

Abril 2011

# Valor Setorial

www.valoronline.com.br

# LOGÍSTICA

- Mudanças de peso nos Correios
- Operadores buscam eficiência
- Dutos para escoar combustível



## ROTAS PARA OS NEGÓCIOS

R\$ 300 bilhões serão investidos para alterar a matriz de transportes do país

# RECICLAGEM GARANTE BONS RESULTADOS

Retorno de mercadorias avariadas ou de lixo eletrônico que voltam ao ciclo produtivo faz com que surjam novos negócios

**P**rodutos novos devolvidos por causa de pequenas avarias, itens usados que podem ser reaproveitados e lixo eletrônico para descarte movimentam os negócios no promissor mercado brasileiro de logística reversa. Trata-se de uma atividade econômica com grande potencial de crescimento. Só no comércio eletrônico, um dos pilares desse tipo de operação, que evoluiu 40% em 2010, a taxa de retorno dos bens comercializados oscila entre 5% e 10%, enquanto no segmento de telefonia celular, que despeja cerca de 80 milhões de novos aparelhos todos os anos no mercado, não ultrapassa 1%. Além disso, nem 5% da produção brasileira – de 1 milhão a 1,5 milhão de toneladas por ano de lixo eletroeletrônico – volta ao ciclo produtivo. Os operadores logísticos estão desenvolvendo novas ofertas de serviços para aumentar a participação nesse mercado.

Os números são do Conselho de Logística Reversa do Brasil (CLRB), cujo presidente, Paulo Roberto Leite, acredita que as operações no mercado interno tendem a crescer em consequência da Polí-

tica Nacional de Resíduos Sólidos. Segundo ele, há duas vertentes que podem ser exploradas pelos operadores do setor. Uma envolve a logística reversa de pós-venda, na qual, por uma razão qualquer, o produto é devolvido sem ter sido utilizado. “Neste caso, as empresas se sentem responsáveis pelo retorno do produto em função de uma exigência legal ou para preservar a sua imagem no mercado”, diz. A outra é a logística reversa do pós-consumo, ou seja, da mercadoria usada que pode ser recolocada no mercado.

Algumas empresas decidiram criar unidades de negócios dedicadas à logística reversa. É o caso do grupo TPC, com sede em Jundiá (SP) e faturamento previsto de R\$ 300 milhões neste ano. A Reversa Soluções Logísticas surgiu em março para atender empresas que atuam no comércio eletrônico. Na lista estão, por exemplo, a B2W – formada pela Americanas.com, ShopTime.com e Submarino –, Claro, Natura e Avon.

O objetivo da operação da nova empresa é a triagem, tratamento e destinação de produtos devolvidos.

De acordo com Luís Chamaidoiro, vice-presidente geral de logística do grupo TPC, o plano de negócios prevê uma participação inicial de 10% do montante de produtos eletroeletrônicos que estão estocados no mercado, cujo valor é estimado em R\$ 500 milhões. A meta é faturar cerca de R\$ 50 milhões no primeiro ano de operação. Nos próximos 60 dias, entrará no ar o site Agoradah.com. Com a iniciativa, a empresa pretende recuperar ao máximo o valor do estoque e repartir o

lucro da venda com o varejista.

Resultado de um investimento de R\$ 5 milhões, a Reversa Soluções Logísticas está localizada em município que é polo de passagem da indústria e de grandes redes varejistas. Ali funciona o centro de distribuição com 3,5 mil posições-paletes e armazém de 4 mil metros quadrados. Chamaidoiro diz que o grupo TPC tem projeto para montar outro CD em São Paulo, de 40 mil metros quadrados, previsto para entrar em produção no início de 2012.

A GM&CLOG, localizada em São José dos Campos (SP), investe no desenvolvimento de ferramentas de tecnologia da informação para gerenciar via internet a cadeia de logística reversa de produtos novos que estão em garantia e de lixo eletrônico, com a expectativa de aumentar a carteira de 32 para 45 clientes até o fim do ano. Em 2010, o faturamento da empresa cresceu 40% e a meta é repetir o resultado no exercício 2011.

A abordagem para produtos em garantia está sendo aperfeiçoada há cerca de um ano e meio. Nessa modalidade, a GM&CLOG assume todas as etapas da operação, que abrange o registro do defeito no call center, agendamento de coleta, envio para assistência técnica e devolução para o consumidor. A oferta começou com a Samsung, HTC e a Vivo. As duas primeiras não renovaram o contrato, mas a Vivo manteve o acordo. Os planos são de oferecer o serviço em larga escala no mercado, principalmente para os fabricantes e operadoras de telefonia, diz Marcelo Oliveira, diretor comercial. “Estamos negociando com duas empresas e esperamos

assinar o contrato até junho”, diz.

Na logística reversa de lixo eletrônico, a ferramenta desenvolvida pela empresa monitora via web mais de 10 mil pontos de coleta de produtos. O cliente digita login e senha para entrar no sistema e fazer o pedido de retirada do material. Nessa operação, são realizadas entre 1,5 mil e 2 mil coletas por mês. O volume consolidado é levado para a planta de São José dos Campos, que tem capacidade para receber e triturar 88 toneladas por mês de produtos eletroeletrônicos.

O salto da logística reversa dos Correios foi significativo nos últimos cinco anos. Em 2005, foram recepcionados 100 mil objetos, com receita de R\$ 4 milhões. Em 2010, a movimentação cresceu para 2,7 milhões de objetivo, gerando R\$ 67 milhões em faturamento. “O mercado amadureceu e as marcas brigam pelo posicionamento dos seus

produtos a partir da melhoria do serviço de pós-venda”, comenta José Furian Filho, diretor comercial da estatal.

Em 2010, os Correios ampliaram a cobertura do e-Sedex para 205 municípios. Para maio, está previsto o início dos testes com a modalidade logística reversa simultânea em agência, que terá a participação de 20 empresas de comércio eletrônico e de telefonia em cem cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Goiás, Paraná e Bahia. A partir do segundo semestre o serviço será ampliado para todo o país. Nessa oferta, a troca do produto é feita na agência dos Correios.

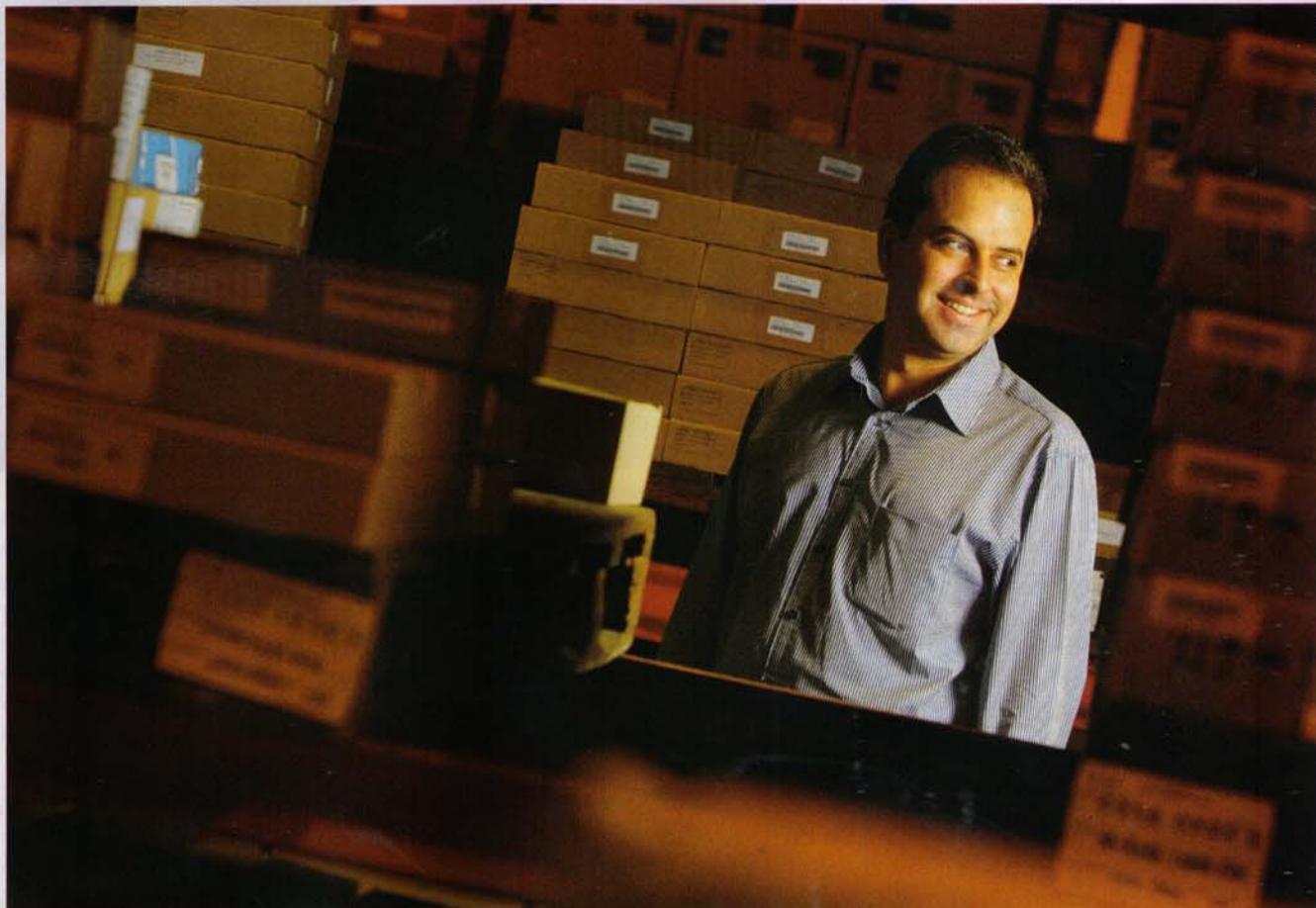
Na TGestiona, do grupo Telefônica, a decisão de montar uma empresa de logística foi tomada após a atividade de movimentação de produtos ter contribuído com metade da receita de R\$ 205 milhões registrada em 2010. Entre os meses de fevereiro e agosto,

foram recolhidos mais de 1 milhão de equipamentos. Ativa desde março, a TGestiona Logística trabalha com eletroeletrônicos, tem uma carteira de 15 clientes e um planejamento estratégico de crescimento de 15% ao ano.

A operação de logística reversa ainda é pouco representativa nos negócios da nova companhia – gira em torno de 10% a 15% –, mas a participação tende a aumentar quando as empresas enxergarem valor neste tipo de operação, diz Clovis Travassos, diretor-geral da TGestiona. “Isso vai acontecer quando a logística reversa for integrada ao negócio.”

Para dar suporte às suas atividades, a TGestiona Logística possui quatro centros de distribuição em Barueri (SP), Curitiba, Porto Alegre e Jaboatão dos Guararapes, região metropolitana do Recife. Está presente em mais dez unidades dos clientes (operação inhouse).

**Clovis Travassos, da TGestiona: perspectiva de expansão nos próximos anos**



LUIS USHERBIRA / VALOR