jogados fora, podendo no descarte inadequado poluírem o ambiente, podem ser realocados dentro do processo de produção de algumas organizações. O que pode gerar economia no processo produtivo.

A logística reversa pode ser abrangida em dois aspectos, sendo ele a logística reversa de pós-venda e a logística reversa de pós-consumo. Sendo o primeiro

responsável pela devolução de produtos com defeitos ou que não atenderam as necessidades dos consumidores, e o segundo responsável pelos produtos que já foram consumidos e podem ser reaproveitados na cadeia produtiva, ou podem ser reciclados, ou ainda necessitam de descarte correto.

Um dos auxiliares no combate ao descarte adequado dos produtos acabados e em fim de vida pelas empresas, foi a validação da Lei de 02 de agosto de 2010, que implementou a Política Nacional de Resíduos Sólidos, que regulamenta e fiscaliza o gerenciamento dos resíduos sólidos das organizações. Essa lei surgiu com o propósito de reduzir a produção e consumo excessivos que provocam impactos ao meio ambiente. Foi somente a partir da publicação dessa lei que a logística reversa ganhou força dentro do país.

É importante ressaltar que consumidores sentem-se mais propensos a comprarem de empresas que se mostrem preocupados e com ações positivas perante ao meio ambiente, o que torna a logística reversa significativa para as empresas ao se tentarem manter à frente da concorrência, transformando assim a logística reversa como um gerador de vantagem competitiva.

Concluiu-se com esse trabalho que a logística reversa pode ser utilizada pelas organizações como um diferencial competitivo, de forma que seja gerenciada para que seus custos logísticos sejam minimizados, sendo necessário que a empresa tenha um real conhecimento sobre sua cadeia de distribuição, de produção e principalmente sobre seus gastos. Somente dessa forma, as empresas poderão obter resultados positivos com a adoção da logística reversa, podendo tornar mais eficiente esse processo, e principalmente atendendo as exigências ambientais e contribuindo efetivamente para maximizar os lucros das organizações.

REFERÊNCIAS

- BARSANO, Paulo Roberto; BARBOSA, Rildo Pereira; IBRAHIN, Francini Imene Dias. **Legislação Ambiental**. 1ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.
- BERTAGLIA, Paulo Roberto. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. 3. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2016.
- BRASIL. **LEI Nº 12.305**, de 2 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm>. Acesso em: 12 ago. 2017.
- CAXITO, Fabiano et al. (Org.). **Logística um enfoque prático**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.
- CHRISTOPHER, Martin. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos**. 4. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.
- CORONADO, Osmar. **Logística Integrada: modelo de gestão**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- FILHO, Edelvino Razzolini; BERTÉ, Rodrigo. **O reverso da logística: e as questões ambientais no Brasil**. 1. ed. Curitiba: Editora Intersaberes, 2013.
- GONÇALVES, Paulo Sérgio. **Logística e cadeia de suprimentos: o essencial**. 1. ed. São Paulo: Editora Manole, 2013.
- GRANT, David B. **Gestão de Logística e cadeia de suprimentos**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.
- IZIDORO, Cleyton (Org.). **Logística Reversa**. 1. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.
- JÚNIOR, Rudinei Toneto; SAIANI, Carlos César Santejo; DOURADO, Juscelino (Org.). **Resíduos sólidos no Brasil: Oportunidades e desafio da lei federal nº12.305 (Lei de resíduos sólidos)**. 1. ed. São Paulo: Editora Manole, 2014.
- KUAZAQUI, Edmir. **Planejamento Estratégico**. 1. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2016.
- LEITE, Paulo Roberto. **Logística reversa: meio ambiente e competitividade**. 2 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.
- MORAIS, Roberto Ramos de. **Logística Empresarial**. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2015.
- NOGUEIRA, Amarildo de Souza . **Logística Empresarial: Uma visão local com pensamento globalizado**. 1. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

NOVAES, Antonio Galvão (Org.). **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

OLIVEIRA, Otávio José de (Org.). **Gestão da Produção e Operações: Bases para Competitividade**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

PEREIRA, Andre Luiz et al. **Logística Reversa e sustentabilidade**. 1. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

POZO, Hamilton. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: Um enfoque para os cursos superiores de tecnologia**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2015

SILVEIRA, Augusto Lima da; BERTÉ, Rodrigo; PELANDA, André Maciel. **Gestão de resíduos sólidos: cenários e mudanças de paradigmas**. Curitiba: Intersaberes, 2018.

VALLE, Rogerio; SOUZA, Ricardo Gabbay de (Org.). **Logística Reversa: Processo a Processo**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

VAN DER LAAN, Bruno Mignot. **Análise de práticas de logística reversa no encalhe de jornais da empresa Zero Hora**. 2012. 93 f. Trabalho de Conclusão de Graduação (Escola de Administração. Curso de Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/67501>>. Acesso em: 14 set. 2017.

XAVIER, Lúcia Helena; CORRÊA, Henrique Luiz. **Sistemas de Logística Reversa: Criando cadeias de suprimento sustentáveis**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013.