

## ANÁLISE DA LOGÍSTICA REVERSA UTILIZADA POR UMA EMPRESA DE PERFUMARIA E COSMÉTICOS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA FRANQUIA NA CIDADE DE CANGUÇU/RS

SILENE PESTANA CARVALHO<sup>1</sup>;  
LEONARDO CASSIANO KLAUS<sup>2</sup>, EDUARDO ANGELIN<sup>3</sup>;  
PATRÍCIA COSTA DUARTE<sup>4</sup>

<sup>1</sup>UFPel – [s.p-1995@hotmail.com](mailto:s.p-1995@hotmail.com)

<sup>2,3</sup>UFPel – [leocklaus@gmail.com](mailto:leocklaus@gmail.com), [eduardoangelin.pl@gmail.com](mailto:eduardoangelin.pl@gmail.com)

<sup>4</sup>UFPel – [pcduarte\\_rs@yahoo.com.br](mailto:pcduarte_rs@yahoo.com.br)

### 1. INTRODUÇÃO

Cada vez mais empresas têm se preocupado com os impactos causados pelo descarte incorreto de seus produtos, principalmente para se adequar aos fatores legais, sociais e ambientais (LEITE, 2009). Neste cenário, a logística reversa vem conquistando atenção de muitas empresas, já que permite a integração das atividades, ajudando as empresas que buscam atuar de maneira sustentável e ao mesmo tempo agregando valor a sua marca (MARAVIESKI, 2009).

As embalagens geralmente são usadas para acondicionar os produtos, elas ajudam na conservação dos mesmos, além de deixá-los mais atraentes para o consumidor, elas carregam consigo informações importantes além de facilitarem o transporte do mesmo (MMA, MEC, IDEC, 2005). Porém, o grande problema é que após serem utilizadas elas acabam indo parar no lixo, e no setor de perfumaria e cosméticos as embalagens representam um impacto muito significativo, pois existe uma grande variabilidade de tipos de frascos, caixas de papel/papelão, sacos, potes, entre outros, que são utilizados para acondicionar os produtos. No caso de perfumaria e cosméticos, as embalagens são descartadas muitas vezes ainda contendo resíduos dos produtos dentro, o que aumenta ainda mais os danos ambientais. Por isso é de extrema importância que essas embalagens retornem pelos canais reversos para que assim possam ser recicladas e reinseridas ao ciclo produtivo (CETESB; ABIHPEC, 2012).

Neste contexto, o objetivo geral deste trabalho é analisar como funciona a logística reversa utilizada por uma empresa de perfumaria e cosméticos, a fim de compreender como funcionam esses canais reversos na franquia da Cidade de Canguçu/RS.

### 2. METODOLOGIA

Como já delimitado anteriormente, o objetivo deste trabalho é analisar o funcionamento da logística reversa utilizada por uma empresa de perfumaria e cosméticos. Portanto, essa pesquisa pode ser classificada como qualitativa, pois ela não se preocupa com números, somente em se aprofundar na compreensão

de alguma questão dentro de uma organização (GERHARDT E SILVEIRA, 2009). É classificada como uma pesquisa exploratória, seguida por um estudo de caso, ela é exploratória porque busca fazer uma pesquisa para se familiarizar com o problema, e é estudo de caso, pois vai procurar analisar uma unidade da empresa em questão, onde se fará uma análise das informações coletadas por meio de entrevistas com gerente, e documentos disponíveis pela empresa (GIL, 1991).

Para a realização deste trabalho primeiramente foi feito um levantamento bibliográfico, com o intuito de explorar mais sobre o assunto e dar embasamento a pesquisa, foi realizado através da leitura de livros e artigos. Para atender ao objetivo do trabalho, é necessário primeiramente conhecer mais sobre o programa de reciclagem de embalagens que a empresa realiza, para isso foi feito uma pesquisa no website disponível pela empresa, onde constam informações sobre o programa e, além disso, se realizou uma entrevista com a gerente da unidade da empresa que será analisada. A entrevista também auxiliou na análise de como funcionam esses canais reversos na franquia da Cidade de Canguçu/RS, além dela, foi observado por certo tempo o encaminhamento desses produtos que retornam pelos canais reversos.

A entrevista foi aberta, onde foram criadas algumas questões como base, e então a gerente poderia falar o que mais desejasse. Essa entrevista foi gravada e posteriormente transcrita, para obter um melhor aproveitamento de todas as respostas.

A empresa que foi escolhida para a realização deste trabalho, já possui um sistema de logística reversa em funcionamento e possui várias lojas físicas, ou seja, franquias por todo o país. Então, será feita uma análise do funcionamento do programa de reciclagem de embalagens que a empresa realiza, onde se realizará um estudo de caso em uma de suas franquias, que fica localizada na Cidade de Canguçu/RS.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Segundo a gerente, o programa de reciclagem que a empresa realiza é muito forte e intensificado pela marca, porém ele não é muito divulgado, pois a empresa não faz somente para ser reconhecida, mas também para ajudar o meio ambiente. Foi perguntado se a empresa informava aos clientes sobre o programa, e foi dito que sempre que possível eles avisam aos clientes para trazerem suas embalagens vazias. Quanto aos incentivos, foi informado que, para quem trouxer suas embalagens, são entregues pela empresa algumas amostras de novos produtos, como perfumes, cremes, entre outros. Às vezes, a empresa lança algumas promoções, por exemplo, em maio de 2017 eles tiveram a promoção de troca de embalagens vazias por um produto novo de maquiagem, assim dando um incentivo a mais para as pessoas levarem as suas embalagens.

Os clientes levam as embalagens vazias e depositam no ponto de coleta, que fica dentro da loja. Então, os clientes vão depositando nesse recipiente as embalagens, lembrando que podem ser descartadas também embalagens quebradas ou com resíduo dentro. Após algum tempo, quando tiver juntado certa quantidade de produtos, a gerente recolhe e separa cada material, o vidro, o

plástico e o papel, eles são separados e colocados nas mesmas caixas que vieram os produtos novos. Essas caixas são lacradas e identificadas, por exemplo a que possuir vidro, será colocado um papel em cima da caixa informando que contém vidro, e assim por diante.

O recolhimento das embalagens é realizado por um caminhão, o mesmo que traz os produtos novos já leva os recipientes vazios, ou seja, a empresa não tem custo adicional por isso. Mas ele não passa em todas as cidades, nem em todas as lojas, e nessa franquia de Canguçu/RS, por exemplo, ele não passa, por ser uma cidade pequena e a entrega ser de pequeno volume. Então, ele passa em Pelotas/RS que é uma cidade vizinha, que fica a aproximadamente 54 km de Canguçu/RS e faz o recolhimento. Para cada região, existe uma supervisora, que fica responsável por levar os produtos das lojas em que o caminhão não passa e recolher os recipientes vazios e levar até onde o caminhão passará.

Os dias em que o caminhão passa por mês é programado, mas não foi possível ter acesso à informação. As embalagens, que são enviadas, são pesadas e emitidas notas fiscais para que fique em ordem, quantos quilos de cada material saiu da loja. Esse caminhão leva os produtos a serem reciclados para um ponto de coleta, que fica localizado em Curitiba/RS, e entrega para cooperativas de catadores homologadas à empresa, além de Curitiba/RS existem outras cooperativas em outras regiões do Brasil, por exemplo, em São Paulo. Hoje, a empresa conta com 21 cooperativas de catadores que trabalham com a reciclagem, engajadas nesse programa, beneficiando mais de 900 pessoas que trabalham nessas cooperativas.

O mais interessante desse programa de reciclagem que a empresa realiza, é que ela faz essa campanha, mas não recebe dinheiro nenhum por isso. Ela doa todas as embalagens recolhidas para as 21 cooperativas de reciclagem, assim além de ajudar na geração de renda desses catadores, ela garante que os materiais terão um destino adequado, sendo reciclados e reinseridos em novos ciclos produtivos.

#### 4. CONCLUSÕES

Os objetivos propostos neste trabalho foram atendidos, uma vez que foi possível entender como funciona o programa de reciclagem de embalagens que a empresa realiza, através da análise do funcionamento em uma franquia da rede, e assim foi possível compreender como são separados e encaminhados esses produtos pelos canais reversos.

A única observação que se pode ressaltar aqui é que, em entrevista com a gerente, ela falou que a empresa sempre procura informar aos clientes sobre o programa, para que os mesmos levem suas embalagens para o descarte. Porém, durante o tempo em que foi observada a franquia, ninguém foi avistado falando a respeito disso com clientes, e antes do trabalho, não havia conhecimento sobre o programa por parte dos integrantes do grupo.

Após esse trabalho pode-se concluir que o programa é muito interessante, pois além de dar um destino adequado às suas embalagens, a empresa ajuda

essas cooperativas de catadores, o que gera renda para mais de 900 pessoas. No entanto, falta divulgação do mesmo, e caso fosse mais divulgado, provavelmente daria um maior retorno.

Esse trabalho pode contribuir para que outras empresas possam se inspirar e tentar a implantação de um sistema como esse. Pois desde 2010 já se tem uma legislação sobre os resíduos sólidos, onde aborda a responsabilidade compartilhada, que é a Lei de nº 12.305/2010, ela dedica especial atenção à logística reversa e as embalagens (SINIR, 2017). Portanto é muito importante a empresa dar um destino adequado às suas embalagens.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CETESB; ABIHPEC, 2012. **Guia Técnico Ambiental da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos.** Disponível em <<http://www.abihpec.org.br/novo/wp-content/uploads/2012/07/higiene.pdf>>. Acesso em 16 jul 2017.

GERHARDT, T.E.; SILVEIRA, D.T. **Métodos de Pesquisa.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos, 1946. **Como elaborar projetos de pesquisa /** Antônio Carlos Gil. 3. ed. São Paulo : Atlas, 1991.

LEITE, Paulo Roberto. **Logística reversa: meio ambiente e competitividade.** 2º Edição São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

MARAVIESKI, Vinicius Carvalho. **Caracterização da Logística Reversa de Pallets em Indústrias de Alimentos e Bebidas no Estado do Paraná.** 2009. Dissertação (Pós-Graduação em Engenharia de Produção) - Campus de Ponta Grossa, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, UTFPR, 2009.

CONSUMO SUSTENTÁVEL: **Manual de educação.** Brasília: Consumers International/ MMA/ MEC/ IDEC, 2005. 160 p.

MMA, 2017. **Ministério do Meio Ambiente.** Disponível em <<http://www.mma.gov.br/informmma/item/7656-reciclagem>> . Acesso em jun 2017.

SINIR, **Acordo Setorial de Embalagens em Geral,** 2017. Disponível em <<http://www.sinir.gov.br/web/gues/embalagens-em-geral>>. Acesso em: 20 maio 2017.