

## LOGÍSTICA REVERSA E GESTÃO AMBIENTAL, ESTUDO DE CASO EM DUAS EMPRESAS DE DOURADOS – MS

Patrícia Santos dos Reis (\*), Nayara Brandão Blans, Chun Pu Hung, Maria Roseane da Silva, Fabiana Raupp

\*Universidade Federal da Grande Dourados (patrycia.santos1991.reis@gmail.com)

### RESUMO

A Logística Reversa é definida como processo que permite o reaproveitamento e reciclagem do material que antes seria descartado, e ao mesmo tempo um processo que pode ser visto como uma possibilidade de reduzir os custos ou até aumentar o lucro de quem a pratica. Os principais fatores motivadores para a adoção da logística são: questões ambientais como a legislação ambiental, os consumidores; os benefícios econômicos obtidos com o retorno dos produtos ao processo de produção, e a necessidade que a empresa tem para redução de custos isso visto como uma vantagem em relação à concorrência, que força a empresa a buscar um diferencial perante o consumidor. O presente trabalho tem por objetivo verificar a prática da logística reversa em duas empresas no município de Dourados MS. Foram estudadas duas empresas de ramos distintos, o primeiro trata-se do *Supermercado Chama Ltda*, conveniência voltada à venda de produtos alimentícios, higiênicos, frios, carnes, pães entre outros produtos e o segundo, uma Indústria de Alimentos, *Queijos Santa Heleine* que comercializa apenas queijos de diferentes sabores, ambas as empresas localizadas na cidade de Dourados-MS. O estudo utilizou como principal método a entrevista previamente elaborada. A entrevista foi composta por questões estritamente empresarial. Na indústria alimentícia Queijo Santa Heleine, participou da entrevista a dona da empresa. De acordo com as informações dadas, a indústria tem 36 anos de funcionamento e possui uma política de retorno dos produtos através de um sistema de gestão. Os retornos têm papel estratégico na empresa, pois é um dos procedimentos exigidos pela legislação ambiental para garantir o funcionamento da indústria. A segunda entrevista foi aplicada para o Gerente da loja do supermercado Chama, que trabalha há seis anos nesta função. A empresa é classificada como Supermercado grande de 1.000 m<sup>2</sup> e trabalha com 30.000 itens e não define no contrato as responsabilidades pela destinação dada ao produto em caso de retorno, mas mesmo que não foi colocada no papel, a responsabilidade dos produtos devolvidos é do fornecedor, e a empresa apenas paga o frete de retorno, também não impõe algum tipo de restrição a empresas que não possuem políticas de retorno. Nas condições em que foram conduzidas as entrevistas, concluiu-se que as empresas apresentam uma realidade ainda muito conservadora. O processo de logística se dá a partir das exigências impostas pela legislação ambiental e existe uma política de retorno imprópria, ou seja, falta à definição da responsabilidade do retorno dos produtos pelas empresas, percebe-se também o desconhecimento da logística reversa como uma ferramenta de benefícios ambientais, sociais e econômicos a empresa, desde que aplicada de maneira correta.

**PALAVRAS-CHAVE:** Logística Reversa, Planejar, Benefícios Ambientais

### INTRODUÇÃO

Em anos atrás, o meio ambiente era visto pela sociedade apenas como uma fonte de matérias-primas para os diversos tipos de atividades econômicas. Por trás desse pensamento, acreditava-se que os recursos naturais eram tidos como inesgotáveis sem existir a preocupação de que o estoque desses recursos poderia vir se tornar limitados ou escassos (ARAÚJO, et al.; 2010). Ainda seguindo citações do mesmo autor em nossos dias atuais à medida que a sociedade evolui, os desafios impostos por nós para o meio ambiente e para a saúde pública também evoluem, porém, essa evolução ocorre de forma desordenada, á exemplo disso podemos citar o descarte de resíduos que em alguns casos poderiam ser destinados para reciclagem e são descartados de forma incorreta.

Nesse caso, seguindo o proposto por Braga Júnior (2010), a Logística Reversa (LR) no setor varejista (supermercados) pode abrir-se como uma nova porta de inovação para empresas deste ramo, pois através da adoção da LR pelas empresas tem-se início a criação de um fluxo reverso das sobras de embalagens e produtos que seriam descartados em que estes ao final de sua vida útil voltem para o sistema para que possam ser reaproveitados. Destacando assim a importância do retorno de mercadorias e materiais que seriam rejeitados, a LR nesse sentido, contribui para o bom desempenho da empresa, pois, possibilita melhor aproveitamento do que já foi utilizado e consequentemente seria descartado; além, de possibilitar para as empresas um ganho econômico. A LR é definida como processo que permite o reaproveitamento e reciclagem do material que antes seria descartado, e ao mesmo tempo um processo que pode ser visto como uma possibilidade de reduzir os custos ou até aumentar o lucro de quem a pratica (ARAÚJO, et al.; 2010). Mesmo apresentando todos os benefícios anteriormente mencionados, na atualidade muitas empresas não se interessam pela implantação da LR. Nesse sentido, a falta de sistemas informatizados que permitam a integração de LR ao fluxo

normal de distribuição, a dificuldade para medir o impacto dos retornos de produtos ou materiais são alguns dos motivos apontados pelo estudo de Braga Júnior et al (2010) para a falta de interesse por parte das empresas em adotar a LR.

Por fim, para Mueller (2010), os principais fatores motivadores para a adoção da LR são: questões ambientais como a legislação ambiental, os consumidores; os benefícios econômicos obtidos com o retorno dos produtos ao processo de produção, e a necessidade que a empresa tem para redução de custos isso visto como uma vantagem em relação à concorrência, que força a empresa a buscar um diferencial perante o consumidor. Diante do exposto, o presente trabalho tem por objetivo verificar a praticada logística reversa em duas empresas no município de Dourados MS.

## **MATERIAIS E MÉTODOS**

Foram estudadas duas empresas de ramos distintos, o primeiro trata-se do *Supermercado Chama Ltda*, conveniência voltada à venda de produtos alimentícios, higiênicos, frios, carnes, pães entre outros produtos e o segundo, uma Indústria de Alimentos, *Queijos Santa Heleine* que comercializa apenas queijos de diferentes sabores, ambas as empresas localizadas na cidade de Dourados-MS.

De acordo com LAMBERT et al. (1993), a logística reversa considera que a reutilização, reciclagem, substituição e descarte são questões importantes para a interface com as atividades logísticas de compras e suprimentos, transporte, armazenagem e embalagem à medida que o fluxo reverso de materiais ocorre, inevitavelmente os responsáveis por estas atividades deverão ter ciência do andamento do processo para melhor planejar e organizar suas tarefas. Neste sentido, o estudo utilizou como principal método a entrevista previamente elaborada, ou seja, o material já havia sido utilizado em outros trabalhos e foi disponibilizado pelo professor do curso de Administração da Universidade Federal da Grande Dourados, Julio Iacia, para a elaboração do presente estudo.

A entrevista foi composta por questões estritamente empresarial. Foram aplicados um questionário a Indústria de Alimentos e outro ao Supermercado. No intuito de maiores informações sobre a logística reversa na prática dessas empresas, questionou-se no primeiro caso:

- ramo da atividade da empresa;
- quantidade de funcionários do local;
- cargo do entrevistado na empresa;
- tempo trabalhado no local pelo entrevistado;
- existência de uma política de retorno dos produtos estruturada através de um sistema de gestão;
- motivo da falta de adoção de políticas quando não aplicado na empresa;
- reclamações de clientes sobre a falta de política de retorno;
- principais barreiras para as atividades de logística reversa existentes no local,
- principais tecnologias instaladas ou com planejamento de instalação;
- importância dos clientes na decisão de utilizar a empresa como fornecedor (fatores possíveis: preço, qualidade do serviço, políticas de retorno, velocidade de entrega, variedade de produtos);
- a quem pertence a responsabilidade pelo retorno dos produtos em contrato com seus distribuidores;
- ciclo de vida dos produtos;
- classificação da política de retornos da empresa (na escala de 1 a 7 sendo 1 representa uma política muito conservadora e 7 muito liberal);
- mudanças no empreendimento com política de retorno (nenhuma, pequena, grande);
- papel dos retornos dos produtos como estratégia para empresa;
- porcentagem que os retornos reduziram a lucratividade da empresa;
- porcentagem dos custos totais da logística da empresa representa no custo da logística reversa;
- atividades de logística reversa realizada pela própria empresa ou utilizando serviços de terceiros (centro de coleta, reprocesso, revenda, recuperação do produto, reciclagem, doação, disposição final);
- porcentagem dos produtos retornados pelos clientes;
- a quem pertence a responsabilidade pelo retorno de produtos em contrato com seus distribuidores;
- onde as decisões são tomadas sobre o que deve ser feito com um item retornado;
- quem é o responsável pela realização das atividades de logística reversa (empresa, revendedor, outro);
- barreiras para as atividades de logística reversa existentes na empresa;
- a empresa utiliza o marketing de relacionamento com o cliente através de metodologia de gestão específica;

- a logística reversa pode ser um elemento empresarial de apoio ao marketing de relacionamento.

Ao Supermercado *Chama* foi questionado quanto:

- cargo do entrevistado na empresa;
- tempo na função;
- classificação da empresa (supermercado compacto, supermercado convencional, supermercado

grande, hipermercado);

- no contrato da empresa com os fornecedores a quem pertence as responsabilidades pela destinação dada ao produto em caso de retorno;

- o responsável pelo produto devolvido (empresa, transportador, fornecedor);
- restrições impostas pela empresa a outros empreendimentos que não possuem políticas de retorno;
- destinação do produto que chega a empresa com problema (seja na embalagem, produto, quantidade, etc);
- a empresa recebeu alguma reclamação de clientes por falta de política de retorno;
- importância dos clientes na decisão de utilizar a empresa como fornecedor (fatores possíveis:

preço, qualidade do serviço, políticas de retorno, velocidade de entrega, variedade de produtos).

A análise dos dados coletados durante a entrevista foi organizada de acordo com as respostas respondidas adequadamente, ou seja, aquelas em que o entrevistado soube responder de forma satisfatória. A partir de conceitos sobre a logística reversa comparou-se com as respostas dos entrevistados, buscando identificar a familiaridade com o assunto e a possível utilização da logística como estratégia de gestão de retorno dos produtos.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### QUEIJO SANTA HELEINE

Na indústria alimentícia estudada, participou da entrevista a dona da empresa. De acordo com as informações dadas, a indústria tem 36 anos de funcionamento e possui uma política de retorno dos produtos através de um sistema de gestão.

Os retornos têm papel estratégico na empresa, pois é um dos procedimentos exigidos pela legislação ambiental para garantir o funcionamento da indústria. Como afirma LACERDA (2002), “existe uma clara tendência de que a legislação ambiental caminhe no sentido de tornar as empresas cada vez mais responsáveis por todo ciclo de vida de seus produtos”.

Mas de acordo com a entrevista, esse retorno reduz mais de 30% na lucratividade da indústria e os custos da logística reversa representam 30 a 50% dos custos totais da logística da empresa.

A política de retorno da empresa, foi pautada pela entrevistada como conservadora, uma vez que ela acredita que os revendedores devem ser os responsáveis pelo produto retornado. Além disso, a indústria, afirma a dona do local, procura evitar o retorno, ou seja, garantir a qualidade do produto, mantendo-os em condições adequadas, destacando que a média do ciclo de vida dos produtos comercializados pela indústria específica de queijos, três a seis meses, com exceção de ricota, que tem apenas 20 dias de validade após a produção.

Ainda sobre a política, a entrevistada ressalta que há uma pequena mudança na empresa devido esta política. As atividades de logísticas reversa como centro de coleta, revenda, reciclagem, doação e disposição final são realizadas pela própria empresa, que conforme a entrevistada, a indústria possui seu próprio sistema de tratamento de resíduos. Outra política de retorno utilizado é a rastreabilidade de retornos de seus produtos de forma computadorizada, ou seja, a disponibilidade de estoque e as quantidades de produtos fornecidos são registradas no sistema computacional.

Apesar da política de retorno adotada pela indústria, a entrevistada afirma que a preferência na escolha da empresa como fornecedor é devido, principalmente, pelos fatores relacionados a qualidade dos produtos e serviços, sendo insignificativo a adoção desta política.

### SUPERMERCADO CHAMA

A segunda entrevista foi aplicada para o Gerente da loja do supermercado Chama, que trabalha há seis anos nesta função. A empresa é classificada como Supermercado grande de 1.000 m<sup>2</sup> e trabalha com 30.000 itens.

A empresa não define no contrato as responsabilidades pela destinação dada ao produto em caso de retorno, mas mesmo que não foi colocada no papel, a responsabilidade dos produtos devolvidos é do fornecedor, e a empresa apenas paga o frete de retorno. Dessa forma a empresa não impõe algum tipo de restrição a empresas que não possuem políticas de retorno.

O entrevistado afirma que a política de retorno de sua empresa tem um comportamento mediano nem conservadora e nem liberal, e representa uma pequena mudança dessa política no último ano.

O papel de retorno representa uma estratégia de canal limpo, ou seja, ecológico, pois a empresa possui prática de reciclagem e reaproveitamento, principalmente com as caixas de madeira das frutas e verdura que são desmontadas e utilizadas no aproveitamento energético da padaria do próprio supermercado, como também outras embalagens como caixa de papelão, e as embalagens de plásticos, que são vendidos, e o dinheiro arrecadado fica para os funcionários, para proporcionar algum benefício ou lazer a eles.

As atividades da logística reversa como centro de coleta, revenda, recuperação do produto e a doação são realizada pela própria empresa, e as atividades como reprocesso, reciclagem e disposição final correspondem ao serviço terceirizado. Em relação ao critério do fornecedor na tomada de decisão sobre a escolha da empresa como fornecedor ficou idêntico a entrevista anterior, a qual dá mais importância para a qualidade dos produtos e serviços e menos importância à política de retorno.

## CONCLUSÃO

Nas condições em que foram conduzidas as entrevistas, concluiu-se que as empresas apresentam uma realidade ainda muito conservadora. O processo de logística se dá a partir das exigências impostas pela legislação ambiental e existe uma política de retorno inapropriada, ou seja, falta a definição da responsabilidade do retorno dos produtos pelas empresas, percebe-se também o desconhecimento da logística reversa como uma ferramenta de benefícios ambientais, sociais e econômicos a empresa, desde que aplicada de maneira correta.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ARAUJO, Camila Brunassi de; ZAMBON, Marcela Machado; SILVA, Nayla Furlan da; RIZZO, Marçal Rogério. LOGÍSTICA REVERSA: UM ESTUDO EM SUPERMERCADOS DE CIDADES DO INTERIOR PAULISTA. Periódico Eletrônico – FÓRUM AMBIENTAL DA ALTA PAULISTA – Volume VI – Ano 2010 ISSN 1980 – 0827 17 Páginas. Disponível em: <[http://www.amigosdanatureza.org.br/publicacoes/index.php/forum\\_ambiental/article/viewFile/77/80](http://www.amigosdanatureza.org.br/publicacoes/index.php/forum_ambiental/article/viewFile/77/80)> Acesso em: 08 de Setembro de 2014.
2. BRAGA JÚNIOR, Sergio Silva; COSTA, Priscila Rezende; MERLO, Edgard Monforte. Logística reversa como alternativa de ganho para o varejo: um estudo de caso de um supermercado de médio porte. In: IX Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais (SIMPOI), 2006, São Paulo, SP. Anais eletrônicos. São Paulo: FGV-EAESP, 2006. Disponível em: <[http://www.varejosustentavel.com.br/painel/dbarquivos/dbanexos/1\\_logsticareversacomooalternativadeganhoparaovarejop.pdf](http://www.varejosustentavel.com.br/painel/dbarquivos/dbanexos/1_logsticareversacomooalternativadeganhoparaovarejop.pdf)>. Acessado em: 18 de Agosto de 2014.
3. LACERDA, L. Logística reversa: Uma visão sobre os conceitos básicos e as práticas. 2002, Disponível em: <[http://www.sargas.com.br/site/artigos\\_pdf/artigo\\_logistica\\_reversa\\_leonardo\\_lacerda.pdf](http://www.sargas.com.br/site/artigos_pdf/artigo_logistica_reversa_leonardo_lacerda.pdf)> Acessado em: 18 de Agosto de 2014.
4. LAMBERT, D.M.; STOCK, J.R.; ELLRAM, L.M. Fundamentals of Logistics Management. Columbus, McGraw-Hill, 1993.