

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO
TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL
JUSCELINO KUBITSCHEK DE OLIVEIRA**

LOGÍSTICA REVERSA: OS CORREIOS

Técnico em Logística

DIADEMA-SP
2014

BRUNA AVELINO
CLEIRINEIA SOARES CARDOSO
CLAUDINEIA PESSOA VIDAL
MARISA DE SOUZA LAURINDO
RAÍZA SANTANA SOARES
SORAIA CRISTINA DE SOUSA

Logística Reversa: Os Correios

Trabalho de aproveitamento do curso
Técnico de Nível Médio em Logística sob
a orientação da Prof.^a. Cecilia Tozzi

DIADEMA-SP
2014

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a Deus por ter nos capacitados com sabedoria para elaborar o nosso trabalho de conclusão de curso, ao professor Rogério Lima por nos instruir e orientar para criação do nosso trabalho, aos esposos e namorados dos componentes do grupo e aos amigos e colegas de classe.

DEDICATÓRIA

Dedicamos nosso trabalho PTCC a Deus que é nossa base pra tudo que criamos, por sabermos que tudo que passamos aqui foi por permissão dele nosso criador, dedicamos também a nossos familiares, esposos, namorados, amigos e colegas de classe.

“O temor do Senhor é a instrução da sabedoria, e diante da honra vai a humildade.”

Provérbios 15:33

BANCA EXAMINADORA

Aprovado em ____/____/____

Diadema – SP
2014

RESUMO

O trabalho irá abordar sobre a logística que é o processo de planejar, programar e controlar de maneira eficiente o fluxo de armazenagem de produtos bem como os serviços e informações associados cobrindo desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com isso a distribuição é um processo essencial para que o produto chegue até o consumidor seguindo o desejo do comprador.

O correio surge nessa área a partir do momento em que se torna o meio mais adequado de se transportar a mais simples carta como objetos de auto valor, onde abrange a origem dessa franquia e também o funcionamento nos dias atuais. O transporte e seus modais são fundamentais para que o deslocamento de bens de um ponto ao outro, e que respeite a integridade do produto por isso os modais: ferroviário, aéreo, rodoviário e hidroviário vai ajudar para que cada produto seja entregue de forma segura.

Com essa preocupação de atender bem seus consumidores, a logística reversa foi criada e foi se evoluindo ao passar do tempo com o retorno de produtos, o processo é desde uma revenda de um produto até processos de coleta, inspeção, separação ou reciclagem a logística reversa opera o retorno do bem pós – consumo e pós – venda, então os correios pensando nesta situação criou o sedex, e- sedex e PAC que pode ser usado por pessoas físicas e por pessoas jurídicas que haja com o serviço de remessa de documentos e mercadorias em devolução, também está disponível o rastreamento da mercadoria através do site dos correios, sem ônus ao remetente, para serem entregues exclusivamente no endereço indicado pelo cliente contratante.

O estudo de caso nos mostra como fazer a solicitação de logística reversa com produtos utilizando os correios, a confiabilidade do cliente para o despacho e também uma pesquisa de satisfação para o atendimento executado de acordo com as normas de cada cliente para cada mercadoria.

Palavras – Chave: Logística Reversa, Logística Pós-Venda, Correios e Rastreamento.

ABSTRACT

The paper will address logistics themes in the process of planning such as scheduling and control efficiently the flow of product storage and associated services and information covering from point of origin to point of consumption for this distribution is an essential process for the product to reach out the consumer according to its desires. In this scenario, the postal services become the most suitable means of transporting the simplest letter as objects of self-worth, which covers the origin of this franchise and also the functioning nowadays. Transportation and its modal are fundamental to the shift from one point to another property and that respects the integrity of the product so the modes: rail, air, road and waterway will help to ensure that product is delivered safely. With this concern and to meet its customers, reverse logistics was created and continuously evolved over time with product returns , the process is from the resale of a product to collection processes , inspection, sorting or recycling reverse logistics operates the return of good post - consumer and post - sale, then the post office thinking this situation created the first class mail , express mail and e- PAC that can be used by individuals and legal entities there with the service delivery of documents and goods in return , is also available tracking of merchandise through the site of the post office at no cost to the sender to be delivered exclusively at the address specified by the contracting client. The case study shows us how to make the request for reverse logistics with products using the postal service , the reliability of the client to the dispatch and also a satisfaction survey for the service performed according to the standards of each customer for each commodity.

Key Words: Reverse Logistics, Logistics After-Sales, Post and Tracking.

SUMÁRIO

1. Introdução	11
1.2 Justificativa	11
1.3 Objetivo	12
1.4 Metodologia	12
2. Logística.....	13
2.1 Origem	13
2.2 Conceito.....	14
3 Conceito de Distribuição	16
4. Logística Reversa e Canais de Distribuição Reverso	17
4.1 Tipos de Distribuição.....	18
5. Transporte	19
5.1 Conceitos de Transporte	19
5.2 Modais de Transporte e sua Importância no Processo Logístico.....	19
5.3 Tipos de Modais.....	20
6. Logística Reversa.....	26
6.1 Conceito.....	26
6.2 Definições	26
6.3 Logística Reversa do Pós-Consumo	27
6.4 Conceitos De Pós-Venda	28
6.5 A Importância do Pós-Venda.....	29
6.6 Logística Reversa De Pós-Venda	29
7 Logística Reversa: Os Correios	32
7.1 A História do Correio	32
7.2 A Carta.....	32
7.3 O Pombo Correio e Correio a Cavalo.....	33
7.4 O Correio Aéreo da Esquadra.....	34
8 No Brasil	35
8.1 ECT-Correios.....	35
8.2 Sedex.....	35
8.3 Pac.....	36
8.4 Correios: Logística Reversa.....	36
9 Conceito de Rastreamento	38
10 Correio - Rastreamento.....	39
10.1 Problema no Rastreamento Do Correio	41
10.2 Estudo de Caso.....	43

11. Considerações Finais	49
12 Referências Bibliográficas.....	50
ANEXO A MERCADORIAS NÃO TRANSPORTADAS PELO CORREIOS..	52
Exemplo de Autorização de Postagem	53

1. Introdução

Atualmente, o processo logístico vem abrangendo diversas inovações e com tudo, hoje traz uma responsabilidade muito grande quanto os retornos dos produtos. A logística reversa não tem apenas o objetivo da inspeção, separação, coleta ou reciclagem, ela vai mais além envolve todas as operações relacionadas a reutilização dos produtos e a sustentabilidade do mesmo. Consideramos os Correios um ponto principal onde a logística reversa atua e que vem crescendo, pois aquele produto que vem com defeito ou que acabou sua vida útil, precisa de um local específico pelo qual o correio é responsável por este processo. Onde se inicia o ciclo, envolvendo modais de transporte que começa desde a solicitação até a chegada do produto. Percebe-se que o ciclo nesse trabalho pelo qual a logística reversa nos correios está crescendo cada dia mais. O rastreamento do correio é oferecido para os clientes ter comodidade em acompanhar sua mercadoria e conseguiu localizá-la até seu destino final através de um código de rastreamento pelo site dos correios sem custo para o cliente. De acordo com o avanço da tecnologia, os correios inovaram no rastreamento de mercadorias com mais certa precisão para diminuir o surgimento de problemas operacionais, sendo assim a cada entregar fora ao prazo, seria reembolsado um valor estipulado de acordo com tipo de encomenda postada. O estudo de caso apresenta a importância do correio na retirada e entrega do produto para reparo, assim preenchendo um formulário enviado pela empresa, o produto danificado é postado pelo correio e que por sua vez libera um rastreamento para o cliente onde acompanha passo-a-passo até o retorno do produto.

1.2 Justificativa

Desde sua origem em 1663 os correios tiveram como sua obrigação facilitar a vida das pessoas, com essa responsabilidade os correios sempre se inovaram para que todos seus clientes confiassem em seus serviços prestados. Uma das conquistas recentes é a logística reversa onde está proporcionando muito mais praticidade, agilidade e modernidade aos seus clientes, com essa nova conquista seus clientes não tem a preocupação de desvio de suas

mercadorias aonde tem o maior controle podendo rastrear passo a passo de sua mercadoria.

1.3 Objetivo

Os correios se modernizaram para atender seus clientes com toda a praticidade e responsabilidade cada vez mais visando à comodidade de seus clientes os correios contam com um novo serviço de logística reversa, pensando no aumento das vendas pela internet os clientes podem contar com o serviço reverso. Se caso a mercadoria representar algum problema de troca ou reparos, os correios retiram e entregam a mercadoria em domicilio aonde as pessoas ainda podem contar com os serviços de rastreamento assim sabendo em que processo se encontra sua mercadoria com esse serviço de rastreamento os clientes conseguem localizar sua mercadoria aonde quer que ela esteja tudo isso com maior comodidade.

1.4 Metodologia

O processo logístico abrange diversas inovações e hoje traz uma responsabilidade maior quanto ao retorno de produtos. Nossa pesquisa foi baseada no estudo do caso, pesquisas em livros, comerciais e site do próprio Correio. Observamos que Correio é um ponto principal pelo fato que a logística reversa atua com o ciclo de crescimento de acordo com o retorno de mercadoria onde o Correio é responsável por esse processo de receber e enviar essas mercadorias reversas para trocas, reparos ou descarte adequado desde que o fabricante tenha contrato com o mesmo. Percebe-se que este ciclo nesse trabalho vem crescendo cada dia mais e se desenvolvendo de acordo com a necessidade de cada cliente com seu produto.

2. Logística

2.1 Origem

Logística surgiu inicialmente como parte da arte dos militares, era utilizada na guerra como a área que cuidava do planejamento de vários itens importantes, armazenamento, distribuição e manutenção de vários tipos de materiais, como armas, roupas, além de alimentos, saúde, transportes e etc. Atualmente, a logística é conhecida como uma parte essencial nas empresas, é um departamento responsável pela gestão dos materiais, sejam eles de qualquer tipo.

A logística administra recursos financeiros e materiais, planeja a produção, o armazenamento, transporte e distribuição desses materiais. Um campo que cresce a cada dia, motivado pela onda de conscientização ambiental e pelas oportunidades empresariais, esse é o meio da logística reversa, onde empresas elaboram diversos produtos de vários segmentos e vários aspectos, por isso o tempo de vida de cada produto vai se diminuindo de acordo com avanço da tecnologia.

Iniciaram os estudos sobre logística reversa entre as décadas de 1970 e 1980, com seu objetivo principal de retornos de bens a serem processados em reciclagem de materiais, denominado e analisados como canais de distribuição reversos e a partir de 1990, tornou-se mais visível no cenário empresarial a reciclagem dessas mercadorias que poderiam aumentar a rentabilidade das atividades na empresa. Nas últimas décadas a sociedade tem demonstrado uma crescente preocupação com questões ecológicas e sociais, o que influencia diretamente nas políticas empresariais sendo mais valorizadas as empresas que demonstrem ser ambientalmente e socialmente responsáveis, com o aumento

do descarte de produtos após seu primeiro uso, motivado pelo nítido aumento da descartabilidade dos produtos, os consumidores não encontrando canais de distribuição reversos estruturados e organizados, provocam desequilíbrio entre a quantidade descartada e a quantidade reaproveitada gerando um aumento significativo do lixo urbano um dos piores problemas ambientais da atualidade.

2.2 Conceito

Logística é o processo de planejar, implementar e controlar de maneira eficiente o fluxo de armazenagem de produtos, bem como os serviços e informações associados, cobrindo desde o ponto de origem até o ponto de consumo, como objetivo de atender aos requisitos do consumidor. A logística estuda como a administração pode prover melhor o nível de rentabilidade nos serviços de distribuição aos clientes e consumidores, através de planejamento, organização e controles efetivos para atividades de movimentação e armazenagem que visam facilitar o fluxo de produtos.

Logística nada mais é do que uma administração geral e bem detalhada de uma empresa seja ela pequena, média ou grande porte. Logística é um ramo da gestão cujas atividades estão voltadas para o planejamento da armazenagem, circulação da terra, ar e mar e distribuição de produtos. Com os avanços tecnológicos conquistados nas últimas décadas e com a abertura econômica do mercado mundial como a globalização, a logística se tornou importante para redução de custos e para conquista da tão almejada competitividade.

A teoria desde seu início, sempre passou por várias transformações, tiveram seus conceitos ampliados e se mostrou como elemento fundamental para o sucesso das organizações. A missão da logística é colocar as mercadorias ou serviços corretos, no lugar certo, na hora certa, nas condições acertadas com o cliente ao menor custo possível. A logística compõe-se de três subsistemas de atividades: Abastecimento, Movimentação de Materiais e Distribuição Física, cada qual envolvendo o controle da movimentação e a

coordenação demanda suprimento. Atualmente, tanto as empresas como o governo estão fazendo seus projetos sobre reutilização desses materiais o orientado onde devem ser direcionados, e também já foram distribuídos pontos de coletas, assim, podemos dizer que a logística reversa está ajudando as empresas a reintroduzir os produtos descartados no lugar de industrializados nessa arrecadação produtiva.

3 Conceitos de Distribuição

A distribuição nada mais é que o processo que faz com o que o produto chega fisicamente ao local desejado. Para que a distribuição seja muito eficaz, a mercadoria deverá estar seguindo todos os desejos do comprador, no local exato e no momento certo. Com isso a distribuição é o processo onde há mais crítica, pois é uma atividade que tem o contato direto com o cliente podendo trazer benefícios como também malefícios. É justamente por isso que as empresas estão terceirizando no processo de distribuição, para que assim mantenha o foco em seu próprio negócio.

“Quando tal atividade é realizada entre territórios nacionais, denomina-se distribuição física internacional de produtos e bens” (Handabaka, 1994).

Os desenvolvimentos mais recentes no campo da logística e distribuição tem por base o conceito de distribuição total. A distribuição total, pretende tratar os múltiplos elementos relacionado com a distribuição como um único sistema integrado considerando as inter-relações entre os diferentes sistemas de transporte e armazenamento agregando os dois subsistemas para o planejamento essencial da função de distribuição.

4. Logística Reversa e Canais de Distribuição Reverso

Para chegarmos em uma conclusão de canais de distribuição reversos, devemos entender e retomar o conceito de canais de distribuição, ou seja, se refere ao modo de fluir os produtos na cadeia de distribuição, como, matérias primas virgens ou primárias. Esse fluxo é composto por diversas etapas, são elas, atacadista, distribuidora ou até representantes, chegando ao varejo e depois ao consumidor final.

Conseqüentemente no canal de distribuição direto aquele pelo qual o fornecedor de matéria prima realiza a primeira etapa, logo após é o transporte do armazém para o beneficiamento imediato, depois passa para a fase onde o transporte da fábrica passa para os subsistemas de atacado, varejo, e depois os produtos vão até os clientes e consumidores finais. Esses bens são movimentados com o objetivo de fazer a entrega ao consumidor final, e essas etapas são as distribuições físicas quando só ocorrem nacionalmente.

Devido as evoluções, as informações e a tecnologia estão associados à escassez da matéria prima, associados a questões ambientais e ecológicas, e isso fez com que os consumidores se tornassem ainda mais exigentes, com isso forçou os agentes tanto público como privado a desenvolver a área da logística empresarial. Surgiu-se então algo novo que denominou-se de canal de distribuição reverso, o que seria isso, nada mais é que atividades do fluxo direto, como o retorno, o reuso, a reciclagem isso são com os materiais, após o final de sua vida útil, ou não conformidade, defeito, quebra ou etc. O canal de distribuição reverso é dividido em duas categorias.

Canal de distribuição reverso de pós venda: É as diferentes modalidades de retorno de bens com pouca ou até mesmo nenhuma utilização à sua origem, ou seja, ele trabalha com o fluxo reverso daquele que compra, o consumidor, usuário final ao atacadista, varejista ou fabricante pelo simples fato de defeitos, erro no pedido, etc.

Canais de Distribuição de Pós-consumo: São as diferentes modalidades de retorno para a geração de matéria prima de uma quantidade de produtos ou dos materiais após o fim da sua vida útil.

4.1 Tipos de Distribuição

Existem três tipos de canais de distribuição:

- a. **Canal Direto:** é quando não existem intermediários, ou seja, o produto sai do produtor e vai para o consumidor final. Uma das vantagens é que são completamente controlados pelos produtores que fazem eles terem um melhor conhecimento do mercado.

- b. **Canal Curto:** é aquele que não existe grossistas, ou seja, o produto vai do produtor ao retalhista, ou número reduzido de retalhista. Esses circuitos curtos tem a tendência a ter uma melhor cobertura do mercado, mas com isso eles requerem uma rede de intermediários, que por isso é pequena, mas com isso faz a empresa ficar dependente e perder o controle do circuito.

- c. **Canal Longo:** é o circuito que agrega o importador e o agente, estes canais são utilizados preferencialmente para aqueles produtos que tem grande demanda e requer reabastecimento frequente.

5. Transporte

5.1 Conceitos de Transporte

O transporte logístico nada mais é que o deslocamento de bens de um ponto ao outro, desde que respeite a integridade do produto, mas o fundamental é que ele chegue em seu ponto de distribuição, mas nunca deixando de garantir o melhor desempenho nos agentes econômicos envolvidos no processo de transporte logístico. Se tratar do item de maior importância nos custos logísticos, a contratação de empresas que prestam esse serviço com uma alta confiabilidade, com um manuseio qualificado das mercadorias, e um dos principais pontos que devem ser levados em consideração, dentre esses é o custo acessível, mas jamais esquecendo a qualidade.

A Logística tem grandes parcerias com as melhores transportadoras, oferecendo o transporte de cargas completas que o caminhão precisa levar somente a sua mercadoria dentro do caminhão precisa ser inteiro para as suas mercadorias, ou seja, a transportadora deverá levar somente a sua mercadoria dentro do caminhão, ou também as cargas fracionadas, que é quando a mercadoria ocupa apenas um espaço do caminhão, tanto pode ser um grande espaço como pode ser um de pequeno tamanho. Em algumas empresas emitem conhecimento de frete que no caso a carga que é transportada fica de total responsabilidade desde a saída até o destino final.

5.2 Modais de Transporte e sua Importância no Processo Logístico

A ampliação do comércio internacional tem crescido internacional tem crescido inevitavelmente devido a globalização, que com isso impulsiona a exportação do mercado interno para o externo. É o processo Logístico com sua função deve acompanhar o crescimento, oferecendo um estrutura e sucesso no comércio. Os modais em si são indispensáveis processos, porque aquilo que foi retirado precisa ter um local de entrega. O transporte de mercadorias, vem com a

sua utilização para disponibilizar os produtos dentro do prazo pedido pelo comprador.

De acordo com BALLOU (2001):

Mesmo com os avanços da tecnologia, o transporte é fundamental para que o processo logístico seja concluído, e muitas empresas buscam na logística de transporte obter um diferencial competitivo. A empresa pode utilizar a logística como estratégia competitiva, uma vez que consiga se diferenciar dos concorrentes, aos olhos de seus clientes, e busque reduzir seus custos aumentando assim o seu lucro.

Segundo COELHO (2010):

A logística envolve muito mais do que apenas o transporte e a distribuição; abrangendo também a armazenagem e gestão de estoque e compras bem como a gestão das atividades de apoio. Porém este artigo tratará do componente transporte, apresentando os tipos de modais, suas características e o que distinguem uns dos outros nas determinadas aplicações para a realização do transporte.

5.3 Tipos de Modais

a) Ferroviário: O modal ferroviário tem a sua devida importância para o mercado brasileiro, pois através desse modal é possível transportar cargas em um volume imenso por longa distância. Ele não é tão ágil como os outros modais apesar de ser mais barato. A sua vantagem é que esse modal é aquele que é apropriado para longa distância, e quando grandes quantidades de cargas ficam livres de taxas ou manuseio. Já a sua desvantagem consiste em ter um pouco de falta de flexibilidade, por não poder parar em um local ao outro. Porém os principais problemas enfrentados pelas ferrovias são a invasão da faixa de domínio nos centros urbanos e nos acessos aos portos, a utilização compartilhada das linhas para passageiros e cargas na região metropolitana de São Paulo, há também uma Idade Média elevada e quantidade insuficiente de vagões e locomotivas, tem também uma interação operacional muito escassa nas malhas ferroviárias, e os traçados das

linhas estão incompatível com as condições atuais. O transporte ferroviário é adequado para minérios de ferro, produtos siderúrgicos, mercadorias agrícolas, derivados de petróleo, etc.

As vantagens desse modal são:

- Transportam grande quantidade de carga por viagem percorrida;
- Percorre longas distâncias;
- Flexível quanto a mercadoria;
- Custo menor em relação ao rodoviário para grandes volumes de mercadoria;
- A velocidade é boa para longas distâncias;
- Não são prejudicados pelo tempo ou tráfego competitivo;
- Pode utilizar o vagão ou o próprio container para o transporte.

Principais Desvantagens:

- Tem custos altos e baixa segurança aqui no Brasil para produtos de alto valor agregado e pequeno valor agregado;
- Tem a frequência de saídas menores em relação ao rodoviário;
- Seu tempo de trânsito é maior;
- Ineficiente para curtas distâncias;
- Os custos de manuseio são altos;
- Não serve para serviço a domicílio;
- É ineficiente para alguns produtos.

b) Aéreo: O transporte aéreo é um modal que tem como suas características a praticidade, agilidade e segurança. O modal aéreo é a melhor opção para aqueles produtos que precisam ser transportados rápido, por exemplo, produtos eletrônicos, relógios altos moeda, e também produtos perecíveis como flores, frutas nobres, medicamentos, pequenos animais, etc.

Existem certas classificações onde demonstram os tipos de cargas que são transportadas, dentre elas, linhas e tronco, doméstica e regular, cargueira, onde só transportam as cargas locais, ou seja, principais rotas e centros menos populosos,

passageiros e cargas, as suplementares, como os charters, que não tem programação regular, as regionais que preenchem aquelas rotas abandonadas pelas domésticas, que são aviões menores, tem também os táxis aéreos que transportam cargas e passageiros entre centros da cidade e grandes aeroportos, e os internacionais transportam cargas e passageiros.

O custo do modal aéreo é muito elevado, o seu custo fixo é alto, e também o seu custo variável é alto devido ao combustível, a mão de obra, manutenção etc.

As vantagens desse modal são:

- Distância alcançada;
- Segurança, evitando o roubo, danos e extravios;
- Rapidez na entrega dos produtos;
- Pode ser utilizado com eficácia no transporte de amostra;
- O documento de transporte é obtido com rapidez;
- Normalmente, os aeroportos encontram-se próximos de centros de produção industrial ou agrícola, que são distribuídos praticamente por todas as cidades importantes do mundo;
- As empresas podem adotar uma política de Just in time, reduzindo os custos com estoque e proporcionando redução de custos com capital de giro pois as mercadorias poderão ser recebidas diariamente ou semanalmente;
- Aumenta competitividade do exportador, pois a entrega rápida pode ser um argumento de venda;
- Seguro do transporte aéreo é mais baixo em relação ao marítimo;
- A mercadoria, por não ser tão manejada, acaba reduzindo os custos com embalagem.

Principais desvantagens:

- Há uma capacidade específica para transporte de mercadorias;
- Não é possível transportar produtos a granel;
- Custo alto de frete;

- Tempo de coleta e entrega;
- Manuseio no solo e dimensões fiscais dos porões de transportes dos aviões;
- Alto investimento em Infraestrutura.

c) Rodoviário: Esse modal é o mais preciso transporte de carga hoje no Brasil, e chega a atingir praticamente todos os pontos do território Brasileiro. Deu-se a maior importância na década de 50 pelo fato da implantação da indústria automobilística que desencadeou a pavimentação das rodovias e cresce cada dia, por isso é o mais procurado e eficiente quando se trata de ir de porta em porta. Tem uma diferença do ferroviário. Transporta produtos acabados e semiacabados em curta distância. É recomendado para mercadorias de alto valor ou produtos perecíveis. O transporte rodoviário não é recomendado para os produtos agrícolas, e a granel, pois seu custo é muito baixo para esse modal.

Esse transporte é dividido em algumas fases, transportadoras regulares transportadoras contratados de longa duração, frota, autônomos. O modal rodoviário tem custo fixo baixo, nos custos também as rodovias estabelecidas e construídas com fundos públicos e privatizadas. E os custos variáveis médios, como o combustível, a manutenção, mão de obra, pedágio, etc.

Os veículos mais utilizados são os caminhões e carretas nas estradas, mas por apresentar fretes de valor alto, comparado com o ferroviário e o hidroviário, recomenda-se que os produtos sejam de alto valor e perecível. O rodoviário é bem flexível e pode ir em vários pontos do país, e atender também a demanda das outras empresas, não necessitando tanto das formalidades dos outros modais.

As principais vantagens desse modal são:

- Possibilidade de transporte integrado porta a porta;
- Adequação aos tempos pedidos, assim como a frequência e disponibilidade dos serviços;
- Flexibilidade do serviço em áreas geográficas dispersas;
- Manipulação de lotes relativamente pequenos;
- Serviço é extensivo e adaptável;

Principais Desvantagens:

- Transporta somente cargas pequenas e médias;
- Custos elevados para longas distâncias
- Volume transportado menor em comparação ao transporte ferroviário e marítimo, até 45 Tons;
- É prejudicado pelo tempo e pelo tráfego.

d) Marítimo: Hoje em dia o Brasil possui treze mil quilômetros de vias navegáveis que são aproveitadas economicamente para os transportes de carga e passageiros. As hidrovias são úteis para aquelas cargas que são pesadas a grande distância. Transportam principalmente produtos a granel como soja, minérios, areia, ferro e aço entre outros e são transportados em containers.

Aqueles que são transportados não perecíveis e podem ser transportados de forma lenta e sazonal, em certa época do ano. É um modal com baixo custo, com seus custos fixos de manutenção e compra de navios e equipamentos. Uma das principais vantagens desse modal é a exigência de menores investimentos em manutenção, e na época de implantação ocasiona baixo impacto ambiental, e em termos econômicos é considerado sempre viável e econômico. Existem alguns tipos de navegações como:

Cabotagem: Transportado de portos em portos em portos nacionais;

Interior: É realizado em hidrovias interiores em percurso nacional ou internacional;

Longo Curso: Realizado entre portos brasileiros e estrangeiros.

Principais Vantagens do modal Marítimo:

- Transporta grande quantidade de cargas por viagem;
- Percorre longas distâncias;
- Transporta produtos perigosos;
- Transporta veículos e containers;
- Custo operacional menor, baixo custo de frete.

Principais Desvantagens:

- Não vale a pena transportar cargas pequenas ou emergenciais;
- Perda de tempo nas descargas e transferência de transporte;
- Tempo de trânsito longo.

6. Logística Reversa

6.1 Conceito

O conceito de Logística Reversa foi evoluindo ao passar do tempo, onde era vista como uma distribuição e hoje é vista como responsabilidade logística relacionada aos retornos dos produtos. O processo de LR é desde uma simples revenda de um produto até processos de coleta, inspeção, separação ou reciclagem. Envolve todas as operações relacionadas a reutilização de produtos e matérias em busca de uma recuperação sustentável.

Sua importância hoje em dia é tanto no setor econômico que a empresa pode reduzir custos reutilizando materiais que seriam descartados e no setor social que é menos lixo em aterros sanitários. Sua definição depende do seguimento industrial pois antes era dada por preocupações com meio ambiente e reciclagem e atualmente não só por estes motivos mas também por razões econômicas. O processo logístico deve ser bem estruturado evitando a ocorrência de perdas financeiras e corporativas.

Área da Logística empresarial que planeja, opera e controla o fluxo e as informações logísticas correspondentes, ao retorno dos bens de pós-venda e pós-consumo ao ciclo de negócio ou ciclo produtivo por meios de canais de distribuições reversas, agregando-lhes valor de diversas naturezas: econômico, ecológico, de imagem corporativa, entre outros. Leite (2005 p. 6-7).

6.2 Definições

A Logística reversa teve definição nos anos oitenta, como o movimento de bens do consumidor para o produtor por meio de um canal de distribuição *Lambert e Stock apud Rogers e Timbber- Lemcke*. Nos anos noventa *Stock* (1992) abordou a logística reversa, como a logística reversa, como a logística do retorno dos produtos, redução de recursos, reciclagem e ações para substituição de materiais, reutilização de materiais, disposição final dos resíduos, reaproveitamento,

reparação e remanufatura de matérias. Em 1998 Carter e Eldram defini logística reversa, como questão da eficiência ambiental. Segundo Leite, a definição de logística reversa é equacionar a multiplicidade de aspectos logísticos do retorno ao ciclo produtivo. Por meio da reutilização controlada do bem e de seus componentes ou da reciclagem dos materiais. Nos dias de hoje a logística reversa opera o retorno dos bem pós- consumo e pós-venda de produtos que são descartados pelos consumidores como embalagens e seus acessórios, produtos vendidos e devolvidos e de produtos usados e consumidos a serem reciclados, com tudo isso é uma forma de buscar a revalorização desses bens que já foram utados.

“Logística Reversa: Refere-se ao papel de logística no retorno de produtos, redução na fonte, reciclagem, substituição de matérias, reúso de materiais, disposição de resíduos, reforma, reparação e remanufatura...” (Stock 1998, p.20).

6.3 Logística Reversa do Pós-Consumo

A Logística Reversa do pós-consumo é o retorno de produto, peças resíduos entre outros. É retornada por vários motivos como exigência legais, revalorização econômica interesses mercadológicos ambientais e ecológicos. Hábitos de consumo industrial e da sociedade em geral pelo consumidor final, o produto pode ter três destinos diferentes como: ser descartado em um local seguro e apropriado, como depósitos específicos ou aterros sanitários, em local não seguro como própria natureza causando poluição do ambiente ou voltar para uma cadeia de distribuição reversa e é neste momento que o processo distingue as organizações comprometidas ou não com o desenvolvimento sustentável.

Os produtos de pós-consumo são classificados pela duração de sua vida útil, ou seja, do seu produtor até que o seu primeiro consumidor de desfaz do mesmo. Existem produtos duráveis onde sua vida varia em média alguns anos, até décadas, como: automóveis, eletrodomésticos, eletrônicos, entre outros. Os produtos semiduráveis, sua vida média vai variando de meses a alguns anos, óleo

lubrificantes, baterias em geral, revistas, etc. E por fim produtos descartáveis onde sua vida útil pode durar dias, semanas ou meses, por exemplo, fraldas, embalagens, artigos cirúrgicos entre outros. São definidas em três índices necessários para uma comparação qualitativa e quantitativa que são: índice de reciclagem de um bem durável onde refere-se a quantidade de um bem durável de pós-consumo de uma determinada região e a quantidade produzida do mesmo bem, no mesmo período e na mesma região. Índice de reciclagem dos componentes de um produto durável onde se refere as porcentagens de materiais constituintes reciclados de determinado produto em relação ao peso do produto original como plásticos, metais, vidros em que podem ser reciclados. Índice de reciclagem ao material constituinte se refere as porcentagens das quantidades recicladas de um material em um determinado intervalo de tempo entre produto original e o reciclado. Por fim depois dessas fases de fluxos logísticos grande parte dos produtos de pós-consumo retornarão a um novo ciclo de produção de matéria prima originando produtos semelhantes ou similares ou em outro produto com o objetivo de condições essenciais como remuneração em todas as etapas reversas, qualidade dos materiais reciclados, escala econômica de atividade e mercado para os produtos com conteúdo reciclados.

6.4 Conceitos De Pós-Venda

O serviço de pós-venda agrega um conjunto de atividades que são feitas após a venda do produto e que o grande objetivo é que mantém entre o fornecedor e o cliente um relacionamento como uma forma de ser fiel até que com isso ele queira repetir a compra. Os serviços de pós-venda agregam o atendimento ao consumidor, a comunicação visando saber o que o cliente está achando do produto, a oferta de serviços que um aprimora o outro, ou seja, complementar, e também enviar brindes ou lembranças em datas especiais, o suporte técnico e aconselhamento, e também saber ouvir reclamações e saber lidar com elas, entre diversos outros.

6.5 A Importância do Pós-Venda

O que tem mais entrado em questão é o pós-venda, manter um bom relacionamento com os clientes, é um ponto básico, e fundamental do mundo empresarial. É através desse serviço e de uma carteira de clientes fiéis e inteiramente satisfeitos, uma empresa dia após dia deve maximizar o atendimento ao cliente, mas sabendo que a competitividade aumenta dia após dia, e conforme as empresas vão adquirindo esses serviços elas criam ainda mais competitividade.

6.6 Logística Reversa De Pós-Venda

A Logística Reversa de Pós-Venda se caracteriza quando existe a reutilização, a revenda como o subproduto, ou seja, aquele produto que é obtido de outro produto, pode-se dizer também produto de segunda linha e a reciclagem de bens que são devolvidos pelo cliente aos pontos da cadeia de distribuição por erros comerciais, quando o prazo de validade, devolução por falhas na qualidade, ao varejista, atacadista ou diretamente à indústria passam do prazo. Segundo Leite a Logística Reversa da Pós-Venda tem objetivos que devem-se levar em consideração.

A Logística Reversa de Pós-Venda a específica área de atuação da logística reversa que se ocupa do planejamento, da operação e do controle do fluxo físico e das informações logísticas correspondentes de bens de pós-venda, sem uso ou com pouco uso, que por diferentes motivos retornam aos diferentes elos da cadeia de distribuição direta, que constituem uma parte dos canais reversos pelos quais fluem esses produtos (Leite, 2003).

O Recall (Recolhimento de produtos) no Brasil refere-se aos problemas mais discutidos como, a validade dos produtos ou a problemas observados após a venda, que são desenvolvidos por motivos legais ou porque há uma diferença de serviço ao cliente, por exemplo, o Recall de produtos no Brasil é evidente que

as montanhas de veículos, solicitam aos seus clientes, mais em oferecer no menor tempo possível e com a segurança de alta qualidade e também estar pronto para o regresso imediato, caso seja necessário.

No ano de 1972, o Congresso norte-americano aprovou uma Lei de segurança de Produtos ao Consumidor pelo qual permite à Comissão de segurança de Produtos ao Consumidor e com isso o principal objetivo é estabelecer padrões obrigatórios de segurança para produtos, ou seja, essa lei pode exigir de um fabricante o recolhimento, ou substituído ou até mesmo destruído, isso pode significar também que se o fabricante negar as solicitações da lei é sujeito a penalidade civil ou até prisão do infrator. Grandes empresas hoje correm riscos, pois elas veem as falhas ao gerenciar produtos com defeitos como a causa principal para a perda da boa vontade do cliente em querer requerer algo dela. Mas o grande problema é que as empresas são muito falhas e elas atrasam o recolhimento dos produtos, e isso tem sido alto e traz prejuízos até para a imagem da empresa.

Conforme Ballou, há vantagens nas empresas com esses serviços:

Um processo de Logística reversa de pós-venda bem gerenciado nas empresas constitui uma fonte de vantagem competitiva através da diferenciação no atendimento, que agrega valor perceptível aos clientes e, em longo prazo, os fideliza. Percebe-se que empresas líderes no mercado procuram assumir tal atitude, focalizadas em um relacionamento de parceria entre clientes e fornecedores, que contribuem para a empresa na redução de impactos ambientais e na construção de uma imagem corporativa positiva perante o mercado (Ballou,2001).

O fluxo reverso de produtos pós-venda é usado também para a diminuição dos estoques, e diminuir o risco da manutenção do baixo giro. Algumas empresas aceitam a devolução de produtos que não teve um bom reconhecimento de venda, mas se essa prática da devolução não fosse agregada as perdas de vendas, mas

se essa prática da devolução não fosse agregada as perdas de vendas seriam maiores, embora o custo da devolução seja significativo. Outro ponto muito visado é que as empresas que não possuem um fluxo logístico a tendência é perder seus clientes pelo fato de não possuírem uma solução eficiente de lidar com pedidos de substituição de produtos, devolução, etc. A Logística reversa de Pós-Venda segue com o propósito da criação desse setor, pois agrega valor ao produto e também tem um diferencial competitivo, pois quem agrega isso a sua empresa tende a ser mais competitivo e os clientes veem como algo positivo. E levando em consideração a confiança entre os dois extremos da cadeia de distribuição pode se tornar o ponto chave para a próxima venda

7 Logística Reversa: Os Correios

7.1 A História do Correio

O correio é um dos principais meios de transmissões de mensagens e notícias, da antiguidade, até os dias de hoje. Iniciou-se quando mensageiros serviam sua realeza, corriam dezenas de quilômetros para enviar suas mensagens, e até hoje é o meio mais barato e de mais fácil acesso para maioria da população se comunicar. Em toda história de envio de mensagens, o correio está presente com algum fato de grande relevância, mesmo com a introdução da tecnologia, o meio de comunicação de principal referência, ainda é os correios que tem como a principal característica receber e enviar qualquer tipo de material.

7.2 A Carta

São consideradas o meio de transporte mais antigo do mundo, não se sabe ao certo quando elas surgiram, mas os reis do antigo Oriente Médio já escreviam cartas, pode ser também um dos registros mais antigos do mundo que, por sua vez, é considerada a mãe de todos os gêneros textuais ao lado dos mitos e contos populares. No Egito, na Era Cristã, a mais de quatro mil anos antes de Cristo, já existiam os velozes mensageiros que levavam recados escritos a pé ou montados em cavalos e camelos.

Entre os livros que compõe a Bíblia, estão publicadas 21 cartas, escrito por seguidores de Cristo, que eram enviadas aos povos romanos e Coríntios na Grécia Antiga. No Brasil, as cartas chegaram junto com os primeiros portugueses. Assim que Cabral com sua esquadra atracou no Brasil, Pero Vaz de Caminha enviou uma carta ao rei, comunicando o descobrimento de novas terras, onde a correspondência foi enviada a Portugal em um dos seus navios e retornou dez dias depois. Em 25 de janeiro de 1663, o rei de Portugal nomeou João Cavalheiro Cardozo como “correio” responsável por enviar informações por correspondência sobre a Colônia. Em 1840, surgiu na Inglaterra, o primeiro

serviço postal com pagamento de selos semelhante ao que conhecemos hoje, em 1843, o Brasil foi o segundo país do mundo a utilizar o selo. Antigamente, a base de comunicação era as cartas de diversos tipos como amor, oficiais, dramáticas, depois veio o telefone que todos utilizavam, por mais cara e pior que fosse a ligação. Agora, com a tecnologia, tudo se organiza através do computador.

7.3 O Pombo Correio e Correio a Cavalos

Em uma data desconhecida, se iniciou o transporte de mensagens através de pombos, a história diz que foi Salomão utilizava os pombos para se comunicar com seu governo em seu império. Os pombos – correios são os percussores dos modernos meios de transmissão, como a rádio, a telegrafia e os jornais.

“Só há um sistema vital sobre o Planeta Terra, os pássaros, as árvores, os peixes e os homens. Estudar e proteger os pássaros é proteger a espécie humana”
(Jacques Yves Cousteau)

Em 1860, foi criado por William Hepburn Russell, William B. Walddell e Alexander Majors, o *Pony Express*, que levava correspondência, cruzando o território americano com cavalos, mais se inicializou suas operações em 3 de abril de 1860, onde se fez a primeira viagem pela rota oeste em 10 dias, sete horas e quarente e cinco minutos, a partida do leste foi feita em 11 dias e 12 horas cerca de 402 quilômetros a cada vinte e quatro horas. A necessidade de se criar o *Pony Express*, foi a agilidade de percorrer algumas cidades já que a viagem de navio demoraria cerca de seis meses. O cavaleiro pegava sua montaria descansada, sua mochila de correspondência poderia pesar em torno de 10 quilos, os cavaleiros não podiam ser acima do peso, costumavam levar objetos para se proteger e recebiam cerca de 100 dólares como pagamento, só que o nome *Pony* não era correto, pois os cavalos não eram todos dessa raça. Suas operações foram encerradas em 26 de outubro de 1861, dois dias depois que o Telégrafo Transcontinental começou em Salt Lake City.

7.4 O Correio Aéreo da Esquadra

A aviação Naval criou um serviço o Correio Aéreo da Esquadra com intuito de agilizar as comunicações de diferentes unidades navais da esquadra fora da própria sede. No entanto, foi a Aviação Militar, a pioneira no transporte de malas postais. O primeiro voo ocorreu em 15 de agosto de 1919, doze anos antes do Correio Aéreo Militar realizar seu primeiro voo. A tarefa básica do Correio Aéreo da Esquadra era atuar no envio de correspondência entre unidades da Marinha do Brasil. Utilizavam as aeronaves que estavam à disposição, pois não tinham aeronaves específicas para esses serviços.

8 No Brasil

8.1 ECT-Correios

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafo (ECT) muito conhecido como Correios é uma empresa pública federal responsável pela execução do sistema de envio e entrega de correspondências, documentos e encomendas entre um remetente e um destinatário, que pode estar ou não na mesma cidade.

Os correios tiveram sua origem no Brasil em 25 de janeiro de 1663 e desde então vem se modernizando com a missão de facilitar as relações pessoais e empresariais mediante a oferta de serviços, ética, competitividade, lucratividade responsabilidade social visando ser reconhecida pela excelência e inovação na prestação de serviços é ganhador de vários prêmios entre eles marcas de confianças (2013), maiores do transporte e melhores do transporte (2012), melhor empresa de logística (2011), entre outros.

Devido as necessidades dos consumidores os correios implantaram o serviço de Sedex com sinônimo de encomenda expressa.

8.2 Sedex

Em 1982 houve uma implementação de um novo serviço, onde o prazo de entrega era de até vinte e quatro horas entre as principais cidades do país este serviço foi chamado de SEDEX- Serviço de Encomenda Expressa, com coletas e entregas em domicilio de encomendas de até cinco quilos.

- Em 1987 o SEDEX evoluiu e passou a permitir encomendas de até vinte quilos;
- Em 1989 foram criadas outras modalidades do SEDEX, onde era possível envio de encomendas de até vinte e cinco quilos;

- Em 1993 foi implantado o disque SEDEX e as encomendas eram por telefone atendendo a grande São Paulo;
- Em 1997 a solicitação de coletas por telefone foi estendida para outras regiões;
- Em 2000 o SEDEX alcançou 99% de pontualidade as suas entregas;
- Em 2000 houve o lançamento do E- SEDEX destinado a encomendas efetuadas por meio do comércio eletrônico;
- Em 2001 houve o lançamento do SEDEX-10 que garantem a entrega de até 10 horas da manhã do dia posterior ao da postagem;
- Em 2004 houve o lançamento do SEDEX HOJE onde a entrega é feita no mesmo dia.

Devido à inclusão digital das pessoas e do comércio eletrônico a entrega de mercadorias passou a ser um dos pilares da operação de vendas pela internet, a empresa acaba oferecendo aos clientes modalidades de entrega expressa, econômica e de credibilidade como o SEDEX.

8.3 Pac

Em 2002 foi lançado um novo serviço, mas agora um serviço de encomendas não expressa o PAC-Prático, Acessível e Confiável. Inicialmente cobria a região sul, sudeste e centro-oeste com encomendas de até 30quilos. Em 2006 o PAC fez uma grande alteração em seu serviço passando de encomendas de até 30 kg para encomendas de até 600 kg e atendendo todo o país. O PAC tem taxas bem menores e prazos de entregas maiores e com pesos superiores em comparação ao SEDEX.

8.4 Correios: Logística Reversa

Com o grande aumento de vendas pela internet e entregas feitas o Correios começou a pensar como seria feita a troca das mercadorias que apresentar-se algum tipo de problema, e se o cliente mora-se em um outro estado como seria feita esta troca. Pensando nisso os Correios adicionou uma

nova ferramenta a Logística Reversa pós venda, onde facilita a troca e substituição de produtos por meio de devolução ao remetente.

Este serviço faz remessa de documentos e mercadorias em devolução sem ônus algum ao remetente e é entregue exclusivamente no endereço indicado pelo cliente contratante desde que a empresa tenha contrato na Logística Reversa dos Correios, geralmente é realizada pelo próprio site da empresa junto aos Correios de agência próprias e algumas agências franqueadas mediante a apresentação da autorização de postagem.

A realização da coleta pode ser:

- Logística Reversa simultânea domiciliar, onde o retorno é simultâneo, ou seja, o produto da troca é feito na hora através dos colaboradores dos Correios;
- Logística Reversa domiciliar, a retirada do produto é feita pela a agência dos Correios e seu domicilio;
- Logística Reversa simultânea em agência, o produto da troca é feito na agência hora pela própria agência dos Correios;
- Logística Reversa em agencia, o produto é levado até a agência onde é processado todos os tramites para o envio.

Os transportes dos produtos são feitos através de modais rodoviários, aéreo, hidroviário e aquaviário dependendo da distância a ser percorrida, para atender as necessidades de entregas os Correios terceiriza parte dos serviços de transporte principalmente os aéreos e as principais linhas terrestres nacionais e regionais e para entrega final aos seus respectivos destinatários, os Correios usam frota própria de veículos leve e motocicleta e assim garantindo satisfação de ambas as partes.

9 Conceito de Rastreamento

O conceito de rastreamento surgiu conforme o local onde as mercadorias estão localizadas em sua cadeia logística, porém é também muito usado em controle de qualidade.

Segundo Dyer (1966):

Este conceito representa a capacidade de traçar o caminho da história, aplicação, uso e localização de uma mercadoria individual ou de um conjunto de características de mercadorias, através da impressão de números de identificação. Ou seja, a habilidade de se poder saber através de um código numérico qual a identidade de uma mercadoria e as suas origens.

O significado dessa palavra não é encontrado no dicionário da língua portuguesa, essa palavra origina-se do verbo rastrear, que tem seu significado, investigar, seguir o rastro, pista de, entre outros. Contudo rastreamento é o que, de onde e para onde foi, ou seja, a origem e qual o produto, e principalmente o seu destino. Para que o rastreamento seja obtido com sucesso deverá conter alguns dados essenciais, como: o produto deverá estar identificado com um código; A origem do produto deverá estar identificando com um código; Aonde a mercadoria vai ser enviada deve estar definida. O rastreamento é um processo fundamental quanto ao dever de saber por onde o seu produto anda, porém são encontradas algumas dificuldades em alguns processos de rastreamento.

10 Correios - Rastreamento

O correio como sabemos é um sistema pelo qual envia documentos, objetos, etc, para várias localidades. As encomendas que são feitas têm como seu destinatário estados e cidades próximas como também bem distintas. Na antiguidade o correio era uma organização que se espalhava documentos escritos com notícias, isso ocorria em 2400 A.C no antigo Egito. Os faraós usavam esse “correio” como uma mensagem que descrevia leis, e essas leis se espalhava por todo território.

O correio naquela época poderia ser tanto privado como público, eles têm uma função muito importante nos dias de hoje, e também um serviço de grande responsabilidade. No século vinte o sistema postal teve algumas alterações e foi estabilizado por monopólio estabelecido pelo governo, esse monopólio eram para entregar encomendas para as prestadoras de serviços, onde os carteiros entregam nos devidos endereços corretamente grafados.

O correio é uma empresa muito importante para o Brasil, e para melhor atender os seus clientes ele disponibiliza vários serviços visando a melhoria das ferramentas de entregas de documentos, cartas, objetos, entre outros, o correio também, além desse serviço, atende também outros tipos de serviço como o pagamento de boletos e serviços. Um dos serviços pelo qual o correio se disponibiliza a fazer é o rastreamento de correspondências, produtos eletrônicos, documentos, entre outros, e essa operação permite que os clientes façam o rastreamento de seus produtos.

Essas consultas podem ser feitas individuais, ou um conjunto de objetos. O rastreamento dos Correios é uma das comodidades mais eficaz oferecida por essa empresa, os clientes podem consultar a localidade de suas mercadorias, isso através do site e sem nenhum custo. Tudo isso é feito com alta facilidade, a empresa pela qual a pessoa comprou o produto, envia um código de rastreamento, onde a pessoa colocará no site do correio para que a mercadoria seja localizada, logo depois já localizará o produto, e saberá aonde ele está e

por onde ele passou, é importante que as pessoas saibam que esses dados não são informados na hora em que ocorrerem, e sim é como uma estimativa de tempo, por isso é recomendado que fiquem atento, o produto então sai para a entrega, ou seja eles saem do correio e começa o seu ciclo, e através do site as informações sobre o produto constará nele. Contudo através de pesquisas ocorrem alguns tipos de problema que acabam interferindo na qualidade do trabalho dos correios dentre eles estão o tracking, horário de entrega, avarias, extravios, dificuldade para realizar reclamações, entre outros conforme abaixo:

- a. Tracking: Muitas vezes o tracking passa por grandes dificuldades quando se trata em liberar o produto para a entrega, a atualização acaba sendo o problema. Isso acaba prejudicando aqueles que precisam de seus produtos com urgência, além de o atendimento ao cliente ser um pouco limitado, e por isso os prestam serviços pedem para os clientes acompanharem pelo site.
- b. Horário de entrega: O horário de entrega acaba sendo outro problema que por sua vez atrapalha muito, quando o tracking é feito e a mercadoria foi para a sua entrega o horário em que o produto vai chegar é imprevisível, e se no local não estiver o devido dono do pedido, é outro ciclo, porém, um grande problema.
- c. Avarias: Devido as mercadorias estar sempre agrupadas a outras, normalmente sofre avarias e causa danos tanto no produto quanto a embalagem, porém, os danos são leves.
- d. Extravios: Os clientes do Correio estão sujeitos a extravio também, além das avarias, quanto aos produtos pequenos há maior facilidade de perda, pelo tamanho.
- e. Dificuldade para realizar reclamações: Conforme os correios fazem milhões de entregas simultaneamente, isso acaba desagradando os clientes por não conseguir realizar reclamações e com isso há essa escassez no atendimento ao cliente.

Algumas pessoas que enviaram alguma mercadoria pelo SEDEX ou pelo PAC, provavelmente já passaram por alguma experiência ruim, na hora em que fez o pedido e também na hora de ser transportado.

10.1 Problema no Rastreamento Do Correio

O correio lançou um sistema de rastreamento novo onde se encontra em seu site.

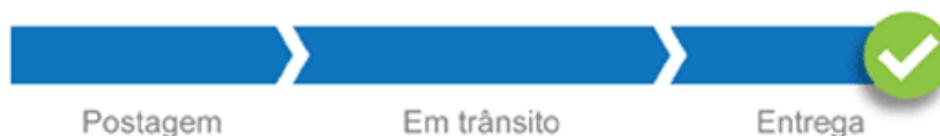


Figura 3: Rastreamento

Fonte: <http://blog.correios.com.br/correios/?p=7811>

Antigamente o sistema de rastreamento, não era esse, porém, houve uma redução grande nas informações pela qual os usuários podem consultar. Antes o cliente podia verificar o histórico do rastreamento de sua encomenda. Mas infelizmente hoje em dia essas informações estão simplesmente escassas, por exemplo, o nome das agências pela qual o produto está circulando, ou até mesmo aquelas informações que indicam as falhas operacionais.

Sem contar que os períodos para se efetuar as consultas foram altamente reduzidos, as informações de rastreamento das mercadorias ficam disponíveis por apenas 90 dias após a data de postagem, e consultas antes desse período não podem ser efetuadas, ou seja, esse sistema que foi implantado tem tido um pouco de dificuldade para com seus clientes, e conseqüentemente tem dificuldade de acompanhar a sua mercadoria, e saber os processos detalhados. Nas imagens a seguir foi citado um problema cometido através desse sistema:

Uma das etapas do rastreamento de uma encomenda que saiu do Rio de Janeiro para Belo Horizonte, e que deveria ter sido entregue em até dois dias úteis, Porém, está encomenda sofreu o atraso de um dia e só foi entregue no terceiro dia útil.

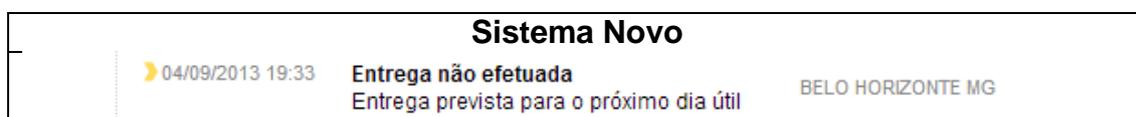


Figura 4: Sistema Novo 1

Fonte: <http://webkits.hoop.la/topic/350887963618486773>

Mas, de acordo com o sistema antigo a mesma informação é apresentada de forma diferente com alguns detalhes a mais. É possível observar que ocorreram problemas operacionais dia quatro de Setembro de dois mil e treze, que impediram que a entrega fosse realizada naquela data.

Sistema Antigo

04/09/2013 19:33	CDD VENDA NOVA - BELO HORIZONTE/MG	Entrega não efetuada por motivos operacionais
		Entrega prevista para o próximo dia útil

Figura 5: Sistema Antigo 1

Fonte: <http://www.correios.com.br/sistemas/rastreamento/default.cfm>

Porém, caso houver o descumprimento do prazo de entrega pelo o Correio, devido a prestação de serviço estiver em falha, o cliente tem direito de receber uma restituição do preço postal, nos seguintes percentual:

50% – SEDEX 10 e SEDEX Hoje;

30% – SEDEX, SEDEX a cobrar, PAC e Reembolso Postal;

20% – e-SEDEX;

Por exemplo, se você pagou trinta reais para enviar um SEDEX, você receberia cerca de dez reais caso sua encomenda sofresse algum atraso. Mesmo que a encomenda tenha atrasado apenas um dia, o cliente tem direito a indenização.

Conforme esse exemplo, o cliente recebeu a resposta do correio que dizia:

“Caro cliente, informo que o objeto foi entregue dentro do prazo, conforme pesquisa. Dia da postagem + dois dias úteis para objeto postado em 02/09/2013. AUSENTE DIA 04/09/2013. Entregue dia 05/09/2013”.

Quando a pessoa que fez o pedido não se encontra, isso é constado no histórico. Por exemplo a imagem a seguir mostrará.

Sistema Novo		
08/05/2013 18:01	Entrega não efetuada – Carteiro não atendido Será realizada nova tentativa de entrega	SOROCABA SP

Figura 6: Sistema Novo 2

Fonte: <http://webkits.hoop.la/topic/350887963618486773>

Sistema Antigo

08/05/2013 18:01	CEE SOROCABA - SOROCABA/SP	Destinatário ausente
	Será realizada nova tentativa de entrega	

Figura 7: Sistema Antigo 2

Fonte: <http://www.correios.com.br/sistemas/rastreamento/default.cfm>

No sistema antigo o correio informava que ocorreu problemas operacionais, já no atual não. Isso foi um problema em que eles tem falhado.

10.2 Estudo de Caso - Caso Celular Empresa A

Em dezembro de 2012 o Sr. Arlindo de Freitas Rozalino comprou um celular da marca Empresa A em uma loja física em Diadema. Após 9 meses de uso o aparelho celular apresentou problemas técnicos, foi ai que o Sr. Arlindo percebeu que não havia assistência técnica para o seu celular e o mesmo ainda estava na garantia oferecida pelo fabricante. Preocupado entrou em contato com a Empresa A através do site, onde teve total atenção e pode desfrutar da Logística Reversa dos Correios.

Na parte de suporte técnico o Sr. Arlindo fez sua queixa referente ao seu aparelho celular e preencheu um formulário com seus dados pessoais e endereço, no mesmo momento recebeu através do seu e-mail da empresa A uma autorização de postagem, onde havia uma numeração autorizando o envio do seu celular sem nenhum ônus e com toda a orientação a ser seguida. Segue abaixo a autorização.

Prezado Sr. (a) Arlindo De Freitas Rozalino Código de Autorização de Postagem:

Você está recebendo uma Autorização de Postagem de Encomenda conforme

abaixo:

Código de Autorização de Postagem: 390368580.

Autorizador da Postagem: **Empresa A.**

Emissão:23/09/2013

Validade:23/10/2013

Quantidade de objetos:1

Empresa A trabalha com a garantia centralizada em nossa fábrica.

ATENÇÃO AOS ITENS ABAIXO:

Procedimento de envio: Comparecendo a uma agência central dos correios, com o seu produto em uma caixa lisa ou na caixa do próprio produto, lacrada e embalada com papel pardo, informando o número da autorização de postagem aos correios eles terão acesso automaticamente para onde enviar o seu produto e que o serviço já está pago.

Conteúdo da embalagem: Dentro da embalagem deve conter o produto, todos os acessórios (exceto acessórios pessoais como chip e cartão de memória) e uma cópia da nota fiscal; no verso da nota informe:

- O número do CPF utilizado para cadastro;
- Telefone para contato;
- Defeito do produto;
- Endereço comercial ou residencial para devolução com CEP.

Informações importantes:

- Em cada código de postagem não é possível encaminhar mais de um produto.
- Lembrando que caso haja algum erro no CEP do remetente (cliente) e destinatário (Empresa A) a autorização de postagem não será autorizada pelo sistema dos correios.
- Havendo a falta de algum documento solicitado, o reparo não será realizado e produto será devolvido.

- O prazo para retorno do produto é de 15 a 30 dias corridos.
- Lembrando que o envio deve ser realizado no mínimo após 24 horas.
- A autorização de postagem é válida por 30 dias corridos, caso não haja possibilidade de postar o produto nesses 30 dias, entre em contato conosco para geramos um novo código.
- O envio só pode ser realizado em agências centrais/Própria dos correios.

Para acompanhar o produto na garantia basta acessar <http://www.empresaa.com.br>, clique no campo SUPORTE e em seguida no ícone "...encaminhei meu aparelho para a garantia ...".

Atenciosamente,

EmpresaA

<http://www.empresaa.com.br>

Logo após ter recebido o email da empresa A, ele recebeu um outro email das empresas dos Correios confirmando a autorização de postagem do mesmo. Segue abaixo:

Logística Reversa

S.r. (a) ARLINDO DE FREITAS ROZALINO

Você está recebendo uma Autorização de Postagem de Encomenda conforme dados abaixo:

Código da Autorização de Postagem: 390368580

Autorizador da Postagem: Empresa A.

Data de Emissão: 23/09/2013

Data de Validade: 23/10/2013

Quantidade de objetos: 1

Para utilizá-la, você deverá se dirigir a uma **Agência Própria dos Correios**, levando consigo, **obrigatoriamente**, o Código de Autorização e o objeto para postagem.

Serviços Autorizados:

E-SEDEX Reverso Grupo I

Destinatário: 390368580

Remetente:

ARLINDO DE FREITAS ROZALINO

Rua CATARINA CAVALIERI 253 CASA 04, AMERICANOPOLIS

04412-110 - SAO PAULO - SP

Informações: Para efetuar sua remessa com tranquilidade:

- 1) Para sua maior comodidade e agilidade no processo de atendimento, imprima este e-mail com o rótulo de endereçamento.

- 2) Você deverá observar as orientações do emissor da autorização, quanto ao envio de nota fiscal, utilização de embalagem adequada e a eventual necessidade de verificação do produto no ato da postagem.

- 3) Esta autorização não pode ser utilizada em **Agência de Correios Franqueada – ACF da sua cidade**. Você poderá acessar o link <http://www.correios.com.br/servicos/agencias>

- 4) Caso esta autorização contemple o **FORNECIMENTO DE EMBALAGEM**, a postagem somente poderá ser realizada em **Agência de Correios Própria - AC**.

- 5) O serviço contratado está sujeito às condições de aceitação de encomendas, que se encontram disponíveis nas agências de Correios e no nosso site <http://www.correios.com.br/encomendas/ajuda/ajuda.cfm?t=alr0030>

Este e-mail é automático e não é necessário respondê-lo

Central de Atendimento * 3003 0100 - Destinado a capitais e regiões metropolitanas. ** 0800 725 7282 - Demais localidades.

AVISO LEGAL “Esta mensagem é destinada exclusivamente para a (s) pessoa (s) a quem é dirigida, podendo conter informação confidencial e/ou legalmente privilegiada. Se você não for destinatário desta mensagem, desde já fica notificado de abster-se a divulgar, copiar, distribuir, examinar ou, de qualquer forma, utilizar a informação contida nesta mensagem, por ser ilegal. Caso você tenha recebido esta mensagem por engano, peço que me retorne este e-mail, promovendo, desde logo, a eliminação do seu conteúdo em sua base de dados, registros ou sistema de controle. Fica desprovida de eficácia e validade a mensagem que contiver opiniões particulares e vínculos obrigacionais, expedida por quem não detenha poderes de representação por parte da ECT. ”

"This message is intended only for the person to whom it is addressed and may contain confidential and/or legally privileged. If you are not a recipient of this message, it is now notified of refraining to disclose; copy; distribute; examine; or in any way use the information contained in this message because it is illegal. If you have received this message in error, please I ask to return this email, promoting as soon as possible the elimination of its content in database, records or system control. It is devoid of effective and valid message that contains the private opinions and dividend bonds, issued by those not holding powers of attorney by the ECT."

Após o ter recebido o email o Sr. Arlindo dirigiu-se a uma agência dos correios com o seu aparelho celular e o número de autorização, fez todos os tramites já orientado pela a empresa e com o auxílio de um colaborador da empresa Correios e enviou seu aparelho sem nenhum problema, sem nenhum custo e com um comprovante de emissão onde poderia rastrear o mesmo até o seu destino de origem.

Através do site da empresa o Sr. Arlindo acompanhou todo o procedimento realizado em seu aparelho celular. Depois de consertado o mesmo foi enviado pelos Correios até sua residência com toda comodidade e sem ônus algum para sua satisfação. Dias depois a empresa A o enviou um outro email para o Sr. Arlindo avaliar o seu atendimento. Devido a atenção, comodidade e a confiança pelas empresas A e Correios o Sr.Arlindo voltará a comprar e se

preciso for utilizar a Logística Reversa dos Correios. Segue abaixo email da pesquisa de satisfação.

Prezado Consumidor **ARLINDO DE FREITAS ROZALINO**,

A sua opinião é muito importante para ajudar a melhorar nosso Sistema de Garantia Online, por isso solicitamos a sua ajuda para informar se o seu atendimento para o produto **P3163** foi realizado de maneira satisfatória, basta escolher uma das opções abaixo:

Sim, estou satisfeito

Não, estou satisfeito.

11. Considerações Finais

Com as inovações da atualidade, a logística reversa é aquela que tem feito grandes operações com relação ao pós-consumo e pós-venda daqueles produtos que estão com defeitos ou até mesmo acabou a sua vida útil. E precisam de um local para ser enviado. Os correios são responsáveis por esse tipo de trabalho, ou seja, a logística reversa nos correios faz com que as mercadorias façam um ciclo, onde tem o seu ponto de partida e vai até o endereço onde o cliente solicitou.

O que acontece hoje é que se uma mercadoria apresentar algum tipo de problema, a logística reversa de pós-venda entra em ação e faz esse ciclo onde os correios fariam a devolução ao remetente, mas isso só acontece se os correios estiverem contrato com a logística reversa.

Com isso o que foi coletado pela agência é embalado para que não haja falta de integridade. Os transportes são terceirizados, principalmente os aéreos e as principais linhas terrestres, e com isso depois chega ao seu destino final, sempre tentando reduzir o custo com máxima eficiência e com qualidade, alegrando o cliente pois o que foi solicitado ocorreu com grande sucesso, e isso vem crescendo dia após dia.

12 Referências Bibliográficas

BALLOU, Ronald H. GERENCIAMENTO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS: PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO E LOGÍSTICA EMPRESARIAL 4.ed. PORTO ALEGRE: BOOKMAN, 2001. 05/03/2014 às 16h:00m

COELHO, Leandro Callegari. LOGÍSTICA EMPRESARIAL: CONCEITOS E DEFINIÇÕES 2010. 28/02/2014 às 14h:10m

LEITE, PAULO ROBERTO, LOGÍSTICA REVERSA, PEARSON PRENTICE HALL, SÃO PAULO, 2º EDIÇÃO. 05/10/2013 às 18h:00m

TADEU, HUGO FERREIRA BRAGA; PEREIRA, ANDRÉ LUÍZ; BRUZZI BOECHAT, CLÁUDIO, LOGÍSTICA REVERSA E SUSTENTABILIDADE, CENGAGE LEARNING, SÃO PAULO, 1º EDIÇÃO. 27/02/2014 às 10h:55m.
Citações: Stock 1998, p.20.

Sites acessados:

<http://www.correios.com.br>

06/10/2013 a 21/10/2013; 03/11/2013 a 17/11/2013 às 13h:00m

<http://queconceito.com.br/?s=Logistica#> dias: 19/10/2013 e 20/10/2013 às 18h:00m

<http://www.significados.com.br/logistica/> dias: 10/11/2013 e 11/11/2013 às 15h:00m

<https://sites.google.com/site/evolucaodacarta/Home> 26/02/2014 10h:10m

[http://www.crmv-pr.org.br/uploads/revista_arquivo/Revista_CRMV\(22\).pdf](http://www.crmv-pr.org.br/uploads/revista_arquivo/Revista_CRMV(22).pdf)
26/02/2014 11h:26m

https://sites.google.com/site/evolucaodacarta/correio_aereo 26/02/2014 12h:04m

<https://sites.google.com/site/evolucaodacarta/correio-a-cavalo>26/02/2014
11h:40m

https://sites.google.com/site/evolucaodacarta/correio_aereo/aereo 26/02/2014
12h:43m

http://homepage.ufp.pt/lmbg/textos/lbg/lgd_ap2.pdf 06/03/2014 09h:17m

<http://www.axado.com.br/blog/as-5-caracteristicas-dos-correios-que-mais-irritam-os-seus-usuarios/#sthash.JdnszKrG.dpuf> 10/03/2014 15H:17M

<http://www.ionline.com.br/correios-rastreamento-encomenda-como-funciona/>
10/03/2014 14H:33M

<http://blog.correios.com.br/correios/?p=7811>

<http://www.oitopassos.com/2012/05/04/rastreamento-dos-correios-como-funciona/#ixzz2va7sDZtQ> 10/03/2014 14H:25M – Citação Dyer (1966).

ANEXO A

MERCADORIAS NÃO TRANSPORTADAS PELO CORREIOS

Os Correios NÃO aceitam a postagem de remessas contendo:

a) Objeto com peso, dimensões, volume, formato, endereçamento, franqueamento ou acondicionamento em desacordo com as normas regulamentares ou com as previstas em convenções e acordos internacionais aprovados pelo Brasil;

b) Substância explosiva, radioativa, deteriorável, fétida, nauseante, corrosiva nociva ou facilmente inflamável, cujo transporte constitua perigo ou possa danificar outro objeto;

c) Cocaína, ópio, morfina, demais estupefacientes e outras substâncias de uso proibido;

d) Objeto com endereço, dizeres ou desenhos injuriosos, ameaçadores, ofensivos à moral ou ainda contrários à ordem pública ou aos interesses do País;

e) Animal vivo, exceto os admitidos em convenção internacional ratificada pelo Brasil;

f) Planta viva;

g) Animal morto, ossos e cinzas animais;

h) Objeto cujas indicações de endereçamento não permitem assegurar a correta entrega ao destinatário;

i) Objetos cuja circulação no País, exportação ou importação, estejam proibidos por ato de autoridade competente;

j) Material biológico para análise clínica-laboratorial, tais como: plasma, sangue e hemoderivados e componentes (órgãos, tecidos humanos, etc.);

l) Moeda de valor corrente;

m) Substâncias que, ao serem manuseadas ou transportadas, constituam perigo ou possam causar danos;

n) Entorpecentes e substâncias psicotrópicas (que provocam alucinações e delírio). A exceção é feita para as remessas legalmente autorizadas, mediante a apresentação de documentação específica;

o) Objetos que atentem contra a segurança nacional;

p) Armas ou munição, exceto quando autorizado por legislação específica;

q) Cigarros e produtos similares (para todos os países);

r) Restos mortais humanos, exceto o transporte de cinzas proveniente de cremação, que pode ser admitido, desde que devidamente embaladas em recipiente hermeticamente fechado e posteriormente acondicionado em caixa de papelão resistente;

s) Conteúdo classificado como perigoso conforme especificados em normas nacionais para transporte aéreo ou terrestre;

t) Quaisquer outros bens ou produtos proibidos pela lei brasileira ou protegidos pela legislação ambiental;

u) Mercadorias com limite de Declaração de Valor superior ao previsto nas tabelas de preços dos Correios.

Exemplo de Autorização de Postagem

Prezado Sr. (a) ARLINDO DE FREITAS ROZALINO

- Você está recebendo uma Autorização de Postagem de Encomenda conforme dados abaixo:

Código da Autorização de Postagem: **390368580**

Autorizador da Postagem: Empresa A.

Data de Emissão: 23/09/2013

Data de Validade: 23/10/2013

Quantidade de objetos:1

A Empresa A trabalha com a garantia centralizada em nossa fábrica.

ATENÇÃO AOS ITENS ABAIXO.

Procedimento de envio: Comparecendo a uma agência central dos correios, com o seu produto em uma caixa lisa ou na caixa do próprio produto, lacrada e embalada com papel pardo, informando o número da autorização de postagem aos correios eles terão acesso automaticamente para onde enviar o seu produto e que o serviço já está pago.

Conteúdo da embalagem: Dentro da embalagem deve conter o produto, todos os acessórios (exceto acessórios pessoais como chip e cartão de memória) e uma cópia da nota fiscal; no verso da nota informe:

- O número do CPF utilizado para cadastro;
- Telefone para contato;
- Defeito do produto;
- Endereço comercial ou residencial para devolução com CEP.

Informações importante:

- Em cada código de postagem não é possível encaminhar mais de um produto.
- Lembrando que caso haja algum erro no CEP do remetente (cliente) e destinatário (Empresa A) a autorização de postagem não será autorizada pelo sistema dos correios
- Havendo a falta de algum documento solicitado, o reparo não será realizado e produto será devolvido.
- O prazo para retorno do produto é de 15 a 30 dias corridos.
- Lembrando que o envio deve ser realizado no mínimo após 24 horas.
- A autorização de postagem é válida por 30 dias corridos, caso não haja possibilidade de postar o produto nesses 30 dias, entre em contato conosco para geramos um novo código.
- O envio só pode ser realizado em agências centrais/Própria dos correios.

Para acompanhar o produto na garantia basta acessar <http://www.empresaa.com.br>, clique no campo **SUPORTE** e em seguida no ícone “**encaminhei meu aparelho para a garantia ...**”. Atenciosamente, Empresa A.

www.empresaa.com.br