



Logística Reversa: Estudo de Caso em uma Empresa Distribuidora do Ramo de Cosméticos Capilares

GUSTAVO DELGADO SACILOTTO

Faculdades Integradas Einstein de Limeira ASLEC
gussaciloto@hotmail.com

GABRIELA FIRMINO CAMARGO

Faculdades Integradas Einstein de Limeira ASLEC
gabrielafirmino1@hotmail.com

RICARDO SCAVARELLO FRANCISCATO

Faculdades Integradas Einstein de Limeira ASLEC
ricardo.franciscato@yahoo.com.br

Agradecemos, em especial, às nossas famílias, nossos pais, por estarem sempre ao nosso lado, apoiando e nos dando forças, nos fazendo acreditar que somos capazes, e, junto com a gente, tornar esse sonho realidade;

Ao nosso orientador Professor Esp. Ricardo Scavariello Franciscato, pelo suporte que nos foi dado, por sua competência como profissional, pelo constante incentivo na nossa vida profissional e incentivo na realização deste trabalho;

À nossa Professora Msc^a Vanessa Rocha pelo suporte, apoio e atenção dedicada para realização deste trabalho;

Aos nossos professores e coordenador pela nossa formação profissional;

A todos que torceram por nós, nossos amigos, amigos de faculdade e colegas de trabalho, que participaram dessa conquista, direta ou indiretamente;

E acima de tudo, a Deus, que esteve presente em todas as horas, principalmente nas horas de desesperança e desespero, fazendo com que um dos objetivos da nossa vida fosse concretizado.



V SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade

International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317 - 8302

LOGÍSTICA REVERSA: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DISTRIBUIDORA DO RAMO DE COSMÉTICOS CAPILARES

Resumo

Com o aumento populacional dos últimos anos, a geração de lixo também aumentou expressivamente, por este e outros motivos nos últimos anos aumentou a consciência da população de que não se podem gerar grandes volumes de lixo e tampouco haver desperdícios de recursos naturais, pois estes são limitados. Diante desta situação este tema tem se tornado frequente no setor empresarial, assim tem se intensificado a atenção ao termo Logística Reversa. A motivação deste trabalho aconteceu da necessidade de reaproveitar os recursos e deste modo tentar diminuir o volume de lixo gerado pelos clientes, contribuindo assim para o meio ambiente. Neste trabalho será apresentado um estudo de caso que visa implementar um projeto de Logística Reversa em uma empresa que atua no ramo de distribuição de cosméticos capilares, através do retorno de suas embalagens de plástico e papelão. Serão mostrados os referenciais teóricos para o estudo da Logística Reversa, as etapas que foram realizadas para a aplicação do projeto, o seu desenvolvimento durante todo o tempo de realização, os benefícios alcançados e as projeções futuras, além dos impactos positivos gerados ao meio ambiente e a sociedade, pois este projeto também visa contribuir de forma positiva para as questões sócias.

Palavras-chave: Logística Reversa; Lixo; Questões Ambientais; Questões Sociais.

Abstract

With the population increase in recent years , waste generation has also increased significantly , for this and other reasons in recent years has increased awareness of the population that can not generate large volumes of waste , nor be natural resource waste , as these are limited. In this situation this topic has become common in the business sector , and has intensified attention to the term Reverse Logistics. The motivation of this work occurred from the need to reuse resources, and to try to decrease the volume of garbage generated by the clients, contributing to the environment. In this work we will be presented a case study to implement a project of Reverse Logistics in a company engaged in the distribution branch of hair cosmetics, through the return of their plastic and cardboard packaging. The theoretical frameworks will be shown for the Study of Reverse Logistics, the steps that were taken for the implementation of the project, the development throughout the performance time, the benefits achieved and future projections, in addition to the positive impacts to the environment and society, because this project also aims to contribute positively to the members questions.

Keywords: Reverse Logistics; Garbage; Environmental issues; Social questions



1 Introdução

No momento atual existe uma grande preocupação com as questões relacionadas ao meio ambiente, principalmente no que se diz respeito a sua preservação. Grande parte ocorreu devido a anos de degradação, ocasionada quase sempre pelo ser humano. Para Simão (2008), o princípio inicial da deterioração da natureza, tem como causa o desejo incessantemente a espécie humana de ter o domínio sobre a natureza em que ela esta inserida, conseguindo assim a sobrevivência de sua espécie em um ambiente agressivo, gerando grandes feitos no qual contribuíram para o seu desenvolvimento e facilidade de superioridade sobre quase todos os outros seres existentes. Com base nesse contexto, os indivíduos buscam incessantemente cada vez mais ações e métodos positivos referentes à preservação do meio ambiente, visto que ele está sofrendo grandes impactos climáticos ocorridos durante toda a historia. Em vista disto o termo logística reversa ganhou amplo destaque no meio empresarial.

A logística reversa pode estar relacionada às questões ambientais, econômicas e legais, por isto o seu ganho de importância no meio empresarial, além da mesma ser um meio no quais empresas se tornam ecologicamente corretas através de sua correta adoção e aplicação. Por estas razões segundo Lora (2000) o meio ambiente deixa de ser apenas um fator de preservação para atender as legislações ambientais e passa a ser visto como um fator adicional no ganho de eficiência, principalmente no que diz respeito a ganhos monetários.

No atual momento de crise econômica, empresas buscam cada vez mais se manterem competitivas para a sua própria sobrevivência, uma das soluções possíveis é a redução de seus custos, através da diminuição dos impactos ambientais. Assim empresas tem adotado a logística reversa como uma maneira de controlar e gerenciar seus resíduos sólidos após a destinação final, conseguindo perceber então que esta gestão impacta de maneira direta nos seus custos, além de ser uma condecoração da sociedade na questão da responsabilidade ambiental.

A empresa a ser estudada adotou o método da logística reversa em suas embalagens plásticas e embalagens de papelão, alcançando assim que a mesma se torne um diferencial para a organização, trazendo inúmeros benefícios como a redução dos impactos ambientais, aumento da sua reputação perante aos seus clientes e uma maneira de reduzir seus gastos.

Para dar inicio ao presente trabalho será aplicado um questionário nos salões de beleza no qual a empresa fornece seus produtos, assim a partir das respostas sairá uma análise preliminar para viabilizar a aplicação da logística reversa, onde os vendedores irão recolher essas embalagens já utilizadas pelos clientes, sendo o retorno positivo a empresa irá realizar o seu papel social, doando essas embalagens para uma cooperativa, conseguindo assim atingir de forma favorável tanto as questões sociais como também as ambientais, garantindo um bom desenvolvimento ético, social e econômico.

A pesquisa tem por objetivo a aplicação e desenvolvimento da Logística Reversa de embalagens, em uma empresa de pequeno porte, que atua na distribuição de cosméticos capilares na cidade de Limeira – São Paulo e assim identificar se os clientes tem o conhecimento da importância e valor da Logística Reversa em questões que dizem respeito á sociedade e a preservação do meio ambiente. Alcançando os resultados almejados, a pretensão da empresa é expandir o projeto para todo o território nacional, onde existem empresas distribuidoras da mesma marca no qual ela distribui, filias, gerando consequentemente os mesmos resultados obtidos de forma expandida, em cadeia nacional.



2 Referencial Teórico

2.1 Logística

Segundo Novaes (2007), os primeiros relatos existentes sobre o conceito relacionado de Logística ocorreram na Roma e Grécia Antiga, onde os recursos e suprimentos usados na guerra eram de responsabilidade dos militares.

Para Moura (1998), em meados da década de 80, os conceitos de Logística começam a nascer no Brasil com mais vigor através de uma grande mudança de visão das empresas em questões relacionadas aos seus clientes.

Conforme destaca Christopher (1997):

a logística é o processo de gerenciar estrategicamente a aquisição, movimentação e armazenagem de materiais, peças e produtos acabados (e os fluxos de informação correlata) através da organização e seus canais de marketing, de modo a poder maximizar as lucratividades presentes e futuras através do atendimento de pedidos a baixo custo.

Nesse sentido Arieira, Paulique e Ferreira (2008), garante que as reais mudanças referente a década de 80 tiveram como principal fator a globalização, mudanças na economia e chegada de novas tecnologias, assim as organizações não estavam mais competindo em um cenário nacional, mas sim em um cenário global, com isso exigia-se um processo de logística com um desenvolvimento eficiente e eficaz, garantindo o atendimento de todas as suas reais necessidades geradas por essas mudanças.

Na visão de Guarnieri (2011) a questão da logística não está ligada apenas a questões referentes a transportes, ela é um processo que abrange tanto o gerenciamento da organização, passando pela compra e aquisição de matéria prima, movimentação, armazenagem, processo de transformação, produtos acabados e outros materiais, e por fim a entrega final aos seus clientes. Garantindo assim menores custos, e conseqüentemente aumentando a lucratividade.

2.2 Logística Reversa

Segundo citam Oliveira, Oliveira e Rodrigues (2012) entre os anos de 1970 e 1980 foi à época onde surgiram os primeiros estudos relacionados sobre logística reversa, onde tinha o foco no retorno dos materiais a serem processados e restaurados. Atualmente, a logística reversa procura por meio da sustentabilidade, estruturar fatores sociais, ambientais e econômicos.

Leite (2003) define logística reversa como:

a área da logística empresarial que planeja, opera e controla o fluxo e as informações logísticas correspondentes, do retorno dos bens de pós-venda e de pós-consumo ao ciclo de negócios ou ao ciclo produtivo, por meio dos canais de distribuição reversos, agregando-lhes valor de diversas naturezas: econômico, ecológico, legal, logístico, de imagem corporativa, entre outras.

Assim para Leite (2003) questão da logística reversa é um novo conceito no cenário da logística empresarial, no qual dirige seus estudos no conceito de fluxos reversos de distribuição. A grande questão ambiental, desenvolvimento da tecnologia de informação, a integração entre as empresas, foram um dos principais fatores que mais contribuíram para o desenvolvimento e aprimoramento da logística reversa.



Rego (2005) sobrepõe que as questões econômicas, a busca constante das organizações por vantagens competitivas e as questões sobre as leis ambientais, são alguns dos fatores no qual as empresas tem adquirido o conceito e a aplicação da logística reversa dentro de suas atividades.

Segundo Andrade, Ferreira e Santos (2009), a responsabilidade pelo destino final de seus produtos e/ou embalagens sejam das organizações, onde estes são descartados de forma correta, o que impede dos consumidores descartarem de forma inapropriada, assim diminuindo os riscos de descartes inadequados de produtos perigosos, como por exemplo: lâmpadas, baterias, resíduos de tintas, entre outros.

Para maioria das empresas que segundo Barbieri e Dias (2002), adotam a gestão de logística reversa sempre tem um bom desempenho, pois gera a possibilidade de aproveitamento de produtos que foram produzidos e poderiam ser descartados, resultando um aproveitamento econômico, e conseqüentemente isso reduzira os impactos ambientais e sociais.

Fuller e Allen (1995) citam cinco das principais razões que justificam a adoção da logística reversa tanto no Brasil quanto em outros lugares do mundo, as razões são: Logística, Econômica, Tecnológicas, Responsabilidades Corporativas e Governamentais.

2.2.1 Logística Reversa no Brasil

Na visão de Andrade, Ferreira e Santos (2009) a causa dominante para a reciclável e a adoção da logística reserva no Brasil é pelo fato de conseguir alcançar ganhos diretos e/ou indiretos pelas organizações, de modo conseguir conciliar uma imagem positiva dentro do mercado e sociedade que atua. Mas como toda aplicação de uma teoria ou programa há barreiras, tanto internas como externas, principalmente neste contexto de logística reversa os quais envolve questões ambientais, mas ainda assim as barreiras internas são maiores, como as políticas empresariais.

Por fim Daher, Silva e Fonseca (2006) destacam que tanto no Brasil ou outro lugar do mundo, quaisquer umas dessas pratica que fazem com que organizações venham a se importar com o descarte adequado de suas mercadorias que produzem, é a aplicação da chamada logística reversa.

Para Leite (2009), existem dois contextos sobre logística reversa, sendo eles: pós-consumos, onde são os canais de distribuição reversos, no qual o produto retorna ao processo produtivo depois de sua utilidade ser concluída. A segunda divisão é a logística reversa pós venda, no qual também são canais de distribuição reversos, porem os produtos voltam ao processo produtivo com pouco ou nenhum uso, geralmente problemas ligados a qualidade.

2.2.2 Custos na Logística Reversa

Leite (2009) assegura que questões relacionadas a operações logísticas estão sempre vinculados a custos, no entanto é de fundamental importância distinguir uma categoria da outra, no que diz respeito nos custos de retorno dos produtos. Sendo assim eles podem ser constituídos em três grupos, os quais são: Custos Logísticos Contabilizados, os custos operacionais de armazenagem e transporte; Custos Logísticos de gestão da Logística Reversa, são os custos de oportunidades, controláveis, metas, melhorias; Custos Intangíveis ou Pouco Visíveis: é o custo relacionado ao risco da imagem e reputação da empresa perante a comunidade, a sua reputação.

No mesmo raciocínio Leite (2009) afirma que se estes custos forem bem gerenciados podem trazer um grande retorno para as organizações, através de uma boa ação, aplicação e melhoria da logística reversa.



2.3 Ciclo de vida do Produto

Na visão de Lacerda (2002) quando se estuda um produto na questão logística, principalmente na logística reversa, o mesmo não chega ao seu fim quando ele é entregue ao consumidor final, uma vez que o mesmo pode retornar a sua origem em virtude de seu descarte e/ou reaproveitamento.

Jardim, Yoshida e Machado Filho (2012) destacam que na política nacional de resíduos sólidos, a obrigação da responsabilidade do ciclo de vida do produto é dividida entre todos, com a finalidade de tentar diminuir o volume dos resíduos sólidos e dos rejeitos produzidos, para assim conseguir reduzir os efeitos gerados na saúde humana e diminuir os impactos ambientais.

Lacerda (2002), diz que para se aplicar a logística reversa os materiais pode-se dividir em dois grupos, sendo eles: produtos e embalagens. Os produtos podem precisar de reparo, reciclagem ou pode ser devolvido pelos clientes. Já as embalagens são devido à reutilização ou restrições legais.

Goto, Koga e Pereira (2006) falam que na metodologia de aplicação da logística reversa existe um composto de atividades realizadas pelas próprias empresas, onde a mesma realiza a coleta, a separação, a função de embalar e por fim expedir seus itens usados e/ou danificados, assim neste cenário o produto consegue voltar a sua origem, por intermédio de seu fornecedor ou por outros meios, e se possível ser reaproveitado dentro do processo produtivo, ou então ser reciclado e gerar tanto um ganho econômico para a empresa quanto um ganho econômico, monetário e social para cooperativas, quando este é destinado para elas.

2.4 Questões Ambientais

Para Donaire (2011) as questões ambientais tem ganhado forte atenção dos executivos nas ultimas décadas, pois eles têm como objetivo principal criar e promover ações que visam diminuir e/ou acabar com os impactos provocados ao meio ambiente, e consequentemente melhorando assim a reputação da empresa.

Conforme Butter (2003) salienta as questões relacionadas ao meio ambiente e a logística reserva vem ganhando cada vez mais atenção das organizações, devido ao aumento das movimentações dos materiais, estes derivados dos processos produtivos, onde eles possam causar algum tipo de acidente ambiental. Assim uma correta implementação de um bom sistema de gestão ambiental, gera mecanismos e recursos capazes de facilitar a gestão da logística reversa referente aos resíduos.

Segundo Donato (2008) a logística reversa gera grandes impactos ambientais, sociais e econômicos, o que leva a um novo modelo de gestão dentro das organizações, enfim é uma grande iniciativa de sustentabilidade ambiental.

2.5 Questões Sociais

Leite (2003) cita que produtos que na maioria das vezes poderiam ser reciclados ou reaproveitados são descartados pela sociedade, tanto em lixões como também de modo incorreta em lugares sem nenhuma capacidade de recolher essas matérias, o que acaba ocasionando perda monetária para a sociedade, e este descarte inadequado acaba por fim prejudicando as organizações, onde elas saem com a sua imagem corporativa manchada, além dos danos ambientais que este descarte incorreto ocasiona, prejudicando assim todos que estão envolvidos na comunidade como um todo.

Em relação a questões sócias para Costa e Valle (2006) a logística reversa alcança inúmeros benefícios, os quais pode destacar a imagem e reputação da empresa melhora



perante a comunidade inserida em relação ao compromisso pela preservação do meio ambiente, assim agregando valor ao produto frente aos consumidores, consegue reduzir a compra de novas matérias primas, além de fazer com essas matérias se forem levados a cooperativas geram um ganho monetário para pessoas, empregando assim mão-de-obra, conciliando assim ganhos para toda a sociedade envolvida.

2.6 Reciclagem

Leite (2004) relata que a palavra reciclar tem origem da língua inglesa, onde *recycle* significa *re* = repetir e *cycle* = ciclo, ou seja, reciclar e reutilizar materiais, produtos, tendo assim uma nova finalidade.

Para Coelho (2009), o objetivo da reciclagem é aproveitar os detritos e também reutiliza-los. Ela implica não necessariamente a eliminação de consumo, mas sim uma postura mais consciente para se obter compras mais conscientes.

Galvão (2000), garante que para amenizar os problemas ambientais é necessário se aplicar a reciclagem, porém é inevitável a participação da população para conseguir realizar essa ação.

Já para Amabis (1997), é indispensável entender que a reciclagem não vai solucionar todos os problemas ambientais que o planeta Terra enfrenta, porém, é um modo de minimizar expressivamente as dificuldades trazidas pelos resíduos de descartes incorretos.

Para Coelho (2009), lixo significa algum material sólido ou semissólido no qual não é desejável e precisa ser descartado. Já resíduo, o autor diz ser todo material derivados da natureza, que sobra depois de ser utilizado, como por exemplo: terras, areias, folhas, entre outros.

Para Bursztyn (1997), a renda de muitas pessoas provem dos lixões, onde encontram produtos que em grande parte podem ser reutilizados, conseguindo assim gera uma renda para a manter suas famílias.

Na questão da reciclagem Coelho (2009) afirma que a reciclagem é uma escolha viável, por isso tem como objetivo resolver problemas, entre eles até problemas econômicos, é ambientalmente correto, e diminui o uso dos recursos naturais, nos quais são: águas, metais, petróleo e outras fontes de energia.

2.7 Cooperativas

Araújo e Moreira (2014) afirmam que a cooperativa é uma associação de pessoas que estão unidas, com um único designo socioeconômico, onde os proprietários e funcionários estão envolvidos nos serviços prestados e nos bens produzidos.

Piccinini (2004) define cooperativa como sendo um círculo de pessoas autônomas, no qual se unem de forma voluntaria para fazer frente às necessidades e pretensões, podendo ser sociais, econômicas e culturais, por meio de uma organização com característica conjugada e controlada em conformidade com a democracia.

Para Piccinini (2004), as cooperativas são as organizações que não visam lucro, e os participantes envolvidos não têm nenhuma conexão com outro emprego, sendo assim os pagamentos são combinados pela empresa e são repartidos entre os colaboradores de feição adequada as atividades executadas.

Segundo Andion (2005), esse tipo de economia solidária tem sido cada dia mais uma novidade e uma ampla opção de renda e trabalho para as famílias.

De uma forma ampla Sandroni (1996), sintetiza que cooperativo é um tipo de organização no qual é formada e administrada por um grupo de usuários que estão sempre em igualdade de direitos, onde seu principal foco é criar inéditas possibilidades de atividades econômicas, ou então prestar serviços comuns, extinguindo os intermediários.



3 Metodologia

3.1 Apresentação da empresa

A organização a ser estudada é uma empresa de pequeno porte situada no município de Limeira, interior de São Paulo. Fundada em fevereiro 2013 por dois sócios experientes no ramo de cosméticos, onde iniciaram o trabalho em distribuição de uma única marca de cosméticos capilares no qual é destinado somente a profissionais cabeleireiros.

Os produtos no qual a empresa distribui para esses salões de beleza são: shampoos, condicionadores, linhas de tratamentos, linhas de coloração, finalizadores e descolorantes. A empresa é composta atualmente por 5 funcionários, onde desses são 3 vendedores externos e 2 são responsáveis pelo administrativo e separação/ expedição de pedidos.

A visão de empresa é estar sempre entre as principais marcas de cosméticos profissionais do mercado, colocando a expertise e recursos na pesquisa e desenvolvimento de produtos para o profissional cabeleireiro.

A missão é produzir materiais na linha de cosméticos com elevados padrões de qualidade, oferecer treinamentos e cursos técnicos para qualificar profissionais e técnicos fidelizando os com os produtos e a nossa marca, um atendimento com excelência sempre ouvindo, ajudando e valorizando nossos clientes.

Dentre os seus principais valores se destacam a responsabilidade, respeito, comprometimento, flexibilidade, valorização do ser humano, qualidade de vida, espírito de equipe, integridade e inspiração.

3.2 Objetivo da pesquisa

No cenário atual onde questões relacionadas sobre o meio ambiente são importantíssimas e muito relevantes, a empresa tinha o desejo de colaborar para a preservação do mesmo, melhorando sua imagem frente aos consumidores através da aplicação da logística reversa em suas embalagens, sendo estas de plástico e de papelão, onde na maioria das vezes eram descartadas em lixões e em outras ocasiões descartadas de maneira inadequada consequentemente agredindo o meio ambiente.

Deste modo será avaliada a real situação no qual a empresa se encontra, analisando todos os aspectos relevantes e verificando os métodos mais viáveis para a realização da logística reversa na organização.

3.3 Coleta de dados

A coleta de dados foi realizada com uma pesquisa exploratória e descritiva através da aplicação de um questionário, onde pode ser verificado o nível de conhecimento dos clientes em relação ao termo “Logística Reversa”.

A aplicação do questionário foi realizada através dos vendedores da empresa, no qual os clientes responderam essas questões no ato da entrega dos produtos, quando eram feita a reposição de seus estoques, assim não foi gerado nenhum custo adicional para a organização.

3.4 Apresentação dos dados

A empresa no qual foi realizado o projeto, atende atualmente 130 salões de beleza na cidade de Limeira – São Paulo, sendo esses salões de pequeno, médio e grande porte. A princípio o projeto tinha como intuito aplicar o questionário para todos os clientes no qual a



empresa atende, porém muitos deles têm uma grande demanda de trabalho, e por esse motivo não foi possível obter suas respostas.

Dentre os 100% de clientes que a organização atende, conseguiu-se um retorno de um pouco mais de 40%, o que equivale a 53 questionários, no qual foi feita algumas questões básicas para dar início a pesquisa.

Pode-se verificar que a maioria dos clientes que a empresa atende é do sexo feminino, e a faixa etária possui uma variação entre 30 aos 45 anos. Através das respostas coletadas, foi observado que 64% dos entrevistados fazem o descarte das embalagens em lixões, o que gera um volume considerável de resíduos sólidos, conseqüentemente prejudicando o meio ambiente, visto que os mesmos poderiam ser reciclados se fossem descartados de maneira correta, sem impacto ambiental através da coleta seletiva.

Para uma melhor compreensão e análise da real situação, no questionário também foi exposto se os entrevistados, no caso os clientes, tinham algum conhecimento sobre o termo Logística Reversa e qual o nível deste conhecimento. Através da análise destas questões, foi possível verificar que em alguma ocasião alguns clientes entrevistados já ouviram falar sobre o termo Logística Reversa, entretanto o nível de conhecimento sobre o termo ainda é considerável muito baixo.

Em outro momento foi perguntado se caso a empresa tivesse um projeto, com o intuito de oferecer um descarte correto das embalagens dos produtos que eles adquirem, se estariam dispostos a ajudar neste ato. O resultado foi extremamente positivo, pois 100% dos entrevistados responderam que teriam interesse em utilizar esse método de descarte correto para as embalagens, onde pode-se verificar de modo funcional que todos os entrevistados têm a consciência e a vontade de realizar ações corretas tanto para a sociedade como para o meio ambiente, mesmo que na maioria das vezes o nível de conhecimento sobre o tema abordado não seja muito amplo.

Em seguida foi perguntado o que os clientes achavam dessa ação de descartar de maneira correta as embalagens, através da coleta seletiva. A partir deste questionamento consegue-se observar que a maioria dos clientes entrevistados julga a ação de descarte correto das embalagens uma ótima prática, ou seja, julgam de uma maneira muito positiva.

Com os resultados obtidos foi questionado o real motivo do posicionamento dos 15%, o que equivale a 8 entrevistados, que consideram o descarte correto das embalagens como algo ruim ou regular. Metade destes 15% vê o descarte correto das embalagens algo que demandaria muito trabalho, outra porção significativa acreditava que o tempo utilizado para o descarte é um empecilho, já outra parte julga a falta de espaço para estocar as embalagens e a dedicação para o descarte como um impedimento.

4 Análise dos resultados

4.1 Análise dos dados

Após a análise integral do questionário, consegue se verificar a iminente necessidade de se elaborar um plano de ação, pois os entrevistados, no caso os clientes, não dispõe de um conhecimento desejável sobre o que é de fato a Logística Reversa. Então para a participação consciente no projeto, foi realizado este plano de ação, no qual foi elaborado um informativo no formato de folder, conforme a Figura 1, com uma breve explicação de fácil compreensão e boa visualização, contendo o que é a logística reversa, e quais os benefícios que a mesma desempenha para o meio ambiente e para a sociedade.



A logística reversa está relacionada com a destinação de produtos e materiais já descartado pelo consumidor final, contribuindo portanto para a preservação do meio ambiente. Essa contribuição se dá pelo retorno de bens de pós-consumo ao ciclo produtivo, o que diminui o acúmulo de lixo industrial na natureza. Assim sendo, pode-se relacionar a logística reversa como uma importante ferramenta para a preservação ambiental!

Não deixe de participar,
O meio Ambiente agradece
a sua colaboração.

Logística Reversa

Figura 1 : Folder

Fonte: os autores

Esse folder foi distribuído aos clientes via e-mail e por outras redes sociais utilizadas por ambas as partes, empresa e clientes, pois a empresa está voltada para uma nova visão ecológica, deste modo não estaria praticando de maneira correta se caso viesse a imprimir estes folders, por conseguinte não gerando mais detritos para o meio ambiente. Vale ressaltar que a organização não teve nenhum tipo de custo para a fabricação do mesmo.

4.2 Aplicação da Logística Reversa

Através do plano de ação elaborado e aplicado pela empresa, por meio da utilização de um Folder, no qual houve a conscientização da importância da Logística Reversa para todos os envolvidos no processo, tornou-se viável realizar então de forma mais plausível e simples a aplicação da Logística Reversa.

Um e-mail informativo, conforme mostrado na Figura 2 foi encaminhado aos clientes, informando do início da realização do projeto.

De: vendas [REDACTED]
Enviado: segunda-feira, 30 de março de 2016 10:21
Para: [REDACTED]
Assunto: Projeto Logística Reversa

Bom dia,

Venho, por meio desse e-mail informa-lo que a aplicação da logística reversa nas embalagens de nossos produtos, ira começar a partir do dia 01 de abril. Nossos vendedores irão fazer as visitas e entregas semanais, assim você poderá entregar as embalagens guardadas para os mesmos.

Contamos com sua participação para a realização desse projeto ambiental e social.

Atenciosamente,



Figura 2 : E-mail informativo do início do projeto

Fonte: os autores



O processo de aplicação da Logística Reversa com a coleta das embalagens foi realizado semanalmente por intermédio dos vendedores que a empresa dispõe. A empresa possui 3 vendedores exclusivos em seu quadro de funcionários, que tem como funções realizar as visitas aos salões de beleza em dias específicos e operar as entregas dos produtos quando os clientes solicitam, sendo esses pedidos feitos antecipadamente, via e-mail e telefone. Também nestas visitas realizadas pelos vendedores aos salões de beleza, ocorre não somente as entregas, mas também todos os acertos referentes á pagamentos, além da apresentação de novos produtos e técnicas que a empresa detém.

À vista disso foi recomendado que estes vendedores executassem a retirada dessas embalagens todas às vezes que comparecessem aos salões de beleza, não exigindo quantidade mínima para retirada, para assim ser capaz de computar todo mês a quantidade recolhida.

A empresa percebeu que na cidade de Limeira/SP havia uma Cooperativa que realizava o serviço de descarte correto destes plásticos e papelão, portanto tomou a decisão de fazer uma doação desses materiais recolhidos, assim conseguiria gerar uma imagem corporativa muito positiva, pois estaria exercendo o seu papel social perante os seus clientes, além de já estar exercendo seu papel ambiental.

Foi fechado então um acordo com esta Cooperativa, que todas as segundas-feiras a mesma iria realizar a retirada desses matérias na empresa, assim consequentemente não gerando um grande acúmulo de materiais no estoque da empresa, assim sendo não gerando custos de armazenagem do mesmo.

Assim foi planejado e estipulado que o projeto seria executado ate o final do primeiro semestre de 2016, o que engloba os meses de abril, maio e junho de 2016.

4.3 Resultados Obtidos

O mês de abril/2016 foi onde se deu inicio as coletas das embalagens, primeiramente foi realizado um levantamento de dados na empresa, onde foi verificado que nesse mês foram vendidos 580 unidades de produtos com embalagens plásticas, no qual os produtos que se enquadram nesse modelo são: shampoos, máscaras de tratamentos, pó descolorantes e águas oxigenadas, já os produtos com embalagens de papelão, são os seguintes produtos: colorações e tonalizantes, que nesse mesmo mês foram vendidos 1272 unidades.

Em abril/2016 por ter sido o primeiro mês de coleta dos materiais, verificou-se que dos 130 salões que são atendidos na cidade de Limeira, apenas 14 fizeram a coleta seletiva, pouco mais de 10% dos salões, totalizando no primeiro mês 42 unidades de embalagens plásticas e 112 unidades de embalagens de papelão, o que resulta 7,24 % e 8,8% respectivamente do total vendido em abril/2016. Por este motivo foi enviado via e-mail um vídeo demonstrando claramente a importância e os benefícios que a logística reversa trás para sociedade.

Já em maio/2016, após uma maior conscientização dos clientes, pode-se observar um aumento de 13,84%, onde se teve 32 salões de beleza contribuindo para o projeto, que corresponde 25% do total de salões, nesse mês também houve um aumento de vendas, por conta de ações comerciais que a empresa estava fazendo, por isso foram vendidas 659 unidades de produtos de embalagens plásticas e 1597 unidades de produtos com embalagens de papelão, e o retorno das embalagens também teve aumento em relação ao mês passado, onde foram coletadas 96 embalagens plásticas e 233 embalagens de papelão, o que resulta 14,57 % e 14,6% respectivamente do total vendido em maio/2016.

No ultimo mês do projeto em julho/2016 foram vendidas 588 unidades de embalagens plásticas e 1328 unidades de embalagens de papelão, houve um retorno de 212 unidades de



embalagens plásticas e 303 unidades de embalagens de papelão, o que equivale a 20,5% e 22,8% respectivamente em relação ao total vendido em junho/2016. Neste último mês houve um aumento no número de salões participantes, pois dos 130 salões atendidos 51 contribuíram, o que equivale a quase 40% do total de salões, um aumento significativo se comparado ao mês de abril/2016 onde apenas 10% dos salões participaram do projeto, conforme demonstrado na Figura 3. Sendo que em todos os meses da aplicação do projeto o número de salões atendidos não se modificou.

Mês	Salões Atendidos	Salões Participantes	Participantes em %
Abril	130	14	10%
Maio	130	32	25%
Junho	130	51	40%

Figura 3 : Tabela Relação Salões Atendidos e Participantes

Fonte: os autores

Ao analisar as Figuras 4 e 5 nota-se que houve uma variação em unidades vendidas tanto de plástico quanto de papelão de um mês para o outro, porém ao longo da aplicação do projeto consegue-se observar que o número de salões participantes aumentou independentemente do número de unidades de produtos vendidos. Isso se deve em grande parte que entre os meses de abril e maio houve novamente um novo plano de ação, sendo ele o envio do vídeo para os clientes, mostrando da importância da participação deles no projeto.

Mês	Unidades Vendidas	Unidades Retornadas	Retornadas em %
Abril	580	42	7,24%
Maio	659	96	14,5%
Junho	588	121	20,5%
Total	1827	259	14,18%

Figura 4 : Tabela Relação Unidades Plásticas Vendidas e Retornadas

Fonte: os autores

Mês	Unidades Vendidas	Unidades Retornadas	Retornadas em %
Abril	1272	112	8,8%
Maio	1597	233	14,6%
Junho	1328	303	22,8%
Total	4197	648	15,44%

Figura 5 : Tabela Relação Unidades Papelão Vendidas e Retornadas

Fonte: os autores



O total de embalagens retornadas ao longo dos três meses de aplicação da Logística Reversa é considerado baixo, pois apenas 14,18% das embalagens de plástico e 15,44% das embalagens de papelão totais retornaram a empresa para o seu reaproveitamento. Mas se analisar que o projeto foi implementado recentemente o resultado obtido pode ser considerado satisfatório.

Conforme os dados passados pela cooperativa ao final da realização do projeto, foi arrecadado um total de 25,90 kg de embalagens plásticas e 12,96 kg de embalagens de papelão, o que resulta que cada embalagem de plástico e de papelão tenha em média um peso de 0,10 kg e 0,02 respectivamente.

4.4 Propostas Almejadas

A marca no qual a empresa distribui os produtos, possui distribuidoras em todo o território nacional, assim foi realizado uma estimativa para este projeto ser implementado em outros Estados, onde a marca possui franquias, sendo eles os Estados de São Paulo; Paraná; Rio Grande do Sul e Santa Catarina. Pelo motivo do projeto ter sido realizado na cidade de Limeira/SP, foi feito então essa projeção para o Estado de São Paulo, conforme demonstrado na Figura 6, onde a empresa possui 31 franquias em cidades diferentes, tendo com base os resultados obtidos em Limeira/SP, que teve em media por mês um retorno de 86 embalagens de plástico e 216 embalagens de papelão e levando em consideração que o numero de vendas tanto de embalagens de plástico quanto de embalagens de papelão sejam uniformes para todas as cidades do Estado de São Paulo.

		Média de Embalagens Retornadas	
Localidade	Nº de distribuidoras	Plástico	Papelão
Limeira	1	86	216
Estado de São Paulo	31	2.666	6.696

Figura 6 : Tabela Projeção de Embalagens Retornadas em um mês

Fonte: os autores

Diante desta projeção o resultado é significativo para o meio ambiente, pois esses materiais seriam descartados corretamente, sendo estes realizados através da logística reversa, garantindo assim também uma boa imagem corporativa para a empresa, além de a mesma ajudar de forma social, pois estaria contribuindo para diferentes cooperativas de varias localidades.

5 Conclusões

Conclui-se que pelo fato do processo de logística reversa ser recente na organização, o principal objetivo desse projeto foi implantar de forma eficiente a logística reversa na empresa que atua na distribuição de cosméticos capilares. Para isso utilizou-se referenciais teóricos sobre o assunto e também uma pesquisa exploratória, onde foi identificada a real necessidade de conscientizar os clientes sobre o tema, por este motivo foi realizado um plano de ação para uma melhor participação.



Ao longo da realização do projeto pode-se verificar um aumento de coletas durante sua aplicação, sendo que o número de clientes é uniforme em todos os meses, o que pode ser considerado um retorno de embalagens satisfatório, pois o número de unidades vendidas variou, mas a crescente participação dos clientes não se alterou, isto é, em alguns meses a venda foi menor se comparada ao mês anterior, mas o número de embalagens retornada à empresa tanto de plástico quanto de papelão só aumentou, independentemente da quantidade vendida. Com isso a empresa conseguiu atuar na retirada desses materiais dos aterros sanitários, fazendo com que eles fossem reaproveitados, pois houve a doação dessas embalagens de plásticos e de papelões para uma cooperativa da cidade escolhida pela empresa, assim fazendo com que estas matérias sejam reaproveitadas, exercendo assim seu papel ambiental e social.

No decorrer do desenvolvimento do trabalho nota-se também um ponto de grande importância que merece notoriedade, no qual a empresa sempre se mostrou preocupada com o sucesso do projeto, tendo em vista sempre o melhor para a cooperativa aonde as embalagens de plástico e papelão foram doadas e preocupando-se em motivar seus clientes e empregados a possuir uma consciência ambiental e social correta e mais ativa.

O resultado obtido pode ser considerado satisfatório, pelo motivo de que a logística reversa foi implementada recentemente na empresa através deste projeto, ou seja, a empresa não tinha nenhum programa referente à logística reversa.

Atualmente o tema sustentabilidade está sendo cada vez mais abordado, por esta razão foi realizada uma projeção para as demais cidades do Estado de São Paulo, no qual a empresa possui distribuidoras da mesma marca, um total de 31 municípios diferentes. Assim se todas estas outras localidades realizassem este projeto o impacto destes benéficos seriam maiores, tanto para o meio ambiente quanto para a sociedade, conseguindo assim atuar nas questões ambientais e questões sociais de forma mais ampla.

6 Referências

AMABIS, J. M. *Fundamentos da Biologia Moderna*. 2ª edição. Ver. São Paulo: Moderna, 1997.

ANDION, C. *A gestão no campo da economia solidária: particularidades e desafios*. Revista de administração contemporânea, v. 9, n. 1, p. 79-101, 2005.

ANDRADE, E. M.; FERREIRA, A.C.; SANTOS, F. C. A. *Tipologia de sistemas de logística reversa baseada nos processos de recuperação de valor*. In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO. LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS, 12., 2009. Anais. São Paulo: FGV:EAESP, 2009.

ARAÚJO, M., MOREIRA, C. *Gerenciamento das pessoas em uma associação de trabalho: novas formas de participação? Organizações & Sociedade*. América do Norte, mai. 2014.

ARIEIRA, J. O.; PAULIQUE, C. O.; FERREIRA, C. M. F. *Evolução da logística no Brasil*. Rev. Ciênc. Empres. UNIPAR, Umuarama, v. 9, n. 1 e 2, jan./dez. 2008.

BARBIERI, José Carlos, DIAS, Marcio. *Logística Reversa como instrumento de programas de produção e consumo sustentáveis*. Revista Tecnológica, São Paulo, Ano VI, nº77, Abril 2002.



V SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317 - 8302

BURSZTYN, M. *Da Utopia à Exclusão: vivendo nas ruas de Brasília*. Rio de Janeiro: Garamond, 1997.

BUTTER, G. A. *Desenvolvimento de um modelo de gerenciamento compartilhado dos resíduos industriais no sistema ambiental da empresa*. 2003 f. Dissertação (Doutorado em Engenharia de Produção), Universidade de Santa Catarina, 2003.

CHRISTOPHER, Martin. *Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégias para a redução de custos e melhoria dos serviços*. São Paulo: Pioneira, 1997.

COELHO, Pinto. *Reciclagem e Desenvolvimento Sustentável no Brasil*. Belo Horizonte: Recoleo Coleta e Reciclagem de Óleos, 2009.

COSTA, L. G. da; VALLE, R. *Logística reversa: importância, fatores para a aplicação e contexto brasileiro*, III SEGeT, 2006.

DAHER, Cecílio Elias; SILVA, Edwin Pinto de la Sota; FONSECA, Adelaida Pallavicini. *Logística Reversa: Oportunidade para Redução de Custos através do Gerenciamento da Cadeia Integrada de Valor*. 2006.

DONAIRE, D. *Gestão ambiental na empresa*. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

DONATO, Vitório. *Logística Verde: uma abordagem sócio - ambiental*. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2008.

FULLER, D. A.; ALLEN, J. *Environmental marketing: strategies, practice, theory and research*. Londres, 1995.

GALVÃO, M. *Reciclagem Conquista o Respeito do Mercado*. In. Revista: Plásticos Modernos, nº 35, dez/jan, 2000.

GOTO, André K., KOGA, Eduardo K., PEREIRA, Raquel S.. *Logística reversa: um estudo de caso em indústria automobilística*. In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO. LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS. Anais... São Paulo: FGV:EAESP, 2006.

GUARNIERI, Patrícia. *Logística reversa: em busca de um equilíbrio econômico e ambiental*. Recife: Ed. Clube de Autores, 2011.

JARDIM, Arnaldo; YOSHIDA, Consuelo; MACHADO FILHO, José Valverde. *Política Nacional, gestão e gerenciamento de resíduos sólidos*. Barueri, São Paulo: Manole, 2012.

LACERDA, L. *Logística reversa, uma visão sobre os conceitos básicos e as práticas operacionais*. Centro de Estudos em Logística – COPPEAD – UFRJ – 2002.

LEITE, Paulo Roberto. *Logística reversa: meio ambiente e competitividade*. São Paulo: Prentice Hall, 2003.



V SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade

International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317 - 8302

LEITE, P. R. *Logística Reversa-Panorama Brasileiro 2004*. Revista Tecnológica, 2004.

LEITE, Paulo Roberto. *Logística Reversa – Meio Ambiente e Competitividade*. 2º ed. São Paulo. Editora Pearson, 2009.

LORA, E. *Prevenção e controle da poluição no setor energético industrial e transporte*. Brasília: ANEEL, 2000.

MOURA, R. A. *Check sua logística interna*. São Paulo: IMAM, 1998.

NOVAES, Antônio Galvão. *Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação*. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

OLIVEIRA, Fernando Bueno de; OLIVEIRA, Estela Sales Bueno de; RODRIGUES, Enio Fernandes. *Logística Reversa e sustentabilidade: Gargalos e a importância diante do cenário competitivo*. Revista Científica da AJES, Junia, v. 3, n. 6, jan./jun. 2012. Semestral.

PICCINI, V. C. *Cooperativas de trabalho de Porto Alegre e flexibilização do trabalho*. Sociologias, 2004.

REGO, A. S. *Logística reversa no mercado de embalagens: caso Tetra Pak*. Brasília, 2005.