



LOGÍSTICA REVERSA: DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS ORGANIZAÇÕES

REVERSE LOGISTICS: COMPETITIVE DIFFERENTIAL IN ORGANIZATIONS

LOGÍSTICA INVERSA: DIFERENCIAL COMPETITIVO EN LAS ORGANIZACIONES

Izabel Cristina Bilro da Silva¹, Suéllen Danúbia da Silva², Ijosiel Mendes³, Vinícius Guiraldelli Barbosa⁴

e3122358

<https://doi.org/10.47820/recima21.v3i12.2358>

PUBLICADO: 12/2022

RESUMO

Na atualidade mercadológica, as empresas buscam se tornar cada vez mais competitivas, aplicando alternativas que lhe façam ganhar mercado. A redução de custos através de operações e planejamento vem tomando um espaço maior dentro das organizações e a logística reversa vem se destacando nesse processo. O objetivo deste artigo é mostrar que essa modalidade de logística, tem se mostrado extremamente necessária para definir o posicionamento e crescimento de uma organização. Nos últimos anos esse assunto vem sendo citados frequentemente em estudos, artigos e pesquisas, tanto nacionais como internacionais. Diante deste contexto, esse trabalho visa demonstrar a importância da logística reversa dentro das organizações, bem como, apontar os vários benefícios oferecidos por essa ferramenta em vários setores e segmentos, como por exemplo, gerar novas oportunidades de negócios, enquanto reduz gastos e custos. Além disso, a logística reversa ainda destaca a preocupação com o meio ambiente, onde demonstra oportunidades para adequação as novas políticas ambientais. O método de pesquisa abordado foi a descritiva bibliográfica.

PALAVRAS-CHAVE: Logística. Organizações. Meio ambiente.

ABSTRACT

In today's market, companies seek to become increasingly competitive, applying alternatives that make them gain market share. Cost reduction through operations and planning has been taking a greater space within organizations and reverse logistics has been standing out in this process. The purpose of this article is to show that this type of logistics has been extremely necessary to define the positioning and growth of an organization. In recent years this subject has been frequently cited in studies, articles and research, both national and international. Given this context, this work aims to demonstrate the importance of reverse logistics within organizations, as well as point out the various benefits offered by this tool in various sectors and segments, such as generating new business opportunities, while reducing expenses and costs. In addition, reverse logistics also highlights the concern for the environment, where it demonstrates opportunities to adapt to new environmental policies. The research method approached was the bibliographic description.

KEYWORDS: Logistics. Organizations. Environment

¹ Assistente de operações, Bacharel em Administração, Faculdade Futura.

² Docente nos Cursos de Administração e Ciências Contábeis da Faculdade Futura. Graduada em Ciências Contábeis (UNIFEV), Graduada em Ciências Contábeis pela Faculdade Futura, Especialista em Administração Estratégica com ênfase em Marketing e Gestão de Recursos Humanos (UNILAGO), Mestre em Administração (UNIMEP)

³ Docente nos Cursos de Administração e Pedagogia da Faculdade Futura. Graduado em Matemática, (UNIFEV), Especialista em Matemática (UNICAMP), Especialista em Matemática no Ensino Médio (UFSCAR), Mestrado em Matemática (UNESP)

⁴ Docente nos Cursos de Administração, Ciências Contábeis, e Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos da Faculdade Futura. Graduado em Ciências Contábeis (UNIFEV), graduado em Administração Pública (UFU), Especialista em Gestão Contábil e Financeira (SOMAY) Especialista em Gestão Empresarial (FUTURA)



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

LOGÍSTICA REVERSA: DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS ORGANIZAÇÕES
Izabel Cristina Bilro da Silva, Suéllen Danúbia da Silva, Ijosiel Mendes, Vinícius Guiraldelli Barbosa

INTRODUÇÃO

Com a necessidade de manter o ambiente em equilíbrio, cabe às empresas buscarem maneiras de melhorar sua relação com o meio ambiente, evitando sua degradação com uma gestão responsável e que aproveita da melhor forma os insumos e materiais acabados.

A logística tem como uma de suas definições “a parte da arte da guerra que trata do planejamento e da realização de: projetos e desenvolvimento, obtenção, armazenamento, transporte, distribuição, reparação, manutenção e evacuação de materiais para fins operativos e administrativos” (FERREIRA, 1986, p. 1045).

Pode-se dizer então que a logística é a área de gestão responsável por prover recursos, equipamentos e informações para execução de todas as atividades de uma empresa. Entre as atividades da logística estão o transporte, movimentação de matérias, armazenagem, processamento de pedidos e gerenciamento de informações.

Pela definição do *Council of Supply Chain Management Professionals* (Conselho de profissionais da Gestão de cadeia de abastecimento), “Logística é a parte do Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento que planeja, implementa e controla o fluxo e armazenamento eficiente e econômico de matérias-primas, materiais semiacabados e produtos acabados, bem como as informações a eles relativas, desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o propósito de atender às exigências dos clientes” (CARVALHO, 2002).

A partir do ano de 2000, quando a conscientização global tomou ênfase, surgiu a preocupação das empresas com seus produtos em um estágio de supervisionamento além dos pós-venda, como a coleta e a restituição de resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos ou outra destinação final ambientalmente adequada, surgindo assim a logística reversa.

Logística reversa pode ser classificada como uma versão contrária da logística como conhecemos. Ambas tratam de armazenagem, transporte, nível de estoque e fluxo de materiais, no entanto a logística reversa deve ser vista como um novo recurso para agregar e contribuir para o desenvolvimento das organizações elevando seus níveis competitivos.

O conselho de profissionais de gestão da cadeia de suprimentos (CSCMP, 2005) definiu a logística reversa como “um seguimento especializado da logística que foca no movimento e gerenciamento de produtos e materiais após a venda e entrega ao consumidor. A logística reversa vem sendo aplicada com maior frequência nas organizações devido as exigências do mercado em meio a novas políticas ambientais.

De acordo com Leite (2003), a primeira razão para incentivo à Logística reversa estaria relacionada a questões ambientais, onde se percebem clientes e consumidores finais mais atentos e preocupados quanto ao impacto do processo das organizações no ambiente que estão inseridas. Tal fator chega a determinar até mesmo, a escolha por parte de clientes na hora das compras de “um ou outro” produto de característica similar. Assim sendo, muitas organizações utilizam isso como artifício



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

LOGÍSTICA REVERSA: DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS ORGANIZAÇÕES
Izabel Cristina Bilro da Silva, Suéllen Danúbia da Silva, Ijosiel Mendes, Vinícius Guiraldelli Barbosa

para agregarem valor ao seu produto evidenciando aos seus consumidores que seus produtos não agridem o meio ambiente, que utilizam matéria prima vindas de fontes renováveis e embalagens reaproveitáveis.

Além de Leite (2003) ressaltar tais fatores como razões para o incentivo a logística reversa, outros autores, como Rogers e Tibben-Lembke (1999) incluem motivos adicionais como: razões competitivas e diferenciação por serviços; limpeza do canal de distribuição; proteção de margens de lucro; recaptura de valor e recuperação de ativos.

Desta forma, as organizações podem utilizar a Logística Reversa como diferencial para manutenção ou ampliação da participação da organização no mercado competidor.

O objetivo deste artigo é mostrar quais os diferenciais competitivos da logística reversa dentro das organizações, colocando em destaque as melhorias proporcionadas por uma gestão de resíduos eficaz, bem como, evidenciar as oportunidades de transformar as despesas em receita, afinal, o produto e sua matéria-prima não são totalmente descartados, podendo ser vendidos, seja para reciclagem ou para reuso em outros processos. Além disso, tem objetivo de identificar os benefícios proporcionados ao meio ambiente com a aplicação da logística reversa, reconhecendo a imagem corporativa mediante a utilização de logística reversa estrategicamente para se posicionar como empresa cidadã, obtendo-se aumento de valor de marca e valor dos produtos.

É fato que a logística reversa tem se tornado essencial para as empresas alcançarem determinado público e se tornarem competitivas perante o mercado. Essas organizações buscam otimizar a utilização dos insumos e criar condições para que materiais que antes eram considerados lixo sejam reintegrados ao ciclo produtivo, por meio de sistemas de reciclagem, reuso e reaproveitamento; agregando valor econômico aos bens de pós-consumo, substituindo a matéria-prima nova. Esse posicionamento conseqüentemente fortalece a relação cliente-empresa, haja vista que os consumidores estão exigindo um nível de serviço mais elevado e sustentável.

A estrutura metodológica utilizada neste artigo a descritiva bibliográfica, baseada em artigos científicos e levantamentos secundários, visando referenciar e pesquisar uma visão geral da logística reversa, descrevendo a importância da implantação da Logística Reversa como diferencial competitivo das organizações e como sua implantação se torna uma importante ferramenta.

Segundo Gil (1999), as pesquisas descritivas têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas aparece na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.

No que diz respeito aos objetivos, a pesquisa é considerada descritiva, pois tem como finalidade descrever, armazenar e interpretar as características entre as variáveis a partir da coleta de dados (GIL, 2010).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

LOGÍSTICA REVERSA: DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS ORGANIZAÇÕES
Izabel Cristina Bilro da Silva, Suellen Danúbia da Silva, Ijosiel Mendes, Vinicius Guiraldelli Barbosa

DESENVOLVIMENTO

Logística

Como os conceitos sobre logística são amplos, o parecer inicial é de Ronald Ballou, (1999). Para ele, logística é o processo de planejamento do fluxo de materiais, objetivando a entrega das necessidades na qualidade desejada no tempo certo, otimizando recursos e aumentando a qualidade nos serviços.

O surgimento da logística não tem data definida, na verdade, sabe-se que algumas técnicas do processo foram utilizadas em campanhas de guerra. Era utilizada na guerra como a área que cuidava do planejamento de vários itens importantes. As guerras eram longas e geralmente distantes, necessitando de grandes e constantes deslocamento de recursos, onde era necessário o planejamento de tarefas logísticas, como armazenamento, distribuição e manutenção de vários tipos de materiais, entre eles, armas, roupas, além de alimentos, saúde, transportes etc.

A partir da Segunda Guerra Mundial, as empresas notaram a importância da logística, a demanda crescia num ritmo acelerado, foi então que surgiram os primeiros conceitos de logística.

Segundo Martin (1992), a logística é processo de gerenciar estrategicamente a aquisição, movimentação e armazenagem de materiais, peças e produtos acabados.

De acordo com Bulgacov (2006) fica evidenciado que a logística é um processo e como tal é constituído por fases principais que são caracterizadas em conformidade com a origem e o destino dos fluxos, seguindo uma sequência de atividades nas quais precisam ser compreendidas como funções específicas e interligadas. As empresas necessitam identificar e compreender cada etapa de seus processos para melhor planejá-los.

Ainda segundo Bulgacov (2006), os processos logísticos são caracterizados por reunir processos sob uma mesma ótica, em que todas as funções de deslocamento, movimentação e controle de materiais e de pessoas são necessários para que o produto ou serviço seja disponibilizado de forma adequada ao cliente. Quanto mais integrado é o processo logístico menor é a possibilidade de as mesmas atividades repetirem-se no decorrer da cadeia de abastecimento.

Já na definição do *Council of Logistic Management*:

Logística é aquela parte do processo da cadeia de abastecimento que planeja, implementa e controla o fluxo e estocagem eficiente e eficaz de produtos, serviços e informações relacionadas desde o ponto de origem ao posto de consumo, a fim de atender as necessidades dos clientes (MOURA *et al.*, 2004).

Pode-dizer então que é um ramo da gestão cujo as atividades estão voltadas para o planejamento da armazenagem, circulação e distribuição de produtos.

Com o desenvolvimento do capitalismo mundial, a logística tornou-se cada vez mais importante para as empresas no mercado competitivo. Isto ocorreu, pois a quantidade de mercadoria produzidas e consumidas aumentou muito, assim como o comércio mundial. Um dos objetivos mais importantes da logística é conseguir criar mecanismos para entregar os produtos ao destino num



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

LOGÍSTICA REVERSA: DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS ORGANIZAÇÕES
Izabel Cristina Bilro da Silva, Suéllen Danúbia da Silva, Ijosiel Mendes, Vinícius Guiraldelli Barbosa

tempo mais curto possível, reduzindo os custos e sem perder qualidade no serviço e/ou produto. Principalmente na armazenagem e estoque, a logística pode ser o caminho para a diferenciação aos olhos de seus clientes, tanto para a redução de custos quanto para agregar valor à empresa, referindo, portanto, um aumento na lucratividade. Para isso, os especialistas em logística estudam rotas de circulação, meios de transportes, locais de armazenagem, entre outros fatores que influenciam na área. Vale ressaltar que a logística por si só não alcança tais resultados, mas sim, em parceria com os demais setores da empresa.

Portanto, a logística deve ser vista como elo, entre o produtor e/ou empresa e os consumidores finais, que tem como papel harmonizar os fluxos desde a entrada da matéria-prima até a entrega do produto, facilitando os processos necessários para alcançar níveis e objetivos desejáveis.

Logística reversa

Para Leite (2009, p. 15). “Os primeiros estudos sobre logística reversa são encontrados nos anos 70 e 80, tendo seu foco principal relacionado com o de bens para serem processados em reciclagem [...] e analisados como canais de distribuição reverso.

De uma maneira ampla, a logística tradicional controla o fluxo, armazenamento e saída de produtos, desde o ponto de origem até o ponto de consumo final. Enquanto, a logística reversa é definida como um conjunto de ações, procedimentos e meios, destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada.

O conceito ganhou força a partir da publicação da Política Nacional de Resíduos Sólidos, com a Lei nº 12.305, em agosto de 2010. Entre as definições, ficou estabelecido um acordo setorial, incluindo fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes, quanto à implantação de uma responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto.

Dessa forma, órgãos públicos e empresas privadas devem promover ações de redução no volume de resíduos sólidos e rejeitos, diminuindo também os impactos à saúde humana e ao meio ambiente. O aumento do interesse nesse ramo se deu pela crescente preocupação com o meio ambiente e acima disso, com a preocupação das empresas em atender os desejos dos clientes e reduzir os custos.

Andrade, Ferreira e Santos (2009) falam que os principais fatores que motivam as empresas a implementar a logística reversa são: legislação, razões competitivas, melhoria da imagem corporativa, revalorização econômica, renovação de estoques e prestação de serviços diferenciados.

De acordo com Lacerda (2002), a compreensão crescente nas margens de rentabilidade acarretada pela internacionalização da economia, leva muitas empresas as buscarem oportunidades em focos não explorados, por meio de operações inovadoras e mais competitivas.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

LOGÍSTICA REVERSA: DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS ORGANIZAÇÕES
Izabel Cristina Bilro da Silva, Suellen Danúbia da Silva, Ijosiel Mendes, Vinícius Guiraldelli Barbosa

O serviço de devolução ou reparo passa a ser um fator competitivo em termos de qualidade, eficiência e baixo custo e nos serviços de pós-vendas e, especialmente a responsabilidade ambiental e questões de sustentabilidade.

Com relação ao meio ambiente, através das legislações ambientais, as empresas têm obrigação em fazer estudos de descartes de materiais para não haver degradação desenfreada. Diante disso, elaboram políticas e programas para descarte do lixo industrial e administrativo, e um dos meios para isso é o uso da logística reversa. Ao ter um programa voltado a esse processo, as empresas ganham mais credibilidade perante o cliente, podendo ter um retorno maior com o aumento das vendas, ganhando destaque no mercado.

De forma simplificada, a logística reversa vem crescendo em diversos segmentos, tornando-se parte integrante das estratégias empresariais. Mudança no comportamento dos consumidores tem contribuído para incorporação da logística reversa nas organizações. Os clientes estão exigindo um nível de serviços mais elevados das empresas e estas, como forma de diferenciação e fidelização do cliente, estão investindo nesse setor. Empresas que possuem um processo de logística reversa bem gerido, tendem a se sobressair no mercado, uma vez que estas podem atender seus clientes de forma melhor e diferenciada de seus concorrentes.

O processo de logística reversa têm trazido retornos consideráveis as empresas. O reaproveitamento de materiais agrega e impulsiona novas iniciativas e esforços em desenvolver e melhorar esse processo.

Segundo Leite (2003), logística reversa é um termo que está em evolução, em face das novas possibilidades de negócios relacionados com o crescente interesse empresarial e o interesse por pesquisas na área na última década.

Algumas empresas no Brasil e no mundo já utilizam esse processo como aliado. Contar com bons meios de produção sustentável vem se tornando cada vez mais uma tendência no mercado atual.

No país, há alguns exemplos de empresas que já utilizam a logística reversa como ferramenta em seus processos. O Boticário por exemplo, idealizou e implementou um dos maiores programas de logísticas reversas do país, o Boti Recicla, que é um projeto sustentável que transforma as embalagens vazias e as reutiliza em outros setores do Boticário. Como forma de compensar o cliente, disponibilizam descontos, que variam de acordo com a quantidade de embalagens devolvidas.

A marca tem pontos de coleta espalhados por todo país, nas suas quase quatro mil lojas. As embalagens coletadas são encaminhadas para cooperativas credenciadas, que fazem a separação dos materiais. Em 2020 a marca começou investir em um projeto piloto, onde construiu uma loja com parte de sua estrutura feita de plástico reciclado. A primeira delas é uma pop-up (loja física temporária), instalada no Parque do Ibirapuera, em São Paulo, o espaço possui cerca de 47,5m² e é composto por quase 3 toneladas de plástico reciclado, considerando paredes e pisos, o equivalente a, aproximadamente, mais de 60 mil garrafas PET que. Recentemente o Grupo Boticário apresentou mais um projeto que



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

LOGÍSTICA REVERSA: DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS ORGANIZAÇÕES
Izabel Cristina Bilro da Silva, Suellen Danúbia da Silva, Josiel Mendes, Vinícius Guiraldelli Barbosa

consiste em construir espaços pedagógicos nas escolas públicas do país, utilizando material reciclado, a ideia é beneficiar pelo menos 15 escolas com o projeto, que segue a mesma tecnologia utilizadas nas lojas sustentáveis, neste caso, os espaços terão 30m², feitos com pelo menos 2.2 toneladas de plástico reciclado, inclusive a mobília interna também será feita de materiais sustentáveis.

No mesmo segmento, temos a empresa Natura, que apresenta dois programas voltados a logística reversa, um deles segue o mesmo padrão da anterior, onde destina as embalagens para reciclagem, reduzindo então os danos ao meio ambiente. Aliado a esse programa eles trazem o programa Carbono Neutro, onde é mapeado a emissões de gases que causam o efeito estufa de toda cadeia de produção por todo o processo nas atividades da empresa, desde a produção até o transporte. Segundo a Natura, entre 2007, ano que o projeto foi iniciado até 2021, foram evitados mais de 1,28 MM toneladas de CO₂. O programa inclusive deu início ao desenvolvimento de embalagens de polietileno verde, que é 100% reciclável e produzido com base em cana-de-açúcar.

Outro exemplo, é da empresa McDonald's, está por sua vez, tem uma ideia interessante com relação à reutilização do óleo que é usado para fritar as batatas fritas oferecidas em suas filiais pelo Brasil. A empresa desenvolveu uma técnica de logística reversa focada na sustentabilidade. Os caminhões que levam os alimentos para as filiais do McDonald's recolhem o óleo que restou e os levam para uma análise do produto. Em seguida, o óleo é encaminhado para uma usina que o transforma em biocombustível, que é utilizado para abastecer os próprios caminhões da empresa, dessa forma proporciona retorno econômico a empresa e ainda atende as normativas que regulamentam o descarte sustentável do material.

Em ambos os exemplos, é possível identificar os ganhos nos processos com a utilização da logística reversa. O processo aparece neste cenário como colaborador, fortalecendo cada vez mais a cadeia de valor da empresa, reforçando as vantagens competitivas, deixando os clientes mais satisfeitos, agregando valor ao produto e/ou serviços e consequentemente maximizando os lucros das empresas, que se solidifica a cada dia como um mercado muito promissor.

MÉTODO

Para Gil, (1999), a pesquisa descritiva bibliográfica procura conhecer, analisar e estudar a realidade estudada, e em suas descrições destaca-se e uma observação relevante que os estudos na área em Administração contemplam mais de 90% de pesquisas na área em administração.

A pesquisa descritiva bibliográfica o pesquisador irá levantar o conhecimento disponível e adquirido na área estudada para o desenvolvimento de sua pesquisa.

Segundo Koche (2002), a pesquisa bibliográfica visa conhecer e analisar as principais contribuições existentes sobre um determinado tema ou problema que é considerado indispensável para esse tipo de pesquisa.

O levantamento bibliográfico ocorreu em livros, revistas científicas, *sites* entre outras ferramentas de buscas para o desenvolvimento deste estudo.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

LOGÍSTICA REVERSA: DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS ORGANIZAÇÕES
Izabel Cristina Bilro da Silva, Suellen Danúbia da Silva, Ijosiel Mendes, Vinicius Guiraldelli Barbosa

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma das características mais visíveis dos últimos anos é a maneira como o tempo transformou em problema o ciclo de vida dos produtos. A logística reversa, por esta ainda se estruturando, é uma área que há muito que se explorar. A falta de conhecimento e consciência sobre a importância do desenvolvimento da logística reversa fazem com que as empresas percam oportunidades ímpares. O fato de que o gerenciamento logístico pode proporcionar uma fonte de vantagens competitiva leva uma posição de superioridade sobre os concorrentes. Essa fonte é encontrada, principalmente, na capacidade da organização diferenciar-se de seus concorrentes aos olhos dos clientes e posteriormente pela capacidade de operar a baixo custo e, portanto, com maior lucratividade.

A procura de vantagens competitivas sustentável tem se tornado a preocupação de todo gestor, o concorrente que obtém maior lucro, em qualquer setor da indústria, tende a ser o que produz a custos menores ou aquele que oferece um produto com maior diferença perspectiva de valor, isto é, as companhias bem-sucedidas ou tem vantagens pela alta produtividade, ou têm vantagens de valor, ou a combinação das duas.

Muitos fatores têm impulsionado o desenvolvimento e a adoção da logística reversa, esses fatores dependem dos objetivos da empresa, que podem ser de caráter econômico ou estratégico, de sensibilidade ecológica, pressões legais, redução de ciclo de vida dos produtos, até a uma imagem diferenciada a redução de custos.

Observando a necessidade e demanda do mercado, pela diversificação de produtos e pela exigência governamental. Entendemos que a logística reversa será muito praticada, fazendo-se assim necessário seu crescimento e maturação dentro do contexto empresarial.

A implementação deste sistema reflete em vantagens competitivas para as empresas, ao nível de menores custos e melhorias de serviços ao consumidor, quando a empresa investe neste setor ela garante bons resultados para o futuro.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, E. M.; FERREIRA, A. C.; SANTOS, F. C. A. Tipologia de sistemas de logística reversa baseada nos processos de recuperação de valor. *In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO. LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS*, 12., 2009. **Anais...** São Paulo: FGV:EAESP, 2009. Disponível em: http://www.ufjf.br/ep/files/2014/07/2010_3_Priscilla.pdf. Acesso em: 22 out. 2022.

BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial**. São Paulo: Atlas, 1999.

BASTOS. C. O Boticário abre lojas pop up sustentável, construída com 3 toneladas de plástico reciclado. **Folha Vitória**, 2021. Disponível em: <https://www.folhavoria.com.br/economia/blogs/economia-circular/2021/02/23/o-boticario-abre-loja-pop-up-sustentavel-construida-com-3-toneladas-de-plastico-reciclado/>. Acesso em: 08 nov. 2022.

BULGACOV, Sergio. **Manual de gestão empresarial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

LOGÍSTICA REVERSA: DIFERENCIAL COMPETITIVO NAS ORGANIZAÇÕES
Izabel Cristina Bilro da Silva, Suéllen Danúbia da Silva, Ijosiel Mendes, Vinícius Guiraldelli Barbosa

DORE, E. Quais empresas que praticam logística verde? 7 exemplos. **Maplink blog**, 2020. Disponível em: <https://maplink.global/blog/empresas-que-praticam-logistica-verde/>. Acesso em: 27 out. 2022

FERREIRA, A. B. H. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Usu%C3%A1rio\(a\):Psbarbosa/trabalho1](https://pt.wikipedia.org/wiki/Usu%C3%A1rio(a):Psbarbosa/trabalho1). Acesso em: 19 out. 2022.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KOCHE, J. C. **Fundamentos da metodologia científica**. Petrópolis: Editora Vozes, 2002.

LACERDA, L. **Logística reversa, uma visão sobre os conceitos básicos e as práticas operacionais**. TCC (Graduação) - Centro de Estudos em Logística – COPPEAD – UFRJ, Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: http://www.ufjf.br/ep/files/2014/07/2010_3_Priscilla.pdf. Acesso em: 09 set. 2022.

LACERDA, L. Logística reversa: uma visão sobre os conceitos básicos e as práticas operacionais. In: CONGRESSO NACIONAL DE ENGENHEIRO DE PRODUÇÃO, 2000, Rio de Janeiro, **Anais...** Rio de Janeiro: EE/UFRJ, 2000. Disponível em: http://webresol.org/textos/a_logistica_reversa_e_a_sustentabilidade_empresarial.pdf. Acesso em: 09 set. 2022.

LEITE, P. R. **Logística reversa: meio ambiente e competitividade**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

LEITE, P. R. **Logística reversa: meio ambiente e competitividade**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

LEUZINGER, B. **Programa Carbono Neutro**. São Paulo: Natura, 2021. Disponível em: https://static.rede.natura.net/html/2022/natura-programa-carbono-neutro/natura_co2_2022_pt-br.pdf. Acesso em: 27 out. 2022.

MOURA, R. A. *et al.* **Atualidades na logística**. São Paulo: IMAM, 2004. Vol. 2.

PAURA, Grávio Leal. **Fundamentos da Logística**. Curitiba-PR: Info Livros, 2012. Disponível em: <https://www.infolivros.org/pdfview/5300-fundamentos-da-logistica-glavio-leal-paura/>. Acesso em: 03 nov. 2022

RECICLASAMPA. **Boticário transforma plástico em espaços educativos**. São Paulo: Reciclasampa, 2021. Disponível em: <https://www.reciclasampa.com.br/artigo/boticario-transforma-plastico-em-espacos-educativos>. Acesso em: 08 nov. 2022.

ROGERS, D. S.; TIBBEN-LEMBKE, R. S. **Going Backwards: Reverse Logistics Trends and Practices**. [S. I.]: University of Nevada, Reno - Center for Logistics Management, 1999.