

RESUMO EXPANDIDO - LOGÍSTICA

LOGÍSTICA REVERSA NA EMPRESA NET, EM JOÃO PESSOA: UM ESTUDO DE CASO

Edilon Mendes Nunes (enunes3@devryjoapessoa.com.br)

Larissa Albuquerque (larissa.albb@gmail.com)

Rosana Conceição Mota (zanamota13@gmail.com)

Layane Soares (soareslayane296@gmail.com)

Reyllemy Soares De Oliveira (ray-olliver16@hotmail.com)

RESUMO

Logística é a parte da gestão cujas atividades estão voltadas para o planejamento da armazenagem, circulação e distribuição de produtos. Um dos objetivos mais importantes da logística é conseguir criar um ciclo funcional para entregar os produtos ao destino final num tempo mais curto possível, reduzindo os custos. A vida de um produto, do ponto de vista logístico, não termina com sua entrega ao cliente. Enquanto a Logística empresarial se encarrega de “levar” os produtos do produtor/fabricante aos consumidores finais, a logística reversa é a área da logística que se preocupa em trazer de volta ao local de origem estes produtos. Os materiais que, por algum motivo, não servem mais para os clientes são devolvidos à cadeia de produção, viabilizando um novo ciclo. Nosso trabalho teve como objetivo realizar o mapeamento da Logística reversa de decodificadores e equipamentos wifi e de TV da empresa NET, mostrando todo o processo da empresa para o consumidor até seu ponto de origem. Esta pesquisa caracteriza-se como um Estudo de caso, de caráter exploratório (tem como principal objetivo compreender e explicar o problema pesquisado), descritivo e qualitativo. Foi necessário realizar uma pesquisa bibliográfica O método utilizado foi o indutivo, que parte de casos particulares para formulações gerais. Realizou-se uma pesquisa de campo, com entrevista semiestruturada com os representantes da empresa. Os modems e também os decodificadores de sinal para conexão de TV por assinatura podem ser devolvidos pelos clientes em caso de cancelamento do serviço, por insatisfação

dos clientes, cancelamento ou descumprimento de alguma cláusula do contrato de serviço. 100% dos receptores adquiridos por esta empresa são ativos fixos e tem seu controle de estoque apurado a ponto de possibilitar o rastreamento de cada equipamento (identificado por um número serial), que se encontra na casa de cada assinante. O processo funciona da seguinte forma: os clientes contratam o serviço de internet, TV e telefone (ou, dependendo do contrato, apenas internet) e a empresa vai até o cliente e procede com a instalação, deixando no local aparelhos decodificadores de sinal e modem de internet wifi. Quando os contratos são cancelados ou quando são detectados defeitos nos equipamentos, os clientes ligam e solicitam uma visita técnica. Os técnicos fazem os devidos testes (antes disso, o cliente realiza os testes em casa, orientados pelos atendentes de telemarketing e, se não for resolvido, os técnicos vão até a casa ou estabelecimento dos clientes). Com a constatação dos problemas nos equipamentos (ou devolução por cancelamento de contrato), há o recolhimento. A partir daí há duas possíveis destinações: em caso de cancelamento em que os equipamentos estão funcionando perfeitamente, eles são testados em laboratório, passam por um processo de limpeza e são encaminhados para novos clientes. Quando os equipamentos não estão “fisicamente bons” eles são encaminhados para São Paulo e passam por um processo de reparação. Se forem reparados/consertados, os equipamentos vão para a limpeza e são destinados a novos clientes, em seguida. Em caso negativo (em que não há possibilidade de reparação), os equipamentos se transformam em sucatas e a empresa se responsabiliza por dar uma destinação adequada. Embora não tenhamos conseguido coletar o processo de forma minuciosa, pois o gerente alegou que parte desse processo é segredo do negócio praticado pela empresa, consegue-se, pela descrição, conhecer o processo reverso praticado. O fato de reparar os equipamentos com problema e lança-los para novos clientes cria um ciclo de logística reversa e, desta forma, é um fator positivo. Em termos do processo em si, enxergamos que, além de reduzir a quantidade de lixo eletrônico que é descartado no meio ambiente de forma inadequada isso confere rentabilidade para a empresa, pois muitos equipamentos são reutilizados, sendo resultados de um processo reverso de logística.

Palavras-chave: Logística reversa, Sustentabilidade, Gestão de Empresas.