

**ANÁLISE DO SERVIÇO DE LOGÍSTICA REVERSA
NA
EMPRESA DE TRANSPORTES ATLAS LTDA.**

Lilian Souza Santos*

RESUMO

A logística reversa, hoje, apesar de ainda desconhecida por muitos, é uma área dentro da logística que vem crescendo significativamente, por atuar diretamente em processos de coleta seletiva, reciclagem e descarte adequado de materiais e produtos diversos. Pesquisas sobre logística reversa tornam-se fundamentais devido à crescente necessidade das organizações em operar dentro de um contexto mais sustentável e atual. Assim, foi feito um estudo de fluxo reverso de mercadorias na empresa Atlas Transportadora Ltda., com o objetivo de analisar a evolução do serviço de logística reversa, ao longo de cinco anos. A metodologia utilizada baseou-se em uma pesquisa documental de dados, referentes às atividades de logística reversa desta empresa, que englobam o transporte de cosméticos, medicamentos, autopeças, produtos alimentícios e outros de menor frequência. Nos anos analisados (2008-2012), houve um crescimento no fluxo reverso de produtos de 2008 a 2010, um decréscimo em 2011, seguido de um novo aumento no ano de 2012.

Palavras-chave: Logística reversa, coleta seletiva, sustentabilidade.

* Graduada em Administração de Empresas pela FANESE e pós-graduanda em Logística e Operações pela FANESE, souza_l@hotmail.com.

Sumário

INTRODUÇÃO	3
A EMPRESA DE TRANSPORTES ATLAS LTDA.....	3
OBJETIVOS.....	3
Objetivo geral.....	3
Objetivo específico.....	4
METODOLOGIA.....	4
LOGÍSTICA.....	4
CADEIA DE SUPRIMENTOS	5
SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL	6
LOGISTICA REVERSA	8
RESULTADOS E DISCUSSÃO	9
CONCLUSÃO	12
REFERÊNCIAS.....	14

INTRODUÇÃO

A logística reversa, hoje, apesar de ainda desconhecida por muitos, é uma área dentro da logística que vem crescendo significativamente, por atuar diretamente em processos de coleta seletiva, reciclagem e descarte adequado de materiais e produtos diversos. Todas essas ações descritas anteriormente fazem com que esse tipo de prestação de serviço venha sendo visto com “bons olhos” por algumas empresas, pois além de melhorar a imagem social destas, pode até garantir lucratividade com a sua implantação.

Sendo assim, pesquisas sobre logística reversa tornam-se fundamentais devido à crescente necessidade das organizações, sejam elas prestadoras de serviços de transporte ou não, em operar dentro de um contexto mais sustentável e atual.

A EMPRESA DE TRANSPORTES ATLAS LTDA.

A Empresa de Transportes Atlas LTDA., é uma empresa de grande porte e sua matriz está localizada à cidade de São Paulo – SP. Além desta, existem 42 filiais em diversas cidades brasileiras, todas atuando como operadores logísticos, na área de transporte de carga rodoviária e aérea, prestando serviços para pessoas jurídicas.

OBJETIVOS

Objetivo geral

Este artigo tem como objetivo geral analisar a evolução do serviço de logística reversa dentro da empresa Atlas Transportadora Ltda., entre os anos 2008 a 2012.

Objetivo específico

Para esta análise, foram definidos os seguintes objetivos específicos: comparar, entre os anos 2008 a 2012, o percentual do fluxo reverso dos produtos que fazem parte da cadeia reversa da empresa e verificar os tipos de produtos mais coletados nestes anos, no fluxo reverso.

METODOLOGIA

O trabalho de pesquisa quantitativa e qualitativa foi realizado na filial da Empresa de Transportes Atlas Ltda., localizada em Aracaju, Sergipe, baseando-se em uma análise de informações fornecidas pelo banco de dados da empresa, além de entrevista com o Gerente geral, responsável pela unidade.

Todos os dados analisados foram referentes à atividade de logística reversa prestada pela empresa a seus clientes. Esta atividade engloba o fluxo reverso, exclusivamente através do modal rodoviário, de cosméticos, medicamentos, autopeças, produtos alimentícios e outros de menor frequência, não informados.

LOGÍSTICA

A logística, para Carvanha Filho (2001, p. 1), é uma das matérias empresariais que tem aprofundado o conhecimento em bases acadêmicas, tanto no suporte a cadeias produtivas, de serviços e de informações, quanto na interface de clientes finais de produtos distribuídos, pois a necessidade de quem pede é de que seu desejo de aquisição seja atendido na forma, tempo, quantidade e qualidade do que se desejou inicialmente.

O processo de planejamento, implantação e controle do fluxo eficiente e eficaz de mercadorias, serviços e das informações relativas desde o ponto de origem até o ponto de consumo com o propósito de atender às exigências dos clientes, é atualmente descrito com uma definição de Logística, por Ballou (2006 apud Normas do Council of Supply Chain Management).

Para Dias (2012, p. 12) a Logística sempre existiu, pois para o comércio, de fato, o mundo é plano e totalmente interligado e conectado.

“A Logística é a essência do comércio”. Ballou (2006, p. 25)

Novaes (2007, p. 36), apresenta um quadro de identificação dos principais elementos conceituais da Logística.

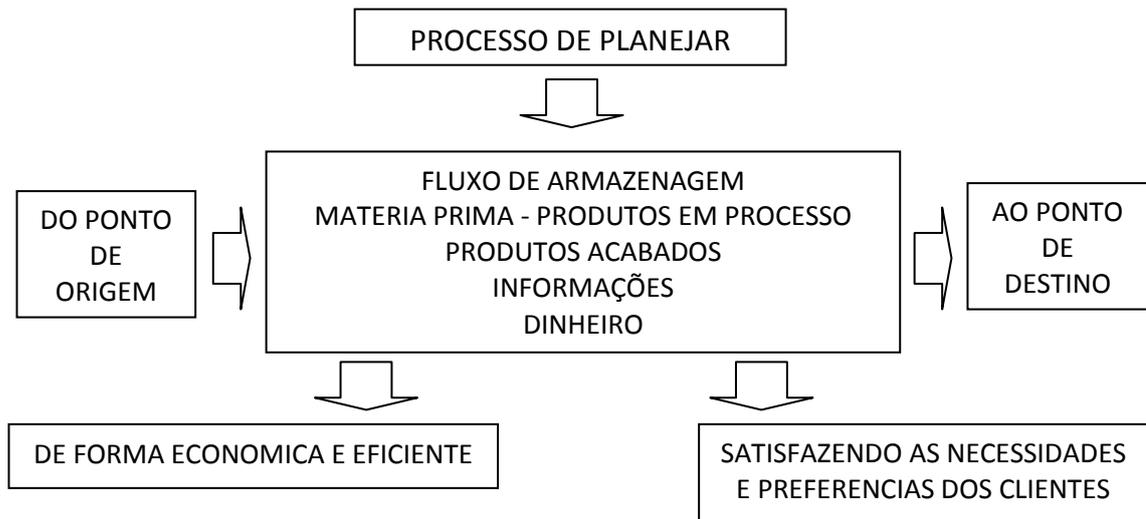


Figura 1 - Quadro de identificação elementos conceituais da logística. (Fonte: Novaes, 2007).

Ainda segundo Novaes (2007, p. 36), a Logística começa pelo estudo e planejamento do processo a ser implementado, após essa etapa, ocorrerá a implementação e operacionalização do projeto. Dessa forma, a Logística moderna agregará em seu processo o cumprimento de prazos ao longo de toda a cadeia, integração efetiva e sistêmica dos setores da empresa, uma otimização global, com redução e controle de custos e por fim, mas não menos importante, a satisfação plena do cliente.

CADEIA DE SUPRIMENTOS

O conceito de Supply Chain Management, segundo Arkader & Figueiredo (2014), surgiu como uma evolução natural do conceito de Logística Integrada. Enquanto a Logística Integrada representa uma integração interna de atividades, o Supply Chain Management representa sua integração externa, pois estende a

coordenação dos fluxos de materiais e de informações aos fornecedores e ao cliente final.

Para Pires (1998), a gestão da cadeia de suprimentos (SCM) pode ser considerada uma visão holística da administração de materiais, abrangendo toda a cadeia produtiva de forma estratégica e integrada. O gerenciamento da cadeia pressupõe que as empresas, fornecedores ou clientes, definam suas estratégias competitivas e funcionais dentro das cadeias produtivas nas quais se inserem.

De acordo com Fleury (2014), o SCM representa a constante integração dos participantes do canal de distribuição através da administração compartilhada de processos que interligam as diversas unidades organizacionais e membros do canal, desde o consumidor final até o fornecedor inicial de matérias-primas.



Figura 2 - Cadeia de Abastecimento – Manufatura - Distribuição. (Fonte: Qualiex, 2014).

SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

O aumento populacional e seu alto consumo de bens e produtos alimentícios tem gerado, ao longo dos anos, um aumento significativo na produção industrial e

agropecuária com o intuito de atender essa demanda de consumidores extremamente exigentes.

O processo consumo x produção tem sido observado e analisado ao longo dos anos por interferir de maneira significativa, em geral, danosa, ao meio ambiente. Como um dos resultados negativos desse processo tem-se a elevada e desregrada produção e descarte inadequado de resíduos de produtos diversos.

Consequências como enchentes, deslizamento de terras e lixões a céu aberto, têm gerado certa preocupação por parte da população. A noção de preservação do meio ambiente como prevenção de catástrofes e manutenção de uma cultura sustentável já vem sendo discutida há um bom tempo, porém, a adesão populacional a este tema é um acontecimento de poucos anos.

Com o aumento da conscientização da população, pela preservação do meio ambiente e saúde pública, tem se definido políticas federais, estaduais e municipais, voltadas às questões ambientais. Além disso, tem ocorrido mudanças na postura de muitas empresas em relação a elaboração de projetos de produtos mais sustentáveis e também, em relação a disposição final dos mesmos (Lagarinhos & Tenório, 2013).

Alves (2010) afirma que o conceito de desenvolvimento sustentável tomou forma ao final dos anos 1980, após décadas de degradação socioambiental sem precedentes, e foi consagrado em 1992, na Rio-92. Para ele, sustentabilidade significa sobrevivência, entendida como a perenidade dos empreendimentos humanos e do planeta.

Para o setor empresarial, segundo o CES-FGV (2014), o conceito de sustentabilidade representa uma nova abordagem para se fazer negócios com inclusão social, respeito a diversidade cultural e aos interesses de todos os envolvidos, a otimização do usos de recursos naturais e a redução do impacto sobre o meio ambiente

O crescimento do descarte de resíduos vem ocorrendo, de acordo com Mueller (2005), devido ao tempo mínimo em que os produtos são produzidos e entregues ao consumidor. Essa redução de tempo também se deve ao avanço de novas tecnologias de fabricação, processos logísticos aprimorados e eficientes que

garantem melhor qualidade dos serviços, além do alto investimento em mídias para alcance da massa consumidora.

Atualmente, a cadeia produtiva não se encerra ao chegar ao consumidor final, pois parte dos produtos que estão disponíveis no mercado para consumo necessitam, por diversas razões, retornar aos fornecedores. Erros no processamento de pedidos, garantias de produtos e falhas de funcionamento, são alguns exemplos dos motivos de devolução.

LOGISTICA REVERSA

A logística reversa, como o próprio nome já diz, opera com fluxo logístico reverso, onde os produtos são gerenciados do ponto de consumo até o seu ponto de origem. Esse processo logístico já ocorre em diversos ramos empresariais, como nas indústrias de latas de alumínio que utilizam matérias primas recicladas como insumos para seu processo produtivo, segundo Figueiredo, Fleury & Wanke, 2003.

“A logística reversa operacionaliza o retorno dos resíduos após sua geração, sua revalorização e reinserção econômica. Portanto entende-se que a logística reversa é uma parte da logística verde” (Guarnieri, 2011, p. 47).

De acordo com Mueller (2005), algumas das principais razões que levam as empresas a atuarem em Logística Reversa são as questões legais, econômicas, limpeza do canal de distribuição e a venda de imagem sustentável a seus consumidores.

A figura abaixo (figura 3) demonstra o ciclo da Cadeia Logística Reversa:



Figura 3 - Cadeia Logística Reversa (Fonte: Guarnieri, 2011, p. 51).

Razzolini Filho & Berté (2009, p. 216) acreditam que o bom planejamento, execução e monitoramento da Cadeia Logística Reversa contribuem para o sucesso desse canal dentro da organização, pois agregam maior eficiência a todo o processo que abrange não só questões que impactam à empresa como também ao meio ambiente. Logo, empresas que operam de forma organizada e planejada, atingirão suas metas programadas e ainda sim, contribuirão com questões de sustentabilidade.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Analisando as informações obtidas através da pesquisa documental, referente à atividade de logística reversa, nos anos de 2008 a 2012, realizada na Empresa de Transportes Atlas Ltda., observou-se uma oscilação no embarque de produtos. Notadamente, houve um crescimento do ano de 2008 a 2010, este último com maior volume embarcado entre todos os anos estudados, chegando a 725 volumes. No ano seguinte, 2011, ocorreu um decréscimo de 28 volumes nas embarcações, seguido de um novo aumento no ano de 2012, totalizando 720 volumes (Figura 4).

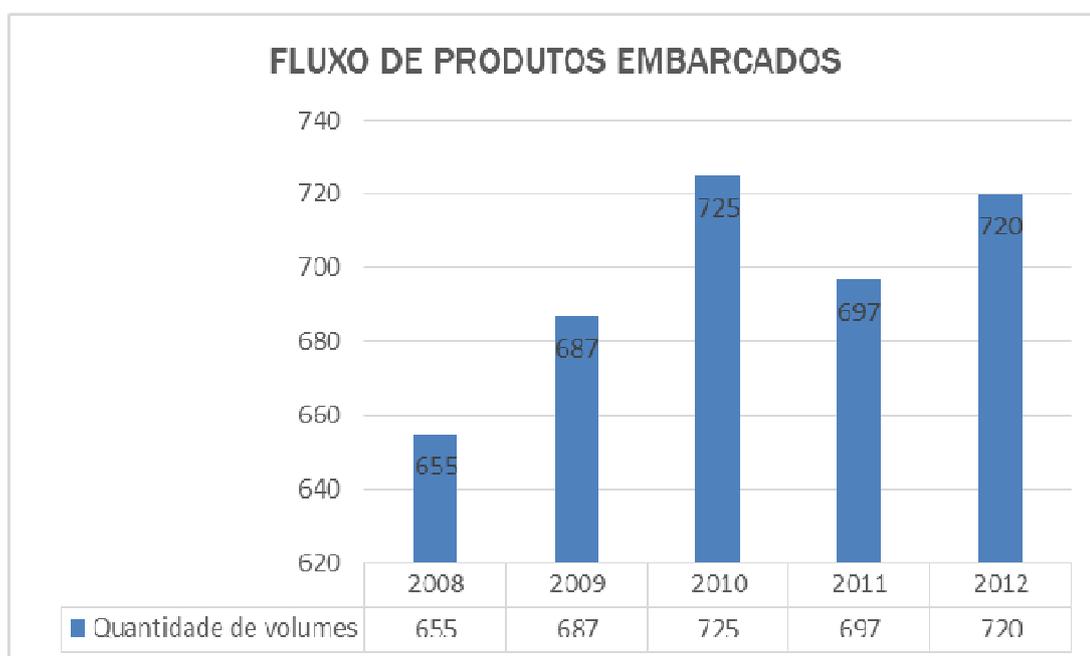


Figura 4 - Gráfico de fluxo de produtos embarcados entre os anos de 2008 a 2012.

Vale ressaltar que a quantidade de volumes corresponde exatamente à quantidade de produtos consignados na nota fiscal, a exemplo:

- 20 produtos unitizados em 01 pallette são considerados 20 volumes no controle de quantidade do sistema.

Os produtos coletados através do atendimento de logística reversa da empresa e o seu percentual anual estão representados na figura 5.

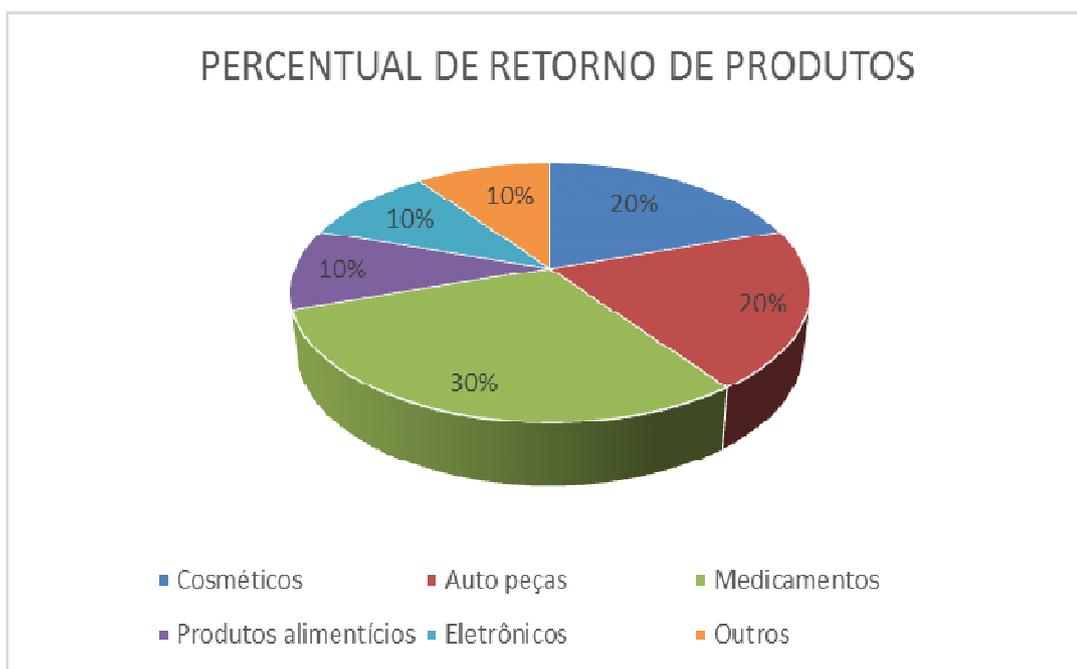


Figura 5 - Grafico referente ao tipo de produto e seu percentual de retorno.

De acordo com o diretor responsável por esta filial, a empresa segue o conceito geral de logística reversa, que para Leite (2009, p.17), compreende o planejamento, operação e controle do fluxo e informações logísticas referentes ao retorno dos bens de pós-venda e pós-consumo ao ciclo dos negócios ou ao ciclo produtivo, utilizando para tanto, os canais de distribuição reversos.

A atividade logística reversa prestada pela Atlas, visa atender seus clientes - embarcadores que necessitem retornar à origem/fábrica, os seus produtos obsoletos ou em garantia. O atendimento de coleta de produtos está restrito àquelas cargas que foram transportadas anteriormente pela Atlas.

Para garantir a segurança e eficiência na aquisição e transporte dos volumes de LR's (logística reversa), a empresa segue um protocolo padrão, disposto no

parágrafo seguinte, pois em geral, as coletas de devolução são acondicionadas em caixas reutilizadas, sem identificação, o que exige alguns cuidados por parte do funcionário responsável pela coleta.

Segundo João Carlos de Oliveira, presidente da GS1 Brasil, em entrevista dada à BMP Brasil, para otimizar a gestão e reduzir os custos das cadeias de suprimentos, atacadistas e distribuidores precisam obter informações precisas sobre suas mercadorias, assim como seus clientes precisam ter acesso à informações atualizadas sobre a localização de suas cargas. *“Quando os atacadistas e distribuidores têm acesso ao conhecimento em tempo real sobre o fluxo de produtos e transações em suas cadeias de suprimentos, podem tomar decisões que geram valor comercial”*, completa.

As condições das embalagens serão de fator decisivo para efetiva coleta ou recusa dos produtos, pois caso o responsável pela coleta entenda que a embalagem é imprópria para transporte, o mesmo deverá registrar o problema no diário de bordo e não efetuar a coleta.

O motorista da empresa é responsável por levar consigo alguns materiais, como caneta piloto, para identificação do volume se necessário e fita d'água adesiva (fita lacre do volume), para garantir o perfeito lacre dos produtos. Caso o volume a ser coletado já possua fita lacre, o cliente responsável pelo mesmo, deverá anotar na referida fita sua razão social, número da nota fiscal e destino da carga.

Além dos materiais anteriores, o departamento de distribuição da filial fornece etiquetas (BR/OPR-516 – Etiqueta de identificação de Logística Reversa) aos motoristas, juntamente com os Pedidos de Coletas das LR's. No ato da coleta o motorista deve preencher a etiqueta, descrevendo o nº da nota fiscal, quantidade total de volumes e o nº da LR.

Para garantir a correta identificação do produto, o funcionário da empresa Atlas deve anexar duas etiquetas em cada volume a ser recolhido, sendo uma na parte superior e outra na parte inferior, sobre o lacre do cliente, em forma de cruz, para maior aderência na embalagem. Ao finalizar o protocolo padrão, é solicitado ao cliente (pessoa jurídica responsável pelo volume a ser coletado), sua assinatura e carimbo, para confirmação dos dados que foram preenchidos nas respectivas etiquetas de identificação.

CONCLUSÃO

A partir da análise dos dados coletados na Empresa de Transportes Atlas Ltda., pode-se concluir que no período estudado (2008-2012), o fluxo reverso prestado sofreu oscilações, porém, houve predominante crescimento, maior nos dois primeiros anos e menor no último ano. Os produtos mais coletados durante esse período foram medicamentos, autopeças e cosméticos, totalizando 70% do fluxo reverso da empresa.

Sugere-se um monitoramento e avaliação mensal dos dados referentes ao fluxo reverso de produtos, para melhor auxiliar as tomadas de decisão no planejamento e execução do processo logístico reverso da empresa. Apesar de não ser esta, a sua atividade principal, o estudo mostrou que o fluxo reverso vem apresentando crescimento ao longo dos anos.

ABSTRACT

Reverse logistics, today, although still unknown by many, is an area within the logistics that has been growing significantly, by acting directly on the process of selective collection, recycling and proper disposal materials and various products. Research on reverse logistics have become crucial due to the growing need for organizations to operate in a more sustainable and current context. Thus, a study was done to reverse flow of goods in the company Atlas Carrier Ltda., Aiming to analyze the evolution of the reverse logistics service over five years. The methodology used was based on documentary research data concerning reverse logistics activities of this company, which include transporting cosmetics, pharmaceuticals, automotive parts, food products and other lower frequency. Over the years analyzed (2008-2012), there was an increase in the reverse flow of products from 2008 to 2010, decreased in 2011, followed by a further increase in 2012.

Keywords: reverse logistics, selective collection, sustainability.

REFERÊNCIAS

ALVES, Ronaldo David. Conceitos de sustentabilidade. 2010. Disponível em: <<http://sumario-periodicos.espm.br/index.php/xxxxx/article/view/1561>> acesso em 02 de abril de 2014.

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial/** Ronald H. Ballou; tradução Raul Rubenich. – 5. Ed. – Porto Alegre: Bookman, 2006.

BMPBRASIL. **Padronização de processos de logística motiva GS1 Abad.** 2014. Disponível em: <<http://revistabpmbrasil.com/padronizacao-de-processos-de-logistica-motiva-gs1-na-abad/>> acesso em 02 de abril de 2014.

CARVANHA FILHO, Armando Oscar. **Logística: novos modelos.** – Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2001.

DIAS, Marco Aurélio P. **Logística, transporte e infraestrutura: armazenagem, operador logístico, gestão via TI, multimodal** – São Paulo: Atlas, 2012.

FIGUEIREDO, K. F.; FLEURY, P. F.; WANKE, P. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: planejamento do fluxo de produtos e dos recursos** – São Paulo: Atlas, 2003.

FIGUEIREDO, Kleber; REBECCA, Arkader. **Da distribuição física ao supply chain management: o pensamento, o ensino e as necessidades de Capacitação em logística.** Coppead – Universidade Federal do Rio de Janeiro. 2014. Disponível em: <http://www.rslima.unifei.edu.br/download1/Adm09/98_Ago_Kleber%20e%20Rebecca_Da%20Distribuicao%20Fisica%20ao%20Supply%20Chain%20Management.pdf> acesso em: 13 de março de 2014.

FLEURY, Paulo Fernando. **Supply Chain Management: Conceitos, Oportunidades e Desafios da Implementação**. 2014. Disponível em: <<http://www.cursosavante.com.br/cursos/curso558/conteudo8274.pdf>> acesso em: 13 de março de 2014.

GUARNIERI, Patrícia. **Logística reversa: em busca do equilíbrio econômico e ambiental** – Recife: Clube de Autores, 2011. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=l-worBqsMTcC&printsec=frontcover&dq=guarnieri&hl=pt-BR&sa=X&ei=oPQ8U4-AAeq0sQSjvoHwBQ&ved=0CDYQ6AEwAQ#v=onepage&q&f=false>> acesso em: 13 de março de 2014.

GVces. **Sustentabilidade empresarial**. 2014. Disponível em: <<http://www.gvces.com.br/index.php?r=site/CapaSecao&id=3>> acesso em 02 de abril de 2014.

LAGARINHOS, C.A.F.; TENORIO, J.A.S. **Logística Reversa dos Pneus Usados no Brasil**. Polimeros, vol. 23 (1), p. 49-58, 2013.

LEITE, Paulo Roberto. **Logística Reversa: meio ambiente e competitividade**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

MUELLER, C.F. **Logística Reversa: Meio Ambiente e Produtividade**. 2005. Disponível em: <<http://www.tecspace.com.br/paginas/aula/faccamp/rev/artigo01.pdf>> acesso em: 03 de dezembro de 2013.

NOVAES, Antônio Galvão. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição**. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2007, 3ª edição.

PIRES, Silvio Roberto Ignácio. **Gestão da Cadeia de Suprimentos e o modelo de consórcio modular**. 1998. Disponível em: <

http://www.rausp.usp.br/busca/artigo.asp?num_artigo=128> acesso em: 13 de março de 2014.

QUALIEX. **Gestão da cadeia de abastecimento – Supply Chain Management.** 2014. Disponível em: < <http://www.blogdaqualidade.com.br/gestao-da-cadeia-de-abastecimento-supply-chain-management/> > acesso em 02 de abril de 2014.

RAZZOLINI FILHO, Edelvino; BERTÉ, Rodrigo. **O reverso da logística e as questões ambientais no Brasil** – Curitiba: IBPEX, 2009.