

# A LOGÍSTICA REVERSA COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS ORGANIZAÇÕES

**Cleide Ane Barbosa da Cruz<sup>1</sup>, Rodrigo Silva de Santana<sup>2</sup>,  
Itallo Santiago Fonseca Sandes<sup>3</sup>**

O presente artigo apresenta uma pesquisa sobre os conhecimentos teóricos a cerca da logística reversa, destacando a mesma como um diferencial competitivo nas organizações. Portanto, esta pesquisa tem como objetivo geral: Analisar a logística como um diferencial competitivo nas organizações. Para atingir este objetivo serão necessários os seguintes objetivos específicos: destacar os principais conceitos de logística reversa; levantar informações sobre as principais contribuições da logística reversa ao meio ambiente; analisar a diferença entre logística reversa de pós venda e pós-consumo. Já em relação à metodologia aplicada, trata-se de estudo exploratório, com a utilização de pesquisa bibliográfica. Visualiza-se através da pesquisa que a logística reversa um diferencial competitivo nas organizações, devido à mesma buscar não somente a comercialização dos produtos, mas o reaproveitamento dos mesmos desde a sua venda ou até mesmo após os produtos terem sido consumidos.

**Palavras-Chave:** Logística. Logística Reversa. Organização.

This paper presents a survey of theoretical knowledge about reverse logistics, highlighting it as a competitive advantage in organizations. Therefore, this research aims General: Analyze logistics as a competitive advantage in organizations. To achieve this goal will require the following specific objectives: to highlight the main concepts of reverse logistics; gather information on the major contributions of the reverse logistics environment, analyzing the difference between reverse logistics and after sales after consumption. Regarding the methodology, it is exploratory, with the use of literature. Display up through research that reverse logistics a competitive advantage in organizations, due to the same search not only trade in products, but reuse the same since its sale or even after the products have been consumed.

**Keywords:** Logistics. Reverse Logistics. Organization.

---

<sup>1</sup> Graduanda do 8º período de Administração da Faculdade José Augusto Vieira. Cidade Nova - CEP: 49400-000 - Lagarto - SE - Brasil. Email: cleideane.barbosa@bol.com.br.

<sup>2</sup> Docente e Graduado em Administração pela Faculdade José Augusto Vieira. Cidade Nova - CEP: 49400-000 - Lagarto - SE - Brasil. Email: rodrigoczar@hotmail.com.

<sup>3</sup> Graduando do 6º período de Engenharia de Produção da Faculdade José Augusto Vieira. Cidade Nova - CEP: 49400-000 - Lagarto - SE - Brasil. Email: canniggiask8@hotmail.com.

## 1. INTRODUÇÃO

A utilização da logística surgiu da necessidade das organizações de melhor distribuir seu espaço físico, mas com o passar dos tempos, a logística passou a ter uma importante função nas organizações, a de planejar todo o processo de fluxo de mercadorias.

No caso da logística reversa, diferente da logística comum, visa recuperar produtos de maneira sustentável.

Porém, a logística reversa pode ser diferenciada como a de pós venda, que está relacionada a produtos que após serem vendidos por algum motivo, como por exemplo, erro de expedição, e a logística reversa de pós-consumo que está relacionada a produtos que já foram consumidos, que podem ser destinados a aterros sanitários ou serem reciclados.

Diante deste contexto surge a problematização deste artigo: A utilização da logística reversa pode ser considerada um diferencial competitivo para uma organização?

Portanto, esta pesquisa tem como objetivo geral: Analisar a logística como um diferencial competitivo nas organizações. Para atingir este objetivo serão necessários os seguintes objetivos específicos: destacar os principais conceitos de logística reversa; levantar informações sobre as principais contribuições da logística reversa ao meio ambiente; analisar a diferença entre logística reversa de pós-venda e pós-consumo.

A pesquisa utilizou como metodologia, quanto aos fins à pesquisa exploratória, e quanto aos meios foi à pesquisa bibliográfica, sendo que autores como Chiavenato, Martin, Novaes, contribuíram para a validação da pesquisa.

Contudo, é importante destacar que a implantação da logística reversa em uma organização traz um diferencial competitivo, atraindo mais consumidores que visualizam a importância da preservação do meio ambiente e de atitudes sustentáveis praticadas pelas organizações.

## 2. LOGÍSTICA: ORIGEM E DEFINIÇÕES

Atualmente o processo logístico está auxiliando as organizações em relação à

distribuição e armazenagem de seus produtos, sendo que a mesma se desenvolveu através das operações militares. Segundo Novaes (2001, p. 31) "Ao decidir avançar suas tropas seguindo uma determinada estratégia militar, os generais precisavam ter sob suas ordens, uma equipe que providenciasse o deslocamento, na hora certa, de munição, víveres, equipamentos e socorro médico para o campo de batalha".

Além disso, Martins (2006, p. 325) colocou que "no Brasil, a logística apareceu nos anos 1970, por meio de um de seus aspectos: a distribuição física, tanto interna quanto externa, foco principal de nossa atenção". Ainda, Chiavenato (2005, p. 162) afirma que:

A logística envolve o processo de planejamento, implementação e controle da eficiência e do custo efetivo relacionado ao fluxo de armazenagem de matéria-prima, material em processo e produto acabado, bem como do fluxo de informações do ponto de origem ao ponto de consumo com o objetivo de atender às exigências do cliente.

Por isso, a logística é responsável pelo planejamento, operação e controle de todo o fluxo de mercadorias e informações, desde fornecedores até consumidor. Assim, dentro do espírito da empresa moderna, o básico da atividade logística é o atendimento do cliente. De fato, ela começa no instante em que o cliente resolve transformar um desejo em realidade. (MARTINS, 2006)

Dessa forma, a logística está se desenvolvendo ao longo das décadas, não somente se tratando da distribuição, mas também de todo o fluxo de mercadorias em uma organização. Por sua vez, Gomes e Ribeiro (*apud* GUARNIERI, 2006, p. 32) explicam que:

Napoleão Bonaparte interessou-se muito pelo apoio logístico, pois sofreu por falta de víveres e rações, durante a campanha contra a Rússia. O primeiro a difundir a palavra Logística foi o general de Napoleão, Barão Antoine Henri de Jomini, sendo que a palavra provavelmente se originou da palavra francesa *loger*, que significa alocar.

Os autores ainda ressaltam que a logística teve suas primeiras aparições na Grécia Antiga, devido à distância das lutas, que trouxeram como

consequência um estudo para abastecer as tropas, trazendo alimentos, armamentos e água.

Através desta perspectiva, compreende-se que a logística exerce um papel fundamental nas organizações, e surgiu a partir da necessidade de abastecer tropas, porém atualmente desempenha um papel importante, ou seja, o fluxo de mercadorias e informações nas organizações. Mas a logística tradicional ganhou uma nova função, a função sustentável, daí surge a logística reversa.

## 2.1 Logística Reversa

A logística reversa diferente da logística tradicional está relacionada ao processo de reutilização de produtos, sendo que esse processo recupera todo o produto de forma sustentável. Assim, segundo (LEITE, 2003 *apud* SHIBAO; MOORI; SANTOS, 2010, p. 4):

A logística reversa é um termo bastante genérico e significa em seu sentido mais amplo, todas as operações relacionadas com a reutilização de produtos e materiais, englobando todas as atividades logísticas de coletar, desmontar e processar produtos e/ou materiais e peças usadas a fim de assegurar uma recuperação sustentável.

É importante ressaltar que a logística Reversa pode ser classificada como sendo apenas uma versão contrária da logística como a conhecemos. O fato é que um planejamento reverso utiliza os mesmos processos que um planejamento convencional. Ambos tratam de nível de serviço, armazenagem, transporte, nível de estoque, fluxo de materiais e sistema de informação. No entanto a Logística Reversa deve ser vista como um novo recurso para a lucratividade. (MUELLER, 2005, p. 1)

Além disso, a implantação da logística reversa em uma organização traz benefícios tanto na questão ambiental quanto na questão econômica, como pode ser visualizado no Quadro 1.

Quadro 1. Benefícios ambientais e econômicos com implantação da logística reversa - Fonte: Adaptado de Leite (*apud* SHIBAO; MOORI; SANTOS, 2010, p. 14)

<b>BENEFÍCIOS AMBIENTAIS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução do volume de descarte tanto seguras quanto ilegais;</li> <li>• Antecipação às exigências de regulamentações legais;</li> <li>• Economia de energia na fabricação de novos produtos;</li> <li>• Diminuição da poluição pela contenção dos resíduos;</li> <li>• Restrição dos riscos advindos de aterros;</li> <li>• Melhoria da imagem corporativa;</li> <li>• Consciência ecológica.</li> </ul>
<b>BENEFÍCIOS ECONÔMICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de novos negócios na cadeia produtiva;</li> <li>• Redução de investimentos em fábricas;</li> <li>• Economia do custo de energia na fabricação;</li> <li>• Aumento de fluxo de caixa por meio da comercialização dos produtos secundários e dos resíduos;</li> <li>• Aproveitamento do canal de distribuição para escoar os produtos secundários nos mercados Secundários;</li> <li>• Melhoria da imagem corporativa para obter financiamentos subsidiados por operar com práticas ecologicamente corretas.</li> </ul>

Ainda, sobre a questão da logística reversa, é importante explicar que um dos fatores que representam vantagem competitiva sustentável é a questão da fidelização dos clientes através da utilização desse fluxo reverso, visto que, além das organizações entregarem de forma precisa os produtos aos consumidores, as mesmas também promovem o suporte desse produto após sua venda ou consumo. Por isso, que a logística reversa pode ser diferenciada como logística de pós venda e de pós-consumo. (SHIBAO; MOORI; SANTOS, 2010, p. 13)

Por sua vez, Leite (2003) coloca que as principais atividades realizadas com os produtos na logística reversa são:

- Retorno do produto a origem;
- Revenda do produto retornado;
- Venda do produto em um mercado secundário;

- Venda do produto via *outlet* (denominação de novo mercado de vendas no varejo);
- Venda do produto com desconto;
- Re-manufatura;
- Reciclagem;
- Reparação ou reabilitação;
- Doação.

Diante das atividades que a logística reversa realiza, apresenta-se na Figura 1 o processo logístico reverso.

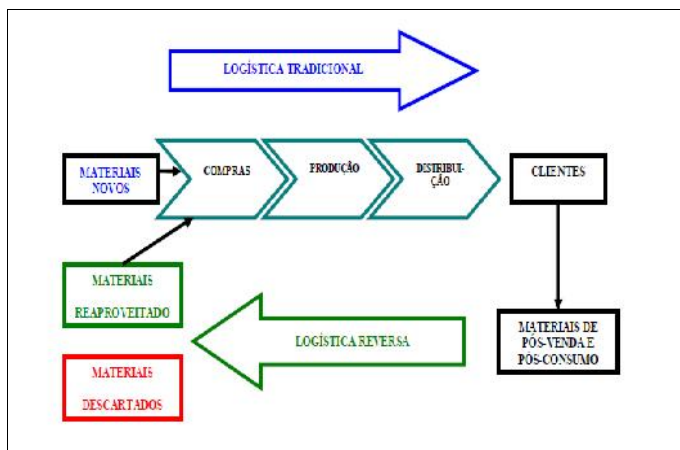


Figura 1. Processo Logístico Reverso - Fonte: Rogers; Tibben-Lembke (*apud* SHIBAO; MOORI; SANTOS, 2010, p. 5)

Através da Figura 1, nota-se que o processo da logística tradicional envolve desde compra de materiais novos até a distribuição do produto acabado aos clientes. Já a logística reversa faz todo o processo reverso, utilizando desses produtos distribuídos aos clientes sejam eles de pós venda ou pós-consumo para o processo de reaproveitamento ou descarte.

Enfim, a logística reversa proporciona grandes benefícios às organizações e a sociedade, visto que os produtos podem ser reutilizados ou reaproveitados.

### 2.1.1 Logística de Pós-Venda

A logística reversa de pós-venda difere da de pós-consumo, pois consiste de produtos que geralmente apresentam pouco uso, ou muitas vezes nem foram utilizados. Esses produtos retornam por vários motivos, sejam eles comerciais, por erro no momento da emissão do pedido, garantia contra defeitos de fabricação, de

funcionamento ou até por danos causados no transporte. (SÁVIO; KAMIMURA; SILVA; 2011, p. 2)

Leite (2003, p. 212-216) destaca as categorias de retorno dos bens de pós-venda utilizados na logística reversa, como sendo:

- Categorias de retornos comerciais: envolve movimentos logísticos reversos de mercadorias devolvidas devido a erros de expedição, excesso de estoque no canal de distribuição, em consignação, entre outros;
- Categoria de retorno por garantia/qualidade: envolve a devolução por defeitos de fabricação ou de funcionamento dos produtos, por avarias no produto ou na embalagem.
- Categoria de devolução por substituição de componentes: envolve a substituição de componentes de bens duráveis e semiduráveis em manutenção e consertos ao longo de sua vida útil.

Nota-se através das categorias que os produtos relacionados ao pós-venda retornam a organização que foi produzida, devido a diferentes situações, seja por avaria ou até mesmo por erro de expedição.

Através do fluxograma colocado na Figura 2, percebe-se que os produtos de pós-venda podem ser destinados desde o reuso, desmanche até a reciclagem industrial, mas esse destino só é traçado após a seleção dos produtos.

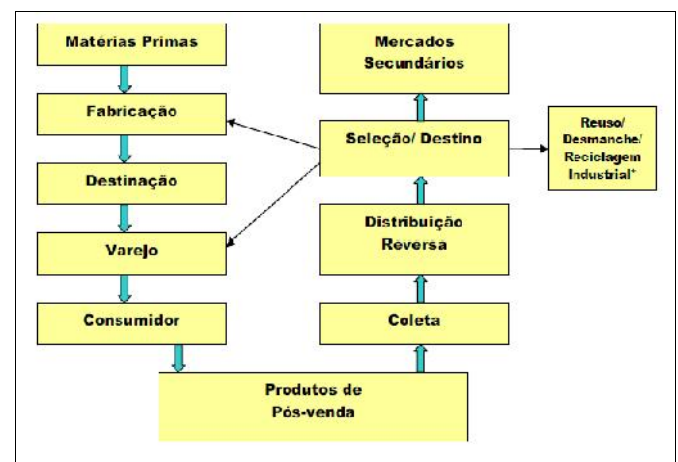


Figura 2. Fluxograma da Logística Reversa de Pós-Venda - Fonte: Leite, (2003) *apud* Mueller, (2005, p. 4)

Conclui-se que a logística de pós-venda envolve os produtos que após sua venda por algum motivo tiveram que retornar à organização, porém, além desse processo há a logística de pós-consumo.

### 2.1.2 Logística de Pós-Consumo

Além da logística de pós-venda, há a logística de pós-consumo. Esse tipo de logística reversa explica que os bens após serem produzidos passam a ser de pós-consumo, e devido a isso os mesmos podem ser enviados a destinos finais tradicionais, como por exemplo, incineração e aterros sanitários, ou também podem retornar ao ciclo produtivo, através da reciclagem ou reuso. (LEITE, 2003)

Além disso, a logística reversa de pós-consumo envolve a forma pela qual os bens duráveis, semiduráveis, descartáveis e os resíduos industriais são descartados ou disponibilizados depois de extinto seu uso original, pelos seus proprietários ou consumidores. (LEITE, 2003 *apud* FERREIRA, 2008, p. 59)

Ainda, Mueller (2005, p.3) afirma que:

Após chegar ao consumidor final o produto pode seguir em três destinos diferentes: ir para um local seguro de descarte, como aterros sanitários e depósitos específicos, um destino não seguro, sendo descartado na natureza, poluindo o ambiente, ou por fim, voltar a uma cadeia de distribuição reversa.

Enfim, tanto a logística de pós-venda quando de pós-consumo influenciam para que os processos de logística reversa beneficiem a organização, trazendo um diferencial à mesma.

## 3. CONCLUSÃO

No presente trabalho, tentou-se mostrar, através de uma análise bibliográfica, a logística reversa como um diferencial competitivo para as organizações.

Além disso, analisou primeiramente a logística tradicional, mostrando que a mesma surgiu para auxiliar no reabastecimento das tropas nas épocas de guerra, e que atualmente atua desde a compra da matéria-prima, armazenagem e

distribuição do produto acabado ao consumidor final.

No entanto, percebeu-se que a logística reversa diferente da logística tradicional, faz o processo reverso, podendo ele ser de pós-venda ou pós-consumo, mas para que o produto possa ser reaproveitado, o mesmo passa por uma seleção onde será destinado a reciclagem ou descarte.

Portanto, a logística reversa é um diferencial competitivo para a organização, pois além de atrair novos clientes, fideliza os que já existem na organização, visto que atualmente atitudes que visem à preservação do meio ambiente, ou melhor, atitudes sustentáveis, desenvolvem uma imagem positiva da organização aos clientes.

## 4. REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. Administração de materiais: uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005 – 3ª reimpressão.

GUARNIERI, Patrícia. Nível de formalização na logística de suprimentos da indústria automotiva: análise do caso das montadoras. 2006. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa, Ponta Grossa, 2006. Disponível em: <<http://www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/dissertacoes/arquivos/42/Dissertacao.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

LEITE, Paulo Roberto. Logística Reversa: Meio ambiente e Competitividade. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

MARTINS, Petrônio G. Administração de materiais e recursos patrimoniais. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

MUELLER, Carla Fernanda. Logística Reversa Meio Ambiente e Produtividade. Santa Catarina: UFSC, 2005. Disponível em: <[http://www.empresaresponsavel.com/aulas/logistica\\_texto\\_meioambiente.pdf](http://www.empresaresponsavel.com/aulas/logistica_texto_meioambiente.pdf)>. Acesso em: 09 jan. 2013.

NOVAES, Antônio Galvão. Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

SÁVIO, L.; KAMIMURA, Q. P.; SILVA, J. L. G. A importância da logística reversa no pós-venda e pós-consumo. XV INIC / XI EPG - UNIVAP, 2011. Disponível em: [http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC\\_2011/anais/arquivos/0543\\_0993\\_01.pdf](http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2011/anais/arquivos/0543_0993_01.pdf). Acesso em 10. Jan. 2013.

SHIBAO, Fábio Ytoshi; MOORI, Roberto Giro; SANTOS, Mario Roberto dos. A logística reversa e a sustentabilidade empresarial. XIII SEMEAD - Seminários em Administração. Setembro de 2010. Disponível em:< <http://www.ead.fea.usp.br/semead/13semead/resultado/trabalhosPDF/521.pdf> -521>. Acesso em 09 jan. 2013.