

FACULDADE EVANGÉLICA DE RUBIATABA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**LOGÍSTICA REVERSA: PRINCIPAIS PRÁTICAS DA EMPRESA “O
BOTICÁRIO”**

HÉLIDA RHAYANE VICTOR

RUBIATABA

2020

HÉLIDA RHAYANE VICTOR

**LOGÍSTICA REVERSA: PRINCIPAIS PRÁTICAS DA EMPRESA “O
BOTICÁRIO”**

Trabalho de conclusão de curso apresentado a Faculdade Evangélica de Rubiataba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^ª. Ma. Gilda Nascimento

RUBIATABA

2020

FOLHA DE APROVAÇÃO

LOGÍSTICA REVERSA: PRINCIPAIS PRÁTICAS DA EMPRESA “O BOTICÁRIO”

Trabalho de conclusão de curso apresentado a Faculdade Evangélica de Rubiataba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

BANCA EXAMINADORA

Membros componentes da Banca Examinadora

Presidente e Orientadora: Prof^a. Ma. Gilda Aparecida Nascimento
Faculdade Evangélica de Rubiataba

Membro Titular: Prof. Me. Francinaldo Soares de Paula
Faculdade Evangélica de Rubiataba

Membro Titular: Prof^a. Ana Cláudia C. F. Castro
Faculdade Evangélica de Rubiataba

A Deus, que nos criou e foi criado nesta tarefa. Seu fôlego de vida em mim foi meu sustento e me deu coragem para questionar realidades e propor sempre um novo mundo de possibilidades.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais e irmãos, que me incentivaram nos momentos difíceis e compreenderam a minha ausência enquanto eu me dedicava à realização deste trabalho.

Aos meus professores, em especial à professora Ma. Gilda Aparecida Nascimento, pelas correções, ensinamentos e orientação, o qual me permitiu apresentar um bom desempenho no meu processo de formação profissional.

*“No mundo dos negócios todos são pagos em duas moedas: dinheiro e experiência.
Agarre a experiência primeiro, o dinheiro virá depois”.*

Harold Geneen

RESUMO

LOGÍSTICA REVERSA: PRINCIPAIS PRÁTICAS DA EMPRESA “O BOTICÁRIO”

O objetivo desse trabalho é conhecer as práticas de logística reversa da empresa O Boticário, com o intuito de compreender alguns métodos que a empresa passou a adotar para obter melhor desempenho. Para isso foi utilizada a análise do relatório de sustentabilidade do ano de 2018. Nessa análise, optou-se pelos seguintes aspectos: sustentabilidade ambiental, ecoeficiência, gestão e a logística reversa. Na metodologia foi utilizada a abordagem qualitativa, e a pesquisa descritiva, que tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno. O objetivo é analisar as práticas de logística reversa realizada pela empresa O Boticário. E os objetivos específicos são: compreender os processos da logística reversa por meio da revisão bibliográfica; identificar no relatório de sustentabilidade de 2018, as práticas de logística reversa desenvolvida pela empresa O Boticário. O trabalho teve como fonte de pesquisa artigos científicos, fazendo referências a autores da área de logística no geral. Pode-se perceber a relação entre as práticas da logística reversa em virtude das normatizações e legislações que determinam tal prática.

Palavras-chave: Logística Reversa; Ecoeficiência; Sustentabilidade.

ABSTRACT

REVERSE LOGISTICS: MAIN PRACTICES OF THE COMPANY "O BOTICÁRIO"

The objective of this work is to know the reverse logistics practices of the company O Boticário, in order to understand some methods that the company started to adopt to obtain better performance. For this, the analysis of the 2018 sustainability report was used. In this analysis, the following aspects were chosen: environmental sustainability, eco-efficiency, management and reverse logistics. In the methodology the qualitative approach was used, and the descriptive research, which has as main objective the description of the characteristics of a given population or phenomenon. The objective is to analyze the reverse logistic practices realized by O Boticário. And the specific objectives are: understand the processes of reverse logistics through literature review; identify in the 2018 sustainability report, the reverse logistic practices developed by the company O Boticário. The research was based on scientific articles, making references to authors in the logistics area in general. The relationship between reverse logistics practices can be seen by virtue of the regulations and laws that determine such practice.

Keywords: Reverse Logistics; Ecoefficiency; Sustainability.

Traduzido por Marise de Melo Lemes, graduada em Letras Modernas com habilitação em Língua Portuguesa/Língua Inglesa, pela FAFISP – Faculdade de Filosofia do Vale de São Patrício, UniEvangélica, Ceres-GO.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Análise do ciclo de vida.....	20
Quadro 2. Práticas de logística reversa	27

LISTA DE ABREVIações

PNRS	-	Política Nacional dos Resíduos Sólidos
ISO	-	Organização Internacional de Padronização
PEV	-	Postos de Coleta Voluntária
ACV	-	Análise do Ciclo de Vida do Produto
CONAMA	-	Conselho Nacional do Meio Ambiente
SGA	-	Sistema de Gestão Ambiental
ART.	-	Artigo
GRI	-	Global Reporting Initiative

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
1.1 Logística reversa	14
1.2 Ecoeficiência	16
1.3 Sustentabilidade ambiental	17
1.4 Gestão na cadeia de suprimento	17
1.5 Aspectos legais: normas e regulamentações da logística reversa	18
2. REFERENCIAL METODOLÓGICO	22
3. ANÁLISE DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
REFERÊNCIAS	31

INTRODUÇÃO

A preocupação ambiental é crescente nos últimos anos, diversas empresas preocupadas com a maximização de sua produção e lucros utilizam de forma irresponsável os recursos naturais nessa mesma proporção. Todavia, essas atividades ao longo dos anos tornaram-se insustentáveis, o que trouxe a discussão caminhos a serem adotados pelas empresas para minimizar os impactos ao meio ambiente.

A conscientização das empresas quanto esse impacto, e como seus processos produtivos acarretam impactos significativos ao meio ambiente, afetando até mesmo as gerações futuras, efetivaram a busca por processos sustentáveis. Sendo assim, o foco de algumas empresas está direcionado à busca de soluções para atenuar esses impactos ambientais gerados.

O Boticário buscando consolidar essa preocupação ambiental passou a adotar métodos para obter um melhor desempenho, do qual podemos citar as práticas de logística reversa.

As práticas ou atividades de logística reversa e de sustentabilidade ambiental são impulsionadas por exigências legais, ou normativas, por exemplo: a PNRS (Política Nacional dos Resíduos Sólidos), que é o principal marco no Brasil e as ISO 14001 e 14040. Essas normatizações contribuíram para aumentar a exigência dos consumidores, as responsabilidades das empresas, a diminuição do ciclo de vida dos produtos e também aumento da devolução dos produtos.

Após a promulgação da Política Nacional dos Resíduos Sólidos (PNRS) em 2010, as práticas de logística reversa passaram a ser abordadas com mais assiduidade nos relatórios de sustentabilidade das empresas.

Os principais fatores motivadores da adoção de práticas ambientais são a legislação, regulamentação de mercado e fatores relacionados à competitividade dos negócios, como a melhoria da imagem ambiental e a possibilidade de redução de custos.

Assim, como nos processos produtivos diretos, a logística reversa faz o planejamento, implementa e controla o fluxo inverso ao fluxo direto, procurando agregar valor a esses produtos. Tanto para vida pessoal quanto profissional, a logística reversa é sem dúvida importante, pois, é uma área que tem a função de gerenciar e operacionalizar o retorno de bens materiais após sua venda e consumo.

Na Administração e demais áreas é crescente a preocupação com o meio ambiente e com a sociedade, o que tem colocado a logística reversa e as práticas de sustentabilidade em destaque nos últimos anos, atuando como um fator diferencial para as empresas.

A implementação da logística reversa traz uma série de impactos positivos para o meio ambiente, a sociedade e a economia. Ao fazer uma eficiente gestão dos resíduos sólidos, as empresas acabam por diminuir o desperdício de recursos provenientes na natureza. Aquela embalagem que seria descartada após o consumo, por exemplo, pode ser reaproveitada. A problemática que o trabalho traz, é se a adoção da logística reversa auxilia o grupo O Boticário a alcançar suas metas de sustentabilidade? Hoje, os consumidores estão mais exigentes e priorizam a sustentabilidade na hora de escolher o produto que vai comprar e qual organização de origem. Por ser uma questão de grande abrangência demonstra a justificativa para tal pesquisa.

Desta forma, definiu-se como objetivo: identificar as práticas de logística reversa realizada pela empresa O Boticário. Os objetivos específicos são: compreender os processos da logística reversa. Identificar no relatório de sustentabilidade de 2018 as práticas de logística reversa desenvolvida pelo O Boticário.

Logo, o trabalho ficou assim estruturado: A fundamentação teórica sobre logística reversa, os aspectos legais e a cadeia de suprimentos verde apresentado no capítulo I, em seguida o referencial metodológico no capítulo II. No capítulo III a análise do relatório de sustentabilidade 2018 do Grupo O Boticário.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esse capítulo apresenta um breve estudo sobre logística reversa no âmbito empresarial, abordando a sua conceituação e os aspectos gerais das normatizações e legislação que envolvem práticas de Gestão Ambiental, tais como: Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) e as normatizações ISO 14001 e 14040 e as suas barreiras de implantação e a cadeia de suprimento.

A logística está presente em inúmeras atividades, visto que todos os bens de consumo que são utilizados pelo homem necessitam desse processo logístico para que estejam assim os objetos prontos para consumo. Nesse interim, entende que logística é colocar determinado produto certo na hora certa, em local certo e ao menor custo possível (NOGUEIRA, 2018).

Castiglioni; Mattos (2017, p. 21) descreve:

Logística é o processo da cadeia de abastecimento que planeja, implementa e controla o fluxo de bens e serviços e as informações relacionadas, do ponto de origem ao ponto de consumo, de maneira eficiente, buscando satisfazer às necessidades do cliente. O conceito fundamental e moderno da Logística é a arte de administrar o fluxo de materiais e produtos, da fábrica até o cliente final, com o menor custo e tempo. A Logística é o sistema de planejamento, implementação e controle do fluxo e armazenagem de materiais, serviços e informações feitos com eficiência e rapidez desde o ponto de origem até o ponto de consumo com o objetivo de atender as exigências dos clientes.

As empresas buscam desenvolver e aperfeiçoar seu processo logístico visando obter um bom desempenho em suas atividades, além de ganhar vantagem competitiva sustentável. Assim, a logística trata sobre o gerenciamento do produto até o consumidor, no entanto, a logística reversa trabalha com a atuação oposta, ou seja, o retorno desses bens pós consumo.

Destaca que após a publicação da PNRS a logística reversa teve destaque, por haver um acordo setorial estabelecido para que fosse implantada uma responsabilidade compartilhada quanto ao ciclo de vida do produto.

Compreende-se como logística reversa a área da logística empresarial que planeja, opera e controla o fluxo e as informações logísticas correspondentes, do retorno dos bens de pós-venda e de pós consumo ao ciclo de negócios ou ao ciclo produtivo, por meio dos canais de distribuição reversos, agregando-lhes valores de

diversas naturezas: econômico, de prestação de serviços, ecológico, logístico, de imagem corporativa, dentre outro (LEITE, 2009).

Portanto, a logística reversa, por meio de sistemas operacionais diferentes em cada categoria de fluxos reversos, tem como objetivo tornar possível o retorno dos bens ou de seus materiais constituintes ao ciclo produtivo ou de negócios

1.1 Logística reversa

A logística reversa é um ramo da logística que remete para a movimentação de um determinado produto, desde o ponto onde foi consumido até o ponto onde foi produzido. A logística reversa tem como objetivo reaproveitar alguns resíduos sólidos, diminuindo a necessidade de utilizar matéria-prima, reduzindo conseqüentemente o impacto ambiental com isso a logística pode ser definida como ciência.

Os processos de logística reversa ainda são muito embrionários, e as empresas não possuem a consciência necessária para capturar as oportunidades e a lucratividade proporcionada pela atividade de logística reversa (LEITE, 2012);

Em relação à tecnologia, a tendência é que se acelere ainda mais. Assim, é possível às empresas utilizarem extensivamente modelagem, simulação e sistemas de informação adaptativos e de resposta rápida, tudo por meio de processos e equipamentos de última geração.

Na era da informação, é imprescindível dispor de um sistema de medida e avaliação do desempenho já que a velocidade com que as coisas acontecem e mudam é muito maior do que há algum tempo. Nas empresas de serviços, essa necessidade é ainda maior, pois dependem muito mais da informação do que as empresas manufatureiras (LEITE, 2012).

Muitas empresas não visualizam oportunidades de negócios geradas pela adoção das práticas de logística reversa e, nesse quesito, são raros os casos dessa ação. No entanto, hoje, as empresas estão percebendo que surgiu um novo cenário, e que elas necessitam estar preparadas para tal (LEITE, 2012).

Como a logística reversa é uma área de desenvolvimento recente, é perfeitamente explicável o fato dos procedimentos operacionais e técnicas de fluxos reversos não estarem totalmente estabelecidos no âmbito das organizações (XAVIER; CORREA, 2013).

A logística reversa é uma operação integrada para cuidar de suprimentos e distribuição de produtos de forma racionalizada; ela não foi originalmente desenvolvida para atender às demandas da sustentabilidade ambiental, mas para resolver questões referentes às devoluções de produtos. Com o passar dos anos, o tema ficou mais abrangente e passou também a envolver questões de sustentabilidade ambiental, ciclo de vida do produto, imagem corporativa e diferencial competitivo (ALMEIDA, 2002).

A logística reversa passou a ser incorporada às questões estratégicas das empresas com o intuito de reduzir os custos, diminuir os desperdícios e obter ganhos de competitividade. Entretanto, o que se observa é que os sistemas de fluxos de retornos de materiais, após o fim de sua vida útil, ainda são bastante complexos e exigem um nível elevado de investimento e capacitação.

Um sistema de logística reversa compreende uma série de atividades ou práticas que desenvolvem um processo contínuo para o tratamento dos produtos retornados até que estes sejam devidamente valorizados, ou eliminados. As atividades incluem a limpeza, desmontagem, classificação, armazenamento, transporte, recuperação e reciclagem.

Empresas fabricantes de produtos que impactam negativamente o meio ambiente serão afetadas por legislações restritivas às suas operações e oneradas em custos que podem ser evitados; tendo também sua imagem corporativa prejudicada perante a sociedade. Este problema pode ser evitado se as empresas se anteciparem e adotarem em suas operações a logística reversa. Esta pode ser viabilizada estabelecendo-se parcerias para constituir redes logísticas reversas, reaproveitando recursos existentes, projetando novos produtos que utilizem resíduos, agregando valor aos resíduos e comercializando-os no mercado secundário (LEITE, 2012).

Os padrões globais, os requisitos regulamentares e a sensibilização social para os produtos verdes conduzem à implantação de práticas ambientais e à operação de mudanças estratégicas. Uma das mudanças estratégicas realizadas nas empresas é a elaboração dos relatórios de sustentabilidade, que procuram medir e divulgar o desempenho econômico, ambiental e social da organização. Para a padronização aos requisitos e regulamentações as empresas têm que seguir e se adequar as normas.

1.2 Ecoeficiência

Para Salgado (2007, p.6) “a ecoeficiência consiste numa das ferramentas existentes que apoia a sustentabilidade empresarial, cujo conceito surge como uma resposta do mundo empresarial às cobranças contínuas de ações que contribuíssem ao desenvolvimento sustentável”.

Sabe-se que os elementos básicos para se atingir a ecoeficiência são: a redução do consumo de materiais com bens e serviços; redução do consumo de energia com bens e serviços; redução da dispersão de substâncias tóxicas; a intensificação da reciclagem dos materiais; maximização do uso sustentável de recursos renováveis; prolongação da durabilidade dos produtos e ainda agregação de valores aos bens e serviços. Com isso, é necessária a adequação das atividades humanas com as necessidades ambientais, a busca pela ecoeficiência é, acima de tudo, a utilização de uma ferramenta estratégica para a competitividade. O cuidado ambiental, bem como a adequação à legislação vigente através do desenvolvimento de métodos e técnicas de produção mais limpa é uma preocupação que, a cada dia, cresce e se solidifica como o caminho mais seguro para se obter um melhor padrão de desenvolvimento.

A natureza tem suas próprias leis, padrões que precisam ser respeitados pelo homem ao realizar suas atividades. No mundo todo, cada vez mais se procura a ecoeficiência como norteadora das atividades. É essencial que a assertiva de que para usufruirmos adequadamente a natureza, é preciso entendê-la e respeitá-la, obedecendo aos parâmetros da sustentabilidade, aliando simultaneamente o desenvolvimento econômico e social com a proteção ambiental.

Cada vez mais as atividades humanas carecem de um planejamento sério, adequado, sempre o mais de acordo possível com aquela ordem pré-estabelecida da natureza. Para que se obtenha a ecoeficiência é fundamental o planejamento de todas as atividades, em qualquer setor de atividade humana é necessário um detido estudo de acordo com os parâmetros da sustentabilidade.

É imprescindível identificar os indicadores, por ter a ecoeficiência a meta de melhorar o desempenho de uma instituição, assim como acompanhar sua evolução através de dados simples e significativos para o funcionamento das empresas direcionando-as à sustentabilidade (SALGADO, 2007).

1.3 Sustentabilidade ambiental

O termo sustentabilidade ambiental significa mais do que oferecer condições, suporte ou apoio para conservar e melhorar a preservação dos recursos naturais. Passou a ser premissa para garantir o existir, no longo prazo, de pessoas e empresas. Relaciona-se à mentalidade, atitudes, ações e estratégias corretas em âmbito social, ambiental e econômico, valorizando o ser humano em sua totalidade.

A sustentabilidade ambiental ainda é cuidar para não poluir as águas, separar o lixo, evitar desastres ecológicos, como queimadas e desmatamentos, entre outras ações. A sustentabilidade serve como alternativa para garantir a sobrevivência dos recursos naturais do planeta, enquanto permite aos seres humanos e sociedades soluções ecológicas de desenvolvimento.

Existem diversos conceitos ligados a sustentabilidade, como o crescimento sustentado, que é um aumento na economia constante e seguro; e a gestão sustentável, que é dirigir uma organização valorizando todos os fatores que a englobam, e é essencialmente ligado ao meio ambiente. Vários desses conceitos incluem as palavras "sustentável" ou "sustentado". A diferença entre os dois termos é que o "sustentável" indica que há a possibilidade de sustentação, enquanto o termo "sustentado" expressa que essa sustentação já foi alcançada.

Sustentabilidade é um conceito relacionado ao desenvolvimento sustentável, ou seja, formado por um conjunto de ideias, estratégias e demais atitudes ecologicamente corretas, economicamente viáveis, socialmente justas e culturalmente diversas.

1.4 Gestão na cadeia de suprimento

As práticas de logística reversa contribuem para o retorno adequado dos materiais produzidos e abrange o conceito de desenvolvimento sustentável, a diminuição dos resíduos e a melhoria dos processos e reaproveitamento de materiais.

O intuito da cadeia de suprimentos é gerar os conteúdos do consumidor, buscando atender todas as suas condições no tempo mais baixo possível, com atenção na baixa de custos e aumento na qualidade do item final. Isto é, a cadeia de

suprimentos é feita para que seja possível uma troca de todos os dados necessários entre as seções, para que assim, eles trabalhem de forma disposta. Dessa forma, há uma diminuição do número de defeitos e rupturas no processo de produção (FONTES, 2019).

Para Figueiredo (2006, p.4) a gestão da cadeia de suprimentos implementa uma alteração importante no padrão que relaciona a competitividade, sabendo que a competição no mercado acontece no nível das cadeias produtivas e não apenas no nível das unidades de negócios, como determina a administração tradicional. Essa modificação sucede em um modelo competitivo que se baseia na justificativa de que no período de atuação a competição acontece entre cadeias produtivas.

O referido autor considera que um dos propósitos básicos da cadeia de suprimentos é potencializar os poderes sinérgicos entre os elementos da cadeia produtiva, desejando servir o cliente de maneira eficaz, abaixando os custos e agregando mais valor aos resultados finais. Para conseguir a diminuição de custos, deve-se haver a redução do volume de operações de documentos, custos de transporte e armazenamento, e baixa da variabilidade do consumo dos produtos e serviços.

1.5 Aspectos legais: normas e regulamentações da logística reversa

A Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) consiste em uma lei que organiza a forma com que o país lida com o lixo, exigindo dos setores públicos e privados, transparência no gerenciamento de seus resíduos.

Essa Lei determina regras de recolhimento, descarte e destinação dos produtos de bens pós consumo. Foi instituído pela Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, tem como objetivo principal o gerenciamento dos resíduos sólidos no Brasil. Os princípios desta lei visam ao desenvolvimento sustentável, a responsabilidade compartilhada e o reconhecimento do resíduo sólido como bem econômico gerador de trabalho e renda.

Nesse sentido, muitas empresas estão buscando solucionar essas questões por meio da instalação de Postos de Coleta Voluntária (PEV), incentivos econômicos, investimentos tecnológicos ou apoio às associações e cooperativas de catadores.

A promulgação da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010, regulamentada pelo Decreto nº 7.704) foi sem dúvida um marco para a logística reversa no Brasil. Esta não se restringe ao que ali vem determinado, mas sua discussão pública, seu desenvolvimento técnico e sua implementação nas organizações foram sem dúvida fortemente acelerados. Um país que cresce e se consolida no cenário mundial como uma economia emergente precisa de uma logística reversa à altura da relevância que a sustentabilidade e a economia verde adquiriram nos âmbitos políticos, econômico, social e legal, tal como exigido pela Conferência Rio + 20. A Logística Reversa potencializa todas estas soluções para gerenciamento de resíduos sólidos. Os materiais dos produtos usados, antes sempre chamados de lixo, são agora tidos como matéria-prima para uma nova geração de produtos.

A importância da logística reversa não repousa somente na relação entre cidadãos e governo. Muito antes da referida Política Nacional, setores do comércio e da indústria já haviam considerado o valor da logística reversa para seus negócios. Contudo, logística reversa não é somente uma questão de logística (SCHULTZ, 2019). Ela envolve intensamente outras funções: produção, marketing, recursos humanos, desenvolvimento de produtos, análise financeira, contratos e parcerias, etc. Essencialmente, ela acaba por se tornar uma miniatura da empresa dentro da própria empresa. Levando em consideração e entendendo melhor sobre a Logística Reversa, ela é uma oportunidade para as empresas refletirem sobre as suas atividades produtivas, identificando formas de amenizar ou eliminar ações potencialmente poluidoras, percebe –se também que a logística reversa é uma estratégia de negócio necessária e compensadora, pois, ao cuidarem do ciclo de vida de seus produtos contribuirão efetivamente para diminuir os danos causados ao meio ambiente, sua reputação corporativa fortalecerá e ampliará sua participação no mercado, será bem vista pela sociedade e valorizada por seus clientes.

A Análise do Ciclo de Vida do produto (ACV) aborda todos os potenciais aspectos e impactos ambientais ao longo de todo um ciclo de vida do produto, compreendendo as atividades de extração e aquisição da matéria prima, bem como a produção, utilização, reciclagem e por último a disposição final.

A análise do ciclo de vida do produto busca analisar cientificamente as questões ambientais ligadas a um produto ou processo, evitando um olhar superficial do seu impacto, que inclui:

Quadro 1. Análise do ciclo de vida

1- Compilação de um inventário sobre materiais e energias relevantes inseridas e emissões ambientais.
2- Compilação de um inventário sobre materiais e energias relevantes inseridas e emissões ambientais.
3- Avaliação do impacto ambiental associado com o consumo e emissões identificadas.
4- Interpretação dos resultados sobre o impacto do produto ou processo.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A legislação ambiental caminha no sentido de tornar as empresas mais responsáveis pelo ciclo de vida dos produtos, e o aumento da consciência ecológica dos consumidores faz com que as empresas sejam pressionadas a reduzirem os seus impactos ambientais.

No que diz respeito aos bens pós-consumo, a revalorização do produto será feita por meio do cumprimento das normas, leis e regulamentos e da concepção de que a responsabilidade pelo produto não se finaliza na venda, mas se estende até a disposição segura e correta do produto (PEREIRA et al., 2012).

Assim, o fluxo reverso colabora com a eliminação adequada dos materiais e com retorno dos mesmos, algo que, tradicionalmente, não era considerado parte da logística.

A ISO 14001 é uma norma que define os requisitos para estabelecer e operar uma SGA, incorpora além de questões estratégicas, a preocupação com a cadeia de valor, ciclo de vida, entre outras mudanças. Já é sabido que a ISO 14001 na sua versão atual proporciona ganhos econômicos, pois ao reduzir o consumo de recursos, também reduz custos, mas agora esse enfoque ganha forças, o que agregará muito valor para as empresas que conquistarem essa certificação.

A Resolução CONAMA nº 258, de 1999 é a legislação que obriga as empresas a coletarem e darem a devida destinação final dos seus produtos; ela estabelece que as empresas fabricantes e as importadoras de pneumáticos ficam

obrigadas a coletar e dar destinação final, ambientalmente adequada, aos pneus inservíveis existentes no território nacional.

As empresas que realizam processos de reforma ou de destinação final ambientalmente adequada de pneumáticos ficam dispensadas de atender ao disposto anteriormente exclusivamente no que se refere à utilização dos quantitativos de pneumáticos coletados no território nacional. Os fabricantes e os importadores de pneumáticos poderão efetuar a destinação final, de forma ambientalmente adequada, dos pneus inservíveis de sua responsabilidade, em instalações próprias ou mediante contratação de serviços especializados de terceiros. As instalações para o processamento de pneus inservíveis e a destinação final deverão atender ao disposto na legislação ambiental em vigor, inclusive no que se refere ao licenciamento ambiental.

Segundo Leite (2012, p. 239):

A inclusão da logística reversa em capítulos específicos dessa lei, mostra o grau de importância da operacionalização e do equacionamento logístico dos retornos, tornando-a parte integrante dos diversos Planos de Resíduos a serem editados pela Federação, Estados, Municípios e pelas empresas envolvidas na geração dos mesmos.

A Lei define a logística reversa como “o instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada” (Art. 3 da Lei nº 12.035/10).

De acordo com a Lei 12.035/10, a destinação ambientalmente adequada pode ser na forma de reutilização, reciclagem, recuperação, compostagem, ou outras formas destinações admitidas pelos órgãos competentes.

Nesse sentido, é possível perceber que a implementação e a operacionalização da logística reversa, que deverão ser adotados pela cadeia produtiva do produto ou embalagem, setores empresariais ou empresas.

2. REFERENCIAL METODOLÓGICO

A metodologia é o caminho que se utiliza para chegar a um resultado de forma mais rápida e autêntica, ela objetiva investigar e explorar o tema proposto. A metodologia é uma aliada que possibilita encontrar as respostas que norteiam o estudo. Para isso utilizou-se a pesquisa qualitativa, por perceber que essa seria a mais apropriada, uma vez que é uma abordagem de pesquisa que estuda aspectos subjetivos sociais.

Dentre as formas existentes de pesquisas (exploratória, descritiva e explicativa) optou-se pela descritiva. A maior parte desses estudos envolve: levantamento bibliográfico e análise de exemplos que estimulem a compreensão. A pesquisa descritiva, segundo Gil (2002, p. 42) “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

O desenvolvimento deste trabalho foi focado na identificação das práticas de logística reversa adotadas pela empresa O Boticário. Para isso, optou-se pela Análise do Relatório de Sustentabilidade do ano de 2018. Na análise do relatório o foco foi nos seguintes aspectos: sustentabilidade ambiental, eco eficiência, gestão e a logística reversa.

O objetivo foi: identificar as práticas de logística reversa realizada pela empresa O Boticário. E os objetivos específicos são: compreender os processos da logística reversa; identificar no relatório de sustentabilidade de 2018 as práticas de logística reversa desenvolvida pelo O Boticário.

3. ANÁLISE DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

A pesquisa deste trabalho foi realizada através de estudo de caso do grupo O Boticário, onde se realizou análise descritiva do relatório de sustentabilidade da empresa do ano de 2018. Para melhor compreensão das práticas de sustentabilidade e da logística reversa, optou-se em escolher o último relatório de sustentabilidade do grupo O Boticário que se encontra disponível em seu site.

Pesquisa documental realizada teve como finalidade investigar o fenômeno contemporâneo implementado no contexto real da empresa. Atualmente, as empresas compreendem a necessidade de que seus processos produtivos acarretam impactos significativos ao meio ambiente, que como consequência podem comprometer o futuro das gerações. Por este motivo, o foco de algumas empresas está direcionado à busca de soluções para atenuar esses impactos ambientais gerados.

As empresas, via de regra, publicam seus relatórios de sustentabilidade com o objetivo de demonstrar o desempenho de suas empresas em relação aos aspectos sociais, ambientais e econômicos. Nesse sentido, O Boticário utiliza dessa ferramenta para trazer ao público suas ações que visem garantir uma sustentabilidade ambiental.

Destaca que, o relatório divulgado pelo grupo foi elaborado de acordo com os padrões da *Global Reporting Initiative* (GRI), contemplando os aspectos: sustentabilidade ambiental, práticas sociais e econômicas. Este documento é anual, com isso a empresa compartilha com o público desafios e resultados construindo a imagem de quem está pronto para construir o futuro e também ser uma empresa que empreende o futuro. De acordo com a proposta da empresa, a intenção é crescer com o menor impacto ambiental, renovando o compromisso em impactar menos o meio ambiente e beneficiar mais as pessoas.

O relatório demonstra que a empresa busca consolidar em seu modelo de atuação o equilíbrio entre três pilares: desenvolvimento social, proteção ao meio ambiente e a atenção ao desempenho econômico (PINHEIRO; FRANCISCO, 2016).

A Fundação Grupo Boticário de Proteção à Natureza é um dos principais investidores em conservação da natureza no Brasil e fonte de inspiração para as empresas e *stakeholders* do Grupo Boticário. Dedicada a uma agenda integrada a

grandes questões globais, a Fundação assumiu desde a sua criação o compromisso com a causa da conservação da natureza brasileira (GRUPO O BOTICÁRIO, 2018).

A instituição fomenta a pesquisa científica e a produção de conhecimento sobre todos os biomas brasileiros, dando atenção, também, à relação entre o ser humano e a natureza. Dessa forma, assume protagonismo e liderança no desenvolvimento de iniciativas que assegurem serviços ecossistêmicos, ações de engajamento da sociedade, influência de políticas públicas e suporte à criação de negócios de impacto que têm a conservação como foco.

Contribuir com o futuro é parte importante dos compromissos que o setor privado deve assumir, por isso, o Grupo O Boticário não apoia qualquer ação que desestime a preservação do meio ambiente, o desenvolvimento sustentável ou que desrespeite o marco legal do país. O meio ambiente equilibrado é base para a economia e a construção de uma sociedade saudável, e com isso assumem o protagonismo e a liderança no desenvolvimento de iniciativas que asseguram a conservação da biodiversidade e dos serviços ecossistêmicos.

A empresa considera produto sustentável aquele em que o ciclo de vida da matéria prima ao descarte tem impacto reduzido no meio ambiente e gera impactos positivos para as pessoas, tanto por sua função ou benefício, como pela cadeia de geração de valor e renda que ele tem potencial de proporcionar. Dos produtos lançados em 2017, mais de 50% apresenta melhorias em sustentabilidade, como consta no relatório.

No que se refere a gestão da empresa, pode-se identificar no relatório a seguinte referência: “O foco da empresa é construído em torno do compromisso de gerar valor, incentivar o empreendedorismo interno e externo, e também garantir a sustentabilidade das práticas e negócios. É o Conselho de Administração que é responsável por todas as atividades desempenhadas pelas empresas, estando sempre de acordo com o propósito, a visão, a missão e os valores desenvolvidos por todos os colaboradores da equipe”. (GRUPO O BOTICÁRIO, 2018). Nesse aspecto, a empresa realiza gestão de seus riscos operacionais, eles são classificados em cinco grandes teorias: financeiros, operacionais, ambientais, legais e de imagem. Durante esse processo de avaliação, são considerados aspectos que podem impactar os processos e a estratégia dos negócios, além da imagem da empresa e a saúde das marcas.

No que se refere a ecoeficiência, no relatório pode-se identificar as seguintes práticas: a redução do consumo de água de forma geral, a ampliação do reuso de água, a ação por redução das emissões de gases do efeito estufa, o uso de uma matriz energética renovável e redução de plásticos de origem no petróleo, a ampliação da reciclagem, a redução do volume de materiais em embalagens, são alguns dos processos que a empresa tem como fundamento para a contribuição com o meio ambiente e também as práticas do dia a dia com as devidas operações que devem ser estabelecidas pela empresa O Boticário.

“Por isso, gestão da água é um dos principais indicadores de nossa estratégia de sustentabilidade e, em nosso programa de metas para 2024, conta com duas linhas de ação: redução do consumo médio por tonelada produzida para 6 metros cúbicos e aumento do reuso para 50% do total captado. O reuso também aumentou em 2018. Foram reaproveitados 56.382 metros cúbicos de água (24% do total captado), 6,1% a mais em que 2017. Destaque para o centro de distribuição de Registro (SP), que aumentou o reuso em 11 pontos percentuais, passando de 33% para 42%. Já nas fábricas, um total de 21% da água consumida foi proveniente de reuso” (GRUPO O BOTICÁRIO, 2018, p. 46).

Em relação aos resultados positivos que a empresa tem conquistado ano após ano, a mesma atribui a valorização dos projetos e não das metas, considera que os investimentos são nas melhores formulações para os produtos. Nas marcas produzidas, os clientes respondem bastante bem às práticas de retorno das embalagens em loja e à divulgação da ação de logística reversa, com ampla abrangência.

Sobre a sustentabilidade, no relatório há a argumentação que não é vista como custo, mas como uma maneira da empresa gerar negócios. De acordo com o relatório existe o pensar em todo o ciclo de vida de seus produtos: das matérias-primas usadas na fabricação à destinação das embalagens pós-consumo. Com isso, há a justificativa em manterem o maior programa de logística reversa em pontos de coleta do Brasil. Conforme consta no relatório, todas as lojas O Boticário conta com coletores de embalagens para descarte a qualquer época do ano.

Tendo tudo isso como base, o verdadeiro significado da sustentabilidade nas organizações está relacionado com o ciclo de vida do produto, com os índices de poluição e/ou resíduos e também está relacionado às expressões ligadas ao consumo; e o conceito que supre as necessidades da população atual não causa prejuízos para as próximas gerações.

A empresa tem como estratégia para os próximos anos dar mais prioridade à água, o papel será para preservar o futuro e influenciar no presente a criação de políticas públicas, tudo isso em prol do meio ambiente.

Em relação as metas, vale destacar que uma das metas do Grupo O Boticário é ter até 2024, 100% de suas construções obedecendo às premissas de construção sustentável. Entre as iniciativas das instalações de todas as marcas, estão o uso de madeira certificada, que chega a 100% nas lojas; iluminação em LED, que já é de 100% em 21 lojas; redução de impressão de peças com o uso de telas digitais em média são 1.200 peças por loja a cada ano; práticas de redução de uso de energia que resultam em consumo 63% menor nas lojas. Outra inovação que tem trazido excelentes resultados para a empresa é o uso de refil, um tipo de embalagem que consome menos plástico do que as embalagens comuns (GRUPO O BOTICÁRIO, 2018).

A lei em que mais define essas metas é a ISO 14001, pois ela tem a intenção de reduzir os custos, mas que quando se reduz os custos isso não traz prejuízo, pois ao reduzir faz com que agrega mais valor para as empresas que conseguem atingir as metas.

As metas estabelecidas pelo grupo em debate se enquadram nos objetivos da ISO 14001, dos quais se destaca: implementação de um sistema de gestão ambiental que possibilite a todas as organizações desenvolver práticas sustentáveis. Assim, a empresa O Boticário visando ações sustentáveis e preocupada com o meio ambiente promove por meio da logística reversa uma gestão que preserve o meio ambiente.

A ISO é formada por diversos países que buscam desenvolver padrões que apoiem a inovação e proporcione soluções aos desafios internacionais. O principal objetivo da ISSO 14001 é que as organizações atendam às suas necessidades socioeconômicas em equilíbrio com a proteção do meio ambiente, contudo, o sucesso deste depende do nível de comprometimento de cada organização.

O objetivo da empresa O Boticário é auto avaliar o desempenho de todas as iniciativas para promoção da diversidade e, assim, identificar sempre oportunidades de aprimoramento e uma melhor representatividade de sua força de trabalho.

De acordo com o estudo realizado, foi possível identificar as seguintes práticas da logística reversa e sustentabilidade da empresa O Boticário.

Quadro 2. Práticas de logística reversa

1- Uso de madeira certificada.
2- Redução de impressão de peças com o uso de telas digitais em média são 1.200 peças por loja a cada ano.
3- Práticas de redução de uso de energia que resultam em consumo 63% menor nas lojas.
4- Identifica formas de amenizar ou eliminar ações potencialmente poluidoras.
5- Reaproveitamento de alguns resíduos sólidos, diminuindo a necessidade de utilizar matéria prima, reduzindo conseqüentemente o impacto ambiental.
6- Os materiais dos produtos usados, antes sempre chamados de lixo, são agora tidos como matéria-prima para uma nova geração de produtos.
7- Outra inovação que tem trazido excelentes resultados para a empresa é o uso de refil, um tipo de embalagem que consome menos plástico do que as embalagens comuns.

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

A logística reversa passou a ser incorporada às questões estratégicas das empresas com o intuito de reduzir os custos, diminuir os desperdícios e obter ganhos de competitividade.

A empresa trabalha com metas voltadas para práticas ecoeficientes entre seus fornecedores, acreditando que mais do que uma prática de gestão de riscos, essa é uma forma de diferenciação, ou seja, a empresa adotando essa forma de trabalhar traz também mais resultados financeiros. E por fim, o relatório apresenta de maneira geral, as estratégias e as metas futuras do Grupo O Boticário em relação à sustentabilidade

Em relação à pesquisa e a inovação, foi identificado essa perspectiva nas continuidades das linhas de produtos com ciclo de vida adequado, por toda a cadeia de valor até a promoção de meios de descarte ambientalmente corretos nos quais a empresa associa com todos os seus consumidores.

Em relação as cadeias de produção, no relatório aponta o intuito da empresa em trabalhar com o conceito de cadeia estendida, isso quer dizer que as cadeias de produção estão cada vez mais controladas pelo motivo de trabalhar juntos.

Destacam que trabalhar juntos se tornam mais sustentáveis por meio de acompanhamentos, avaliações e por fim as devolutivas com foco em melhorias, e também passar a compartilhar as responsabilidades e os desafios; e com isso, a empresa estará disposta a investir em produtos e serviços que tragam melhores resultados, e os que apresentam melhores resultados são reconhecidos por sua atuação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As práticas de logística reversa contribuem também para o retorno adequado dos materiais produzidos e abrange o conceito de desenvolvimento sustentável, a diminuição dos resíduos e a melhoria dos processos e reaproveitamento de materiais.

Os principais fatores motivadores da adoção de práticas ambientais são: legislação, regulamentação de mercado e fatores relacionados à competitividade dos negócios, imagem ambiental e a possibilidade de redução de custos. Contudo, logística reversa não é somente uma questão de logística, ela envolve intensamente outras funções: produção, marketing, recursos humanos, desenvolvimento de produtos, análise financeira, contratos e parcerias.

A logística reversa é uma ferramenta indispensável na busca de vantagem competitiva e controle operacional das empresas, além de atender a requisitos legais. Porém, ainda necessita de reestruturação para adequar os procedimentos e aplicações de sistemas necessários ao fluxo do processo. A sua implantação contribui para a tomada de decisões da empresa e deve ser considerada em todo o ciclo de vida do produto, e como verificado, não sendo analisada apenas ao final da vida útil do bem. No cenário atual, a logística reversa deve ser planejada e estruturada como fonte de suprimento de matéria-prima para o processo produtivo.

As empresas estão se conscientizando de que seus processos produtivos acarretam impactos ao meio ambiente que podem comprometer as gerações futuras. Ao mesmo tempo pode-se perceber que estão a cada dia se adequando mais às legislações e exigências dos órgãos regulamentadores das questões ambientais. Nem sempre se pode afirmar que seja de fato uma questão de conscientização. Além disso, clientes que têm exigido essa prática e postura dos empresários. Sendo assim, o foco de algumas empresas está direcionado à busca de soluções para atenuar esses impactos ambientais gerados.

Tanto para vida pessoal quanto profissional, a logística reversa é sem dúvida importante, pois, é uma área que tem a função de gerenciar e operacionalizar o retorno de bens materiais após sua venda e consumo.

As informações contidas no relatório de sustentabilidade do grupo O Boticário do ano de 2018 demonstram que a empresa preocupada com questões

ambientais possui práticas sustentáveis. Esses projetos adotados pelo grupo trazem retornos financeiros, benefícios ao meio ambiente e a toda sociedade.

Processos ecoeficientes não são apenas operações internas, há necessidade de interação com o todo. O Boticário pensando nas mudanças climáticas e como este pode afetar diretamente a sua produção procura atingir as suas metas fabricando produtos sustentáveis desde a sua fórmula.

Este estudo agregou conhecimentos na área da Administração devido as crescentes preocupações com o meio ambiente e dos aspectos legais que exigem as adequações às normatizações definidas. Sendo assim, as questões ambientais têm colocado a logística reversa e as práticas de sustentabilidade em destaque nos últimos anos, atuando como um fator diferencial para as empresas.

Nesse sentido, é possível responder a problemática do trabalho afirmando que logística reversa auxilia o grupo O Boticário a alcançar suas metas de sustentabilidade. Haja vista como os consumidores atuais estão mais preocupados com as questões ambientais e priorizam na hora de escolher o produto que vai comprar se este possui algum processo sustentável. A empresa com intuito de incentivar o descarte consciente de produtos já utilizados pode oferecer algum programa de desconto aos clientes, para assim, aumentar o processo de devolução de embalagens e tornar mais eficaz a logística reversa implementada pela empresa.

Nesse sentido, sugere-se que a partir desses relatórios de sustentabilidade, possa ser realizada a pesquisa diretamente nas lojas com os colaboradores ou clientes, como uma forma de fazer essa análise sobre outra perspectiva.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, F. **O bom negócio da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002. Disponível em: <<http://www.fernandoalmeida.com.br/livros/livro-fernando-almeida-sustentabilidade.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2020.

BRITTO, Fábio Henrique Fagundes de; LUIZ, Diana Lourenço. **Sustentabilidade: tema-chave para as assessorias de imprensa**. Uberlândia: Intercom, 2015. Disponível em: <<https://www.portalintercom.org.br/anais/sudeste2015/resumos/R48-1452-1.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2020.

CASTIGLIONI, José Antônio de Mattos; PAOLESCI, Bruno. **Introdução à logística**. São Paulo: Érica, 2017. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536531564/cfi/2!/4/4@30.5:0.00>>. Acesso em: 20 dez. 2020.

FIGUEIREDO, K. F. **A logística enxuta**. Centro de Estudos em Logística. Instituto Coppead, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

FONTES, Aléxia. **Cadeia de Suprimentos: o que é e qual sua importância?** | Blog Voitto. Blog Voitto. Disponível em: <<https://www.voitto.com.br/blog/artigo/cadeia-de-suprimentos>>. Acesso em: 13 dez. 2020.

Gil, Antônio Carlos, 1946- **Como elaborar projetos de pesquisa** - 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597012934/recent>>. Acesso em: 22 dez. 2020.

GRI. **Diretrizes para relatório de sustentabilidade**. versão 3.0. São Paulo: GRI, 2006.

GRUPO O Boticário. Relatório de Sustentabilidade 2018. **Atitudes Sustentáveis**. Disponível em: <<http://www.grupoboticario.com.br/pt/atitudes-sustentaveis/paginas/inicial.aspx#:~:text=A%20gente%20considera%20produto%20sustent%C3%A1vel,ele%20tem%20potencial%20de%20proporcionar.>>>. Acesso em: 16 dez. 2020.

LEITE, Paulo Roberto. **Logística Reversa**. São Paulo: Saraiva, 2017. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788547215064/cfi/4!/4/4@20.0:0.00>>. Acesso em: 20 dez. 2020.

NOGUEIRA, Amarildo de Souza. **Logística empresarial: um guia prática de operações logísticas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2018. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597015553/cfi/6/10!/4/16@0:11.7>>. Acesso em: 20 dez. 2020.

PEREIRA, A. L.; BOECHAT, C. B.; TADEU, H. F.; SILVA, J. T; CAMPOS, P. M. **Logística Reversa e Sustentabilidade**. São Paulo: Cengage Learning, 2012. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522113941/recent>>. Acesso em: 19 dez. 2020.

SALGADO, V. G. **Indicadores de Ecoeficiência e o Transporte de Gás Natural**. Rio de Janeiro: Interciência, 2007.

SCHULTZ, Felix. Logística Reversa - O que é, Tipos e como aplicar na sua empresa. **BomControle**. Disponível em: <<https://bomcontrole.com.br/logistica-reversa/>>. Acesso em: 13 dez. 2020.

XAVIER, Lúcia Helena; CORRÊA, Henrique Luiz. **Sistemas de Logística Reversa: Criando cadeias de suprimentos sustentáveis**. São Paulo: Atlas S. A, 2013. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Henrique_Correa/publication/262911096_Sistemas_de_Logistica_Reversa_criando_cadeias_de_suprimento_sustentaveis/links/5af4b6efa6fdcc0c030af935/Sistemas-de-Logistica-Reversa-criando-cadeias-de-suprimento-sustentaveis.pdf?origin=publication_detail>. Acesso em: 19 dez. 2020.