

A LOGÍSTICA REVERSA COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO

Andréa Regina Ubeda LOPES¹

Emanuel Álvares CALVO²

RESUMO: O artigo discorre sobre o aspecto da logística que atualmente começa a ter maior importância para as empresas. Enquanto a logística tradicional trata do fluxo de saída dos produtos, a logística reversa se preocupa com o retorno de produtos, materiais e peças ao processo de produção da empresa, sendo dessa forma considerada uma evolução da logística. Por traz do conceito de logística reversa está um conceito mais amplo que é o do "ciclo de vida". A vida de um produto, do ponto de vista logístico, não termina com sua entrega ao cliente. Produtos se tornam obsoletos, danificados, ou não funcionam e deve retornar ao seu ponto de origem para serem adequadamente descartados, reparados ou reaproveitados. Devido a legislações ambientais mais severas e maior consciência por parte dos consumidores, as empresas estão não só utilizando uma maior quantidade de materiais reciclados como também tendo de se preocupar com o descarte ecologicamente correto de seus produtos ao final de seu ciclo de vida. O reconhecimento de que o relacionamento com o cliente é o fator principal para a sobrevivência das empresas no mercado globalizado, trouxe também a compreensão da importância de estabelecer um serviço diferenciado ao cliente. Como os mercados cada vez mais apresentam consumo, em que os clientes vêem pouca diferença entre as características físicas ou funcionais do produto, há vários produtos similares, é por meio da prestação especial de serviços, que cada organização faz a sua diferença. Além do refugo gerado em seu próprio processo produtivo, o fabricante está sendo responsabilizado pelo produto até o final de sua vida útil. A logística reversa tem sido usando com vários objetivos, entre eles a redução de custos na cadeia de suprimentos, a questão ambiental, benefícios econômicos, vantagem competitiva. Empresas com um bom sistema logístico conseguem uma grande vantagem competitiva sobre aquelas que não o possuem. Sua grande contribuição é na ampliação do serviço ao cliente, não apenas satisfazendo exigências e expectativas, mas encantando-os.

PALAVRAS-CHAVES: Logística. Diferencial competitivo.

¹ Graduada em Ciências Contábeis e Administração Geral pelo Centro de Ensino Superior de Dracena (CESD). Especialista e MBA em Gestão Econômica e Financeira e em Auditoria e Perícia Contábil, pelo CESD. Docente do CESD, do departamento de Administração e Ciências Contábeis.

² Graduado em Engenharia Mecânica, Automobilística, Administração e Matemática. Especialista em Administração Estratégica e Recursos Humanos, Mestre em Engenharia da Produção, docente da Faculdades Integradas Antônio Eufrásio de Toledo - Pres. Prudente e do CESD – Dracena.