

11/1/2011

Logística Reversa: Empresas têm desafio de administrar devoluções

Cerca de 10% dos produtos vendidos no Brasil – tanto os que nunca foram usados como os que já estão no final da sua vida útil – retornam para as empresas.

Resultado de uma pesquisa realizada com 188 companhias feita pelo **Conselho de Logística Reversa do Brasil (CLR)**, o índice aponta para a necessidade de um maior gerenciamento desse setor.

Para o presidente da entidade, **Paulo Roberto Leite**, não existe hoje uma correta mensuração desses processos na maior parte das corporações, então, os percentuais podem ser até maiores.

A pesquisa mostrou que metade das companhias avaliadas gasta até 5% do faturamento obtido com o retorno dos produtos. Há um crescimento gradativo dos níveis de devolução na medida em que há um aumento da variedade de produtos disponíveis no mercado por diferentes setores.

“A conscientização empresarial, até mesmo pela possibilidade de redução dos seus custos, está aumentando nos últimos cinco anos”, diz, otimista.

Um outro levantamento, feito pela Reverse Logistics Association (RLA), apurou que os processos na área de logística reversa chegam a representar entre 3% e 25% do Produto Interno Bruto (PIB) de alguns países. Nos Estados Unidos estima-se que movimento, no mínimo, US\$ 360 bilhões anualmente.

Entre os motivos de retorno de um produto para a empresa que o produziu está a expiração do prazo de validade, a desistência dos consumidores ou estoque muito grande feito por uma loja de varejo não compatível com o giro registrado.

Para ajudar o mercado no monitoramento das mercadorias retornadas, o **Conselho de Logística Reversa do Brasil** está criando comitês de trabalho para propagar os conhecimentos sobre a coleta e uso desses indicadores. Um dos maiores índices de retorno de produtos é o registrado pelo comércio eletrônico.

A Hermes, empresa que atua no segmento de vendas por catálogo com mais de 10 milhões de clientes no Brasil, mantém há dois anos uma parceria com os Correios para gerenciar todo o processo de logística reversa e melhorar os seus índices.

O projeto consiste na coleta do produto na residência do consumidor, troca e encaminhamento ao centro de distribuição. Seu site Compra Fácil possui 200 mil itens comercializados mensalmente.

E uma das apostas é justamente no pronto atendimento dos cerca de 4 mil pedidos de troca ou devoluções que ocorrem em todo o País. O cuidado com a logística reversa já resultou em uma redução de tempo médio de retorno dos produtos de 20 para oito dias.

Aos poucos, o sistema está se transformando em uma importante ferramenta de fidelização e valorização do cliente, que ao ter uma boa experiência de devolução de produtos adquiridos voltará a comprar pela internet.

Dentro desse conceito, uma das áreas que mais cresce é a do pós-consumo, incentivada por questões ambientais. O Brasil ainda corre atrás para alcançar os níveis de coleta registrados hoje nos EUA e na Comunidade Europeia.

Nas Lojas Colombo, o sistema de gerenciamento da logística reversa envolve tanto as lojas físicas como as virtuais. Nas compras feitas pela web, como acontece de uma forma geral em todo o País, o índice de devolução é maior.

O nível de arrependimento é mais alto, já que os consumidores não têm a oportunidade de ver e degustar os produtos. Nas lojas físicas, as devoluções são motivadas, normalmente, por defeitos de qualidade.

O gerente-geral de logística da empresa, Antonio Reverbel, explica que a Colombo costuma tentar evitar que o cliente leve para casa um produto com avaria estética. Se mesmo assim, dentro de sete dias, ele tiver interesse em devolver, o trabalho passa a ser focado em tentar entender o motivo e, se possível, efetuar a troca por outra mercadoria.

Independentemente de reverter ou não a compra, a Colombo trabalha com um sistema de tecnologia através do qual, na sua intranet, ficam registrados os pedidos e os motivos das devoluções. “Essas informações nos ajudam a orientar as lojas sobre como evitar que isso aconteça”, relata

Autor: Patrícia Knebel

http://www.intelog.net/site/default.asp?TroncoID=907492&SecaoID=508074&SubsecaoID=948063&Template=../artigosnoticias/user_exibir.asp&ID=370381&Titulo=Log%20EDstica%20Reversa%3A%20Empresas%20t%EAm%20desafio%20de%20administrar%20devolu%E7%F5es