

A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA REVERSA NA CONSTRUÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL AGREGADORA DE VANTAGENS COMPETITIVAS

Hercules Farnesi Cunha
(Docente das Faculdades Integradas de Três Lagoas- AEMS e UniSALESIANO -
Araçatuba/SP)

Mônica Santos Oliveira
(UniSALESIANO – Araçatuba/SP)

Rita de Cássia Vio
(UniSALESIANO – Araçatuba/SP)

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo abordar a Logística Reversa, analisando o sistema reverso como geradores de vantagens competitivas para a empresa. A Logística Reversa precisa ser entendida pelas empresas como uma importante evolução da administração da cadeia de suprimentos, e como uma oportunidade de adicionar valor, tanto pela oportunidade de oferecer serviços que geram vantagens competitivas, como pela imagem da empresa junto à sociedade com relação aos aspectos ambientais e sua responsabilidade social, precisando este aspecto, de maior aprofundamento para poder identificar os retornos referidos à imagem corporativa. A empresa deve procurar uma posição de compromisso tanto para preservar sua lucratividade, como também contribuir positivamente para construção e manutenção de sua imagem junto a distribuidores, clientes e funcionários. A falta de uma vantagem competitiva sustentável, bem definida e estabelecida, e uma posição estratégica na indústria torna-se uma empresa vulnerável aos padrões competitivos impostos pelo mercado.

Palavras- chave: Competitividade; Logística Reversa; Responsabilidade Social.

INTRODUÇÃO

Logística Reversa é a área da Logística que trata dos aspectos de retorno de produtos e embalagem ou materiais ao centro produtivo. O processo de Logística Reversa tem trazido retornos considerados para as empresas, contribuindo para a sociedade e o meio ambiente. Portanto, a empresa consegue vantagem competitiva com sua utilização. Apesar do comportamento das pessoas com o meio ambiente serem percebido, o mesmo não ocorre no meio empresarial, sendo uma minoria que

se preocupa com o meio ambiente, mas adicionam essas ações aos seus programas de responsabilidade social.

Embora o objetivo fundamental das empresas seja a obtenção dos lucros, ao mesmo tempo podem contribuir para o cumprimento dos objetivos sociais e ambientais mediante a integração da responsabilidade social no núcleo da sua estratégia empresarial. O investimento em tecnologia e práticas empresariais de responsabilidade social sugerem que ir além do simples cumprimento das leis pode aumentar a competitividade da empresa

As empresas precisam cada vez mais se diferenciar de seus concorrentes e a responsabilidade social corporativa passa a ser um fator tão importante como qualidade do produto ou serviço, competitividade de preço e marca forte. Práticas corretas de Logística Reversa podem contribuir para criar uma imagem de uma empresa socialmente responsável ou empresa cidadã, como também é conhecida, influenciando de forma positiva os indicadores de competitividade e sucesso empresarial.

A Logística Reversa é um assunto recente e os canais reversos têm sido pouco estudados até o momento. No sentido de atenuar este problema, realizou-se uma pesquisa com o objetivo de aprofundar o conhecimento dessa nova disciplina, e abordar através de pesquisa bibliográfica o conceito de Logística Reversa estudando a importância da Logística Reversa como um diferencial competitivo para as empresas. Apontar a importância da Logística Reversa. Analisar a construção da responsabilidade social das empresas, através da Logística Reversa e identificar a Logística Reversa como agregadora vantagens competitividade empresarial.

Este trabalho procura somar aos escritos existentes nessa área demonstrando se a aplicabilidade da Logística Reversa no processo de gerenciamento pode contribuir como recurso competitivo e gerar retorno satisfatório para a empresa.

1 CONCEITO DE LOGÍSTICA REVERSA

Desde há muitos anos existem processos de Logística Reversa, porém não eram tratados e denominados como tal, como por exemplo, o retorno das garrafas vasilhame, a recolha de lixos e resíduos. Nos finais da década de 80 que teve início

o estudo aprofundado e a sistematização dos processos inerentes à Logística Reversa, assim como ela é nos dias atuais. (LEITE, 2009)

Ainda com base no autor, considera-se a Logística Reversa a área da logística que trata dos aspectos de retornos de produtos, embalagens ou materiais ao seu centro produtivo. Apesar de ser um tema extremamente atual, esse processo já podia ser observado há alguns anos nas indústrias de bebidas, com a reutilização de seus vasilhames, isto é, o produto chegava ao consumidor e retornava ao seu centro produtivo para que sua embalagem fosse reutilizada e voltasse ao consumidor final.

O desenvolvimento e progresso da Logística Reversa tem sido impulsionado, em grande parte, pelas questões ambientais, relacionado com o problema da deposição das embalagens dos produtos, da recuperação dos produtos, partes de produtos ou materiais, das devoluções de produtos em fim de vida, de produtos com defeito. (LEITE, 2009)

1.1 ORIGEM DA LOGÍSTICA REVERSA

Conforme Leite (2009), os primeiros estudos sobre Logística Reversa foram entre as décadas de 70 e 80, na época, o principal foco era estabelecido ao retorno de bens sendo reciclados os materiais ao serem processadas, tendo como canais de distribuições reversos. Em 1990 o tema conseguiu ganhar melhorias no cenário empresarial, como consequência do aumento de volumes que começou a integrar ao mercado, teve uma grande difusão das principais ideias e um estudo aprofundado pela parte de agentes responsáveis pela cadeia de suprimentos em questão das possibilidades estratégicas e oportunidades empresariais em base da aplicação da Logística Reversa com que obteve varias possibilidades de crescimentos nessa área e aconteceu com que ganhasse um maior espaço nas organizações empresariais brasileiros.

Pode-se afirmar que a grande maioria dos sistemas de Logística Reversa aparecem devido à questão das devoluções. Os clientes, quando os produtos não corresponderem a seus requisitos de qualidade, podem acionar o processo de devolução, que é disponibilizado por cada vez mais empresas, de modo a prestarem um serviço de pós-venda de qualidade cada vez melhor, tentando atingir ou mesmo ultrapassar as expectativas dos clientes. Deste modo é possível fidelizar o cliente,

pois, estes preferem, na maioria dos casos, ter poucos fornecedores, em detrimento de vários, mas que correspondam ou mesmo superem as suas expectativas. (DIAS, 2010)

1.2 A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA REVERSA NAS EMPRESAS

A importância da implementação da Logística Reversa é um fato inegável nas organizações que atuam em vários segmentos. Muitas empresas realizam atividades da Logística Reversa por caminhos reversos de pós-consumo e pós-vendas como, desmontagem, reuso, doação, remanufatura, reciclagem, incineração e venda a um mercado secundário e quando não tem mais jeito de recuperação se faz a destinação final ecologicamente correta.

Várias empresas estão adotando uma medida em busca de redução de custos e adequação, a fim de conseguir vantagens competitivas. Isso é uma Logística Reversa implantada na empresa, que tem por finalidade o retorno de suas embalagens/produtos ao seu centro produtivo, buscando produtos pós-vendas para agregar valor. (LEITE, 2009)

Leite (2009) determina que a Logística Reversa é a área que controla o fluxo e os dados logísticos correspondentes, da volta dos bens de pós-consumo e pós-venda ao ciclo produtivo, por meio de distribuição reversos, associando valores de diferentes naturezas: ecológico, econômico, logístico, de prestação de serviços, da imagem corporativa, dentre outros.

Grande parte dos produtos que são consumidos e depois descartados podem passar pelo processo de reciclagem. Eles podem ser reaproveitados por meio da reintegração ao processo produtivo.

1.3 LOGÍSTICA REVERSA DE PÓS CONSUMO

Conforme Guarnieri (2011), a Logística Reversa de pós-consumo se distingue 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. Essa vida útil pode ser prolongada se outras pessoas virem neste mesmo bem, outras utilidades o mantendo em uso por um determinado tempo, após isso esse bem é destinado à

coleta de lixo urbano, podendo ser reciclado ou simplesmente depositado em aterros sanitários, causando sérios impactos ao meio ambiente.

Leite (2009) destaca esses bens ou materiais transformados em produtos denominados de pós-consumo e podem ser expedidos a destinos finais tradicionais, como a incineração ou os aterros sanitários, considerados meios seguros de estocagem e eliminação, ou retornar ao ciclo produtivo por meio de canais de desmanche, reciclagem ou reuso em uma extensão de sua vida útil. Essas escolhas de retorno ao ciclo produtivo constituem-se na essencial preocupação do estudo da Logística Reversa e dos canais de distribuição reversos de pós-consumo.

Do ponto de vista logístico a vida útil dos produtos não é concluída com a entrega ao cliente, essa nova e moderna visão logística preocupa-se em agrupar em uma mesma gerência as atividades relacionadas com o fluxo de informações e dos produtos e serviços para uma administração integrada e dinâmica destes recursos vitais da organização.

O método de reciclagem agrega valor econômico, ecológico e logístico aos bens de pós-consumo, gerando condições para que o material seja completado ao ciclo produtivo e substituindo as matérias-primas novas, criando uma economia reversa, o sistema de reuso agrega valor de reutilização ao bem de pós-consumo, e o sistema de incineração agrega valor econômico pela transformação.

1.4 O CICLO DE VIDA ÚTIL DOS BENS DE CONSUMO E A LOGÍSTICA REVERSA

Quando novos produtos são lançados no mercado, a perspectiva é que sua vida útil seja longa e produtiva. Porém os administradores de empresas sabem que o produto não venderá para sempre, assim sendo, ele possui um ciclo de vida.

De acordo com Buchmann (2005), este ciclo é composto de cinco estágios:

1. Desenvolvimento do produto: é a ideia inicial, e todo o processo de viabilidade, produtiva e de desenvolvimento, é o período em que o produto não está no mercado, portanto, não existem vendas e os custos de investimentos crescentes;
2. Introdução: é quando o produto é introduzido no mercado, suas vendas são baixas e vão crescendo lentamente;
3. Crescimento: aceitação do público. As vendas aumentam e a lucratividade cresce;
4. Maturidade: diminuição das vendas e lucros instáveis;

5. Declínio: consiste na queda das vendas e dos lucros.

Buchmann (2005) diz que o tempo em que os produtos permanecem em cada fase é muito instável, existem inúmeras razões tais como: surgimento de novos produtos ou produtos similares, moda, estilo e modernismo.

Para Leite (2009), os produtos de pós-consumo são bens que podem ser utilizados no final de sua vida útil, integralmente ou parcialmente, podendo também ser reaproveitados suas partes e material constitutivo. O principal objetivo da Logística Reversa do pós-consumo e o de agregar valor no decorrer da cadeia logística a um produto inservível ao proprietário original, ou que ainda possua condições de utilização, ou que tenha sido descartado após o final de sua vida útil ou mesmo que se enquadre como resíduo industrial.

Assim sendo, um produto ou material torna-se bem de pós-consumo quando sua vida útil é encerrada, mesmo assim, ainda pode ser aproveitado para algum fim específico.

Para a Logística Reversa o conceito de ciclo de vida útil do produto vai a partir de sua concepção até o destino final dado a este produto, seja descarte, reparo ou reaproveitamento, relata Trigueiro (2003).

Conforme Leite (2009), o acelerado desenvolvimento tecnológico, permitiu o acesso constante, e com velocidade crescente de novas tecnologias e de novos materiais, contribuindo para a redução dos preços e do ciclo de vida útil de grande parcela dos bens de consumo, ainda conforme o autor a velocidade com que novos produtos são lançados, e a inovação dos mesmos, cria um alto nível de obsolescência desses produtos e reduz seus ciclos de vida, com clara tendência a descartabilidade.

Na literatura da abordagem da Logística Reversa Pereira *et al* (2012), classifica os bens de pós-consumo em três grandes categorias: bens descartáveis, bens semiduráveis e bens duráveis.

a. Bens descartáveis: são bens que apresentam vida útil de algumas semanas raramente meses, embalagens, pilhas, equipamentos eletrônicos, jornais.

b. Bens duráveis: São bens que apresentam vida útil de alguns anos ou décadas, podem ser entendidos como bens produzidos para satisfazer as necessidades da vida social ex: automóveis, eletrodomésticos. Equipamentos industriais, aviões, navios etc.

c. Bens semiduráveis: São bens que apresentam vida útil de alguns meses raramente superiores há dois anos exemplo: baterias, óleo lubrificante, computadores e seus periféricos, bateria de celular, entre outros.

Segundo Leite (2009), a sociedade vivencia a cultura do consumo, caracterizada pela ideia do compre-use-disponha, o que propicia incentivo à pouca durabilidade e utilidade dos bens consumidos, porém tem se observado o aparecimento de uma nova cultura que seria reduza-reuse-recicle, denominada cultura ambientalista que privilegia uma maior responsabilidade por parte da sociedade e das organizações empresariais, observando os impactos dos processos e produtos ao meio ambiente, visando manter uma maior responsabilidade ambiental.

2 O MEIO AMBIENTE E A LOGÍSTICA REVERSA

Considerando o contexto da Logística Reversa, não se pode deixar de citar a preocupação com o meio-ambiente, que é um dos principais fatores que a motivam. Para o pesquisador Lacerda (2002), a questão ambiental vem ganhando importância crescente desde a década de 70, quando os consumidores passaram a cobrar das indústrias de bens de consumo ou serviços maior conscientização ambiental.

O aumento da responsabilidade ambiental por parte das empresas, atualmente, é fator preponderante no entendimento de recuperação resíduo de pós-consumo. Além disso, a crescente preocupação das empresas com a imagem corporativa perante as críticas da sociedade referente às questões ambientais tem transformado a adoção de políticas da Logística Reversa como vantagem competitiva. (LACERDA, 2002)

Para Butter (2003), a relação da Logística Reversa com o meio-ambiente tem importância porque as constantes movimentações de materiais residuais, provenientes dos processos de fabricação e das devoluções de produtos, poderão causar de alguma forma acidentes ambientais. Então, um Sistema de Gestão Ambiental quando implantado, fornece ferramentas e procedimentos que serão facilitadores, na condução da Logística Reversa dos resíduos sólidos.

De acordo com Leite (2009), a Logística Reversa é uma importante ferramenta operacional, no sentido de minimizar o impacto ambiental, não só dos resíduos na esfera da produção e do pós-consumo, nas de todos os impactos ao

longo do ciclo de vida dos produtos, já que a Logística Reversa viabiliza a devolução para a produção, materiais que serão reaproveitados.

Lacerda (2002) cita que, os processos de Logística Reversa, têm trazido consideráveis retornos às empresas. O reaproveitamento de materiais e a economia com embalagens retornáveis têm trazidos ganhos que estimulam cada vez mais novas iniciativas e esforços em desenvolvimento e melhorias nos processos de Logística Reversa.

2.1 LOGÍSTICA REVERSA MEIO AMBIENTE GERADORES DE COMPETITIVIDADE

Chaves e Batalha (2006) afirmam que as empresas estão se especializando cada vez mais nos processos reversos e transformando-os em um diferencial competitivo, no que tange a produtos retornáveis, reciclagem e destino final de materiais, ainda segundo os autores a Logística Reversa está ligada até mesmo com áreas fora das corporações como a manufatura, marketing, compras, engenharia de embalagens, conseguindo através de essas integrações transformarem metas em geração de recursos.

Conforme Lacerda (2002), as vantagens competitivas podem ser alcançadas pela utilização da Logística Reversa, sendo elas:

- ✓ Restrições ambientais – a uma tendência no Brasil de que a Legislação Ambiental caminhe para tornar as empresas cada vez mais responsáveis por todo o ciclo de vida dos seus produtos, a conscientização sobre a preservação ambiental está provendo mudanças na produção e no consumo no sentido de fomentar o desenvolvimento sustentável;

- ✓ Redução de Custos – iniciativas relacionadas à Logística Reversa tem trazido retornos consideráveis para as empresas, os ganhos obtidos com o reaproveitamento de materiais e a economia com embalagens retornáveis estimulam o desenvolvimento e melhorias dos processos logísticos reversos, as empresas podem produzir matéria-prima através da reciclagem de produtos descartáveis , conseguindo processá-los a custos menores que se fosse extrair da natureza;

- ✓ Razões Competitivas – uma forma de aumentar a vantagem competitiva é a utilização de estratégias que minimizem os obstáculos no retorno e troca de produtos, fidelizando assim os clientes. Com a utilização da Logística

Reversa as empresas podem se sobressair no mercado, pelo fato de proporcionar atendimento diferenciado frente aos seus concorrentes;

✓ Diferenciação da Imagem Corporativa – com a utilização da Logística Reversa a empresa consegue se posicionar como empresa cidadã, podendo agregar valor a sua marca e também aos seus produtos.

Todos estes aspectos são vantagens competitivas obtidas pela Logística Reversa, as quais para serem visualizadas e compreendidas de forma correta devem ser analisadas do ponto de vista global da empresa. A vantagem competitiva da Logística Reversa se origina em atividades segmentadas como produção, projeto, marketing e logístico, dentre outros. Cada uma destas atividades é fonte de vantagens competitivas e a Logística Reversa, por repassar várias destas funções, pode ser responsável por vantagens competitivas ligadas mais ou menos profundamente a cada uma delas. (CHAVES; BATALHA, 2006)

Muitos ganhos em competitividade podem ser obtidos a partir destas vantagens competitivas os quais se refletem nas esferas econômica, social e ambiental, onde a Logística Reversa agrega valor. (LEITE, 2009; BALLOU, 2006)

A tendência atual no mundo empresarial é incluir aqueles indicadores que agregam valor por fornecer informações sobre relacionamento da empresa com o meio ambiente, como seus clientes e a comunidade em geral, além, é claro, dos indicadores sobre os aspectos econômicos que garantem a sobrevivência das empresas.

2.2 O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E A LOGÍSTICA REVERSA

Desenvolvimento Sustentável foi definido pela Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, constituída pela Organização das Nações Unidas 1991 (ONU), como aquele que atende as necessidades presentes sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem as suas próprias necessidades. Desenvolvimento Sustentável é um processo de transformação no qual a exploração de recursos, a direção dos investimentos, a orientação do desenvolvimento tecnológico e a mudança institucional se harmonizem e reforçam o potencial presente e futuro, a fim de atender as necessidades e aspirações humanas.

O desenvolvimento sustentável além de ser algo complexo e por ser uma atividade de desafiada instalação, segundo Sachs (1993), alguns aspectos que podem representar o desenvolvimento sustentável são as mobilizações de uma sociedade em plena participação nas escolhas de decisões que atinge algum sistema alvo, fazer com que os serviços sociais ambientais e os recursos naturais sejam necessários para que as necessidades sejam satisfatórias para os produtores e consumidores, tendo sistemas institucionais sendo produtivos com flexibilidades suficientes com capacidades de adaptação para enfrentar novos objetivos, ter uma base diversificada nos sistemas de produção, robusto e flexível, e fazer com que a autossuficiência do sistema seja aumentada.

O desenvolvimento sustentável tem um verdadeiro conceito como um sistema complexo, multidimensional e variado se tornou nas sociedades um tema imperativo. Ao se falar do desenvolvimento sustentável, para Ferreira (2007), sustentar significa resistir, apoiar, conservar e suportar, entre outras definições. Assim, Almeida (2002) a sustentabilidade traz uma ideia de melhor compreensão com base na palavra sobrevivência, assim considerado como a da espécie humana, do planeta e dos empreendimentos econômicos.

Para Lima (2000) é importante discutir as responsabilidades, sobre o mecanismo e as estratégias para chegar à sustentabilidade em desenvolvimento. Dessa forma a sustentabilidade é algo que não pode ser conquistado instantaneamente, ela é um processo de mudança, que gera uma transformação estrutural que necessariamente, a população deve ter a participação e a consideração de suas diferentes dimensões.

As diversas definições, que ao longo dos anos foram evoluindo e se enquadrando nas organizações, a Logística Reversa têm em seu principal objetivo de atender os princípios de sustentabilidade ambiental, com as empresas se conscientizando no momento de uma compra da matéria prima, no período de um processo produtivo, até o destino final da mercadoria. Contendo também uma finalidade de redução de poluição e insumos que prejudicam o meio ambiente, adotando maneiras de procedimentos e produtos que ajudam esse processo.

Para Barbieri; Dias (2002), a Logística Reversa deve ser concebida como uma ferramenta de uma proposta de produção e consumo sustentáveis. Se o responsável desenvolver critérios de avaliação ficará mais fácil recuperar peças,

componentes, materiais e embalagens reutilizáveis e recicláveis. Este entendimento é denominado Logística Reversa para a sustentabilidade.

Desta forma, a Logística Reversa tornou-se sustentável conforme Barbieri; Dias (2002), e pode ser vista como um novo paradigma na cadeia produtiva de diversos setores econômicos, pelo propósito de reduzir a exploração de recursos naturais na medida em que recupera materiais para serem retornados aos ciclos produtivos e conseqüentemente reduzir o volume de poluição constituída por materiais descartados ao meio ambiente.

A Logística Reversa se tornou em muitas empresas uma ferramenta que diminui impactos ambientais, sendo que produtos antes eram jogadas na natureza por não ter mais nenhuma utilidade, hoje já são recuperadas pelas próprias organizações, agregando ao produto um valor próprio ou a partir deste, fazem um novo produto. As empresas também poder recuperar esse produtos depois do pós-consumo, deixando pontos de coletas, em uma finalidade de ter retorno financeiros e econômicos, negociando com mercados secundários, em organizações que geram emprego e renda com sucata e reciclagem e reduzindo impactos ambientais.

De acordo com Lacerda (2002) a concorrência, diz que os clientes reconhecem e valorizam organizações que possuem métodos de retorno dos produtos industrializados, assim garante o direito a eles em trocas ou devoluções de produtos. Desse jeito as organizações que apresenta um processo da Logística Reversa bem conduzida tendem a sobre sair no mercado, podendo atender os clientes em uma forma diferenciada e melhor aos concorrentes.

2.3 RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL X IMAGEM CORPORATIVA

Os termos responsabilidade social, responsabilidade sócio-responsável. Empresa cidadã estão cada vez mais difundidas no meio empresarial.

Segundo Ferreira (2007) e Bartholo (2005), o conceito de responsabilidade social empresarial associa-se ao fato de que uma organização é responsável pelos impactos que suas práticas e ações gerenciais produzem no universo situado além do mercado, que não se referem ao âmbito da empresa em si. Praticar responsabilidade social significa que a empresa passa a tomar uma posição ética e a ter uma visão ampliada dos negócios não considerando somente seus objetivos

econômicos e comerciais, assumindo seu papel na melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, tornando esse processo uma filosofia de gestão.

Num mundo globalizado as empresas modernas precisam cada vez mais se diferenciar de seus concorrentes e a responsabilidade social corporativa passa a ser um fator tão importante como qualidade do produto ou serviço, competitividade de preços ou marca forte, práticas corretas de Logística Reversa podem contribuir para criar uma imagem de empresa socialmente responsável, ou de empresas cidadãs como também é conhecida, influenciando de forma positiva em indicadores de sucesso empresarial. (AMARAL, 2003)

Leite (2009) ainda destaca, que em estudos realizados no Brasil, constata-se que os programas de Logística Reversa, com direcionadores para a imagem corporativa associados à responsabilidade social das empresas, já vão surgindo na reflexão estratégica empresarial. Além disso, muitos outros programas com direcionamento econômico legais e ecológicos têm obtido resultados marginais que permitem reforçar a imagem corporativa, tudo isso sugere a importância da Logística Reversa.

Leite (2009) declara que empresas de vários segmentos estão demonstrando estratégias de responsabilidade empresarial ao adequar seus produtos de forma a reduzir os impactos no meio ambiente e melhorar suas condições de reaproveitamento, obtendo ganhos de competitividade por meio de esforços da imagem corporativa e da ética empresarial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O maior obstáculo encontrado pela logística reversa é a falta de informação. Esta carência compromete a estruturação dos canais e o eficiente funcionamento do sistema reverso, no sentido de fortalecer as atividades nos diversos segmentos em que a Logística Reversa pode atuar.

Usualmente reflete-se sobre a Logística como um gerenciamento do fluxo de materiais do seu ponto de aquisição até o seu ponto de consumo. No entanto, existe também um fluxo logístico reverso, do ponto de consumo até o ponto de origem e que precisa ser gerenciado.

Observa-se que o alvo e a escala das atividades de reciclagem e reaproveitamento de produtos e embalagens têm aumentado consideravelmente nos

últimos anos pela importante crescente das questões ambientais, da concorrência e a busca pela competitividade empresarial.

As atividades relacionadas à Logística Reversa têm trazido consideráveis retornos para as empresas. Além disso, os esforços em desenvolvimento e melhorias nos processos dessa Logística Reversa podem produzir, também, retornos como imagem corporativa, responsabilidade social e competitividade empresarial que justifiquem os investimentos realizados.

O tema ecológico é bastante abordado por sua extrema influência e, também, por pressões que o governo e a sociedade estão exercendo sobre as empresas. Assim, muitas dessas empresas acabam tendo uma visão de Logística Reversa como um diferencial competitivo e que se faz necessário para garantir, perante a sociedade, a sua boa imagem.

No entanto, a Logística Reversa pode ser muito mais que um diferencial competitivo. Também pode ser um provedor de uma melhor rentabilidade para a empresa, através de seu potencial de agregar valor ao produto, satisfazendo as necessidades e expectativas dos clientes. Além disso, tendo um processo bem planejado e adequado à realidade da empresa, é possível dotar, através da Logística Reversa, uma ótima competitividade empresarial diante da concorrência.

Neste estudo, buscou-se apresentar uma estrutura que pode ser de grande utilidade, auxiliando os gestores no processo de criação ou aprimoramento das atividades de Logística Reversa. Nesse sentido, a Logística Reversa deve atuar com o intuito de ter seu potencial aproveitado em favor de um melhor serviço ao cliente, fazendo com que a empresa, além da visão ecológica, tenha uma visão comercial, buscando rentabilidade e fortalecendo sua posição no mercado de atuação. É essencial apontar que, neste estudo, os esforços são direcionados para a Logística Reversa de pós- consumo, quando o produto ainda não foi utilizado, foi pouco utilizado, ou mesmo quando muito utilizado, sua vida útil não termina nesse ponto, merecendo um estudo elaborado e detalhado.

Com isso, pode-se chegar à conclusão que cada vez mais as empresas procuram um melhor desempenho no mercado de atuação e, também, buscam atingir todos os objetivos previamente definidos, necessitam criar alternativas de agregação de valor aos seus produtos, com a perspectiva de desenvolver um diferencial competitivo diante da concorrência. Nesse sentido, todo esforço deve estar direcionado ao cliente e ao pleno atendimento de suas necessidades.

O caráter exploratório da pesquisa permitiu ver oportunidades de estudos em diferentes áreas, principalmente no setor da estratégia empresarial, sendo necessário identificar os fatores empresariais que resultem em eficiência para a implantação de programas de Logística Reversa, cedendo o importante papel que ela tem na melhoria da competitividade empresarial, resultando em retornos financeiros e ajudando na construção da responsabilidade social da empresa. Todos os envolvidos nesse processo, diretores e gestores, precisam, antes de tudo, considerar as atividades de Logística Reversa como um potencial de vantagem competitiva, e não como um centro de custos necessário para a empresa. É importante o apoio incondicional de todos e, também, a disponibilização de recursos, a fim de maximizar as chances de sucesso das estratégias desenvolvidas.

Deve-se ressaltar que cada empresa deverá desenvolver as suas estratégias de Logística Reversa, de acordo com sua estrutura operacional e o conhecimento dos seus clientes, além da quantidade de recursos que será utilizado, desde o desenvolvimento até a implementação e controle final.

Empresas com poucas atividades podem desenvolver estratégias mais simples, obtendo resultados satisfatórios. Também, podem desenvolver estratégias mais complexas, que absorverão mais tempo de elaboração, desenvolvimento e controle, mas que podem trazer resultados mais precisos e completos. A decisão deve ser particular de cada empresa, conforme seus objetivos.

O objetivo de competitividade por diferenciação de nível de serviço ao cliente destaca-se pelos vários exemplos e pela revalorização dos ativos das empresas. Preocupadas em reduzir o impacto ao meio ambiente, essas empresas têm de fazer mais do que simplesmente falar sobre proteção ao meio ambiente.

Com base nas informações coletadas, observou-se a necessidade de se conduzir um processo de criação estratégico de Logística Reversa, com clareza e objetividade pelas empresas, pois a Logística Reversa, quando aplicada de maneira correta, traz benefícios econômicos para as empresas, bem como retorno financeiro, aumento da competitividade e crescimento nos negócios. Ainda neste pensamento, as empresas que utilizarem a Logística Reversa e correlacionarem a sua marca ao desenvolvimento sustentável, agregarão reconhecimento da sociedade, construindo uma imagem corporativa positiva, somando valor aos seus produtos.

Por fim, é importante salientar que o estudo procurou desenvolver toda uma estrutura teórica sobre a inter-relação entre Logística Reversa de pós-consumo e a vantagem competitiva.

Ainda muito precisa ser aperfeiçoado neste ramo, pois são poucas, no Brasil, as empresas que se utilizam desta prática e, muitas delas agem de forma ainda iniciante, com poucos recursos capitais e humanos. No entanto, acredita-se que não vai demorar muito para que a Logística Reversa seja uma exigência, não só pelas questões legais, mas também por cobranças de um consumidor cada vez mais consciente e exigente. A pressão será de todos os lados, e as empresas terão que acompanhar esta tendência, optando por terceirizar o serviço ou se estruturar e criar seu próprio setor.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, F. **O bom negócio da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

AMARAL, S. P. **Estabelecimento de indicadores e modelo de relatório de sustentabilidade ambiental, social e econômico**. uma resposta da indústria de petróleo brasileira, 2003. Tese de Doutorado. Universidade Federal do Rio de Janeiro.

BALLOU, R. H.. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos: logística empresarial**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

BARBIERE, J. C.; DIAS, Márcio. Logística reversa como instrumento de programas de produção e consumo sustentáveis. **Revista Tecnológica**. São Paulo/SP, p. 58-69. 2002.

BARTHOLO, R. S. J. **Turismo, sustentabilidade no estado de Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Garamond, 2005.

BUCHMANN, Daniel.. **O ciclo de vida de um produto**. 2005. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/adiministração-e-negócio/o-ciclo-de-vida-de-um-produto/11009>>. Acesso em: 21 jun 2013.

BUTTER, G. A. **Desenvolvimento de um modelo de gerenciamento compartilhado dos resíduos industriais no sistema ambiental da empresa**.

2003. Dissertação (Doutorado em Engenharia de Produção), Universidade de Santa Catarina, 2003.

CHAVES, G L.D; BATALHA, M. O. Os consumidores valorizam a coleta de embalagens recicláveis? um estudo de caso da logística reversa em uma rede de hipermercado. **Gestão da produção**, v. 13, n.3, p.423-435, dezembro 2006.

DIAS, M. A.. **Administração de materiais**: uma abordagem logística. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FERREIRA, C. M. **Sustentabilidade de sistemas de produção de grãos**: caso do arroz de terras altas. Tese apresentada ao centro de desenvolvimento Sustentável da Universidade de Brasília. Brasília-DF, 04 de dez de 2007.

GUARNIERI, P.; HATAKEYAMA, K. **Gerenciamento dos custos ambientais da logística reversa: levantamento realizado em empresas industriais**. XII Congresso Internacional de Custos - Hotel Conrad, Punta Del Este, Uruguay, 27 a 29 de novembro, 2011.

LACERDA, L. **Logística reversa uma visão sobre os conceitos básicos e as práticas operacionais**. 2002. Disponível em: <[HTTP://www.centrodelogistica.com.br/new/fs-public.htm](http://www.centrodelogistica.com.br/new/fs-public.htm)>.

LEITE, P. R. **Logística reversa**: meio ambiente e competitividade. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

LIMA, M. P. **Custos logísticos /logística empresarial a perspectiva brasileira**. São Paulo: Atlas, 2000.

PEREIRA, A. L. *et al.*. **Logística reversa e sustentabilidade**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

SACHS, I. **Estratégias de transição para o século XXI**: desenvolvimento e meio ambiente. São Paulo: Studio Nobel/ FUNDAP, 1993.

TRIGUEIRO, André.. **Meio ambiente no século XXI**. São Paulo: Sextante. 2003