

## **EXEMPLOS DE CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO REVERSOS**

Até aqui, podemos perceber que, todo produto produzido ou todo material constituinte utilizado pode ser revalorizado de alguma maneira por meio de cadeias reversas. Essa constatação permite uma grande diversidade nos canais de distribuição reversos em diferentes setores de atividade econômica e entre os diferentes produtos descartados ou devolvidos. Examinaremos brevemente, a título de exemplo, alguns casos típicos em cada categoria de canais de distribuição reversos citados e em setores distintos.

### **Canal Reverso de Reuso: Leilões de Empresas**

Um exemplo de canal reverso de grande importância é o da venda industrial de materiais em leilões, na forma de sucata e equipamentos usados, constituindo-se em fonte primária de pós-consumo, em que são adquiridos e coletados bens de pós-consumo ou pós-uso: bens do ativo fixo em condições de uso, como máquinas, equipamentos, móveis, utensílios, veículos etc.; partes de equipamentos ou peças sem condições de uso, denominadas genericamente de 'sucatas'; sobras industriais de processo ou subprodutos de processo; excessos de estoques de insumos e matérias-primas, entre outros.

Esse canal de distribuição reverso representa importante comércio, destinando bens e materiais para subcanais reversos de extensão de utilidade do bem (reuso), industriais ou residenciais, subcanais de distribuição de equipamentos de segunda mão, subcanais reversos de desmanche ou desmontagem dos bens, com a separação em subconjuntos e peças de reposição destinadas à distribuição em mercado secundário de peças, e subcanais reversos dos materiais constituintes ou sucatas em geral para as indústrias de transformação. Trata-se de um canal reverso de grande importância, com características econômicas e logísticas de realce, pelo volume de comércio envolvido. Certamente merece um aprofundamento de estudo metodológico para melhor identificá-lo e caracterizá-lo, com a medição dos valores econômicos envolvidos.

### **Canal Reverso de Pós-Venda: E-commerce**

O comércio eletrônico - subdividido no sistema business-to-business (B2B), com 109 bilhões de dólares comercializados nos Estados Unidos em 1999, e no sistema business-to-consumer (B2C), com 18 bilhões de dólares comercializados nesse país em 1999 - tem experimentado enorme crescimento em todo o planeta. O comércio eletrônico entre a empresa e o consumidor final apresenta as mesmas características do comércio de vendas por catálogo. Ambos pertencem ao setor denominado 'canal direto de vendas', ou seja, um nível de devoluções por não-conformidade às expectativas do consumidor da ordem de 25 a 30%

em relação ao total das vendas, o que o caracteriza como um dos mais importantes canais de distribuição reversos de bens de pós-venda. As preocupações da logística de distribuição no e-commerce são diferentes, pois o produto logístico 'tradicional' apresenta embalagens unitizadas e paletizadas, os clientes são relativamente conhecidos e a demanda é relativamente previsível. No entanto, no caso do e-commerce, os produtos a serem entregues são de pequeno porte, em embalagens individuais, normalmente os clientes são desconhecidos e a demanda a ser satisfeita é solicitada pelo pedido, mostrando-se, portanto, instável e imprevisível, entre outras diferenças importantes. O exemplo do e-commerce reveste-se de importância porque, devido ao elevado volume de retorno de pós-venda, tem exigido maior empenho das empresas desse setor em estabelecer suas redes logísticas reversas com tecnologia idêntica àquelas adotadas na logística de distribuição direta, equacionando os complexos aspectos da logística de distribuição direta e reversa simultaneamente, sob pena de terem comprometidos seus resultados ou suas relações com os diversos elos da cadeia.

#### **Canal Reverso de Pós-Consumo: Embalagens Descartáveis**

Outro exemplo de canal reverso de importância econômica crescente é o das embalagens em geral, sejam elas primárias ou de contenção dos produtos, secundárias ou de contenção das primárias ou unitizadas para o transporte. Trata-se de um segmento que tem se adaptado e contribuído de forma significativa para as modificações mercadológicas e logísticas requeridas na distribuição física, garantindo elevada eficiência e tornando-se também altamente descartável. Importantes conteúdos tecnológicos têm sido introduzidos nesse segmento industrial para tornar essas embalagens mais leves, transparentes, seguras e baratas, melhorando as condições promocionais dos produtos, adaptando-as às novas condições de vida da sociedade moderna e facilitando as condições de distribuição física.

Pelo crescimento extraordinário de seu uso nas sociedades modernas, esse segmento representa um dos mais importantes canais de distribuição reversos, mediante a revalorização pelo sistema de reciclagem dos materiais constituintes. As embalagens descartadas pela sociedade apresentam uma considerável e negativa 'visibilidade ecológica' em alguns centros urbanos, devido ao grande crescimento de sua utilização, sendo muitas vezes dispostas imprópriamente, gerando poluição, mas oferecendo, ao mesmo tempo, importantes oportunidades econômicas. Constituem um exemplo de um conjunto de atividades comerciais, industriais e de serviços, com importante potencial de desenvolvimento tecnológico, estruturação e organização de seus canais de distribuição reversos, desde que sejam

equacionados seus fatores logísticos restritivos, a coleta e a consolidação dos produtos descartados.

As considerações sobre as vantagens e as restrições das embalagens descartáveis, suas características como produto logístico de baixa densidade e suas consequências, sua influência no aumento do lixo urbano, os problemas envolvidos na coleta desses bens de pós-consumo, os níveis de organização logísticos e econômicos de seus canais de distribuição reversos e a comparação com as embalagens denominadas 'retornáveis', entre outros aspectos, serão examinados ao longo dos próximos capítulos.

### **Canal Reverso de Pós-Venda: Lojas de Varejo**

Por diversos motivos, os consumidores finais devolvem ao varejista produtos recém-adquiridos e 'não consumidos' alegando diversos pretextos. Alguns dos motivos mais comuns são o arrependimento por ter feito a compra, pelo fato de o produto não ser o que o consumidor esperava, o erro na escolha, os defeitos reais ou o não-entendimento dos manuais.

A empresa de varejo Sears dos Estados Unidos, com um faturamento de cerca de 41 bilhões de dólares em 2001, é a quarta maior empresa de varejo do país, contando com mais de 800 lojas gerais, 250 lojas de equipamentos de informática e mais de 1000 centros automotivos. A empresa desenvolve diversos canais reversos de seus mais variados produtos, comercializados de modo organizado, obtendo excelentes resultados econômicos. Além disso, possui centros de distribuição reversos especializados totalmente informatizados, trabalhando com operadores logísticos especializados nessas atividades. A empresa K-Mart, com mais de duas mil lojas de descontos nos Estados Unidos, utiliza diversos canais reversos de retorno, fazendo uso de quatro centros de distribuição reversos especializados do país, de maneira que gerenciem as devoluções de toda a rede de varejo e equacionar corretamente o retorno dos produtos com agregação de valor a destinos mais indicados. Os canais reversos de varejo podem ser de diferentes tipos, como os de liquidação de estoques em fim de estação ou fim de moda, redistribuição dos produtos em mercados diversos, permitindo aumento do giro de estoque nos pontos de venda e melhorando o valor residual dos produtos, entre outras possibilidades.