



A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA REVERSA EM UMA AGÊNCIA DOS CORREIOS

THE IMPORTANCE OF REVERSE LOGISTICS IN A MAIL AGENCY

Anderson Aparecido Moutin – andersmout@hotmail.com

Marcos Pandolfi – marcos.pandolfi@fatectq.edu.br

Faculdade de Tecnologia de Taquaritinga (FATEC) – São Paulo – Brasil

RESUMO

O presente artigo visa mostrar a importância da logística reversa, um serviço de gerenciamento da entrega e pós-venda, no setor de encomendas, uma área que mostra um amplo crescimento devido ao surgimento do e-commerce. Explana sobre as modalidades, funcionalidades e particularidades desta logística, que ainda é pouco conhecida e usada. Este trabalho tem como objetivo constatar através de pesquisa bibliográfica e também pela análise do estudo de caso os benefícios desta logística que foi implantada na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, na unidade de Matão (SP), no ano de 2007, onde já mostra resultados significativos, que tem grande expressividade econômica e cumpre sua tarefa como um serviço de alinhamento do cliente e empresa, trazendo agilidade nos processos logísticos.

Palavras-chave: Logística Reversa. Conceitos logística. Correios

ABSTRACT

This paper aims to show the importance of reverse logistics, a delivery and after-sales management service, in the ordering sector, an area that shows broad growth due to the emergence of e-commerce. It explains about the modalities, features and particularities of this logistics, which is still little known and used. This paper aims to verify through bibliographic research and also by case study analysis the benefits of this logistics that was implemented in the Brazilian Post and Telegraph Company, in Matão (SP), in 2007, where it already shows results. significant, which has great economic expressiveness and fulfills its task as a customer and company alignment service, bringing agility in logistics processes.

Keywords: Reverse Logistics. Logistics Concepts. post offices



1 INTRODUÇÃO

O fator competitivo entre empresas gera um enorme obstáculo para a obtenção de um lucro maior, mas também faz com que as empresas se reinventem e inovem todos os dias para trazer novidades aos seus clientes, esses fatores são cruciais para determinar o futuro das empresas no ramo de logística pois podem decretar a longevidade do negócio ou a falência prematura do mesmo.

Segundo Ballou (2006, p. 27), adaptando a definição de logística do *Council of Logistics Management* (CLM), define a logística como: “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”.

Leite (2003), define logística reversa como:

“A área da logística empresarial responsável por gerenciar os aspectos de retorno à organização das embalagens ou produtos comercializados, bens de pós-venda e de pós-consumo, agregando-lhes valor de natureza econômica, ecológica, legal, logística, de imagem corporativa, entre outras variáveis”. (LEITE, 2003, p.16-17)

O objetivo desta pesquisa é mostrar a importância da logística reversa na empresa dos correios, através de um estudo de caso e também pela análise de artigos e livros, mostrando assim a importância desta modalidade da logística, que ainda é pouco conhecida por gestores, deixando assim uma enorme dificuldade no aspecto de gerenciar resíduos, embalagens ou produtos que não foram aceitos por seus clientes.

2 CONCEITOS DA LOGISTICA

Embora seja inquestionável a contribuição da logística para o desenvolvimento econômico e social da sociedade, em todas as épocas e continentes, ainda hoje faltam estudos profundos sobre o tema, no Brasil ainda anda a passos pequenos, mesmo tendo grandes empresas de logística.

A logística é responsável pelo planejamento da produção, desde aquisição da matéria prima, almoxarifado, produção, estoque de produtos semiacabados e acabados até a entrega ao cliente final. Ela existe muito antes de Cristo, líderes militares já utilizavam da logística para



suprir a necessidades de seus soldados, mas foi no final do século XIV que a logística começou a ser mais conhecida, quando o Tenente Rogers introduziu a Logística como matéria na Escola de Guerra Naval dos Estados Unidos (DIAS, 2005).

Conforme Drucker (1962 apud Ballou, 1993, p. 29), chamava as atividades de distribuição que ocorriam após a produção de bens de “As áreas de negócios infelizmente mais desprezadas e mais promissoras na América”.

De encontro ao conceito acima de Drucker, pode-se perceber que a logística pouco era utilizada nas empresas, mas quando começaram a ampla concorrência e a busca de novas formas para se reduzir os custos e maximizar o lucro, as empresas buscaram alternativas dentro da logística, fazendo o uso de técnicas para redução de custo, no qual entre os fatores que influenciaram o desenvolvimento dessas técnicas logísticas destacam-se:

- a) A mudança do padrão de vida dos consumidores;
- b). Alto custo nas indústrias após a segunda guerra mundial;
- c) Avanços tecnológicos;
- d) logística //militar.

O entendimento da ciência da logística é definido por diversos autores com diferentes visões, seguem abaixo algumas:

Logística é um processo de gerenciamento estratégico da compra, do transporte e da armazenagem de matérias prima, partes e produtos acabados (além do fluxo de informação relacionados) por parte da organização e de seus canais de marketing, de tal modo que a lucratividade atual e futura sejam maximizadas mediante a entrega de encomendas com o menor custo associado. (CHRISTOPHER, 2010, p.3)

Bowersox (1986, p.3) apresenta à logística como: “O sistema lógico para guiar o processo de planejamento, alocação e controle dos recursos financeiro a operação de produção e compras”. Comenta ainda esse autor que: O termo logístico não é qualificado especialmente a negócios ou militarismo, o conceito básico de gerenciamento logístico é aplicado, entretanto, tanto nas empresas privadas quanto na pública. Através dos anos, títulos comuns usados para descrever todo ou parte do material discutido nos seus trabalhos sobre logística tem sido: Negócios logísticos, distribuição física, gerenciamento logístico de material, gestão de materiais, estoques físicos, logística de distribuição, marketing logístico (BOWERSOX,1986, p.4).

Para Fernandes (2012):



A logística tem como produto e ser comercializado o serviço. Os desafios e metas a serem alcançados restringem-se a perfeição de suas atividades. Se o material específico não estiver disponível no momento necessário para produção ou consumo, isso pode causar a paralisação de uma fábrica ou a perda de um consumidor, por exemplo. Diante dessa situação o seu concorrente encontra uma oportunidade para realizar o que o seu produto não conseguiu. Todos esperam da logística eficiência e eficácia para os seus produtos. (FERNANDES, 2012, p. 15)

2.1 Benefícios da logística

Ao ser corretamente assimilada e aplicada, a logística permite desenvolver estratégias para a redução de custos e ao aumento do nível de serviço ofertado ao cliente. Com essas duas condições, isoladamente ou em conjunto, possibilitam um diferencial competitivo, justificando-se este um caminho escolhido por empresas para buscar vantagens sobre a concorrência.

Segundo Guimarães e Jardim (2005), a utilização da logística pode permitir a uma empresa:

- a) penetrar rapidamente em novos mercados;
- b) dividir custos e riscos;
- c) ter acesso a soluções inovadoras, com a utilização de tecnologia da informação, através de hardware e software, para o gerenciamento e controle de centros de distribuição.

2.2. Logística reversa

Há muito tempo que a logística reversa é aplicada no cenário organizacional, mas não era intitulada desta maneira. Por exemplo: a coleta de lixo convencional, até mesmo o retorno dos vasilhames à distribuidora são processos desenvolvidos há anos. Foi no final da década de 1980 que começaram os estudos mais aprofundados nesta área. A partir do ano 2000 foi que a logística reversa ganhou força com uma maior conscientização e também com a crescente preocupação ambiental, com um aumento da velocidade de descarte dos produtos de pós consumo e houve uma falta de estruturação das empresas para a coleta desses produtos, gerando assim um transtorno com este lixo urbano sem que tivessem um destino apropriado, eram descartados em lixões, em rios e outros ambientes inapropriados, causando uma poluição visual e também comprometendo o solo.



A figura 1 mostra o modelo de logística reversa no setor de encomendas.

Figura 1 – Ciclo Logística Reversa Encomendas



Fonte: http://blog.correios.com.br/correioslog/?page_id=2701

3 METODOLOGIA

Primeiramente, foi realizada a pesquisa bibliográfica, a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de *web sites*.

Para Gil (2007, p. 44), os exemplos mais característicos desse tipo de pesquisa são sobre investigações sobre ideologias ou aquelas que se propõem à análise das diversas posições acerca de um problema.

Posteriormente foi realizado em estudo de caso na empresa de logística correios, em uma de suas unidades da cidade de Matão-SP onde também há logística reversa com encomendas.

A escolha da empresa selecionada para ser investigada sob o recorte de um estudo de caso apresentou-se adequada na medida em que corresponde ao caracterizado por Yin (2001): as fronteiras entre o fenômeno estudado e o contexto em que ele ocorre não são claramente evidentes



4. ESTUDO DE CASO

O estudo foi realizado na empresa brasileira de correios e telégrafos que tem sua sede em Brasília, que tiveram sua origem no Brasil em 25 de janeiro de 1663 e, desde sua criação, vêm se modernizando, criando e disponibilizando serviços de qualidade e adequados às necessidades dos seus /clientes e da própria sociedade, em um mercado cada vez mais competitivo.

Como a maior empresa pública do Brasil, os Correios contam com mais de 105 mil empregados e estão presentes nos 5.570 municípios, levando cidadania e integração a todos os cantos do país. Nos mais de 12 mil pontos de atendimento, além dos serviços postais, ainda fazem parte do portfólio dos Correios inscrição e alterações de CPF, consulta ao Serasa, Certificação Digital, Banco Postal, entre outros.

A empresa também possui parcerias com os governos (federal, estaduais e municipais) para a prestação de serviços logísticos, como o transporte de materiais biológicos e de livros didáticos. No mercado concorrencial, os Correios lideram o setor de entrega de encomendas, com índices de qualidades que alcançam os 99%, ou seja, de 100 encomendas transportadas pelos Correios, 99 são entregues dentro do prazo contratado.

4.1. Logística reversa nos correios

O serviço de logística reversa dos correios foi lançado em 2007 sendo um dos pioneiros do Brasil nessa modalidade, de início era para atender os clientes do comércio eletrônico do pós-venda com o retorno de seus produtos danificados e mais tarde se expandiu a todos os outros mercados. A Logística Reversa é solicitada pelo cliente no site dos Correios, em ambiente com acesso exclusivo, mediante informação de login e senha. No ato da solicitação, deve ser escolhida a modalidade em que o documento ou mercadoria será postado, estando disponíveis os serviços de SEDEX e PAC, desde que as localidades de origem e destino estejam habilitadas. O cliente pode também autorizar ou não a utilização de embalagens pelo remetente. Nesse ambiente restrito, o cliente pode acompanhar as informações detalhadas das coletas e postagens, por meio de relatórios customizados.



Hoje os Correios possuem 4 modalidades de logística reversa para atender da melhor forma possível as necessidades de seus clientes.

4.1.1 Modalidades e características

Logística Reversa em Agência: Processo logístico reverso, realizado em uma Agência de Correios Própria (AC) ou em Agência Franqueada (AGF), que consiste na postagem do produto de retorno, mediante apresentação da Autorização de Postagem (e-ticket) que é autorizado pelo destinatário. A figura 2 ilustra os principais agentes envolvidos no processo de logística reversa nos Correios.

Figura 2– Logística reversa em agencia



Fonte: <https://www.slideshare.net/acspdigital/melissa-4124886>

A figura 3 mostra a **Logística Simultânea em Agência:** Processo logístico reverso, realizado em uma Agência de Correios Própria, que consiste na postagem do produto de retorno simultaneamente a entrega do produto substituto.

Figura 3 – Logística Reversa simultânea Agência



Fonte: <https://pt.slideshare.net/DaniloRangelSoares/logstica-reversa-de-ps-vendas-dos-correios-15491725>

Logística Reversa Domiciliar: Processo logístico reverso, realizado no endereço do consumidor final, que consiste na coleta domiciliar do produto de retorno, pode ser observada na figura 4.

Figura 4 – Logística Reversa Domiciliar



Fonte: <https://pt.slideshare.net/DaniloRangelSoares/logstica-reversa-de-ps-vendas-dos-correios-15491725>

Logística Reversa Simultânea Domiciliar: Consiste no processo logístico reverso, realizado no endereço do consumidor final, que consiste na coleta domiciliar do produto de retorno simultaneamente à entrega do produto substituto, conforme pode ser observado na figura 5.

Figura 5 – Logística Reversa Simultânea Domiciliar.



Fonte: <https://pt.slideshare.net/DaniloRangelSoares/logstica-reversa-de-ps-vendas-dos-correios-15491725>

4.1.2 Termos e condições para entrega e coleta

Serão realizadas até 2 (duas) tentativas de coleta em dias úteis consecutivos, de segunda a sexta-feira, no endereço indicado pela contratante, exceto nos casos em que for vedado o acesso do carteiro ao local.

Quando o acesso do carteiro não for permitido, a unidade responsável pela coleta transformará o pedido em uma Autorização de Postagem (e-ticket) e o cliente deverá efetuar a postagem da encomenda em uma Agência de Correios Própria (AC) ou Agência de Correios Franqueada (AGF), nesta última apenas quando o pedido não contemplar aquisição de embalagem.

Caso a 1ª tentativa de coleta seja frustrada, será deixado no endereço do cliente um Aviso de Tentativa de Coleta, informando quando o carteiro retornará para realizar a 2ª tentativa de coleta.

Caso a 2ª tentativa de coleta também seja frustrada, será deixado um novo aviso informando do cancelamento da coleta.

O pedido de coleta poderá ser agendado para até 30 (trinta) dias a partir da data de solicitação.



Quando o pedido de coleta envolver aquisição de embalagem, ao prazo de coleta será acrescido 1 (um) dia útil, apenas para coleta não agendada.

Um único pedido de coleta poderá contemplar até 10 (dez) encomendas.

Já na entrega o prazo da encomenda coletada varia de acordo com a localidade de origem e de destino da remessa e será o mesmo previsto para o serviço contratado (SEDEX, e-SEDEX ou PAC), podendo ser consultado no seguinte endereço: <http://www.correios.com.br/encomendas/prazo/default.cfm>

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos no trabalho foram de que as modalidades de serviço de logística reversa domiciliar, domiciliar simultânea, agência e agência simultânea contribuíram com os clientes e com a sociedade em geral para crescer e ampliar a rede de atendimento necessária aos anseios dos consumidores que precisassem realizar uma troca ou enviar um produto para reparo, em nível tanto regional como nacional. Optando pela logística reversa pode-se notar que os clientes dos Correios resolveram a questão da dificuldade em trocar um produto que não haviam gostado e também para o atendimento para reparo, diminuindo a necessidade de uma assistência técnica em cada cidade ou bairro. Os clientes constataram que suas redes de atendimento passaram para mais de seis mil unidades, fazendo alusão ao número de agências dos Correios habilitadas para o recebimento do serviço. Pode-se dizer então que, os clientes consideram os Correios como parceiros fundamentais para seus negócios.

A figura 6 mostra o gráfico que demonstra o crescimento da logística reversa na empresa dos correios:



Figura 6 – Crescimento da Logística Reversa nos Correios



Fonte: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2151/1/Servi%C3%A7o%20de%20log%C3%ADstica%20reversa%20em%20ag%C3%A2ncias%20dos%20Correios.pdf>

Ao analisarmos o gráfico podemos afirmar que desde a sua implementação dentro dos correios, a logística reversa só trouxe ganhos contribuindo para o alinhamento da empresa com seus clientes, pois na comparação do ano de 2007, ano pelo qual começaram os serviços até o ano de 2013, houve um aumento significativo de serviços da logística reversa.

6 CONCLUSÃO

Constata-se que a logística reversa é de suma importância para toda empresa que a adota, pois alinha tanto o cliente dono de uma e-commerce quanto o cliente físico que compra uma mercadoria, trazendo agilidade nos processos logísticos, este ramo da logística tende a crescer a cada ano, pois o consumo pela internet tem aumentado consideravelmente fazendo com que o serviço de logística reversa ganhe espaço. Neste sentido, pode-se constatar através do estudo de caso que os correios fornecem soluções logísticas, proporcionando assim desde a entrega do produto ao cliente até o retorno do mesmo se não estiver dentro da conformidade pelo cliente ou com avarias, contribuindo assim para seu retorno ao fabricante com total integridade e rapidez. Diante disso, não seria equivocado dizer que a logística reversa expressa tem influência direta nos resultados (de venda, assim como de lucratividade) do e-commerce, mas também impacta na perenidade da operação, assegurando a fidelização de clientes encantados.



REFERÊNCIAS

BALLOU, Ronald H, **Logística Empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. Tradução de Hugo T. Y. Yoshizaki.1. ed.- 26. Reimpr. São Paulo: Atlas. 2012.

BOWERSOX, D. J. **Logística empresarial: o processo da integração da cadeia de suprimentos**. Tradução de Equipe do Centro de Estudos em Logística, Adalberto Ferreira das Neves. São Paulo: Atlas, 2001.

CHRISTOPHER, Martins, **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: criando redes que agregam valor**. Tradução de Mauro de Campos Silva.2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

CONORADO, Osmar. **Logística integrada: modelo de gestão**.1.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

DAVID, Pierre A. **Logística Internacional**. Tradução de Laís Andrade. Revisão técnica de J. J. C. Assunção Junior; C. F. S. Gomes. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

FERNANDES, Kleber dos Santos. **Logística: fundamentos e processos**.1.ed.rev. Curitiba. PR: IESDE Brasil. 2012.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2007.

GUIMARÃES, L. D.; JARDIM, E. G. **Operadores logísticos: Uma síntese dos benefícios e riscos associados à sua utilização**. 2005. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_STP_113_741_15053.pdf>.. Acessado em 12/09/2019.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Lei 12.305 de 02 de Agosto de 2010. **Políticas Nacional de Resíduos Sólidos**. Disponível em: <<httphttps://www.mma.gov.br/cidades-sustentaveis/residuos-perigosos/logistica-reversa>>. Acessado em 12/09/2019.

LACERDA, Leonardo. **Logística reversa: uma visão sobre os conceitos básicos operacionais**. Disponível em: <http://www.paulorodrigues.pro.br/arquivos/Logistica_Reversa_LGC.pdf>. Acesso em 15/09/2019.

SILVA, M. S. **Serviço de logística reversa em agência dos Correios**. Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2151/1/Servi%C3%A7o%20de%20log%C3%ADstica%20reversa%20em%20ag%C3%A2ncias%20dos%20Correios.pdf>>. Acesso em: 16/09/2019.

O que é logística reversa. ecycle. Disponível em: <<https://www.ecycle.com.br/3692-logistica-reversa.html>>. Acessado em: 17/09/2019.



TERMO de prestação de serviço logístico. Disponível em: <<https://www.correios.com.br/a-a-z/pdf/termo-de-condicoes-de-prestacao-de-servicos-de-encomendas-nacionais>>. Acessado em: 11/09/2019.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Tradução de Daniel Grassi. 2.ed. Porto Alegre: ed. Bookman, 2001.