

# AS ATIVIDADES E PRÁTICAS DA LOGÍSTICA REVERSA: nas empresas O Boticário e Natura

Professor Orientadora: Valéria Eduardo Silva



**O Boticário**



**natura**

## INTRODUÇÃO

A logística reversa é uma abordagem eficaz para garantir o reaproveitamento adequado de embalagens. Quando implementada corretamente, oferece benefícios significativos para a economia, empresas, meio ambiente e sociedade.

## INTRODUÇÃO

Com isso em mente, escolhemos analisar duas grandes empresas, Natura Cosméticos S.A. e O Boticário LTDA, para entender como elas aplicam a logística reversa em suas operações diárias e o funcionamento de todo o processo envolvido.

## PROBLEMATIZAÇÃO

### **Como funciona a logística reversa na Natura e na o Boticário:**

Identificamos as práticas de logísticas reversas dentro das empresas, demonstrando e constatando a importância do uso da administração e a diferença de implementação desse recurso entre ambas as sociedades.

### **Qual o melhor processo de logística reversa: o da Natura ou O Boticário?**

Verificamos qual das empresas, Natura ou O Boticário, possui o melhor e mais eficiente processo de logística reversa, já que ambas estão no ramo de cosméticos.

## HIPÓTESE DE SOLUÇÃO

A hipótese apurada neste estudo é sobre o programa de logística reversa mais eficiente e com melhores resultados, o qual depende de diversos fatores, como: uma boa capacidade de marketing e consequentemente alta visibilidade e reconhecimento da empresa; uma quantidade considerável de pontos de coleta; processos menos custosos; melhor reaproveitamento de embalagens e menor impacto negativo para o meio ambiente.

## OBJETIVOS

**Objetivos Gerais:** O principal objetivo avaliado são os processos estratégicos de logística reversa, aplicados pelas empresas brasileiras de cosméticos O Boticário e Natura, e descobrir, dentre eles, qual o melhor.

## OBJETIVOS

### Objetivos Específicos:

- Apresentamos os programas de logística reversa Boti Recicla (O Boticário) e Elos (Natura);
- Entramos em contato com os coordenadores locais das instituições;
- Demonstramos como é o processo de logística reversa de ambas as empresas e examinamos o seu funcionamento;
- Analisamos a diferença do processo de aplicação e administração da logística reversa entre as empresas;
- Definimos a importância da implementação da logística reversa para as empresas e o meio ambiente.

## JUSTIFICATIVA

Esta pesquisa é importante pois, analisa como as empresas apresentadas utilizam a logística reversa para preservar o meio ambiente; sem diminuir as suas vendas. Além disso demonstra a quantidade de resíduos gerados pela sociedade e como empresas de grande reconhecimento agem em relação a isso. Identificando padrões de consumos e práticas sustentáveis, contribuindo assim para o desenvolvimento econômico e social, além de incentivar a propagação de iniciativas ambientais mais eficazes.

## METODOLOGIA

Usamos os métodos de pesquisa bibliográfica e exploratória, reunindo as informações e permitindo uma análise ampla do tema.

Com a pesquisa descritiva e quali-quantitativa, visamos descrever as características do tópico e, procuramos ampliar a visão da população de forma a determinar o conhecimento sobre a Logística Reversa.

## REFERENCIAL TEÓRICO

- Origem da logística reversa;
- Conceito de logística reversa;
- Diferença entre a Logística reversa e a Logística comum;
- Logística reversa de pós-venda;
- Logística reversa pós-consumo;

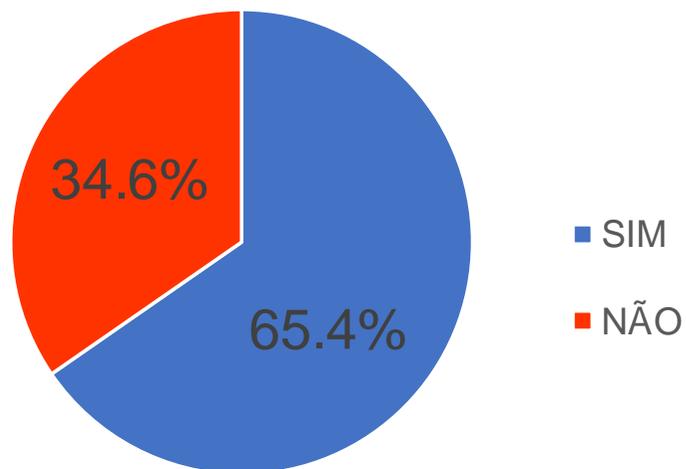
## REFERENCIAL TEÓRICO

- Redução de custos;
- Marketing ambiental;
- Vendas de produtos sustentáveis;
- Processo do produto.

## COLETA DE DADOS E ANÁLISE

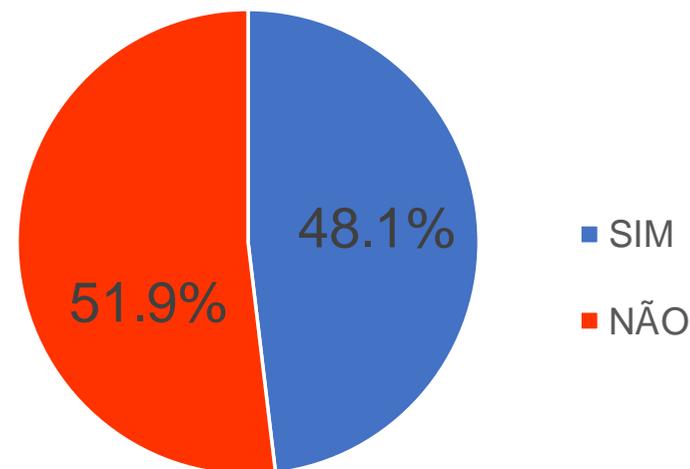
### Gráfico- 1

Você conhece o programa Boti Recicla da O Boticário?



### Gráfico- 2

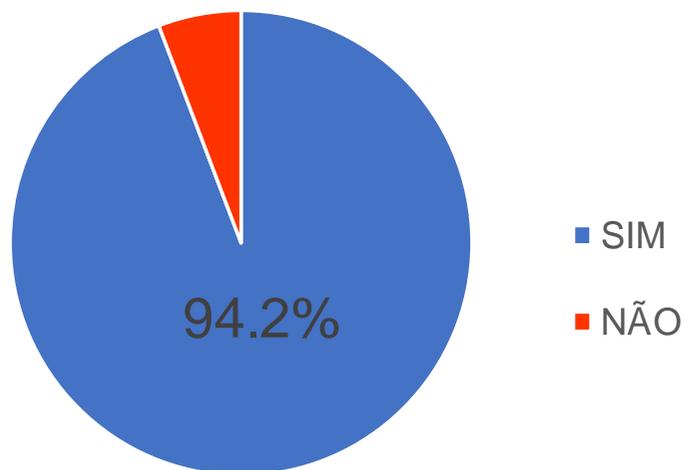
Você conhece o programa Elos da Natura?



## COLETA DE DADOS E ANÁLISE

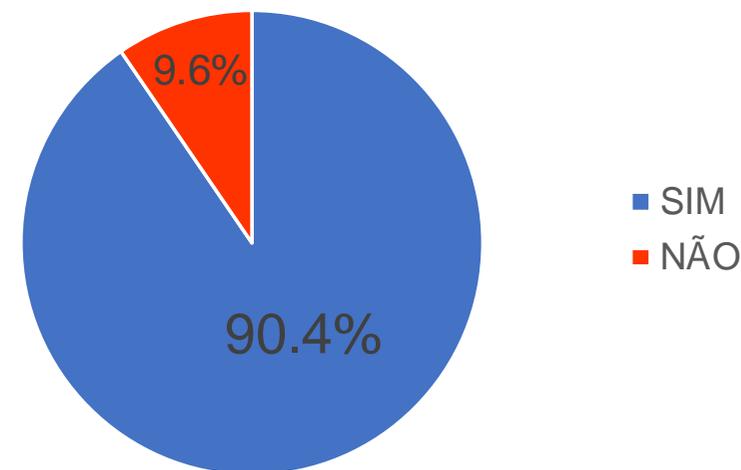
### Gráfico- 3

Você considera o marketing uma ferramenta importante para a divulgação da LR?



### Gráfico- 4

Você acredita que a LR pode ajudar o meio ambiente?



## PROGRAMAS DAS EMPRESAS



# ENTREVISTAS



## PROCESSO DE LOGÍSTICA REVERSA DA O BOTICÁRIO

Realizamos pesquisas profundas referente ao processo logístico da O Boticário, que mostram o procedimento fácil e dinâmico, separado em 6 fases:

- Recebimento e organização;
- Contagem;
- Preenchimento;
- Entrega para a transportadora;
- Reportar a quantidade de materiais;
- Engajamento da equipe aos clientes.

Após a última etapa o ciclo recomeça. As parcerias devem se enquadrar nos requisitos da empresa. A O Boticário presa, principalmente pelo seu público alvo, não focando apenas em aspectos econômicos, mas no socioambiental e também nas necessidades de seus clientes.

## PROCESSO DE LOGÍSTICA REVERSA DA NATURA

As embalagens coletadas são separadas por tipo de material e enviadas para as usinas de reciclagem. Os plásticos são triturados, lavados, fundidos e transformados em grânulos; Os papéis são selecionados e triturados conforme a qualidade; Os vidros são separados por cor, limpos e triturados. Após a reciclagem, os materiais são transformados em novas embalagens por empresas parceiras e retornam à Natura, reiniciando o ciclo.

### ANÁLISE DOS PONTOS FORTES E FRACOS DOS PROCESSOS

Os programas aceitam embalagens de outras marcas, promovendo sustentabilidade sem exigir lealdade; Oferecem descontos que incentivam a colaboração e o consumo consciente; A dependência de parcerias e cooperativas pode afetar a eficiência e qualidade do processo; Apesar de a O Boticário possuir uma boa divulgação digital, falha na comunicação com os clientes no ato da compra; A ineficiência do marketing da Natura limita sua expansão.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o desenvolvimento, buscou-se cumprir alguns objetivos a fim de chegar em uma análise final. Sendo assim, apresentamos ambos os programas Elos e Boti Recicla, buscamos entrar em contato com coordenadores locais das instituições para entender melhor a aplicação nas lojas e como as embalagens eram devolvidas e analisamos as diferenças entre os processos de funcionamento, aplicação e administração de cada uma delas, observando os pontos fortes e fracos de ambas.

Concluiu-se de maneira geral que o funcionamento dos dois programas, para o cliente, é basicamente igual, uma vez que em ambos o cliente deve levar algumas embalagens de produtos já utilizados e as trocar por descontos, além de disponibilizarem diversos pontos de coletas, e na fábrica passarem por processos muito parecidos.

Logo, entende-se que devido as limitações de informação não é possível determinar qual das logísticas reversas é melhor. E para que se tenha efetiva resposta é necessário uma continuação do estudo que conte com maior colaboração das empresas.

## AGRADECIMENTOS

Agradecemos, em primeiro lugar, a Deus e a todos os nossos familiares, que sempre estiveram ao nosso lado, oferecendo apoio e incentivo a cada passo que demos.

A todos professores, nossa sincera apreciação por todo o conhecimento transmitido e por contribuírem de forma fundamental em nossa formação, em especial a professora Valéria, nossa orientadora, o professor Artêmio, o professor Ronaldo e também a professora Denise.

Chegamos ao fim de mais um ciclo em nossas vidas, prontos para iniciar novos desafios. Que essa nova jornada seja repleta de sucesso para todos nós.

