

A LOGÍSTICA REVERSA COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO

BATISTA¹
COUTINHO²

1. INTRODUÇÃO

No atual cenário mundial, a crescente preocupação com o meio ambiente sinalizou a respeito do papel das organizações na sustentabilidade ambiental, e a necessidade do reuso e consequente redução de resíduos, tendo em vista que as empresas se apresentam como agentes que utilizam maior número de recursos naturais, por conduzirem atividades de produção (MATTOS; SANTOS, 2014). Por conseguinte, ao invés da realização de um fluxo único dos materiais, passou-se a pensar e acrescentar no processo de produção, a concepção de um ciclo bidirecional, que leva em conta o fluxo direto e indireto.

As legislações ambientais nas últimas décadas tornaram mais duras no que se refere aos impactos ambientais, exigindo das empresas comportamentos ambientais mais ativos, fazendo com que se responsabilizassem pela completa gestão do ciclo de vida de seus respectivos produtos, visando reduzir os impactos ambientais que acontecem não somente nos processos, mas também daqueles ocasionados pelas atividades de descarte. Paralelamente observa-se entre os clientes a crescente consciência voltada para a reciclagem e por processos de manufatura que sejam mais limpos, em que se espera que para cada novo produto adquirido um produto antigo seja reciclado (KRIKKE, 2001 apud GARCIA, 2006).

Diante disso, entende-se que a o ciclo dos produtos na cadeia comercial não acaba após serem utilizados e descartados pelos consumidores, mas por meio da logística pós-consumo, que tem seu início através de uma visão ecológica empresarial, compreende-se que tais produtos devem ser redirecionados para serem descartados em locais seguros ou reutilizados (MUELLER, 2005).

Para Leite (2002) a logística reversa evidencia-se como uma importante aliada das organizações empresariais, visando à otimização dos seus próprios recursos, por tornar possível o retorno dos bens ou de seus materiais constituintes ao ciclo produtivo ou de negócios, agregando valor econômico, ecológico, legal e de localização. Em concordância com o autor anterior, João et al. (2008) disserta que “a logística reversa pode ser entendida como a área da logística empresarial responsável pelo planejamento, operação e controle através das informações dos fluxos reversos de diversas naturezas através dos canais de distribuição reversos”.

Segundo Carlos e Zorzo (2019), a logística apresenta-se como uma área de estratégia integrada, de suma importância para as organizações na busca por lucros e desenvolvimento sustentável, com significativa atuação, eficácia e eficiência, que ocorre desde a produção até a comercialização do produto e/ou serviço, associando qualidade e menor custo. Logo,

1 Fabíola da Silva Batista, Graduando Administração, Administração, fabioladasilvabatista@outlook.com

2 Jessica Cardoso Coutinho, Graduando Administração, Administração, jessicacoutinhomd@hotmail.com

corresponde a uma área que se preocupa com o gerenciamento daquilo que foi para o mercado, tendo atendido ou não a completa satisfação do consumidor, de forma a retorná-lo ao início da cadeia produtiva.

Diversos são os motivos que evidenciam a logística reversa como assunto tão relevante na atualidade, dentre os quais se podem citar: a diminuição do ciclo da vida mercadológico dos produtos, o aparecimento de novas tecnologias e materiais em suas constituições, sua precoce obsolescência e a ânsia dos consumidores por novos lançamentos, bem como, aos altos custos de reparos dos bens em concordância com o seu preço de mercado (GUARNIERI et al., 2008). Para Garcia (2006) a velocidade com que essa área irá se desenvolver na empresa dependerá do estágio que se encontra o pensamento estratégico em relação à sustentabilidade, percepção de valor sobre as questões socioambientais que se relacionam como o pós-consumo, sobre a oferta de serviços no pós-venda e oportunidades de uso da cadeia reversa sendo uma vantagem competitiva.

Neste contexto, o presente trabalho parte da problemática: Como a logística reversa nas organizações empresariais pode atuar como ferramenta de diferencial competitivo?

O objetivo geral é analisar a importância da presença da logística reversa nas empresas como vantagem competitiva comercial no atual cenário global e tem como objetivos específicos: Identificar o papel da sustentabilidade, legislação e preferência do consumidor na organização empresarial em resposta às demandas comerciais, identificar as estratégias empresariais relacionadas à logística reversa, analisar a relação das empresas que tem utilizado a logística reversa com a amenização dos problemas ambientais.

No que tange os aspectos metodológicos, o presente estudo trata-se do tipo revisão bibliográfica exploratória, de caráter qualitativo e descritivo, utilizando-se para coleta bases de dados de natureza nacional e internacional, realizada a partir de diferentes fontes de pesquisas como artigos científicos, livros, revistas, em banco de dados como “Google Acadêmico” e “Scientific Electronic Library Online (SciELO)”. A partir dos resultados obtidos, as publicações foram selecionadas e analisadas conforme o seu envolvimento com o tema e se correspondiam com o objetivo da busca.

O tema se justifica partindo do pressuposto que no atual cenário do mercado competitivo as crescentes preocupações ecológicas e sociais dos consumidores têm influenciado diretamente nas políticas empresariais, de modo que a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes é tão importante quanto à qualidade do fluxo de bens do processo produtivo (GUARNIERI et al., 2008). Dessa forma, acreditamos que esse estudo pode contribuir significativamente para um melhor entendimento sobre a importância do tema como uma fonte de vantagem competitiva e para o melhor desempenho das empresas. Sendo a sua presença essencial como ferramenta não somente de redução de custos e melhoria ambiental, mas como área estratégica para vantagem competitiva.

2. ANÁLISE E COMENTÁRIO DO CONTEÚDO

No atual cenário comercial mundial, diversos fatores têm corroborado para o estabelecimento de uma política que leve em consideração não somente o fluxo de materiais, mas da mesma forma o fluxo reverso destes materiais (JOÃO, 2008). Tendo em vista que o ciclo de vida do produto não acaba ao chegar ao seu consumidor final, pois parte dos produtos precisa retornar aos seus fornecedores por motivos comerciais, garantias dos fabricantes, erros no processamento dos pedidos ou até mesmo falhas de funcionamento (MULLER, 2005).

Dentre esses fatores encontram-se a clara tendência de que a legislação ambiental se direcione de modo a fazer com que as empresas tornem-se cada vez mais responsáveis pelo completo ciclo de vida de seus produtos, sendo legalmente responsáveis pelo seu destino depois da entrega dos produtos aos clientes e de seus impactos no meio ambiente; o aumento

da consciência ecológica dos consumidores, que esperam que as organizações diminuam os impactos negativos de suas atividades no meio ambiente; a diferenciação por serviço, uma vez que as empresas acreditam que os clientes valorizam organizações que possuem políticas mais liberais relacionadas ao retorno de produtos; e os consideráveis retornos para as empresas decorrentes das iniciativas relacionadas à logística reversa, como o reaproveitamento de materiais e o desenvolvimento de melhorias nos processos, resultando na redução dos custos (LACERDA, 2005).

Dessa forma, as regulamentações governamentais aliadas ao movimento de valorização do consumidor elevaram o nível de exigência e as possibilidades de ação da população no que se refere a bens e serviços de má qualidade e o aumento da sensibilidade e preocupação ecológica (JOÃO, 2008). As legislações ambientais na última década tornaram-se mais rígidas, exigindo das empresas um comportamento ambiental mais ativo, mostrando-se assim, como uma força propulsora para mudança e a necessidade de tornar os canais de retorno mais eficientes (MULLER, 2005).

Por ser considerada muito dinâmica, a realidade empresarial encontra-se frequentemente sujeita a oscilações comportamentais do mercado consumidor, que possui o perfil atual marcado pela preocupação com o meio ambiente, com consciência dos danos que os dejetos podem provocar ao planeta em um futuro próximo. Provocando discussões a nível mundial a respeito da falta de aterros sanitários e o contínuo aumento das emissões de poluentes, até mesmo nos países desenvolvidos. Por conseguinte, esta preocupação reflete-se nas organizações, que passam a ser responsabilizadas pelo aumento de resíduos (MULLER, 2005). Dessa forma, para Guarnieri et al. (2008), as crescentes exigências advindas da produtividade e qualidade do serviço oferecido, fizeram com que as empresas passassem a se preocupar com a qualidade do fluxo de bens decorrentes do processo produtivo, visando atender bem aos clientes e por consequência fidelizá-los, a partir da mudança de estratégias.

O novo ambiente concorrencial que surgiu após a globalização dos mercados leva as empresas a frequentes mudanças em seus sistemas produtivos, de visão de negócios e atendimento aos clientes. Evidenciando a necessidade de se ter uma visão empreendedora e maior ênfase na melhoria dos processos produtivos, agilidade de resposta dada aos consumidores e na nova consciência ecológica social (GUARNIERI et al., 2008). Segundo Carlos e Zorzo (2019), a busca de manter uma marca reconhecida pelos clientes, tem feito às organizações buscarem constante aprimoramento de suas áreas e processos, tornando-se mais eficazes e eficientes, acarretando em redução de custos, elevação do valor da imagem corporativa, e da preocupação ambiental, através de ações criativas e empreendedoras, gerando assim, uma vantagem competitiva desejada.

Neste cenário, a logística reversa vem ganhando destaque no âmbito empresarial, por conseguir unir todos os objetivos descritos anteriormente, mediante o planejamento e controle do fluxo de produtos, do consumidor final ao fabricante, seja a partir do retorno de pós-venda ou pós-consumo (MULLER, 2005). A princípio a atenção destinada à logística reversa focava-se especialmente nas questões ambientais, devido à reciclagem se apresentar como um dos pontos primordiais. Tendo em vista que a mesma preocupa-se com o manuseio e gerenciamento de materiais, produtos e componentes a serem recuperados. Entretanto, iniciativas concernentes à logística reversa vêm possibilitando vastas oportunidades de melhoria ou ganho para as empresas através da reutilização dos materiais no âmbito de produção (ARAÚJO; MACÊDO, 2021).

De acordo com os autores citados anteriormente, a logística corresponde a um conjunto de processos voltados para atender a uma finalidade, seja como produto e/ou serviço, com o objetivo de garantir a satisfação dos clientes, sabendo que existem diversos intermediários que podem mudar o resultado final, logo, resultando na eficiência nos serviços ofertados pelas empresas. Portanto, trata-se de todas as atividades relacionadas à

movimentação e armazenagem que ajudam o fluxo de produtos desde o ponto de obtenção da matéria prima até ao ponto de consumo final, bem como dos fluxos de informação que incorporam os produtos em movimento, visando providenciar níveis de serviços apropriados aos clientes a um custo acessível.

A sua implementação reflete em vantagens competitivas as organizações empresariais, por viabilizar menores custos, melhoria de serviço ao consumidor e pensamento estratégico em relação à questão ecológica. Por consequência, as empresas que não integram um fluxo logístico reverso acabam perdendo clientes, por não apresentarem uma solução eficiente para lidar com pedidos de substituição de produtos e/ou devoluções (MULLER, 2005).

Segundo Leite (2002), a realização de projetos de cadeias de distribuição reversa, evidencia os principais fatores que determinam a necessidade de tornar possível este fluxo, os quais modificam a estrutura e organização de tais canais. Para o referido autor, a logística reversa apresenta-se como uma importante ferramenta estratégica de competitividade organizacional, pois por meio dela é possível agregar valor econômico, visão corporativa, e complemento de marca ou de conformidade legal. Para Muller (2005), isso ocorre devido à implementação deste sistema promover o conceito de administração não apenas da entrega do produto ao cliente, como também de seu retorno, encaminhando-o para ser reutilizado ou descartado.

3. METODOLOGIA

Para a elaboração deste estudo optou-se por uma pesquisa bibliográfica buscando a resolução de um problema por meio de referenciais teóricos publicados, utilizando publicações em inglês e português catalogadas sob as palavras-chave: Logística Reversa, Organizações Empresariais, Diferencial Competitivo, Sustentabilidade Ambiental, Reverse Logistic, Business Organizations, Competitive Differential, Environmental Sustainability.

Através dessa representação nas pesquisas bibliográficas pretendemos demonstrar como a logística reversa tem contribuído para as organizações. Segundo Leite (2003), a logística reversa evidencia-se como uma importante aliada das organizações empresariais, visando a otimização dos seus próprios recursos, por tornar possível o retorno dos bens ou de seus materiais constituintes ao ciclo produtivo ou de negócios, agregando valor econômico, ecológico, legal e de localização.

Averiguando e debatendo as várias atribuições científicas, usando o método qualitativo, em que os dados coletados são descritos, com o intuito de evidenciar o maior número de elementos do estudo (RAMPAZZO, 2005). A pesquisa qualitativa visa o desenvolvimento de conceitos, através de ideias, fatos ou opiniões para interpretação dos dados descobertos. Essas observações estão no entendimento de Pope e Mays (2005).

A pesquisa qualitativa ou naturalística, segundo Bodgan e Biklen (1982), “envolve a obtenção de dados descritivos, obtidos no contato direto do pesquisador com a situação estudada, enfatiza mais o processo do que o produto e se preocupa em retratar a perspectiva dos participantes” (LÜDKE; ANDRÉ, 2014, p. 14).

A partir dos resultados obtidos, as publicações foram selecionadas e analisadas conforme o seu envolvimento com o tema e se correspondiam com o objetivo da busca, que é “analisar a importância da presença da logística reversa nas empresas como vantagem competitiva comercial no atual cenário global”.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O artigo buscou apresentar a importância da logística reversa nas organizações empresariais como ferramenta de diferencial competitivo. Partindo do pressuposto que no

atual cenário concorrencial empresarial as crescentes preocupações ecológicas e sociais dos consumidores têm influenciado de forma direta nas políticas empresariais, fazendo com que a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes seja considerada tão importante quanto à qualidade do fluxo de bens do processo produtivo. Dessa forma, a logística reversa manifesta-se como resultado do pensamento estratégico em relação à sustentabilidade na organização, agregando valor as questões socioambientais que se relacionam como o pós-consumo e pós-venda.

Conforme o tema apresentado, o estudo teve como objetivo analisar a importância da presença da logística reversa nas empresas como vantagem competitiva comercial no atual cenário global. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica de caráter qualitativo e descritivo, buscando selecionar e analisar as publicações conforme o seu envolvimento com o tema e se correspondiam com o objetivo da busca.

No atual cenário empresarial a nível mundial as discussões sobre sustentabilidade ambiental sinalizaram a respeito do papel das organizações na preservação e manutenção do meio ambiente, evidenciando a necessidade do reuso e conseqüente diminuição dos resíduos, já que as empresas por conduzirem uma atividade de produção, apresentam-se como importantes agentes que utilizam os recursos naturais. Neste contexto, a realização de um processo de produção que compreende uma concepção de ciclo bidirecional, ao invés da realização de um fluxo único dos materiais, apresenta-se como uma valiosa aliada para as organizações empresariais.

Com a obtenção dos resultados constatou-se, que através de uma visão ecológica empresarial e posterior otimização dos seus próprios recursos, as empresas conseguem agregar valor ecológico, econômico, legal e de localização ao ciclo produtivo ou de negócios. Fazendo com que a logística reversa se apresente como uma área de estratégia integrada relacionada a logística empresarial, a qual é responsável pelo planejamento, operação e controle dos seus produtos, por meio dos fluxos reversos e dos canais de distribuição reversos.

Neste contexto, em decorrência das constantes discussões sobre a sustentabilidade e regulamentações governamentais associadas ao movimento de valorização do consumidor, a implementação da logística reversa nas empresas evidencia-se como uma importante vantagem competitiva, por possibilitar que as organizações se constituam de modo que consigam associar qualidade e menor custo, bem como, obtenção de lucros e desenvolvimento sustentável, com importante atuação, eficácia e eficiência desde a produção a comercialização do produto e/ou serviço.

Em suma, conclui-se que a presença da logística reversa nas organizações empresariais é essencial como ferramenta estratégica de competitividade organizacional, atuando na redução dos custos, melhoria ambiental e incorporar valor econômico, entre outros. Ademais, julga-se que sejam realizadas futuras pesquisas sobre o tema em si, em vista do seu tamanho e relacionamento com organizações empresariais e mercados concorrentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, R. C.; MACÊDO, M. E. C. Logística Reversa: Conceitos, Relevância e Comportamento Sustentável/Reverse Logistics: Concepts, Relevance and Sustainable Behavior. *Revista de psicologia*, v. 15, n. 55, p. 216-225, 2021. Disponível em: <<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/3048/4764>>. Acesso em: 14 mai. 2023.

CARLOS, A. P. G. M.; ZORZO, A. *Logística reversa como fonte de vantagem competitiva. X fateclog logística 4.0 & a sociedade do conhecimento*. São Paulo, 2019, p. 01-09. Disponível em:

<<https://fateclog.com.br/anais/2019/LOG%C3%8DSTICA%20REVERSA%20COMO%20FONTE%20>>. Acesso em: 19 mar. 2023.

GARCIA, M. *Logística reversa: uma alternativa para reduzir custos e criar valor*. XIII SIMPEP, Bauru, SP, p. 01-12, 2006. Disponível em: <http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/anais/artigos/eng_producao/54%20LOG%20REV%20EMPR.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2023.

GUARNIERI, P. et al. Uma visão empreendedora agregando valor aos resíduos de uma madeireira de pequeno porte através da logística reversa. *2º Encontro de Engenharia e Tecnologia dos Campos Gerais*, Curitiba, Paraná, 2008, p. 01-08. Disponível em: <http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/anais/artigos/eng_producao/54%20LOG%20REV%20EMPR.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2023.

JOÃO, D. M. et al. Utilização da Logística Reversa como diferencial competitivo na solução de problemas com resíduos sólidos em organizações madeireiras. *II Encontro de sustentabilidade em projeto do vale do Itajaí*, p. 01-10, 2008. Disponível em: <<https://ensur2008.paginas.ufsc.br/files/2015/09/Utiliza%C3%A7%C3%A3o-da-log%C3%ADstica-reversa.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2022.

LACERDA, L. *Logística reversa: Uma visão sobre os conceitos básicos e as práticas operacionais*. Brasil, p. 01-09, 2005. Disponível em: <http://www.paulorodrigues.pro.br/arquivos/Logistica_Reversa_LGC.pdf>. Acesso em: 03 mai. 2023.

LEITE, P. R. Logística reversa e a distribuição reversa um novo diferencial competitivo. *Revista Distribuição*, Brasil, 2002, p. 01-03. Disponível em: <http://www.resol.com.br/textos/logistica_reversa_e_a_distribuicao_reversa_um_novo_diferencial_competitivo.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2023.

LUDKE, M.; ANDRÉ, M. *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. Em Aberto, v. 5, n. 31, 1986. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4091392/mod_resource/content/1/Lud_And_cap3.pdf>. Acesso em: 14 mai. 2023.

MATTOS, W. C.; SANTOS, S. S. A logística reversa como ferramenta competitiva e de sustentabilidade ambiental. *Revista Ensaios & Diálogos*, n.7, 2014, p. 94.

MUELLER, C. F. *Logística Reversa Meio-ambiente e Produtividade*. Grupo de Estudos logísticos Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, Brasil, p. 01-06, 2005. Disponível em: <<http://www.tecspace.com.br/paginas/aula/faccamp/Rev/Artigo01.pdf>>. Acesso em: 19 mar. 2023.

PRODANOV, C. C.; DE FREITAS, E. C. *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2ª Ed. Editora Feevale, 2013.

RAMPAZZO, L. *Metodologia científica*. Edições Loyola, 2005.