

**Etec “PROFA. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ”**

**Técnico em Logística**

**Talita Tomé dos Santos Comito**

**LOGÍSTICA REVERSA: Estudo de caso na Distribuidora de  
Medicamentos Santa Cruz**

**Araraquara  
2017**

**Talita Tomé dos Santos Comito**

**LOGÍSTICA REVERSA: Estudo de caso na Distribuidora de  
Medicamentos Santa Cruz**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a ETEC "Prof.<sup>a</sup> Anna de Oliveira Ferraz", do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do diploma de Técnico em Logística sob a orientação dos Professores Gabriela Messias da Silva e Fernando Dresch Obregão.

**Araraquara  
2017**

**Talita Tomé dos Santos Comito**

**LOGÍSTICA REVERSA: Estudo de caso na Distribuidora de  
Medicamentos Santa Cruz**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Logística**.

Aprovado em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_\_\_.

Banca Examinadora:

---

Prof. Orientador: Gabriela Messias da Silva

---

Prof. Orientador: Fernando Dresch Obregão.

---

Prof. Avaliador: Tiago Luiz Hilario

## RESUMO

Este trabalho discorre sobre um estudo de caso realizado na Distribuidora de Medicamento Santa Cruz, uma empresa que atua no ramo da Logística. A abordagem do trabalho é sobre logística reversa de embalagens, onde os materiais como bolsas de gelo e caixas de isopor são devolvidos pelas transportadoras para que a empresa as reutilize na operação, com isso a empresa gera uma economia e contribui com a preservação do meio ambiente. A Distribuidora de Medicamentos Santa Cruz está localizada em Araraquara, é uma empresa nacional que atende 96% do mercado brasileiro o que lhe confere uma credibilidade no cenário nacional e o crescimento da empresa ao longo dos 60 anos de história, só vem confirmando os valores deixados pelos seus fundadores. A Santa Cruz possui 11 Centros de Distribuição (CDs) nas regiões Sul, Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste, além de uma sede corporativa em São Paulo. Essa estrutura oferece mais de 77.000 m<sup>2</sup> de armazenagem, com 10.000 itens entre medicamentos e produtos de higiene e beleza. Os CDs disponibilizam auditórios e salas para os Fornecedores e Clientes, com toda infraestrutura necessária para realização de reuniões e palestras.

**Palavras-chave:** Logística. Distribuição. Logística Reversa

## ABSTRACT

This paper discusses a case study carried out at the Santa Cruz Pharmaceutical Distributor, a company that operates in the Logistics sector. The work approach is about reverse logistics of packaging, where materials such as ice packs and styrofoam boxes are returned by the carriers so that the company reuses them in the operation, with which the company generates an economy and contributes to the preservation of the environment . The Santa Cruz Drug Distributor is located in Araraquara, is a national company that serves 96% of the Brazilian market, which gives it a credibility in the national scenario and the company's growth over the 60 years of history, has only confirmed the values left by its founders. Santa Cruz has 11 Distribution Centers (CDs) in the South, Southeast, Midwest and Northeast, as well as a corporate headquarters in São Paulo. This structure offers more than 77,000 m<sup>2</sup> of storage, with 10,000 items between medicines and hygiene and beauty products. The CDs provide auditoriums and rooms for Suppliers and Clients, with all the necessary infrastructure to hold meetings and lectures.

**Keywords:** Logistics. Distribution. Reverse logistic

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>1 LOGÍSTICA.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 LOGÍSTICA REVERSA.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2 A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA REVERSA.....</b>	<b>9</b>
<b>2 LOGÍSTICA REVERSA E SUSTENTABILIDADE.....</b>	<b>12</b>
<b>3 REPROVEITAMENTO DE EMBALAGEM .....</b>	<b>14</b>
<b>4 ESTUDO DE CASO. ....</b>	<b>16</b>
<b>4.1 SOBRE A EMPRESA.....</b>	<b>16</b>
<b>4.2 PRINCIPAIS PROBLEMAS ENCONTRADOS .....</b>	<b>17</b>
<b>4.3 PLANOS DE MELHORIA REALIZADO.....</b>	<b>17</b>
<b>CONSIDERAÇÃO FINAL .....</b>	<b>19</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>20</b>
<b>Apêndice A – Termo de Autorização para Coleta de Dados.....</b>	<b>21</b>
<b>Anexo A – Termo de Autorização de Divulgação.....</b>	<b>22</b>
<b>Anexo B – Termo de Autorização de Divulgação .....</b>	<b>23</b>

## INTRODUÇÃO

A Logística, a partir da Revolução Industrial tornou-se cada vez mais importante para as empresas que cada vez mais, necessitam atuar em um mercado cada vez mais competitivo. Isto ocorre, pois a quantidade de mercadoria produzida e consumida aumentou muito em nosso país e no comércio mundial. Segundo alguns historiadores âmbito militar, onde a organização tinha o dever de assegurar o movimento e o mantimento das tropas em campanha. Em tempos de guerra, a eficiência para armazenar e transportar os elementos é vital, caso contrário, os soldados podem sofrer a escassez de meios e recursos para enfrentar a dureza dos combates.

As empresas necessitam cada vez mais de distribuição rápida e eficaz, com agilidade nas entregas, sendo este um dos fatores decisivos para escolha do consumidor. A logística constitui um conjunto de técnicas de gestão da distribuição e transporte dos produtos finais, do transporte e manuseio interno às instalações e do transporte das matérias-primas necessárias ao processo produtivo.

A logística é um fator determinante para as empresas quanto à distribuição física dos produtos devido aos crescentes volumes transacionados e a necessidade de ter o produto certo, no tempo certo, e no local certo atendendo a diversidade de clientes e garantindo o posicionamento no mercado. O processo logístico é responsável pelo planejamento, operação e controle do fluxo de mercadorias e informações, desde o fabricante até o consumidor. Dentro da logística, temos a Logística Reversa que vem se destacando no mercado e sendo o centro das atenções globais, onde as empresas vem se adequando a este processo para ganhar competitividade, visibilidade social, além de se adequar as leis ambientais com diversos pontos de vista, focando em um único objetivo a sustentabilidade do nosso planeta e o ganho social perante a sociedade.

Neste estudo podemos encontrar que a Logística reversa se torna um diferencial para a empresa que a tem como política, apesar de que um momento, a implantação dessa medida exige alguns processos burocráticos, sendo um deles o atendimento às leis ambientais. Para as empresas esse recurso reverso tem como ser uma fonte de redução de custos e aumento do marketing perante aos clientes.

O foco do estudo é a logística reversa de embalagens que são realizada de acordo com as informações da empresa .Não será abordada a relação de custos para fazer a logística reversa, já que dados financeiros não foram liberados para a divulgação pela empresa, por se tratar de informações estratégicas.

A justificativa e objetivo são focados na apresentação da metodologia de logística reversa utilizada na Distribuidora de Medicamento Santa Cruz, focando nos processos da empresa para realizar o retorno de embalagem gerando economia para empresa e preservação ao meio ambiente. Também como estudo de caso apontando os benefícios que a logística reversa trouxe a empresa.

# 1 LOGÍSTICA

Logística é uma área que vem crescendo na atualidade, atuando em todos os departamentos administrativos, financeiros, vendas entre outros. Progressivamente está se inserindo no mercado varejista seja por meio de movimentação ou pela administração de controle de compras e vendas de produtos.

A Logística é uma gestão de atividades que está voltada para o planejamento da armazenagem, circulação (terra, ar e mar) e distribuição de produtos. Um dos objetivos mais importantes da logística é conseguir criar mecanismos para entregar os produtos ao destino final num tempo mais curto possível, reduzindo os custos. Para isso estudam-se rotas de circulação, meios de transportes, locais de armazenagem (depósitos) entre outros fatores que influenciam na área. Segundo a CLM, (2006) GADIOLI, a adaptação da definição de logística

Logística é à parte do processo da cadeia de suprimento que planeja, implementa e controla o eficiente e efetivo fluxo e estocagem de bens, serviços e informações relacionadas, do ponto de origem, ao ponto de consumo, visando atender aos requisitos dos consumidores.

## 1.1 Logística reversa

A logística reversa é um sistema que mostra a preocupação com a sociedade, muitas empresas estão utilizando logística reversa estrategicamente e se posicionando como empresa – cidadã, contribuindo com a comunidade e ajudando as pessoas menos favorecidas. A logística reversa vem trazendo uma mudança na forma com que alguns clientes vem a empresa, pois a imagem de ecologicamente preocupada com o futuro da natureza, de certa forma mostra um marketing especial, que comprando produtos de uma determinada empresa, você estará contribuindo também com o meio ambiente.

Um dos objetivos operacionais da logística reversa é colocar o fluxo direto dos materiais e a necessidade de considerar os fluxos reversos, fazendo com que o produto tenha um novo ciclo de vida, com todos os objetivos ditos pelos novos

sistemas de logística, e que depois de passarem por seu ciclo inicial de vida também voltem com fluxos reversos de logística, e possam ser reaproveitados como fonte de matérias primas para a produção de diversos materiais. Segundo Lorena (2006) a Logística Reversa

A logística reversa faz com que muitos materiais sejam reaproveitados e voltam ao processo de produção, ou de utilização. A logística reversa é uma área da logística que visa fazer o processo contrario da logística comum, ela mostra o caminho reverso, ou seja, do cliente final, depois de utilizada os materiais voltam para o processo de remanufatura ou reaproveitamento.

A Logística reversa é definida como um processo de planejamento, implantação e controle da eficiência do custo efetivo e do fluxo de matérias-primas, estoques em processo, produtos acabados e informações relacionadas ao ponto de consumo e ao objetivo de agregar valor ou efetuar o descarte adequadamente, é uma ferramenta indispensável na busca de vantagem competitiva e controle operacional das empresas, além de atender a requisitos legais. Porém, ainda necessitam de reestruturação para adequar os procedimentos e aplicações de sistemas necessários ao fluxo do processo. A implantação da logística reversa contribui para a tomada de decisões da empresa e deve ser considerada em todo o ciclo de vida do produto e como verificado, não sendo analisada apenas ao final da vida útil do bem.

## **1.2 A importância da logística reversa**

A logística Reserva é importante para a empresa, pois ela que atua em vários segmentos das atividades Logística Reversa por caminhos reversos de pós-consumo e pós-vendas. Os serviços desmontagem, reuso, doação, remanufatura, reciclagem, incineração e venda a um mercado secundário e quando não tem mais jeito de recuperação se faz a destinação final ecologicamente correta.

As empresas hoje estão adotando uma medida em busca de redução de custos e adequação, a fim de conseguir vantagens competitivas, isso é uma Logística Reversa implantada na empresa, que tem por finalidade o retorno de suas

embalagens/produtos ao seu centro produtivo, buscando produtos pós-vendas para agregar valor.

Segundo Leite (2009) determina que a Logística Reversa é a área que controla o fluxo e os dados logísticos correspondentes, da volta dos bens de pós-consumo e pós-venda ao ciclo produtivo, por meio de distribuição reversos, associando valores de diferentes naturezas: ecológico, econômico, logístico, de prestação de serviços, da imagem corporativa, dentre outros. Grande parte dos produtos que são consumidos e depois descartados podem passar pelo processo de reciclagem, dessa forma eles podem ser reaproveitados por meio da reintegração ao processo produtivo.

Apesar de muitas empresas saberem da importância que o fluxo reverso tem, a maioria delas tem dificuldades ou desinteresse em implementar o gerenciamento da Logística Reversa. A falta de sistemas informatizados que se integrem ao sistema existente de logística tradicional e a dificuldade em medir o impacto dos retornos de produtos e materiais, com o conseqüentemente desconhecimento da necessidade de controlá-lo .

O fluxo reverso não representa receitas, mas custos e como tal recebem pouca ou nenhuma prioridade nas empresas, são algumas das razões apontadas para a não implementação da Logística Reversa. Segundo Lambert (1998) apontam à logística desempenhando importante papel no Planejamento Estratégico, e como arma de Marketing nas organizações.

Empresas com um bom sistema logístico conseguiram uma grande vantagem competitiva sobre aquelas que não o possuem, a grande contribuição é na ampliação do serviço ao cliente, satisfazendo exigências e expectativas.

Hoje de acordo com a demanda do mercado as empresas que forem mais rápidas terão uma maior vantagem competitiva sobre as que demorarem a implementar o gerenciamento do fluxo reverso, vantagem que pode ser traduzida em custos menores ou melhora no serviço ao consumidor. Uma integração da cadeia de suprimentos também se fará necessária. O fluxo reverso de produtos deverá ser considerado na coordenação logística entre as empresas.

## 2 LOGÍSTICA REVERSA E SUSTENTABILIDADE

A inserção de um sistema de logística reversa é mais um componente rumo ao progresso sustentável do planeta, pois proporciona o reaproveitamento a diminuição no consumo de matérias-primas. Visto que promove o retorno de resíduos sólidos para as empresas, impossibilitando a contaminação ou poluição do meio ambiente (florestas, solos, mares e rios), economia nos segmentos produtivos das empresas com o reaproveitamento de matéria-prima, cria-se um sistema de responsabilidade mútua para a destinação dos resíduos sólidos, Governo, empresas e consumidores tornam-se consciente com a coleta seletiva, remoção, divisão e destino destes resíduos. Reciclagem de papel, plástico, alumínio, vidro, borracha, ferro, entre outros, locais próprios para descarte de pilhas, baterias de celulares e outros periféricos eletrônicos, modificação de sacolas plásticas, feitas por papelão. Todos estes fatores estão ligados a Logística reversa e contribuem de alguma forma para o desenvolvimento sustentável de nosso planeta.

O fluxo de retorno são as embalagens, as devoluções de clientes ou do reaproveitamento de materiais para a produção, como reciclagem de fibras de coco, pneus, cartuchos de tinta de impressoras, garrafas PET etc. que não voltam para sua indústria de origem, mas são fontes de matéria prima para indústrias completamente diferentes, mas que devem ser previamente previstos. A legislação ambiental caminha no sentido de tornar as empresas cada vez mais responsáveis por todo o ciclo de vida de seus produtos, o que significa que o fabricante é responsável pelo destino de seus produtos após a entrega aos clientes e pelo impacto ambiental provocado pelos resíduos gerados em todo o processo produtivo, e, também após seu consumo.

Este conceito é denominado para a logística reversa e para a sustentabilidade, portanto, a logística reversa torna-se sustentável pois pode ser vista como um novo paradigma na cadeia produtiva de diversos setores econômicos, pelo fato de reduzir a exploração de recursos naturais na medida em que recupera materiais para serem retornados aos ciclos produtivos e também pelo fato termo logística reversa tornou-se mais comum pelos esforços das empresas em reduzir o impacto ambiental da cadeia de suprimentos, pois atividades como a redução do uso

de matérias-primas virgens e a substituição de materiais tóxicos tem um significativo impacto ecológico.

A logística reversa tem como processo por meio do qual as empresas podem se tornar ecologicamente mais eficientes por meio de reciclagem, reuso e redução da quantidade de materiais usados. Entretanto, existe uma polêmica sobre o tema, porque algumas vezes são utilizadas terminologias como logística reversa, logística verde, logística ambiental e logística ecológica.

### 3 REAPROVEITAMENTO DE EMBALAGEM

Foi adotada um objetivo na União Européia para reduzir o impacto negativo das embalagens, assegurando o livre comércio na 22 União Européia. Estabelece algumas medidas para redução de resíduos compreendendo os seguintes pontos: reduzir os resíduos na origem dos mesmos; utilizar materiais recicláveis; reutilizar os materiais, maximizando o nível de rotação; implementar sistemas de recuperação e reciclar continuamente os materiais.

Na Alemanha, desde 1993 ocorreu a obrigatoriedade de tornar as embalagens recicláveis. O governo começou com as leis em 1991, obrigando primeiramente apenas a reciclagem de embalagens de transporte dos bens, depois a embalagem secundária, que é a que envolve a primária, até que se tornou obrigatório para qualquer tipo de embalagem. Essa lei não foi aplicada somente aos fabricantes, mas a todos os participantes da cadeia direta dos produtos, distribuidores e varejistas. Como resultado da legislação, houve um índice de 86% de reciclagem sobre todas as embalagens em 1997, porém, com isso, aumentou a quantidade de plásticos, excedendo a capacidade do país de reciclar, o que desequilibrou o mercado de recicláveis na Europa. Paralelamente a isso, o número de embalagens retornáveis aumentou, como meio de evitar os recicláveis. Com relação a aspectos ambientais, a logística reversa (LR) no Brasil parte, dentre outros motivos, de uma necessidade de atender à legislação para o transporte de produtos considerados perigosos, e deixam claro que o conceito de LR, que é a recuperação de valor dos itens, é diferente do de gestão ambiental, que se preocupa em recolher e processar rejeitos, refugos e resíduos de itens no fim de sua vida útil. Diante disso, abordam o problema das embalagens, que podem ser descartáveis, que perdem grande parte do valor durante o consumo do produto e a LR, nesse caso, tem a finalidade de recolher e destinar o material, ou podem ser retornáveis, cujo valor se mantém após o consumo do produto, e a LR tem o objetivo de recolocar o material no ciclo e extrair esse valor.

Os materiais recicláveis que no caso de não terem mais aplicação na empresa, serem mais confiáveis para os sistemas de produção de alta velocidade de resposta (Just-in-time) e por serem ecologicamente corretas. Além disso, as

embalagens retornáveis são utilizadas para diminuir a geração de resíduos ambientais, gerando economia e diminuição de custos com embalagens e com o descarte das mesmas.

## 4 ESTUDO DE CASO

### 4.1 Sobre a empresa

A Distribuidora de Medicamento Santa Cruz, foi fundada em Laranjeiras do Sul, oeste do Paraná, onde os farmacêuticos Gilberto e Hieda Mayer inauguraram a Farmácia Santa Cruz. À empresa expandiu seus negócios e na década de 80, a distribuição tornou-se a principal atividade. A companhia se desenvolveu consolidando e expandindo sua área de atuação e tornando-se, em pouco tempo, uma distribuidora de referência para o mercado farmacêutico brasileiro. Essa evolução foi possível devido ao trabalho e à dedicação das pessoas que acreditaram e acreditam no sucesso do empreendimento.

Credibilidade, solidez e inovação são os pilares da Santa Cruz. Por meio deles, a empresa mantém uma atuação visionária, sempre em busca de conhecimento, além de realizar constantes investimentos no que é fundamental para a empresa: capital humano.

A Santa Cruz opera 11 Centros de Distribuição e Força de Vendas que atua com forte relacionamento entre os fornecedores e clientes, nas regiões Sul, Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste, além de uma sede corporativa em São Paulo.

**MISSÃO:** Distribuir medicamentos e produtos de higiene e beleza com agilidade e qualidade, contribuindo para o bem-estar da sociedade. Atender às expectativas dos nossos clientes, fornecedores, colaboradores e acionistas.

**VISÃO:** Consolidar a posição de liderança no mercado nacional, atuando com excelência de serviços, inovação, flexibilidade e sustentabilidade, sendo líder em cada estado de atuação.

**VALORES:** Nossa Gente: respeitamos e valorizamos as pessoas como nosso maior patrimônio, promovendo possibilidades de crescimento, liberdade de expressão.

Saúde e integridade: temos satisfação em contribuir para a promoção da saúde, com credibilidade, solidez e inovação.

## **4.2 Principais problemas encontrados**

Para que as embalagens como caixa de isopor e bolsa de gelo fossem reaproveitados pela empresa, foi acordado com cada transportadora de no ato da entrega solicitar ao cliente que devolvesse as embalagens e assim elas voltam para empresa para serem reaproveitadas. A empresa realiza uma premiação para as transportadoras, que devolve mais embalagem ganha cesta básica, porém esse controle não era bem elaborado, o setor responsável não tinha um controle de quantos materiais era retornável por cada transportador.

Também foi encontrado falta de organização nos materiais retornáveis onde os materiais chegavam pela transportadora e eram armazenados no estoque sem um controle de quantidade e falta de organização, onde todos estavam misturados atrapalhando o funcionário na hora de pegar para utilização.

## **4.3 Planos de melhoria realizado**

Foi elaborado um plano de melhoria para o controle das embalagens retornáveis, onde cada transportadora que retorna as embalagens encaminha um e-mail com as quantidades que estão sendo retornada para empresa. O Assistente do planejamento logístico, passa todas as informações para uma planilha em excel, realizando o controle de retorno. De acordo com as quantidades informadas, realizamos a premiação da cesta básica.

Foi realizado organização dos materiais reaproveitados, onde um funcionário do setor do transporte realiza a triagem do material, separa todos por tamanho e encaminha para o estoque onde o material contado pelo controle de estoque e depois armazenado para a reutilização. Os mesmos voltam para operação para que as embalagens saiam novamente com os medicamentos.

Com esse retorno de embalagens a empresa tem uma grande economia, e faz a sua parte para a preservação do meio ambiente.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Toda empresa busca bons resultados, e para isso é necessário melhoria contínua e comprometimento entre todas as equipes para criar um parâmetro sólido através de diálogo, comprometimento, eficácia nas técnicas aplicadas da gestão da empresa. Consolidando a filosofia e conscientizando as pessoas para a importância da Logística Reserva onde é possível obter, crescimento do capital material e intelectual, lucratividade, confiança e responsabilidade ambiental.

Para realizar esse TCC foram feitas pesquisas sobre processos da Logística e Logística Reversa e conceitos e através de visitas, encontros e debates entre os membros da equipe do trabalho, observaram oportunidades para sugestões para aprimorar o processo. Primeiro passo foi enxergar as falhas e aplicar soluções simples e objetivas, de maneira que toda a empresa consiga um método para atingir a melhoria contínua, deixando organizada, competitiva, atual, moderna e eficiente. Com a implantação da logística reversa, pode se dizer que ela proporcionou a empresa vantagens competitivas tanto em termos financeiro em reduzir os custos com embalagens, como em respeitar o meio-ambiente buscando resultado sustentável.

A implantação da logística reversa trouxe pontos importantes para empresa como, organização de estoque, controle eficaz das embalagens retornáveis, comprometimento das transportadoras em realizar o retorno das embalagens, conscientização dos funcionários em reutilizar os materiais retornáveis e a preservação do meio ambiente.

## REFERÊNCIAS

ADLMAIER, D. Sellitto. **Embalagens retornáveis para transporte de bens manufaturados**. São Paulo: Produção ,2007

ADMINISTRADORES. **Logística Reversa um interesse crescente**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/logistica-reversa-um-interesse-crescente/21853/>>. Acesso em 02 nov. 2017

BLOG LOGÍSTICO. **Importância da Logística reversa para empresa**. Disponível em: <<http://www.bloglogistica.com.br/mercado/importancia-da-logistica-para-empresas/>> .Acesso em 04 nov. 2017

ETEC PALMITAL. **Logística Reversa de Embalagem**. Disponível em: <<http://www.etecpamital.com.br/biblioteca/tccc/logisticareservadeembalagem/>>. Acesso em 28 out.2017

GADIOLI, Jose Alexandre de S. **Logística da manutenção uma vantagem competitiva**.Cefet-ES,2006. São Paulo: Logística Empresarial, 2006.

LAMBERT, D.M. **Administração estratégica da logística**. São Paulo: Vantine Consultoria, 1998.

LEITE, P.R. **Logística reversa nova área da logística empresarial**. São Paulo: Revista Tecnológica, 2009.

LORENA, Otavio. **Logística reversa meio ambiente e competitividade**. São Paulo: Logística Ambiental, 2006

REFERENCIAL TEORICO. **O que é Logística Reversa**. Disponível em: < <http://www.referencialteorico.com.br/blog/citacao-definicao-de-logistica-reversa/>>. Acesso em: 28 out. 2017

TEC HOJE. **Logística Reversa**. Disponível em: [http://www.techoje.com.br/site/techoje/categoria/detalhe\\_artigo/300](http://www.techoje.com.br/site/techoje/categoria/detalhe_artigo/300)>. Acesso em 29 out. 2017

## Apêndice A – Termo de Autorização para Coleta de Dados



### TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS

Ilmo. Sr(a).  
Denise Pimental Lima  
Supervisora de R.H  
Distribuidora de Medicamento Santa Cruz

Eu, aluna abaixo assinado, regularmente matriculados no curso **Técnico em Logística**, solicitamos a V. Sa. a autorização para coleta de dados nessa instituição, com a finalidade de realizar a pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso com o título “**(Logística Reversa Estudo de Caso na Distribuidora de Medicamento Santa Cruz)**”, sob orientação dos Professores **Gabriela Messias Da Silva e Fernando Dresch Obregão**, que será apresentado na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**. A coleta de dados ocorrerá mediante a utilização (descrever instrumento, local e público alvo). Igualmente, assumo o compromisso de utilizar os dados obtidos somente para fins científicos, bem como de disponibilizar os resultados obtidos para esta instituição. Agradecemos antecipadamente e esperamos contar com a sua colaboração.

Araraquara, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Nome	RG	Assinatura
Talita Tomé Dos Santos Comito	42.015.420-6	

## Anexo A – Termo de Autorização de Divulgação



---

### TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO

Eu, aluna abaixo assino, regularmente matriculados no curso **Técnico em Logística**, na qualidade de titulares dos direitos morais e patrimoniais de autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título “**Logística Reversa**” apresentadona **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**, autorizamos o Centro Paula Souza a reproduzir integral ou parcialmente o trabalho escrito e/ou disponibilizá-lo em ambientes virtuais.

Araraquara, 30 de novembro de 2017.

Nome	RG	Assinatura
Talita Tomé Dos Santos Comito	42.015.420.6	

**Anexo B – Declaração de Autenticidade**

---

**DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE**

Eu aluna abaixo assino, regularmente matriculados no curso **Técnico em Logística** na **Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**, declaramos ser os autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“Logística Reversa”** .

Afirmamos, também, ter seguido as normas da ABNT referente às citações textuais que utilizamos, dessa forma, creditando a autoria a seus verdadeiros autores (Lei n.9.610, 19/02/1998).

Através dessa declaração damos ciência da nossa responsabilidade sobre o texto apresentado e assumimos qualquer encargo por eventuais problemas legais, no tocante aos direitos autorais e originalidade do texto.

Araraquara, 30 de novembro de 2017.

Nome	RG	Assinatura
Talita Tomé Dos Santos Comito	42.015.420.6	