

EDIÇÃO  
INFORMATIVA  
DA CNT

# CNT

ANO XVI  
NÚMERO 188  
ABRIL 2011

## TRANSPORTE ATUAL



# Ação pela cidadania

**Sest Senat atinge marca histórica de atendimentos em 2010 e fortalece sua missão de melhorar a vida do trabalhador em transporte**



LEIA ENTREVISTA COM O PESQUISADOR **PAULO ROBERTO LEITE**

“A logística reversa se ocupa do equacionamento do retorno de não consumidos, passando pela coleta, por diversas regiões e sele

ENTREVISTA

PAULO ROBERTO LEITE

# Ganho econômico e

■ POR CYNTHIA CASTRO

**A**gregar valor econômico, ambiental e de melhoria da imagem da empresa são algumas vantagens que podem ser proporcionadas pela logística reversa. Basicamente, esse conceito pode ser aplicado no retorno de produtos ao longo da cadeia produtiva. Tanto no caso de devoluções de clientes por algum defeito ou outro motivo (logística reversa pós-venda), como em relação aos produtos que chegam ao final de sua vida útil (logística reversa pós-consumo). Com a aprovação da Política Nacional de Resíduos Sólidos, no ano passado, torna-se mais necessário que as empresas e a sociedade em geral conheçam sobre o assunto para que os planos de ações sejam de fato colocados em prática. No mês de março, o CLRB (Conselho de Logística Reversa

do Brasil) promoveu em São Paulo o II Fórum Internacional e Expo de Logística Reversa, que reuniu representantes brasileiros e internacionais. A seguir, leia a entrevista com o presidente do CLRB, o professor e pesquisador da Universidade Mackenzie, Paulo Roberto Leite. Engenheiro e mestre em administração de empresas, ele é autor do livro “Logística Reversa - Meio Ambiente e Competitividade”, lançado em 2003 e atualizado em 2009.

**Muitas pessoas ainda não estão familiarizadas com o termo logística reversa. Como o senhor explicaria?**

A logística reversa basicamente se ocupa do equacionamento do retorno de produtos que foram ou não consumidos. É o equacionamento desse retorno, passando pela coleta, por

diversas regiões, selecionando esses produtos e levando a áreas de destino adequadas, seja para reaproveitamento, reciclagem ou remanufatura. Ou mesmo dando a destinação final. Essa ideia não é só ambiental, mas pode agregar valor econômico ao produto, valor de prestação de serviço, melhor imagem empresarial. Uma empresa tem várias possibilidades de agregar valor ao produto que retorna. Não é só valor econômico, mas de imagem.

**Ao falarmos do retorno de produtos que não foram consumidos, estamos falando, por exemplo, de devoluções do comércio?**

Por exemplo, compra pela Internet. Entre 5% a 10% do que é vendido pela Internet volta. Uma média de 5% a 6% do que está no varejo não foi consumi-

do e volta também, podendo ser até mais. Produtos que estão fora de moda, que não giraram ou têm pequenos defeitos, os que não foram consumidos. É o retorno ao longo da cadeia, que envolve fabricante, varejista. Ainda dentro desses produtos que não foram consumidos e estão inseridos na logística reversa, temos aqueles que estão na garantia e precisam de assistência técnica. Eles retornam, e é necessária toda uma logística reversa por trás disso para poder satisfazer uma prestação de serviço com o cliente, para fidelizá-lo, mantê-lo contente e poder até suscitar novas compras daquela marca. Isso é o que chamamos de logística reversa de pós-venda.

**E temos também a logística reversa de pós-consumo?**

A logística reversa de pós-

produtos que foram ou  
acionando esses produtos”

ARQUIVO PESSOAL

# ambiental



consumo trata daqueles produtos que já foram usados, que estão no final da vida útil ou que o próprio utilizador não vê mais interesse em tê-lo funcionando. Um telefone celular antigo que não foi trocado. Não necessariamente o aparelho deixou de funcionar, mas mercadologicamente o telefone acabou para o consumidor. Deveria retornar, mas não volta. Na realidade, não voltam 2% dos celulares que vão para o mercado. A mesma coisa para computadores que não são mais usados. Há estimativas de que retorna uma quantidade ínfima. Tem crescido assustadoramente o número desses equipamentos que param de ser utilizados. Certamente, eles vão ficando por aí. Não se sabe onde, mas serão descartados em algum lugar. Quando é um objeto

pequeno fica dentro de casa, quando é grande - como uma geladeira, uma televisão - ninguém sabe o que fazer com ele.

## **De que forma a logística reversa se apresenta como uma oportunidade de ganhos?**

Ganhos econômicos, por exemplo. Retornando um aparelho - um produto durável ou não -, você aproveita componentes ou a matéria-prima e reutiliza, por meio da reciclagem ou remanufatura. Essa reutilização certamente economiza custos com matérias-primas virgens. O telefone celular é um exemplo péssimo porque tem plástico e muito pouco de outros produtos. O reaproveitamento é mínimo. Mas podemos citar a bateria de automóvel. Ela retorna e é toda reaproveitada. Volta para o mercado

novamente como bateria de automóvel. Basicamente, 100% são reaproveitáveis, e 90% das baterias de automóvel do Brasil são baterias que foram reaproveitadas. A lata de alumínio é a mesma coisa e outros produtos que estão sendo recuperados. O óleo lubrificante retorna como óleo lubrificante. Vidro, metais.

## **Quais exemplos dos outros ganhos da logística reversa o senhor citaria?**

No caso do ganho de prestação de serviços, você manda um computador para ser consertado. Se em vez de um mês, levar cinco dias, com uma logís-

tica reversa bem montada, com assistência técnica bem localizada e sistemas velozes de resposta, o cliente vai ficar contente. Ele vai pensar: “essa empresa me deu satisfação e vou continuar comprando dela”. É uma forma de fidelizar clientes, de prestação de serviço que garante a imagem da marca.

## **E ainda tem a agregação ambiental no caso do pós-consumo?**

Algumas vezes, a gente vê as empresas tentando buscar algum produto que não retorna naturalmente. Não fazer isso poderá riscar sua reputação,



sua marca. Eventualmente, componentes de seus produtos poderão não ser bem utilizados e as empresas se protegem. Mas tudo isso acontece ainda de forma embrionária. Você não vê proativamente um número grande de empresas trabalharem nesse sentido, pela questão ambiental, porque o custo individual de uma empresa é muito grande. Ela não vai querer sozinha trazer todos os celulares, por exemplo. O retorno disso é muito baixo e custa caro. Em alguns raros casos, há proatividade ecológica. Por causa da ISO 14000, por exemplo, a empresa não quer ter passivos ambientais e tenta realizar isso sozinha.

**E nos casos em que não há o retorno natural, torna-se mais importante haver legislação que obrigue?**

Todos os produtos que não retornam de forma natural, com vantagens econômicas para a empresa, requerem um fator modificador. Quando não vêm naturalmente, tem de ter legislações. O fator legislativo vai mudar significativamente a condição de mercado. Pneu, por exemplo, era inservível até haver legislação no Brasil. Era um produto que ninguém queria e todo mundo jogava fora. Hoje, depois da legislação que

obriga a cadeia industrial a cuidar do retorno de pneus, e deu tecnologicamente uma condição para que isso se efetivasse, o pneu usado passou a ser um bem de valor. Mas quando o produto não tem valor agregado econômico suficiente para garantir o seu reaproveitamento e rentabilidade em todas as fases, desde a coleta até o reaproveitamento, precisa subsidiar para trazer o produto de volta. Uma parcela do reaproveitamento vai ser utilizada como amenização dos custos totais da empresa, mas normalmente não vão pagar esses custos totais. Porque se o fizessem, eles retornariam naturalmente.

**O senhor saberia dizer algumas quantidades de produtos produzidas no Brasil que podem ser reaproveitadas, por meio da logística reversa?**

Garrafa pet é um produto bem utilizado e retorna com certa porcentagem no Brasil - 30%, 40%, 50%. Os plásticos, de forma geral, retornam pouco - 15%. Mas isso não elimina o problema causado nas enchentes, nos entupimentos, com as garrafas pet que a gente vê nos rios. Hoje se produz mais de 20 bilhões de garrafas pet por ano no Brasil. São 15 bilhões de tetrapak por ano. E 14 ou 15 bilhões



**LEGISLAÇÃO** Cadeia produtiva deve se o

**“Uma empresa tem várias possibilidades de agregar valor ao produto que retorna. Não é só valor econômico, mas de imagem”**

de latas de alumínio. Mas a lata volta sozinha porque tem alto valor agregado. Quando a empresa tem uma vantagem econômica interessante, ela vai buscar e melhora o nível de retorno.

**A Política Nacional de Resíduos Sólidos, aprovada no ano passado, trata principalmente da logística reversa pós-consumo. O que ela vai mudar?**

Ela dá a todos os produtos a direção de que, se não há o retorno de forma natural, é necessário que a cadeia produtiva se organize para proporcionar esse retorno e destinação correta. O que se entende por destinação correta é obedecer a certa hierarquia - até econômica - de reaprovei-



e organizar sobre retorno de produtos

## “Pneu, por exemplo, era inservível até haver legislação no Brasil”

tamento desses produtos. Isso distinguindo entre resíduos sólidos e rejeitos. Rejeito seria aquilo que iria para aterro sanitário. E resíduos seriam tratados em diversas etapas e com possíveis reaproveitamentos, até serem transformados em rejeitos que irão para aterros sanitários.

### E nessa proposta entram todos os produtos?

A ideia da diretriz da política são todos. Mas, na realidade, como uma política nova, ela elege meia dúzia - alguns que já estão relativamente organizados e outros não - para que realmente se organizem. Os produtos são pneus, óleos lubrificantes, as pilhas e baterias, embalagens vazias de agrotóxicos. Esses estão relati-

vamente organizados porque já havia legislação. Entram agora, como novidade, as lâmpadas fluorescentes de mercúrio e os eletroeletrônicos, que se constituem um grande bloco de lixo eletrônico, que está crescendo assustadoramente no mundo todo e no Brasil. Se lembrar que em 1994 não tínhamos telefone celular, e hoje temos uma produção de 80 milhões por ano no Brasil.

### É uma legislação positiva?

Extremamente inteligente, a meu ver. Faz com que empresas, setores, cadeia produtiva proponham um plano para fazer tudo isso. Se a legislação colocasse o plano, poderia não ser exequível e entraria nas leis que não pegam. O Ministério do Meio Ambiente está solicitando

que as cadeias produtivas apresentem os seus planos de logística reversa. E há comitês executivo e orientador, formados por diversos ministérios, que poderão dar consultorias e autorizar acordos setoriais sobre como esse processo vai acontecer. Se não houver plano, por parte da cadeia produtiva, o governo vai propor um plano setorial de logística reversa. Esse plano vai se transformar depois em um acordo setorial.

### Em março, o CLRB realizou o 2º Fórum Internacional e Expo de Logística Reversa. Qual balanço o senhor faz?

Foi muito positivo, com a participação de integrantes interessantes, como o convidado do Ministério do Meio Ambiente, que nos colocou de forma bem clara a Política Nacional de Resíduos Sólidos, entre vários outros participantes. O fórum foi complementado com a exposição. Empresas que estão no mercado, os prestadores de serviço estavam presentes. Também tivemos um número de cases maior que o fórum anterior. E separamos as áreas de pós-venda e pós-consumo porque os interesses dos participantes se dividem dessa forma. Alguns eram mais ligados a parte comercial, do pós-venda, e outros, à sustentabilidade, no pós-consumo.

### O senhor citaria alguns cases interessantes?

Os Correios, por exemplo, apresentaram a logística reversa de pós-venda. Tivemos também a Philips, o Grupo Pão de Açúcar e outros cases interessantes, como o de uma empresa da área de prestação de serviço, a Chame o Gênio. Ela atua com empresas de eletrônicos, prestando serviço para ajudar clientes que não entendem manuais, por exemplo. E assim tenta evitar a logística reversa pós-venda desnecessária. Muitos produtos que o consumidor devolve achando que estão com defeitos, na realidade, não estão. A CNI (Confederação Nacional da Indústria) levou sua visão sobre a Política Nacional de Resíduos Sólidos e vimos também a visão governamental.

### Como foi a participação da Proeurope - entidade de coordenação dos programas de gestão de resíduos sólidos de mais de 30 países da Europa e o Canadá?

Ela deu uma visão ampla desse mercado, das dificuldades dos planos de gestão de resíduos sólidos implementados, mostrou os países que estão mais avançados. Conhecer esses modelos é muito importante. Percebemos que há várias alternativas e muitas podem ser utilizadas nos diversos planos setoriais que serão estabelecidos no Brasil. ●