

**UTILIZAÇÃO DA LOGÍSTICA REVERSA EM UMA EMPRESA DE COSMÉTICOS
NA CIDADE DE ILHÉUS**

Lucio Neri Oliveira¹
Ittana de Oliveira Lins²

RESUMO

Baseada na percepção da importância do desenvolvimento sustentável e da redução da produção de resíduos através do processo de Logística Reversa que é extremamente relevante para a administração, uma vez que opera em parceria com o setor de logística e compõe o ciclo produtivo e financeiro das empresas, este artigo tem como objetivo principal analisar a utilização da Logística Reversa pela empresa O Boticário, assim como o impacto do seu programa de Logística Reversa, os indicadores sustentáveis trabalhados e as ações realizadas em Ilhéus-Ba. A metodologia da pesquisa consistiu em análise bibliográfica, exploratória, qualitativa, baseando-se em pesquisa literária, entrevista semiestruturada e relatórios de sustentabilidade da empresa base do estudo para atingir os objetivos propostos. Através da análise dos dados, os resultados demonstram a grande relevância do programa Botica Recicla, na utilização do processo da Logística Reversa, identificando os principais indicadores ambientais considerados pela empresa, os principais resultados alcançados em relação a logística reversa e apresentando as ações de logística reversa nas lojas de Ilhéus.

Palavras-chave: Logística Reversa; Desenvolvimento Sustentável; Geração de Resíduos.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, sabendo que os recursos naturais disponíveis no planeta são escassos, pôde-se observar discussões cada vez mais crescentes sobre a importância do desenvolvimento sustentável, conceito amplamente discutido em todo o mundo, que, em resumo, visa assegurar o crescimento econômico de determinada região evitando esgotar os seus recursos naturais.

Logística é o processo de planejamento, implementação e controle eficiente e eficaz do fluxo e armazenagem de mercadorias, serviços e informações relacionadas, desde o ponto de

¹ Lucio Neri de Oliveira. Graduando em Administração. E-mail: lucionery1@hotmail.com.

² Ittana de Oliveira Lins. Dra. Em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente. E-mail: pro.ittana@gmail.com.

origem até o ponto de consumo, com o objetivo de atender as necessidades dos clientes (BOWERSOX; CLOSS, 2001, p.19).

O processo de logística abrange 4 tipos: logística de produção, que consiste que envolve a transformação do produto em escala macro; a logística reversa, que é o processo de retorno as embalagens usadas na produção; logística de suprimentos, que envolve a garantia de qualidade e estocagem dos produtos e a logística de distribuição, que gerencia as melhores rotas e planejamentos na entrega dos produtos.

A elaboração de um planejamento logístico é capaz de reduzir custos de produção, armazenagem, além de viabilizar o processo de entrega dos produtos. A ideia do planejamento logístico objetiva que o processo de entrega de um determinado produto seja o mais rápido e com a maior qualidade possível.

Oposto ao processo de logística convencional, o de Logística Reversa não encerra a cadeia produtiva da entrega ao cliente, mas proporciona uma retroalimentação ao processo empresarial e de relacionamento cliente empresa.

Dentro desse conceito, Leite (2009) afirma que a Logística Reversa é a área dentro da logística empresarial que planeja, opera e controla o fluxo de informações logísticas, o retorno dos bens depois do consumo de seus clientes finais, através de canais de distribuição, onde são agregados valores econômicos, ecológicos, legais, de imagem corporativa entre outros.

O tema a ser discutido mostra-se significativamente relevante quando pensamos no desenvolvimento econômico de uma região que ocorre em detrimento da sustentabilidade dos recursos naturais de que ela dispõe. A existência da região e de sua diversidade biológica, e até mesmo o próprio crescimento econômico, dependem desses recursos.

A Logística Reversa revela-se como um meio de aliar crescimento econômico e preservação ambiental e dentro do ambiente empresarial, mostra a necessidade das organizações em ter uma estratégia voltada para a reutilização de recursos advindos do consumo de seus produtos pelos seus clientes finais.

Segundo Guarnieri (2014), dentro do âmbito empresarial, o reaproveitamento de resíduos retornáveis é uma das principais vantagens relacionadas à redução de custos de uma empresa, uma vez que reduz a aquisição de matéria-prima virgem. Neste sentido, podendo utilizar matéria-prima reutilizada para realização de seu processo em relação a sociedade, a organização pode utilizar da logística reversa para ajudar na sua coleta seletiva, que é uma proposta que vem crescendo de forma gradual durante o passar dos anos.

Segundo a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), instituída pela Lei nº 12.305 de 2 de agosto de 2010, que dispõe de princípios, objetivos e instrumentos relacionados com o

manejo de resíduos sólidos, bem como as diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento desse material, entre outros aspectos, a Logística Reversa vem como um instrumento de desenvolvimento econômico e social que tem como principal objetivo a preservação do meio ambiente e a redução dos impactos ambientais da disposição irregular de resíduos sólidos no meio ambiente.

Além dos objetivos positivos ao meio ambiente e à saúde humana, este instrumento também beneficia as empresas como uma estratégia eficaz de competitividade entre as empresas.

Dentre os setores que apresentam um potencial para aplicação da Logística Reversa, o setor de cosmético tem se destacado, disponibilizando as embalagens retornadas às lojas para a reciclagem, tornando assim os resíduos de cosméticos lucrativos e ecologicamente corretos.

Em relação ao crescimento do mercado de cosméticos no Brasil, especialmente as marcas 100% nacionais, segundo dados da empresa de pesquisas *Euromonitor International*, “as vendas do setor de produtos de beleza e cuidados pessoais alcançaram R\$ 109,7 bilhões em 2018, uma alta de 1,53%. Nesse contexto, dentre as marcas nacionais, o Grupo Boticário assumiu segunda colocação no ranking” (MENDES, 2019).

Quanto às questões ambientais, de acordo com o Relatório de Sustentabilidade do Grupo O Boticário (2015), esta empresa se destaca como uma das maiores em operações de logística reversa de embalagens do país, considerando o número de pontos de coletas, apoiando a reciclagem em todo o Brasil.

Considerando o compromisso com o meio ambiente, e a importância do instrumento de Logística Reversa, assim como a responsabilidade da empresa de integrar as suas ações com a gestão dos resíduos sólidos desenvolvidas em cada município, esta pesquisa traz como objetivo geral analisar a utilização do processo da Logística Reversa dentro do grupo o Boticário e especificamente: (i) identificar os principais indicadores ambientais considerados pela empresa; (ii) identificar os principais resultados alcançados em relação a logística reversa (iii) apresentar as ações de logística reversa nas lojas de Ilhéus.

Tendo por base a importância social e ambiental, salienta-se que a implementação da Logística Reversa deve ser feita não somente pelos setores que cumprem de forma obrigatória a PNRS, mas também aquelas que a desenvolvem por conta das vantagens ambientais e competitiva.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Políticas de Preservação Ambiental estão em constante mudança e avanços com o objetivo de tornar as práticas de sustentabilidade mais eficazes. Um dos grandes projetos de redução de resíduos amplamente difundido são os 5's, que consistem nos conceitos de Redução, Reciclagem, Reutilização, Recuse e Reintegração dos resíduos.

A prática dos 5 R's objetiva repensar hábitos de consumo e descarte de resíduos, assim como a reavaliação do estilo de vida levado em sociedades cada vez mais modernas e consumistas.

Mudar os hábitos tornou-se cada vez mais importante e esse ideal saiu dos lares e passou a integrar as empresas, que são as maiores produtoras de embalagens e por consequência, do lixo descartado. A política dos 5R's vai além da política dos 3 R's, uma vez que não apenas propõe a redução, reutilização de reciclagem das embalagens, mas chama a sociedade em geral para a ideia de recusar essas embalagens e repensar o consumo.

Para Alkmin (2015, p. 34) “na busca por ampliar a formação de uma consciência ambiental, com o objetivo da mudança do comportamento individual para atingir-se uma reversão coletiva, foi então criada a política dos 5 R's”.

Dentro dessa ótica, o processo de Logística Reversa utiliza a possibilidade do reuso e reciclagem de descartáveis para a redução da produção de resíduos, uma vez que é possibilitada à indústria e ao comércio acesso ao ciclo que negócios que permite que as embalagens dos produtos gerados tenham uma disposição final adequada.

Para Mueller (2005) nos processos industriais é frequente a ocorrência de sobras no processo de fabricação, e a logística reversa deve possibilitar a utilização desse refugo transferindo para a área correspondente ou se caso não for possível o seu uso para produzir novos produtos, deve ser removido para o descarte correto do material, portanto, é responsável por seu manuseio, transporte e armazenamento.

Segundo Rogers e Tibben-Lembke (1998), as atividades da logística reversa consistem basicamente em coleta de materiais usados, danificados ou rejeitados, produtos fora de validade, e a embalagem e transporte do ponto do consumidor final até o revendedor.

Existem diversos fatores que levam uma organização a optar por realizar o processo de logística reversa, entre eles estão o tipo de material a ser recuperado, a forma de reuso, além das razões econômicas e ambientais da redução do lixo gerado pelo consumo humano cada vez maior.

Flapper and Ron, em Fleischmann et al. (1997), afirmam que os interesses ambientais e econômicos, na maioria das vezes, estão interligados. Como exemplo, o aumento do custo de disposição dos produtos faz crescer o interesse de redução do lixo, ao mesmo tempo que a conscientização ambiental do consumidor faz despertar novas áreas de investimento. Desse equilíbrio de interesses nasce a expressão “economia sustentável”.

Os produtos com possibilidade de reciclagem são diversos. Embalagens plásticas, vidro, madeira, peças de máquinas e tantos outros em diferentes categorias. “A motivação ambiental surge principalmente quando se observa uma vantagem competitiva por meio da criação de uma imagem verde para os produtos e serviços oferecidos no mercado” (SROUFE et al., 2000).

A logística reversa é uma importante estratégia de sustentabilidade e lucratividade nos negócios e diversas empresas, como as que atuam no ramo de cosméticos, investiram bastante na ideia de reuso de material, agregando valor aos produtos, ajudando na preservação do meio ambiente e contribuindo para o bem-estar social, como tem feito diversas organizações do ramo de cosméticos, como o O Boticário.

2.1 Logística Reversa

A logística, na visão de Isidro (2013), está associada à redução dos impactos que a ação humana pode causar na natureza. Donato (2008) *apud* Isidro (2013), entende que a logística reversa precisa ser concebida como instrumento de produção e consumo sustentáveis.

No entanto, para discutir a Logística Reversa, convém demonstrar, preliminarmente, o conceito de logística. De acordo com Ballou (2005, *apud* SANTOS, BOTINHA e LEAL, 2013):

A logística é o processo de planejamento, implementação e controle do fluxo eficiente e economicamente eficaz de matérias-primas, estoque em processo, produtos acabados e informações relativas desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o propósito de atender às exigências dos clientes.

A Associação Brasileira de Logística define logística como:

O processo de planejamento, implementação e controle do fluxo e armazenagem eficientes e de baixo custo de matérias primas, estoque em processo, produto acabado e informações relacionadas, desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o objetivo de atender aos requisitos do cliente.

Santos et al. (2013), explicam que o estudo do fluxo inverso da logística é denominado logística reversa. Segundo Leite (2003, p.16-17 *apud* SANTOS 2013) entende-se Logística Reversa como:

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 pós-consumo ao ciclo de negócios ou ciclo produtivo, por meio dos canais de distribuição reversos, agregando-lhes valor de diversas naturezas: econômico, ecológico, legal, logístico, de imagem corporativa entre outros.

Para Daher, Silva e Fonseca (2006), Logística Reversa é um termo bastante genérico e, para eles, em seu sentido mais amplo, significa todas as operações relacionadas com a reutilização de produtos e materiais.

Segundo Leite (2012 *apud* ISIDRO, 2013), Logística Reversa é a área da logística encarregada de planejar, operar e controlar o fluxo, bem como as respectivas informações, do retorno dos bens ao ciclo de negócios ou a ciclo produtivo, agregando valor através de distribuição reversos.

A Lei nº 12.305/2010 traz a seguinte definição em seu art. 3º:

XII - logística reversa: 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;

Para Daher et al. (2006) Logística Reversa se refere a todas as atividades logísticas de coletar, desmontar e processar produtos e/ou materiais e peças usados a fim de assegurar uma recuperação sustentável (amigável ao meio ambiente).

Lacerda (2002 *apud* SANTOS et al., 2013) esclarece que a Logística Reversa atua por meio da política de deposição dos materiais e produtos no seu pós-uso, para não serem descartados de forma indesejável e desordenada na natureza.

De acordo com Gomes e Ribeiro (2004, p. 140), a logística de fluxos de retorno, ou logística reversa, visa à eficiente execução da recuperação de produtos.

Goto e Souza (2008, p.2 *apud* SANTOS et al., 2013) destacam que:

Do ponto de vista da logística reversa, a vida de um produto não termina com a entrega ao cliente, uma vez que os produtos se tornam obsoletos, danificados, ou deixam de funcionar, devendo retornar ao ponto de origem para serem adequadamente descartados, reparados, remanufaturados ou reaproveitados. [...] A logística reversa contribui ainda para minimizar o impacto ambiental ao longo da vida do produto, por meio da redução na fonte, da reutilização, da substituição e da reciclagem de materiais, com a visão de cadeia: do ponto de consumo ao ponto de origem.

Nos termos colocados por Daher et al. (2006), quaisquer que sejam os motivos que levam uma empresa qualquer a se preocupar com o retorno de seus produtos e/ou materiais e a tentar administrar este fluxo de maneira científica, isto é a prática de Logística Reversa.

Ainda de acordo com Daher et al. (2006), tradicionalmente, os fabricantes não se sentem responsáveis por seus produtos após o consumo, por isso, a maioria dos produtos usados são jogados fora ou incinerados com consideráveis danos ao meio ambiente.

No entanto, Chaves e Batalha (2006, p. 424 *apud* ISIDRO, 2013), observam o seguinte:

A exigência dos consumidores por um nível de serviço mais elevado – que inclui as preocupações ambientais – estaria fazendo com que as empresas implantassem e investissem em atividades de logística reversa como fator de diferenciação e fidelização de clientes. Assim, a mudança na cultura de consumo dos clientes estaria incentivando de forma importante a Logística Reversa.

Todavia, vale destacar que além de uma maior consciência do consumidor sobre danos ao meio ambiente, legislações mais severas estão levando as empresas a repensarem sua responsabilidade sobre seus produtos após o uso.

Segundo a política nacional de resíduos sólidos, a já citada Lei nº 12.305/2010, por exemplo, determina a obrigatoriedade de implantação de sistemas de Logística Reversa para fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes de determinados produtos.

Art. 33. São obrigados a estruturar e implementar sistemas de logística reversa, mediante retorno dos produtos após o uso pelo consumidor, de forma independente do serviço público de limpeza urbana e de manejo dos resíduos sólidos, os fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes de agrotóxicos, pilhas e baterias, pneus, óleos lubrificantes seus resíduos e embalagens e eletrônicos e seus componentes.

Além dos fatores já mencionados (legislação mais severa e exigência do mercado consumidor), podemos ainda citar a efetiva redução de custos como fator de considerável relevância para a implantação da Logística Reversa.

Caldwell (1999, *apud* Daher et al. 2006) entrevistou várias empresas e mostrou como um pequeno investimento no gerenciamento da Logística Reversa resulta em economias substanciais. Ele cita um executivo da Sears que diz: “A Logística Reversa é a última fronteira em redução de custos”.

A Logística Reversa tem como objetivo principal a gestão e distribuição organizada dos materiais descartados, colocando-os na possível condição de retorno de bens ou materiais reaproveitados e restituídos ao ciclo produtivo agregando valor legal, econômico, ecológico e de localização negociável. A Logística Reversa ganha espaço cada vez maior no debate sobre Gestão Ambiental, trata-se da responsabilização das empresas em relação aos produtos de pós consumo, assegurando que estes sejam recolhidos e encaminhados para reaproveitamento ou destinação segura, sendo assim destaca-se o avanço da legislação em vários países obrigando os setores econômicos a se responsabilizarem pela gestão de resíduos.

2.2 Gestão de Resíduos

A má gestão de Resíduos Sólidos no Brasil é algo que contribui para a devastação do meio ambiente. Sendo assim a Lei nº 12.305 de 2 de agosto de 2010, que instituiu a Política Nacional de Resíduos sólidos (PNSR), em seu art. 30, XVI, define que resíduos sólidos como todo material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividade humanas em sociedade, dessa maneira é possível observar o seu mal descarte no sub solo, como o descarte de produtos líquidos em via de rede de esgoto, assim a lei determina que todas as prefeituras

do país devem conter um plano de gerenciamento de descarte de resíduos sólidos, buscando assim uma solução junto a outros municípios para que possa banir lixões e buscar soluções eficientes para que esse descarte seja feito de forma correta.

A tarefa das prefeituras ganha uma base mais sólida com princípios e diretrizes, dentro de um conjunto de responsabilidades que tem o potencial de mudar o panorama do lixo no Brasil (BRASIL, 2010; NETO, 2011).

De acordo com as taxas de consumo da sociedade o uso de produtos industrializados e tóxicos vem crescendo nos últimos anos, sendo assim os resíduos sólidos estão cada vez mais expostos de forma altamente destrutiva ao meio ambiente (ANDRADE, 2005. p. 43).

Algumas das características dos resíduos sólidos variam sob vários aspectos, como os sociais, econômicos, culturais, geográficos e climáticos, ou seja, os mesmos fatores que diferenciam as comunidades entre si, desta maneira fica observado que em relação aos aspectos biológicos os resíduos orgânicos podem ser metabolizados por vários microrganismos decompositores como fungos e bactérias cujo desenvolvimento irá depender das condições ambientais existentes. Além desses microrganismos, os resíduos sólidos podem apresentar microrganismos patogênicos, como os resíduos contaminados por dejetos humanos ou de animais domésticos, ou outros tipos de resíduos de saúde.

“Algumas das vantagens competitivas desde os tempos atuais, mostra ser humano sempre buscou um domínio sobre a natureza com base na criatividade, buscando garantir a sua existência um ambiente hostil, o que propiciou descobertas que facilitaram diferentes formas de dominação sobre os demais seres vivos, considerada como início de sua degradação da natureza”(SIMÃO, 2008).

Sendo assim o aumento da concorrência em todos os setores industriais por meio do avanço tecnológico e a necessidade de se prestar serviços cada vez mais eficientes para que pudesse atender a demanda dos consumidores, o que trouxe algumas discussões a respeito de como situar uma organização num ambiente altamente ativo e competitivo. Desta maneira, resultando na aceleração do tempo de giro de produção o que fez aumentar o consumo, transformando-se em um mundo de instantaneidade e descartabilidade o que ficou claro a sua perversidade ao planeta e seus habitantes.

Assim, os principais objetivos do desenvolvimento sustentável desafiam as organizações atuais, conforme Bellen (2007), porque todas as definições e ferramentas pertinentes a sustentabilidade devem considerar o fato de que não se conhece como o sistema opera, podendo-se descobrir apenas os impactos ambientais decorrentes de atividades e a interação como o bem-estar humano, como a economia e o meio ambiente. As empresas estão tomando um comportamento ambiental ativo, transformando uma postura passiva em

oportunidades de negócios, segundo Lora (2000), o ambiente deixa de ser um aspecto para atender obrigações legais e passa a ser uma fonte adicional de eficiência. De acordo com o cenário atual econômico, muitas empresas procuram se tornar competitivas, nas questões de redução de custos, minimizando o impacto ambiental e agindo com responsabilidade.

2.3 Desenvolvimento Sustentável

Diante de movimentos ambientalistas desencadeados pela industrialização e fomentado através dos séculos pela preocupação universal do desenvolvimento e crescente com o uso saudável e sustentável do planeta e de seus recursos, surge o conceito de desenvolvimento sustentável.

A Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, criada pela Organização da Nações Unidas (ONU), publicou, em 1987, um relatório inovador no qual o conceito de desenvolvimento sustentável foi apresentado para o discurso público.

Segundo o disposto no relatório mencionado, conhecido como Nosso Futuro Comum, “o desenvolvimento sustentável é o desenvolvimento que encontra as necessidades atuais sem comprometer a habilidade das futuras gerações de atender suas próprias necessidades” (BRUNDTLAND, 1987).

Para Moreira (2017), o desenvolvimento sustentável tem a finalidade de tentar conciliar o desenvolvimento econômico com o desenvolvimento social, político e ambiental, ou seja, promover o equilíbrio das ações de modo a atender as boas práticas para uma vida melhor.

Magalhães (2018) trata a sustentabilidade com enfoque em três princípios básicos: desenvolvimento econômico, desenvolvimento social e conservação ambiental.

Nessa linha, Pereira et al (2012, *apud* ISIDRO, 2013), aborda a sustentabilidade sob três dimensões de desenvolvimento: a primeira é a sustentabilidade econômica, que se refere à lucratividade e crescimento econômico; a segunda é a sustentabilidade social, a qual diz respeito ao desenvolvimento e melhorias à comunidade e seu bem-estar; a terceira é a sustentabilidade ambiental, que envolve a proteção do meio ambiente.

De acordo com Ribeiro (2003):

Os entusiastas da sustentabilidade, no entanto, argumentam que a efetivação da proposta depende do investimento no desenvolvimento de novas técnicas de produção, com menores impactos ao meio ambiente e a adoção de novos hábitos de consumo, que tivessem como foco o desenvolvimento sustentável.

A Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, define, no inciso XIII de seu art. 3º, os padrões sustentáveis de produção e consumo como: “produção e consumo de bens e serviços de forma a atender as necessidades das atuais

gerações e permitir melhores condições de vida, sem comprometer a qualidade ambiental e o atendimento das necessidades das gerações futuras”.

Diante dessas definições, em consonância com Pereira et al. (2012, *apud* ISIDRO, 2013), é possível perceber que a Logística Reversa pode estar intimamente ligada à sustentabilidade.

2.4 Logística Reversa em Empresas de Cosméticos

O Brasil é um dos maiores consumidores de produtos cosméticos do mundo, ficando atrás apenas dos Estados Unidos, Japão e China, segundo a ABIHPEC. Com o aumento do consumo de produtos cosméticos, higiene e perfumaria, aumentou também a quantidade de resíduos gerados e a preocupação com o meio ambiente dada a quantidade de plástico gerado nessas produções em larga escala (LABEGALINI E CSILLAG, 2012).

A partir desse cenário de maior quantidade de resíduos sendo gerados pela indústria química, o processo de Logística Reversa passou a ser obrigatório no Brasil, através da Lei 12.305/2010.

Após a implantação da Política Nacional de Resíduos Sólidos que estabelece normas de adequação e prática para a gestão de resíduos provenientes de processos industriais, as fábricas de cosméticos passaram a ter obrigações de Logística Reversa para a destinação adequada das embalagens geradas.

A PNRS prevê algumas obrigações para esse mercado de consumo visando a mitigar a atuação industrial no meio ambiente. Com isso as empresas passaram a investir em máquinas e equipamentos que gerem menor quantidade de resíduos, a reciclagem de embalagens que não podem haver reuso, o detalhamento dos componentes ao consumidor final com a finalidade de facilitar seu descarte, além da instrução de pontos de coletas e formas de destinação desses resíduos.

A partir dessas diretrizes, grandes fabricantes de cosméticos como Natura e O Boticário, que engloba outras 3 empresas, passaram a implementar programas de Logística Reversa investindo em centros de coleta, triagem, logística e infraestrutura para melhorar a eficiência dos programas de reciclagem (IPEA, 2011).

Dentro dessa área de atuação e preocupação com o meio ambiente, as empresas perceberam que além de atuar na preservação do meio ambiente, poderiam também criar estratégias para aumentar a lucratividade com a fidelização dos clientes através dos programas socioambientais.

Assim, a logística tem sido uma útil ferramenta para o gerenciamento empresarial na obtenção de vantagens econômicas (LEITE, 1998).

Para facilitar a compreensão do impacto do processo de Logística Reversa no Brasil, é importante mencionar que de acordo com a Fundação Getúlio Vargas – FGV, o país fatura cerca de 40 bilhões por ano no ramo de cosméticos, perfumaria e higiene pessoal. O O Boticário, que possui 4 marcas, dá ao cliente em seu programa de reciclagem a oportunidade de devolução das embalagens em qualquer época do ano e com recebendo desconto para a aquisição de novos produtos, onde entra a estratégia de fidelização (IPEA 2011).

Com isso, é possível perceber que a preocupação das empresas com a Logística Reversa de suas embalagens tem sido visível, através de planos de ação estratégicos de recuperação do valor econômico, ou até como melhorias na imagem e relacionamento com seus consumidores (SILVA; LEITE, 2012).

Dada a importância da legislação e das estratégias de fidelização dos clientes, percebe-se que o mesmo tempo em que existe um aumento de exigências sustentáveis com as empresas por meio das lideranças governamentais, os consumidores estão cada vez mais conscientes da importância da consciência ecológica e como é fundamental dar prioridade a empresas que tenham programas de preservação ambiental.

Com a divulgação dos dados das empresas, o consumidor pode ficar atento às ações praticadas através dos relatórios de sustentabilidade, que visam medir e divulgar os dados dos impactos socioambientais das organizações com fins lucrativos, Ong's e da esfera governamental. E a produção desses relatórios serve como norte para a tomada de decisões ambientais e sociais que beneficiam a sociedade em geral.

2.5 Relatório de Sustentabilidade – GRI

O GRI nos últimos anos foi adotado por instituições do mundo todo, e busca uma maior transparência e evidência das suas responsabilidades socioambientais e também atender algumas exigências do mercado.

Além disso, Leite (2007) também menciona que ao se adequar a essas padronizações de publicações de sustentabilidade as empresas estarão se adequando as exigências mundiais, também estarão utilizando relatórios de sustentabilidade que são baseados no GRI. Ao fazer essas publicações em um padrão mundial, as grandes empresas acabam sendo beneficiadas, pois esse padrão é visado pelos investidores de todo o mundo.

Segundo relatórios de sustentabilidade – GRI, “de todos os organismos que apresentam diretrizes sobre gestão ambiental ou geração de informações ambientais, este é o que parece

mais completo e abrangente com suas diretrizes”. Contribui para esta observação o fato de que os relatórios de sustentabilidade que são apresentados pela GRI são baseados no tripé onde evidencia-se os impactos ambientais, sociais e econômicos.

Já para Montiel e Delgado-Ceballos (2014) essa transparência dos impactos econômicos, sociais e ambientais torna-se de extrema importância e passa credibilidade às empresas junto aos acionistas.

De acordo com Jeffrey Sachs (2008) os indicadores de sustentabilidade contribuem para a formação de alternativas que são válidas e também para a descrição da sustentabilidade dos sistemas. Sabe-se que estas ferramentas são vistas como padrão e são utilizadas para as tomadas de decisões estratégicas, políticas e também empresariais.

Como consequência dos novos moldes de relações empresariais, governos e empresas privadas precisaram adotar práticas mais sustentáveis em suas relações comerciais. Nesse contexto, o setor de cosméticos, responsável por grande parte da produção de resíduos sólidos, passaram a gerir seus negócios e produzir relatórios técnicos de sustentabilidade com o intuito de nortear e medir suas ações.

A Fundação Grupo Boticário de Proteção à Natureza nasceu em 2010 e produz anualmente Relatórios de Sustentabilidade como forma de medir o trabalho realizado e planejar os objetivos dos anos seguintes, onde o principal propósito na busca de estratégias é construir hoje um futuro mais sustentável.

Visto que os GRI's são apreciados por investidores e agências governamentais, os avanços obtidos com esses relatórios permitem que o O Boticário acompanhe e adote medidas que lhes permitem avaliar os impactos das suas ações no meio ambiente além de dar resposta à sociedade de forma clara e transparente quanto à sua responsabilidade socioambiental.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

A abordagem metodológica deste estudo classifica-se como documental e qualitativa. A pesquisa qualitativa refere-se à descrição detalhada e à análise substancial da qualidade da experiência humana (Dalher, 2015).

“A pesquisa documental caracteriza-se pela busca de informações em documentos que não receberam nenhum tratamento científico, como relatórios, reportagens de jornais, revistas, cartas, filmes, gravações, fotografias, entre outras matérias de divulgação” (KNECHTEL, 2014).

A abordagem qualitativa teve foco exploratório e nesse contexto, acredita-se que a pesquisa exploratória contribui de forma extensa para o estudo, uma vez que literatura

bibliográfica e relatórios técnicos foram considerados como fontes de dados importantes para em estudos qualitativos.

Foram adotados os procedimentos bibliográficos os quais, de acordo com Cervos (2002), buscaram conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas existentes sobre a temática incluindo livros, revistas, jornais, teses, dissertações, como também de levantamento buscando as informações em campo.

No caso específico deste estudo, utilizou-se como fonte de pesquisa livros, relatórios, artigos científicos, além da realização de uma entrevista estruturada, na busca de informações específicas quanto a atuação do O Boticário no processo da Logística Reversa, que consiste na primeira parte do projeto e os resultados estão dispostos na parte de Resultados e discussão.

Toda a estruturação e discussão do material coletado através de pesquisa bibliográfica e de campo fizeram parte da segunda etapa da pesquisa, onde o foco foi a organização das informações. O objetivo foi inserir o ambiente de estudo de forma sequencial, resultando no entendimento do tema proposto.

É importante salientar que as etapas estão apresentadas no estudo de forma que ocorreram e o trabalho está estruturado com o intuito de facilitar a compreensão de sua discussão principal.

A população desta pesquisa consistiu em uma empresa vigente no mercado do setor de cosméticos. O critério da seleção de amostra considerou os Relatórios Anuais de Sustentabilidade, publicados no site da própria empresa no período de 2014 a 2018, adicionando informações coletadas *in loco*, por meio de entrevista informal e semiestruturada a alguns vendedores e gerentes das Lojas O Boticário do município de Ilhéus, Ba.

A entrevista semiestruturada consiste em uma série de questionamentos sem a necessidade rigorosa de uma estrutura pré-determinada. O processo pode ser redirecionado conforme as perguntas são feitas. Mesmo previamente determinadas, o entrevistador não precisa utilizá-las na ordem específica. Tornando o processo de entrevista um bate-papo informal.

A análise e tratamento dos dados foi realizada por meio de análise de conteúdo, analisando os Relatórios de Sustentabilidade do O Boticário e através de uma entrevista semiestruturada sobre o processo de Logística Reversa em Ilhéus, para a compreensão de como ocorre na prática o processo de Logística Reversa em uma loja do O Boticário.

Para Andrade (2003), a análise de conteúdo é um conjunto de métodos e procedimentos que se permite ler e interpretar o conteúdo de todos os tipos e classe de documentos, que são

analisados de forma adequadas e abrem portas para o conhecimento de alguns aspectos e efeitos da vida social de outro modo inacessível.

Em seguida, ocorreu a avaliação dos dados sob duas perspectivas: a análise quantitativa das estratégias usadas pelas empresas e suas implicações, tanto para empresa como para a sociedade, e a descrição das políticas estratégicas utilizadas pelas empresas, com ênfase na gestão.

Para Lemos (2016), esses procedimentos que são utilizados no método de análise são feitos de forma categorizada, referente a análise de conteúdo e utilizadas em apresentações visuais de imagens textuais que podem ser em forma de rótulos, nuvem de títulos e outras informações.

As informações encontradas nesses relatórios foram dispostas dos resultados e discussões de forma a responder aos objetivos pesquisados, demonstrando o processo de Logística Reversa no O Boticário de forma geral, os indicadores que a empresa tem como base, os resultados desse processo e as ações nas lojas de Ilhéus.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir das respostas obtidas com a entrevista realizada, foi elaborada uma abordagem qualitativa para análise e interpretando as respostas. Para melhor entendimento, constam imagens bem como um gráfico sobre a cadeia produtiva com a logística reversa introduzida, na busca de responder os objetivos desta pesquisa.

Os resultados obtidos estão apresentados nos seguintes tópicos: Dinâmica da Logística Reversa, Destinação dos resíduos coletados e Ações de incentivo à Logística Reversa Responsabilidade Empresarial, iniciando com uma breve caracterização/apresentação da empresa, objeto de estudo.

4.1 A Empresa – O Boticário

O O Boticário é uma das maiores empresas especializadas no ramo de cosméticos, perfumaria e higiene pessoal do Brasil. O grupo que está a mais de 40 anos no mercado nacional, onde englobou marcas como a Eudora, Quem disse Berenice? E The Beaut Box Ltda.

Em 1990, a marca criou a fundação O Boticário de Proteção à Natureza onde teve início o processo ajuda à preservação ambiental. Com 30 anos de atuação, a fundação busca estabelecer parcerias e criar projetos para apoiar a sobrevivência de áreas de proteção ambiental como a Mata Atlântica e o Cerrado, conforme relatório de sustentabilidade O Boticário, 2017.

Neste cenário de busca por preservação ambiental se deu o início do Botica Recicla, um programa de Logística Reversa criado em 2006 que permite a destinação correta das embalagens descartadas por clientes, incentivando o consumidor a devolvê-las e não as descartar em casa no lixo comum, dando a essas embalagens a destinação correta.

O Botica Recicla é o maior programa de reciclagem do país em números de pontos de coletas, conforme mostra a figura 1.

Figura 1: Programa Botica Recicla



Fonte: Relatório de Sustentabilidade - 2013 - O Boticário.

Segundo o Relatório de pesquisa do O Boticário, o desempenho do grupo em 2015 foi considerado ótimo em cerca de 74% dos agentes pesquisados, mostrando que as ações implementadas para a preservação ambiental estavam em um caminho progressivo, ficando em 9º lugar no ranking “As Mais Admiradas” da revista Carta Capital sobre ações de sustentabilidade (RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE, 2015).

Dentre as ações implementadas, o grande avanço nesse projeto foi redução de danos que provocados pelos resíduos gerados, conforme análise dos relatórios: “o programa de reciclagem de embalagens existe desde o ano de 2006 e é voltado para a preservação ambiental. O programa por sua vez, é pioneiro nas ações e foi instituído 4 anos antes da Política Nacional de Resíduos Sólidos” (RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE, 2016).

4.2 Dinâmica da Logística Reversa

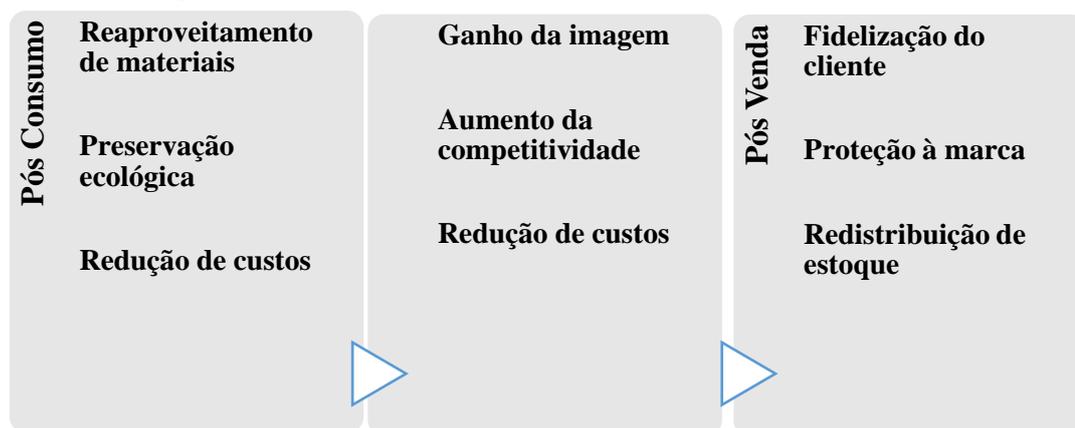
A Logística Reversa das embalagens dos produtos devolvidos às lojas é feita através da ação das transportadoras e cooperativas de materiais recicláveis, que levam e reciclam as embalagens pós-consumo de produtos de beleza, garantindo a destinação correta de nossos resíduos.

O programa de reciclagem de embalagens está presente em todas unidades de comércio e indústria do grupo O Boticário em todo o país. Através dessa iniciativa as embalagens

consumidas pelos clientes são devolvidas em qualquer unidade e enviadas para os centros de distribuição e coleta. (RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE, 2015).

A dinâmica da Logística reversa beneficia as empresas além do processo de venda, o que permite geração de lucro, preservação ambiental e fidelização do cliente para a marca, conforme figura 2.

Figura 2: Logística Reversa de Pós-Venda e Pós Consumo



Fonte: Leite (2003).

Conforme a figura 2, percebe-se que o processo de Logística Reversa possui duas vertentes de extrema importância para os resultados das organizações, o pós-consumo e o pós-venda, sendo ambas atividades responsáveis por diminuir o impacto causado pelos resíduos gerados, pela redução dos custos da operação e por consequência, a melhora dos lucros.

Essa prática, além de representar a consciência ambiental e reduzir o volume de resíduo descartado no meio ambiente, permite que a marca fique mais próxima da sociedade. Uma pesquisa feita pela empresa em 2015 mostrou que 30% dos entrevistados já associavam a empresas às práticas de preservação ambiental por conta do programa de reciclagem de embalagens. ” Relatório de Sustentabilidade. BNDES, (2015).

O incentivo à devolução de embalagens fez que com que o grupo criasse ações como o O Dia do Beijo, ocorrido na Quem disse, Berenice? Que em 2015 reciclou 17.800 embalagens que os consumidores trocaram por batons.

Além de ajudar o meio ambiente, ações de logística reversa realizadas pelo O Boticário facilita o trabalho de catadores e otimizam o processo de reciclagem, que passa por um ciclo desde a produção inicial pela indústria até o seu retorno. A disposição do processo de Logística Reversa na empresa base do estudo opera conforme figura 3.

Figura 3: Cadeia de processo de Logística Reversa



Fonte: Relatório de Sustentabilidade – 2016 – O Boticário.

O processo de reciclagem através da Logística Reversa envolve vários departamentos desde organização das embalagens recebidas nas unidades de coleta, passando pelo processo de separação dos resíduos, emissão da nota fiscal, transporte, reposição dos materiais até o engajamento das equipes de coleta, para que o processo seja reiniciado.

Segundo Nogueira (2008) Logística Reversa consiste num fluxo de produtos que segue o sentido reverso do ponto de consumo. Dando início no consumidor final até retornar ao produtor para sua destinação correta.

Além das fábricas, os pontos de coleta na cidade estão localizados nas próprias lojas de forma que induza o cliente a entregar a embalagem vazia e a comprar novos produtos com descontos. A destinação das embalagens é feita desde 2006, através de um programa reciclagem de embalagens e, desde então, são mantidas parcerias com cooperativas de materiais recicláveis.

4.3 Destinação dos resíduos coletados

Segundo o Relatório de Sustentabilidade de 2017, mais 21 cooperativas foram credenciadas em todo o país, com mais de 900 cooperados sendo beneficiados de forma direta. Estando o programa presente em quase 2.000 municípios e mais quase 5.000 pontos de vendas, e o programa ainda conta com quase 3.000 motoristas empenhados na realização do transporte do material recolhido.

Com base no relatório da Cooperativa Plurale de 2016, parceira do grupo O Boticário, as cooperativas após realizarem a reciclagem mecânica enviam os materiais para uma empresa terceirizada para a realização da transformação do material reciclado e incorporação no processo de fabricação de novas embalagens.

Com a Logística Reversa, as embalagens coletadas seguem para os catadores, que fazem a triagem e encaminham os resíduos para a reciclagem. A figura 4 mostra catadores credenciados ao programa.

Figura 4: Catadores parceiros Botica Recicla



Fonte: Cooperativa PLURALE

Com base na entrevista realizada em uma unidade de Ilhéus, o processo é realizado pela Cooperativa de Catadores Consciência Limpa de Ilhéus, que realizam a destinação correta dos resíduos sólidos coletados no sistema de Logística Reversa. A parceria com a COOLIMPA contribui ainda para a redução de milhares de kg de lixo que são jogados no lixão de Itariri, que consiste numa área utilizada no Município de Ilhéus para descarte do lixo produzido e que é historicamente conhecido pelas inúmeras ações de tentar converter o espaço de destinação de lixo em aterro sanitário.

Dessa forma os produtos são inseridos em novos ciclos produtivos, gerando renda para forma direta e indireta e poupando o meio ambiente do descarte indiscriminado dos aterros sanitários e lixões. Em 2016, 1.200 catadores foram beneficiados por essa iniciativa que dá têm oportunidades de profissionalização a quem não possui capacitação técnica.

4.4 Ações de incentivo à Logística Reversa

Uma das estratégias de incentivo à prática da Logística Reversa são ações voltadas a oferecer descontos aos clientes que participam. Além de programas para fortalecer a comunicação do Programa Reciclagem de Embalagens esteve a campanha Sustenta + Beauty, de The Beauty Box.

Criado em 2006, O Botica Recicla é o maior programa de incentivo à reciclagem do grupo O Boticário. Nos últimos 5 anos o programa passou a oferecer descontos de 15% de desconto em qualquer item a todos os consumidores que entregam uma embalagem vazias.

Segundo o relatório de sustentabilidade de 2018, ações mais efetivas foram colocadas em práticas, o que fez com que cerca de 95% dos resíduos gerados recuperados.

Além do incentivo à Logística Reversa, as unidades do grupo O Boticário passou a ser construídas com materiais reciclados como madeira certificada e ecoeficientes em energia elétrica.

Alguns programas de incentivo fazem muito sucesso também nas unidades de Ilhéus, que registra grande sucesso com o Malbec Club, que possui grande vendagem e tem em sua produção 35% de vidro reciclado; os produtos da linha Make B. que tem 87% das embalagens produzidas com papel reciclado; a linha Nativa Spa, que dá descontos na troca e trabalha com produtos reciclados, sendo responsável por 40 mil garrafas PET's no ano de 2018 e a linha Cuide-se Bem, que utiliza 100% de plástico reciclado (RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE, 2018).

Essas 4 linhas que registram maiores vendas em Ilhéus, as unidades também são construídas ou reformadas utilizando material reciclado ou certificado, e os programas de descontos estimulam os clientes no processo de devolução das embalagens, conforme figura 5.

Figura 5: Entrega de embalagens - O Boticário de Ilhéus



Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Segundo a colaboradora entrevistada, a campanha realizada em setembro de 2017, promoveu o incentivo para retorno de embalagens recolheu uma tonelada de materiais nas lojas Quem disse, Berenice?. O convite aos consumidores era a troca de três embalagens vazias por um batom.

A comunicação da ação nas mídias sociais da marca gerou mais de 4300 comentários dos usuários. Além do momento de campanha, as clientes puderam trocar, o ano inteiro, cinco

embalagens vazias por um batom. Com o incentivo das promoções, houve um aumento do recolhimento das embalagens também nas unidades de Ilhéus-BA e região.

O e-commerce da empresa trocou de visual, passou por melhorias e, hoje, atende os clientes mais conectados, que compram em todos os canais. Também foram desenvolvidas grandes ações de sustentabilidade que têm tudo a ver com a marca. O Sustenta + Beauty surpreendeu com o resultado de mais de 3 milhões de pessoas impactadas, 33 mil cadastros e 13 mil embalagens recicladas semanalmente na região da Bahia e que foram trocadas por um novo produto.

Outra grande estratégia de incentivo à prática de Logística Reversa é o investimento em marketing para a divulgação das campanhas, fazendo com que as informações cheguem a um maior número de clientes, elevando com isso as vendas e o retorno das embalagens, alcançando os objetivos da empresa: a parceria entre lucratividade e desenvolvimento sustentável.

4.5 Responsabilidade Empresarial

Conforme análise dos relatórios, em 2017 foram recolhidas 50 mil toneladas de embalagens semanalmente, sendo assim um grande avanço em relação a prática reversa. Desde a implantação da prática de Logística Reversa, com base nos relatórios emitidos no ano de 2016, 2017 e 2018 foi observado uma média de 65% de aumento nas vendas através da prática reversa com os programas que foram implementados, conforme tabela 1.

Tabela 1: Percentual das com ações de Logística Reversa

Ano	2016	2017	2018
Retorno de resíduo	53%	69%	75%
Uso de papel reciclado	100%	100%	100%
Uso de vidro reciclado	35%	53%	65%
Uso de plástico reciclado	89%	92%	95%

Fonte: Relatórios de Sustentabilidade O Boticário.

Com base nos dados colhidos entre os anos de 2016 e 2018, o processo de Logística Reversa Botica Recicla teve crescimento em todos os anos e todas as áreas, nos quesitos de retorno de resíduos e reuso de plástico, papel e vidro.

Todo o processo é feito com base nas normas de segurança para uma indústria sustentável. Uma das normas seguidas é a ISO 20.400, estabelecida em 2016 para orientar a indústria à prática de ações mais sustentáveis.

O grupo investe em diversas formas de redução de desperdício de recursos naturais, através de metodologias que ajudem na diminuição de água e energia, além da emissão de gases que provocam o efeito estufa.

Nos últimos 5 anos o grupo produziu uma média de 2000 kg de adubo e biofertilizantes além do processo de compostagem em suas fábricas, gerando um solo rico e de boa qualidade, para a produção de hortas e utilização nos jardins das próprias unidades.

Desde a criação da Fundação O Boticário em 1990, uma das principais preocupações é com o social, onde a empresa visa a conservação de diversas áreas do território nacional contribuindo para o equilíbrio ecológico. (Relatório de Sustentabilidade, 2016).

Com o objetivo de aumentar o impacto positivo para a conservação da biodiversidade brasileira, a Fundação Grupo Boticário de Proteção à Natureza financia projetos de conservação desde sua criação, em 1990. Em 22 anos de história, foram 1.326 iniciativas apoiadas, desenvolvidas por 465 instituições de todo o país (RELATÓRIO FUNDAÇÃO GRUPO O BOTICÁRIO DE PROTEÇÃO A NATUREZA, 2012).

A Fundação O Boticário possui reservas naturais particulares e cuida desse delicado bioma ameaço que é a Mata Atlântica.

Em conjunto com as ações ecológicas, o grupo O Boticário investe em educação e empregabilidade visando a geração de renda para populações de necessitam de assistência. São ofertados cursos de logística, informática, operação de máquinas, excel avançado, idiomas e elétricas, sendo disponibilizadas vagas para absorção dos alunos atuantes nos cursos. (Relatório de Sustentabilidade 2015).

Visando incentivar a população nas mais diversas áreas, desde 2013 o O Boticário investe no Boticário Dança, um projeto que apoia e possibilita patrocínio a grupos de dança, esporte e ações sociais. Conforme o quadro 2 a empresa atua em diversas frentes de preservação com o objetivo de melhorar cada vez mais sua atuação na preservação ambiental.

Quadro 2: Investimento nos indicadores socioambientais

Indicadores	Ações Realizadas
Ecológico	<ul style="list-style-type: none">• Uso de 100% de papel reciclado na produção de embalagens• 95% de retorno dos resíduos sólidos produzidos• 41.000 kg de redução do CO² ao ano• Consumo de 100% da água para reuso• 65% da produção de vidro reciclada

	<ul style="list-style-type: none"> • 2000kg ano de adubo usados para melhora da qualidade do solo • 1581 projetos de preservação da vida animal desde 1991 • 176 novas espécies descobertas pelo grupo 11 milhões de hectares de preservação permanente Tais projetos atuam na esperança de possibilitar inclusão e melhora na qualidade de vida de crianças, jovens, adultos e idosos que tenham pouco acesso à toda forma de cultura, seja por baixa ou oportunidade local • Pesquisas científicas em biodiversidade
Econômico	<ul style="list-style-type: none"> • 4440 empregados • Média de faturamento anual de 13,8 bilhões • Crescimento de 9% a mais que as outras empresas de cosméticos nacionais • Menor salário R\$ 1219,00. Valor acima do salário mínimo, mais benefícios como vale transporte, alimentação, refeição, plano de saúde e odontológico • Mais de 900 franquias • Geração de mais de 22000 empregos indiretos
Social	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitação profissional • Bolsa de estudo para jovens e adultos • Programa Fabricando Futuro, com filhos de colaboradores incentivando o investimento em carreira • Cursos de excel, mecânica, logística, informática e idiomas ofertados para colaboradores • Cursos de capacitação em venda direta • Movimento de equiparação de gênero nas empresas
Cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Investimento de 5,4 milhões desde 2013

	<ul style="list-style-type: none"> • Projetos beneficiados: Balé Folclore da Bahia; Núcleo Viladança; Companhia Mario Nascimento; Companhia Mimulus; Grupo Corpo; Primeiro Ato; Crepúsculo Cia de Dança; Grupo Divinadança, dentre outros. • Mais de 50 grupos de dança e teatro beneficiados em todo o país.
--	---

Fonte: Relatórios de Sustentabilidade O Boticário.

Com base nos relatórios de sustentabilidade, os investimentos nos indicadores ambientais refletem a política interna no grupo e a preocupação com o meio ambiente e a sociedade em geral. Tais ações são realizadas na esperança de possibilitar inclusão e melhora dos indicadores ambientais, sociais e econômicos, além da qualidade de vida de crianças, jovens, adultos e idosos que tenham pouco acesso à toda forma de cultura, seja por baixa ou oportunidade local.

5 CONCLUSÃO

As empresas tendem a enfatizar a importância do processo de logística, desde o seu planejamento até a entrega dos produtos aos clientes. Apesar dessa importância, percebe-se uma área com oportunidade de crescimento e melhoria, tanto na implementação de sistemas como na operação e distribuição. O planejamento das ações e a criação de novas estratégias proporcionam às empresas oportunidades de alavancagem e novas rotas de desenvolvimento, como o processo de Logística Reversa.

O presente trabalho propôs através da importância das práticas socioempresariais, um estudo de caso no grupo O Boticário, atualmente uma das empresas que mais investe no processo de logística reversa visando tornar-se uma das maiores empresas sustentáveis do país, visando práticas que reduzam impactos ambientais e sociais em seus processos produtivos.

Para isso, tem investido nos últimos anos em formas de reduzir, reciclar e reutilizar as embalagens geradas pelas vendas de seus cosméticos, através de programas de reciclagem em todas as empresas e de ações que envolvem a comunidade em geral, atuando com responsabilidade ambiental, econômica, cultural e social em todos os seus processos.

O projeto analisou de forma específica os indicadores ambientais priorizados pela empresa, os resultados do programa de logística reversa e as ações praticadas na cidade de Ilhéus.

Observou-se que a empresa investe em diversos indicadores investindo na redução do consumo de recursos naturais, preservação ambiental com redução do desmatamento, tendo reduzido o uso no último ano cerca de 1000 toneladas de papel, além de investir em reflorestamento de áreas desmatadas, realiza apoio à projetos culturais de dança e teatro, e criação de programas de inclusão social e profissional, através de cursos educacionais e profissionalizantes, buscando dignificar cada vez a sociedade. ,

Com base nos Relatórios de Sustentabilidade da empresa, de 2014 até 2018, cerca de 71% da quantidade de materiais utilizados foram geradas do processo de Logística Reversa, assim como 51% dos impactos ambientais medidos desde 2006. Com a adoção da política dos 5 R's, a empresa recebeu o selo ecológico *Forest Stewardship Council* – FSC, pelo uso de papel proveniente de florestas remanescentes.

O levantamento realizado em 2018 mostrou que 95% das embalagens geradas são recicladas ou reutilizadas. De âmbito nacional, o O Boticário conta com 6 grandes transportadoras que realizam a logística dos resíduos até as cooperativas parceiras das ações. O programa de reciclagem de embalagem está presente em quase 2 mil municípios brasileiros e gera renda para mais de 900 cooperativas.

Através da análise qualitativa realizada através de entrevista, pesquisa de campo e literária, observou-se que o programa atua na cidade de Ilhéus, beneficiando famílias que atuam nas cooperativas de reciclagem. Contudo, os números não são muitos claros de forma tão micro, sendo disponibilizados relatórios com dados nacionais.

Por fim, o processo de investimento em sustentabilidade através da logística reversa começa dentro da organização, mas abrange corporação, governo, meio ambiente e sociedade civil. Sendo assim, entende-se que o processo não termina na revolução do produto à loja, vai muito além e beneficia diversas partes envolvidas, o meio ambiente como um todo e cada pessoa de forma individual mesmo que indiretamente.

6 REFERÊNCIAS

ALKMIM, E. B. **Conscientização Ambiental E A Percepção Da Comunidade Sobre A Coleta Seletiva Na Cidade Universitária Da UFRJ**. 2015. 150 p. Dissertação (Mestrado de Engenharia Urbana)- Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 2015. Disponível em <http://www.dissertacoes.poli.ufrj.br/dissertacoes/dissertpoli1443.pdf>.

ANDRADE, J. A.; **Dissertação de Mestrado**, Universidade Estadual de Campinas, Brasil, 2005.

BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial**: transportes, administração de materiais e distribuição física, 1ª ed. 27 reimpr. São Paulo: Atlas, 2012.

BELLEN, H. M. **Indicadores de sustentabilidade**: uma análise comparativa. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

BRASIL. **Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010**. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei no 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. Disponível em: Acesso em 08 de julho de 2020.

BRUNDTLAND, J. D.; GUIDE JR, V. D. R.; SOUZA, G.C; VAN W. **Reverse supply chain for comercial returns**. California management review, v. 46, n 2, Winter 2004.

CALDWELL, B. **Reverse logistics**. Information Week, 1999. Disponível em: Acesso em: 10 jun. 2020

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo. Pearson Pentrice Hall – 2002.

CHAVES, G. L. D.; MARTINS, R. S. **Diagnostico da logística reversa na cadeia de suprimentos de alimentos processados no oeste paranaense**. In: Simpósio De Administração Da Produção, Logistica E Operações Internacionais, 8., 2005, São Paulo, Anais... São Paulo: SIMPOI, 2005.

DAHER, C. E.; SILVA, E. P. L. S.; FONSECA, A. P. **Logística reversa**: Oportunidade para redução de custos através do gerenciamento da cadeia integrada de valor. Brazilian Business Review. Vol. E, nr 1. Vitória-ES, Brasil – Jan/Jun 2006, pp. 58-73.

DONATO, Vitório. **Logística Verde uma abordagem sócio-ambiental**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna Ltda., 2008

FLEISCHMANN, M.; BLOEMHOF-RUWAARD, J. M.; DEKKER, R.; VAN DER LAAN, E.; NUNEN, J. A. E. E.; VAN WASSENHOVE, L. N. **Quantitative models for reverse 16 logistics: a review**. European Journal of Operational Research, Bradford, v. 103, p. 1-17, 1997.

GOMES, D.. **Sustentabilidade**: Formas de Reaproveitar os Resíduos da Construção Civil. Revista de Ciências Gerenciais, v.20, n.31, p.41-45, 2016.

GOTO, Altair. **Rede de governança ambiental na cidade de Curitiba** e o papel das tecnologias de informação e comunicação. 2007. 197 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Urbana) - Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2007.

GUARNIERI, Patrícia. **Logística reversa**: em busca do equilíbrio econômico e ambiental. 1ª ed. Recife: Clube de Autores, 2014.

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2011) Caderno de diagnóstico: resíduos sólidos urbanos. Disponível em: . Acesso em: 21 jun. 2020.

ISIDRO, A. S.. **Análise da logística reversa, uma alternativa de criação de valor para o cliente**: um estudo de caso da Natal Reciclagem. Monografia (Graduação em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2013.

LABEGALINI, L.; CSILLAG, J.M. (2012) **Sustentabilidade e cadeia de suprimentos**: uma perspectiva comparada de publicações nacionais e internacionais. *Produção*, v. 22, n. 3, p. 517-533.

LACERDA, L. **Logística Reversa**: uma visão sobre os conceitos básicos e as práticas operacionais. In: FIGUEIREDO, K. F.; FLEURY, P. F.; WANKE, P. (Org.). *Logística e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: planejamento do fluxo de produtos e dos recursos*. São Paulo: Atlas, 2003, cap. 39.

LEITE, P. R. **Canais de distribuição reversos**: conceito. *Revista Tecnológica*, São Paulo, mar. 2003.

LEITE, Paulo Roberto. **Logística Reversa, Meio Ambiente e Competitividade**. Rio de Janeiro: Prentice Hall: 2009.

LEMOS, H. Portal Portogente. **Logística Reversa de Pós- Consumo**. Santos: Portal Portogente, 2016.

LORA, E. **Prevenção e controle da poluição no setor energético industrial e transporte**. Brasília: ANEEL, 2000.

MAGALHÃES, L. **Customer relationship management**: gestão do relacionamento com o cliente e a competitividade empresarial: em busca do equilíbrio econômico e ambiental. [S.L.]: Novatec, 1987.

MENDES, L. C. **Responsabilidade Social Empresarial e Sustentabilidade na Cadeia de Valor do Varejo**. 2009 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão de Sustentabilidade) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas.

MOREIRA, I.F. **Fidelização de clientes por meio da logística reversa**: um estudo com consumidores de indústrias de cosméticos brasileiras. 2017. 116 f. Monografia (Bacharelado em Administração), Universidade de Brasília.

MONTIEL, R.. **A Logística reversa de pós-consumo**: um estudo de caso na Cooperativa Cootre de Esteio-RS. *Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade*, v.6, n.1, p.72-86, 2017.

MUELLER, Carla Fernanda. **Logística Reversa, Meio Ambiente e Produtividade**. Grupo de Estudos Logísticos, Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

NOGUEIRA, Amarildo Nogueira, **Logística Reversa**. 2008. Disponível em: http://www.ogerente.com.br/log/dt/logdt-an-logistica_rev_brasil.htm. Acesso em Fevereiro/2012.

PEREIRA, André Luiz; BOECHAT, Cláudio Bruzzi; TADEU Hugo F. Braga; Silva, Jersone T. Moreira; CAMPOS, Paulo M. Silva. **Logística Reversa e Sustentabilidade**, São Paulo: Cengage Learning, 2012.

Relatório de Sustentabilidade. O BOTICÁRIO. Relatório de sustentabilidade 2014.
<http://www.grupoboticario.com.br/pt/documents/grupoboticariorelatoriosustentabilidade2014.pdf> Disponível em acesso em 19/07/2020

Relatório de Sustentabilidade. O BOTICÁRIO. Relatório de sustentabilidade 2015.
<http://www.grupoboticario.com.br/pt/documents/grupoboticariorelatoriosustentabilidade2015.pdf> Disponível em acesso em 21/07/2020

Relatório de Sustentabilidade. O BOTICÁRIO. Relatório de sustentabilidade 2016.
<http://www.grupoboticario.com.br/pt/documents/grupoboticariorelatoriosustentabilidade2016.pdf> Disponível em acesso em 15/07/2020

Relatório de Sustentabilidade. O BOTICÁRIO. Relatório de sustentabilidade 2017.
<http://www.grupoboticario.com.br/pt/documents/grupoboticariorelatoriosustentabilidade2017.pdf> disponível em acesso em 24/07/2020

Relatório de Sustentabilidade. O BOTICÁRIO. Relatório de sustentabilidade 2018.
<http://www.grupoboticario.com.br/pt/documents/grupoboticariorelatoriosustentabilidade2018.pdf> Disponível em acesso em 24/07/2020.

RIBEIRO, P.. **A cultura do supérfluo: lixo e desperdício na sociedade de consumo**. Rio de Janeiro: Garamond, 2003.

ROGERS, D. S.; TIBBEN-LEMBKE, R. **An examination of reverse logistics practices**. Journal of Business Logistics. University of South Florida, Tampa: College of Business Administration, v. 22, n. 2, p. 129-148, 2001.

SACHS, F. Y.. **A logística reversa e a sustentabilidade empresarial**. Seminários em administração, v.13, 2008.

SANTOS, Jaqueline Guimarães. **A Logística Reversa como ferramenta para a sustentabilidade**: Um estudo de caso sobre a importância das cooperativas de reciclagem na gestão dos resíduos sólidos urbanos. REUNA, Belo Horizonte-MG, Brasil, v.17, n.2, p. 81-96, Abr. - Jun. 2012. ISSN 2179-8834. Disponível em: <http://revistas.una.br>. Acesso em: 02/08/14

SIMÃO, A. G. **Indústrias químicas e o meio ambiente**: estudo das percepções de profissionais que atuam em indústrias químicas instaladas em um município paranaense. 2008. 310 f. Dissertação (Mestrado em Organizações e Desenvolvimento).

SROUFE, R.; CURKOVIC, S.; MONTABON, F.; MELNYK, S. (2000) **The new product design process and design for environment**. Crossing the chasm. International Journal of Operations and Production Management, v. 20, n. 2, p. 267-291.