

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC DE CUBATÃO
ENSINO TÉCNICO EM LOGÍSTICA**

**A UTILIZAÇÃO DA LOGÍSTICA REVERSA DE PÓS-VENDA
EMPREGADO NA AMAZON COMO ADAPTAÇÃO PARA
MICROEMPRESAS DE VAREJO DE ELETRÔNICOS DA REGIÃO
METROPOLITANA DA BAIXADA SANTISTA.**

Gabrieli Sabino de Andrade *¹
Hélio Victor Sousa Fernandes **
Luidney da Silva Amaral ***
Thiago de Novais Martins ****

RESUMO

Este artigo analisa a logística reversa de pós-venda da Amazon, buscando adaptar esse modelo para microempresas de varejo eletrônico na Região Metropolitana da Baixada Santista. A pesquisa explora a importância de uma logística de devolução eficiente para satisfazer os clientes e garantir a competitividade no e-commerce. A metodologia envolve uma revisão bibliográfica e a análise do processo da Amazon, que se destaca pela sua política de devolução clara e pelas etapas de coleta, transporte, inspeção e destino final dos produtos. A proposta sugere que microempresas adotem práticas inspiradas na Amazon, como pontos de coleta, mas adaptadas à realidade de menores investimentos. O trabalho também desenvolve um website para divulgar essas adaptações e conscientizar sobre a importância da logística reversa. Essa adaptação visa melhorar a experiência do cliente, contribuindo para a sustentabilidade e competitividade das microempresas no setor.

PALAVRAS-CHAVE: Amazon. Logística Reversa. Comercio Eletrônico. Microempresas. Pós-venda.

ABSTRACT

This article analyzes Amazon's post-sales reverse logistics, seeking to adapt this model for electronic retail micro-companies in the Baixada Santista Metropolitan Region. The research explores the importance of efficient return logistics to satisfy customers and ensure competitiveness in e-commerce. The methodology involves a literature review and analysis of the Amazon process, which stands out for its clear return policy and the stages of collection, transportation, inspection and final destination of the products. The proposal suggests that micro-companies adopt practices inspired by Amazon, such as collection points, but adapted to the reality of smaller investments. The work also develops a website to publicize these adaptations and raise awareness about the importance of reverse logistics. This adaptation aims to improve the customer experience, contributing to the sustainability and competitiveness of micro-enterprises in the sector.

KEYWORDS: Amazon. Reverse Logistics. E-Commerce. Microenterprises. After-sales.

1 * Aluna do Curso Técnico em Logística, na Etec de Cubatão, gabrieli.andrade@etec.sp.gov.br

**Aluno do Curso Técnico em Logística, na Etec de Cubatão, helio.fernandes@etec.sp.gov.br

***Aluno do Curso Técnico em Logística, na Etec de Cubatão, luidney.amaral@etec.sp.gov.br

****Aluno do Curso Técnico em Logística, na Etec de Cubatão, thiago.martins73@etec.sp.gov.br

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos tempos, o *e-commerce* tem experimentado um grande crescimento, transformando a maneira como as pessoas compram e vendem produtos. Como consequência, houve um grande aumento na quantidade de devoluções, tornando o processo de logística reversa, neste caso especificamente a logística reversa de pós-venda, um processo crucial para as empresas. Porém, muitas empresas não proporcionam aos consumidores uma experiência satisfatória de logística reversa quando surge a necessidade de utilizá-la. Isso resulta em uma experiência negativa para o cliente, podendo comprometer e inviabilizar vendas futuras e afetar negativamente a reputação da empresa. Diante disso, o aprimoramento da logística reversa surge como uma questão estratégica crucial para as empresas.

Este artigo se delimitou estudar, no período de 2017 até 2024, o processo de logística reversa de pós-venda de uma das maiores e mais renomadas empresas do setor, a Amazon, e através de um website divulgar uma adaptação para microempresas da Região Metropolitana da Baixada Santista. O tema destaca a importância de desenvolver e aperfeiçoar esse processo, oferecendo uma oportunidade valiosa para pesquisa e uma possível implementação em microempresas da região, que beneficiem tanto as empresas quanto os consumidores, motivo pelo qual a pesquisa se justifica.

Uma logística reversa de pós-venda bem implementada, assim como a da Amazon, pode gerar diversos benefícios para as empresas. É comum que microempresas não deem a devida importância a este processo e que os clientes tenham dificuldades de acesso as informações de como funciona o processo de devolução e tendem a ter uma experiência negativa ao realizar este processo, isso pode gerar uma insatisfação que possivelmente levará à perda de clientes, pois eles podem não comprar novamente e ainda desencorajar outras pessoas a não comprar com a empresa, seja por meio de divulgação boca a boca, redes sociais ou plataformas de avaliação como o Reclame Aqui.

Com base na problemática acima exposta, surge a seguinte questão problema:

Quais os aspectos da logística reversa de pós-venda da Amazon podem ser adaptados para microempresas no segmento de varejo de eletrônicos?

As hipóteses incluem:

Hipótese 1: A Amazon possui um excelente processo de logística reversa e adaptá-lo pode facilitar a implementação ou o aprimoramento deste processo em microempresas da Região Metropolitana da Baixada Santista.

Hipótese 2: A Amazon faz grandes investimentos no setor de logística reversa, o que pode inviabilizar a adaptação do processo empregado por ela em microempresas.

Este trabalho tem como objetivo geral adaptar a logística reversa de pós-venda da Amazon para microempresas. Os objetivos específicos são:

- Destacar a importância da logística reversa;
- Estudar o processo de logística reversa de pós-venda da Amazon;
- Sugerir a adaptação gerada para as microempresas através de um website.

Os procedimentos metodológicos utilizados para elaborar este documento são a pesquisa exploratória, com o intuito de entender a logística reversa da Amazon. A metodologia usada para obter estes resultados é a pesquisa bibliográfica. As técnicas abordadas são as de coleta de dados.

Com base nos autores Vieira e Santos, o referencial teórico utilizado fala sobre a utilização da logística reversa de pós-venda como vantagem competitiva, podendo se tornar um fator crucial para o sucesso da microempresa.

Na busca por novas possibilidades competitivas, as empresas estão cada vez mais sensíveis à aplicação dos conceitos de Logística Reversa, pois os gestores estão deixando de considerá-la apenas um processo de reciclagem de embalagens ou um processo indesejado ocasional, em caso de devolução de produto, para percebê-la como uma oportunidade de, em primeiro plano, obter vantagem em custo e oferecer serviços adicionais aos clientes. (Vieira & Santos, 2007, p. 69)

No Brasil existe o código de defesa do consumidor, criado pela Lei nº 8.078/1990, é fundamental como referencial teórico, pois protege os direitos dos consumidores, como devoluções, trocas e reembolsos.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 Logística

A logística é uma parte crucial para qualquer empresa, de acordo com Nunes (2001, p. 56) a logística é responsável pelo planejamento, execução e controle do fluxo de materiais, informações e recursos, indo da origem até o destino final. Dessa forma a logística se tornou uma estratégia que é usada desde a redução de custos até a satisfação do cliente.

2.1.1 Logística Reversa e Logística Reversa de Pós-venda

Quando pensamos na cadeia de suprimentos, é fácil presumir que ela termina quando o produto chega às mãos do cliente final, mas a verdade é que existe toda uma etapa depois disso. Nos casos em que o produto deve retornar do destino final até o ponto de origem, utiliza-se a logística reversa, que é o fluxo contrário da logística.

A logística reversa é um conceito que vem ganhando notoriedade nos últimos anos, ela pode ser dividida em dois processos, a logística reversa de pós-consumo, que tem como objetivo dar destino final a produtos que estão próximos ao fim de uso ou que já atingiram o fim da vida útil, e a logística reversa de pós-venda, que está relacionada garantia e qualidade.

“A Logística Reversa de pós-venda é a área específica 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 pelos elos da cadeia de distribuição direta”. (LEITE, 2009, p. 187).

2.1.2 E-Commerce e Marketplace

Também conhecido como comércio eletrônico, o *e-commerce* é considerado toda forma de venda e revenda de produtos realizada através da internet. Segundo Muller (2013, p. 17) “clientes conectados a uma loja virtual podem adquirir os mais diversos produtos e serviços disponíveis na grande rede de forma on-line e receber em um prazo determinado no endereço informado no ato da compra.”

Já o *marketplace* é uma espécie de shopping virtual, onde diferentes lojistas utilizam uma mesma plataforma para realizar vendas online.

2.2. Amazon

A Amazon foi fundada em 1994 pelo empresário Jeff Bezos junto a sua esposa MacKenzie na garagem de sua casa, vendendo livros usados pela internet. Bezos foi bastante visionário ao investir em um mercado que ainda não era popular na época, o e-commerce, este foi um dos grandes motivos para a Amazon se destacar e se tornar a maior empresa do ramo. Outro grande motivo para a empresa se destacar das demais é o seu setor de logística. A empresa trabalha com o princípio de que vender é importante, mas entregar é fundamental. Entender a importância de uma boa logística na empresa fez que se tornassem referência no mundo em agilidade e eficiência.

O nome Amazon vem de um rio brasileiro, o Rio Amazonas, Bezos fez referência a esse nome pois o Rio Amazonas é o maior rio do mundo e sua intenção era ter a maior empresa do mundo.

Até 2013 a Amazon utilizava apenas empresas terceirizadas para as suas entregas de produtos, porém, Bezos identificou que adquirir frota própria seria um diferencial para um serviço de maior qualidade. Em 2024 a empresa ainda utiliza serviços terceirizados, mas os resultados com os veículos próprios são mais eficientes. As lojas online contribuíram com mais de 40% das receitas. Serviços de vendedores terceirizados e lojas físicas geraram o restante.

As empresas parceiras, que utilizam a Amazon como marketplace ganham entre US\$ 26.000 e US\$ 810.000 por ano. Além do *e-commerce* a Amazon trabalha com diversas plataformas como de nuvem, nuvem é uma metáfora para uma rede global de servidores remotos que operam como um ecossistema único, normalmente associados à Internet, publicidade, *streaming*, *streaming* é uma tecnologia que permite assistir séries, filme e até ouvir músicas diretamente de um servidor sem a necessidade de *download*, e muito mais. Ao longo dos anos a Amazon adquiriu várias empresas.

Em 2019 a Amazon foi considerada a empresa mais valiosa do mundo, em 2024 a empresa atingiu mais de US\$ 2 trilhões em valor de mercado, e opera em mais de 100 países. atualmente a empresa possui mais de 1.525.000 funcionários espalhados pelo mundo. O site amazon.com recebe mais de 2,2 bilhões de visitas por mês. É possível encontrar praticamente de tudo na empresa. O logo da empresa faz uma referência ao seu catálogo de produtos, apontando uma seta de A até a letra Z, que significa que você encontrará qualquer tipo de produto.



Fonte: logomarcas.net, 2022

2.2.1 Investimento da Amazon em Logística

A Amazon no ano de 2021 gastou US\$ 152 bilhões em logística, correspondendo um terço das suas vendas líquidas. E representa um aumento de US\$ 119 bilhões em relação a 2020. Os retornos influenciam esses custos, com isto, tudo que a Amazon conseguir fazer para

diminuir esses custos ajudará com os resultados da empresa. A Amazon não divulga seus números específicos de investimento em logística reversa, porém boa parte de seu investimento vai para ela, já que de acordo com a National Retail Federation (Federação Nacional de Varejo dos EUA), organizadora do NRF Retail's Big Show, maior evento destinado ao setor varejista no mundo, estima que no ano de 2021 a Amazon teve uma devolutiva de 16,6% de todas as suas mercadorias vendidas durante a temporada de festas. Resultando um aumento de 56% em relação ao ano de 2020. Dito isso, US\$ 469 bilhões em receita líquida de vendas no ano passado.

2.3 Política Nacional de Troca/Devolução

No Brasil, a política de devolução é governada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) decretado pela Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, o CDC tende proteger os consumidores contra práticas abusivas, garantir a transparência nas relações de consumo e assegurar a qualidade dos produtos e serviços. Porém, alguns pontos precisam ser seguidos.

1 – Prazo para Devolução por Arrependimento (Compra Online): O consumidor tem o direito de desistir da compra em até 7 dias após o recebimento do produto. O fornecedor é obrigado a devolver o valor total pago, incluindo o frete, sem qualquer custo adicional para o consumidor. Para exercer o direito de devolução por arrependimento, o produto deve estar em condições adequadas, sem sinais de uso indevido.

2 – Produto com Defeito: Se o produto apresentar um defeito, o consumidor pode exigir a reparação dentro de um prazo de 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis caso apresentem defeito.

Se o defeito não for sanado dentro desse prazo, o consumidor tem direito a: Substituição do produto; Abatimento proporcional do preço; Devolução do valor pago, com correção monetária.

3 – Produtos Não Abrangidos pelo Direito de Arrependimento: Produtos adquiridos em lojas físicas não possuem o direito de devolução por arrependimento. A troca ou devolução depende da política específica da loja, que pode ou não oferecer um período de troca.

É importante que o consumidor tenha a nota fiscal ou comprovante de compra para facilitar o processo de devolução/troca.

2.4 Como Funciona a Logística Reversa da Amazon

A logística reversa é um dos maiores desafios de um negócio de comércio eletrônico. A Amazon é uma das maiores empresas que lidam com este conceito, por esse motivo pode ser interessante observar como ela realiza este processo.

A Amazon oferece uma política de devolução clara e simples, permitindo que os clientes devolvam produtos facilmente, todos os clientes podem devolver suas compras nos primeiros 30 dias após o recebimento do pacote. Para bens caracterizados como duráveis o prazo de devolução é de 90 dias, desde que esteja de acordo com a política de devoluções da empresa. Essa política cobre produtos que apresentam defeitos, que tenham sido enviados incorretamente, que não atendam as expectativas. A partir disso se inicia o processo de logística reversa de pós-venda da Amazon, o primeiro passo é a emissão e o fornecimento de etiquetas de devolução para simplificar o processo para os clientes.

2.4.1 Transporte

O transporte do produto de volta até o ponto de partida pode ser realizado de três maneiras diferentes, a forma que será utilizada vai depender da escolha do cliente entre as opções que estiverem disponíveis para ele, independentemente da forma de transporte todo o custo relacionado ao retorno do produto é arcado pela Amazon.

A primeira delas é a coleta domiciliar, esta opção dependerá do endereço do cliente para estar disponível. A coleta domiciliar pode ser realizada pelos correios ou por uma transportadora especializada parceira da Amazon.

Outra forma de transporte é através dos correios, para isso a Amazon fornece uma etiqueta pré-paga e pede para que os clientes realizem alguns cuidados extras na embalagem, se possível até mesmo utilizar a embalagem original removendo todas as etiquetas do transporte original, caso haja alguma, para evitar confusões durante o transporte. Caso não tenha a embalagem original o cliente deve providenciar uma embalagem adequada para garantir a proteção do produto. Após isso basta o cliente levar o pacote até uma agência dos correios.

A última opção de transporte são os pontos de coleta, ao solicitar este tipo de devolução o cliente recebe o endereço do ponto de coleta mais próximo, assim basta simplesmente o cliente levar o produto até o ponto de coleta. Em 2017 a Amazon foi destaque ao firmar uma parceria nos Estados Unidos com a rede de lojas Kohl, assim clientes poderiam levar os produtos até uma das 82 lojas físicas. Com essa parceria a Amazon reduziu o custo da logística reversa, visto que o custo de transporte se torna menor ao concentrar grandes quantidade de devolução em um único ponto. A Kohl também saiu ganhando com essa parceria, pois os

clientes que foram até a loja realizar uma devolução representaram um aumento no número de visitantes nas lojas e ao realizar a devolução a empresa os presenteava com cupons de desconto, uma estratégia para conseguir assim novos clientes.

2.4.2 Análise e Destino dos Produtos Devolvidos

Com o retorno até os centros de devoluções, dedicados a gerenciar e processar produtos devolvidos de forma rápida e eficiente, com a utilização de um software que, além de rastrear produtos devolvidos, faz um processo de inspeção bem detalhado para analisar se o produto está condizente com o motivo da devolução, verificar a condição do produto e decidir qual será o seu futuro, as possibilidades são: revender, reparar, reciclar ou descartar.

Revender: Dependendo de sua condição, os produtos devolvidos podem ser revendidos, a Amazon possui diversos programas para revender esses produtos, como FBA Grade and Resell (FBA Classificação e Revenda), Amazon Quase Novo, único destes programas que operam no Brasil, Amazon Warehouse (Armazém Amazon) e FBA Liquidations (FBA Liquidações), este último é um programa para venda em atacado.

Reparar: Após a análise, se forem identificados critérios que justifiquem a realização de reparos, o produto é enviado para uma unidade de reparo para ser consertado, se o produto for irreparável, mas tiver componentes que possam ser revendidos ou usados para consertar outros produtos, então ele é desmontado e suas peças funcionais reaproveitadas. O objetivo desta etapa é ganhar algum valor neste produto, minimizando as perdas.

Reciclar: Se a equipe de análise confirmar que o produto é reciclável, ele será encaminhado para a unidade de reciclagem, retorno para processo industrial, para reaproveitá-lo e recuperar parte de seu valor.

Descartar: A Amazon vem trabalhando para reduzir a quantidade de produtos descartados, optando por reciclar ou recondicionar sempre que possível. Em 2021 a Amazon passou por uma polêmica quando a emissora britânica ITV divulgou uma reportagem denunciando que a Amazon destrói cerca de 130 mil produtos por semana no Reino Unido, um tempo depois a Amazon lançou o programa FBA Donations (FBA Doações), onde ela e vendedores parceiros doam produtos devolvidos ou não vendidos para instituições de caridade. Atualmente, em último recurso a Amazon envia itens que não podem ser reaproveitados ou que não sejam recicláveis para recuperação de energia, onde esses itens são queimados para gerar energia.

2.4.3 Satisfação do Cliente

Uma das principais preocupações da Amazon é com a satisfação do cliente, diante disso seu processo de logística reversa é projetado com o intuito de garantir a melhor experiência possível. Funcionários que atuam na área de atendimento ao cliente são bem treinados para lidar com as devoluções e resolver quaisquer problemas ou reclamações.

Dados coletados através da análise do produto devolvido e pelo *feedback* do cliente são utilizados para melhorar a qualidade do produto e na tentativa de reduzir a quantidade de devoluções futuras. Também é usado uma tecnologia de automação que visa agilizar o processo de devoluções, reduzindo o tempo de espera que os clientes levam para receber reembolsos ou trocas de produtos.

A logística reversa de pós-venda empregado na Amazon além de garantir uma experiência positiva aos clientes, busca sempre aprimorar e otimizar os processos de devolução, se tornando assim uma referência mundial quando se fala de logística reversa.

2.5 Importância da Logística Reversa de Pós-Venda

A experiência do consumidor final pode determinar o sucesso de uma empresa e a logística reversa de pós-venda impacta diretamente na satisfação do cliente. De acordo com estudos realizados em 2019 sobre a reputação das empresas, realizada pela empresa NielsenIQ (Empresa líder mundial em inteligência sobre o consumidor), pesquisa denominada Ebit, 92% dos consumidores voltariam a comprar em uma loja se tivessem uma boa experiência ao realizar uma devolução, já de acordo com a startup Send4, 90% dos consumidores não voltariam a comprar em uma loja sem um processo de devolução claro e simples, quando consumidores se sentem seguros de que poderão devolver um produto, é mais provável que o comprem.

Além disso, a logística reversa também pode influenciar na reputação da marca. Empresas que oferecem uma política de devolução simples, fácil e que acima de tudo funcione, tendem a construir uma imagem positiva no mercado, o que pode atrair e fidelizar novos clientes. Isso é de extrema importância em um mercado competitivo como o e-commerce, onde a experiência do cliente é um diferencial chave.

Outro aspecto importante é o cumprimento de normas legais. Muitos países têm regulamentações específicas sobre o direito de devolução dos consumidores, e não cumprir essas normas pode resultar em penalidades legais. Uma estratégia de logística reversa de pós-venda bem estruturada ajuda a empresa a evitar esses riscos.

Por fim, ao permitir que produtos e materiais sejam reaproveitados ou reciclados, reduzindo o impacto ambiental, a logística reversa contribui para a sustentabilidade. Isso é cada

vez mais valorizado pelos consumidores, que preferem empresas que adotam práticas sustentáveis.

2.6 Região Metropolitana da Baixada Santista

Com aproximadamente 1,9 milhões de habitantes, a Região Metropolitana da Baixada Santista, localizada no litoral sul do estado de São Paulo, é formada por nove municípios: Santos, São Vicente, Guarujá, Cubatão, Praia Grande, Bertioga, Mongaguá, Itanhaém e Peruíbe.

A região se destaca pela presença do Porto de Santos, o maior da América Latina e que movimenta grande parte das exportações brasileiras, por indústrias, especialmente em Cubatão, e pelo turismo devido às suas praias.

2.6.1 Microempresas na Região Metropolitana da Baixada Santista

Existem muitas microempresas na região, de acordo com o Sebrae há 63.053 estabelecimentos. Sendo uma grande parte o comércio varejista que correspondem aproximadamente a 16.144 comércios. Em 2024, o comércio varejista registrou uma queda significativa no crescimento de seus estabelecimentos, com uma redução de 78,8% na taxa de crescimento das microempresas em comparação com o ano de 2023.

2.7 Adaptando a logística reversa da Amazon para uma microempresa varejista do setor de eletrônicos no e-commerce.

Em um mercado competitivo como este, oferecer aos clientes uma experiência positiva e de confiança na hora de realizar uma devolução pode ser um fator competitivo crucial para se destacar. Ao observar o processo da gigante Amazon, mesmo que não seja possível recriar seu processo de logística reversa devido ao alto investimento, algumas de suas políticas e conceitos podem ser adaptadas.

Ao implementar o processo deve-se levar em consideração quatro etapas principais, acondicionamento do produto, coleta e transporte, reaproveitamento e destino final.

2.7.1 Foco no cliente

Uma das maiores preocupações da Amazon é com o cliente. Ao compartilhar essa mesma preocupação, a empresa garante que, ao realizar a devolução, o cliente seja bem atendido e que o processo ocorra sem problemas, atendendo a todas as necessidades do cliente. É importante que haja um canal de comunicação e que a empresa responda sempre que possível.

2.7.2 Política de devoluções

Assim como a Amazon, é possível oferecer uma política de devoluções clara, simples e de fácil acesso. A política de devoluções pode ser baseada na da Amazon, com prazo de 30 dias ou 90 dias para bens duráveis, ou com base nas leis do país, 7 dias para arrependimento, 30 dias para produtos com defeito e 90 dias para bens duráveis. Para controle do processo e necessário a emissão e o fornecimento de etiquetas de devolução.

2.7.3 Acondicionamento

Cuidados com a embalagem é fundamental, se não for possível utilizar a embalagem original, deve ser utilizada uma embalagem que garanta a proteção do produto.

2.7.4 Coleta e Transporte

Esta etapa pode ser dividida em três subetapas, definição do método de coleta e transporte, roteirização e programação e por último a coleta e transporte, quanto mais coletas forem realizadas em uma única viagem menor será o custo.

A opção com menor custo seria a do próprio cliente levar o produto de volta, por isso ter pontos de coleta seria essencial. Se além do e-commerce a microempresa também trabalhar com loja física, utiliza-la como ponto de coleta ou, assim como a Amazon, faça parcerias com outras lojas com o intuito de ter diversos pontos de coleta espalhados por sua área de atuação, se possível ter um ponto de coleta em cada cidade da Baixada Santista.

Ao adaptar a coleta domiciliar oferecida pela Amazon, a utilização dos correios são uma excelente opção, já que os custos do frete de devolução serão consideravelmente baixos. Caso a microempresa tenha um veículo, pode utilizá-lo para realizar a coleta domiciliar.

A opção mais simples e com custo razoável seria pedir que o cliente leve o produto até uma agência dos correios, para isso se faz o fornecimento de uma etiqueta pré-paga dos correios.

2.7.5 Análise do produto

Para uma microempresa, um software para análise dos produtos, assim como a Amazon faz, é uma ferramenta inviável devido aos custos de desenvolvimento e implantação. Por conta disso, a utilização de um funcionário bem treinado e com conhecimento em produtos eletrônicos pode ser a melhor opção. É importante reservar um espaço para gerenciar as devoluções, para realizar a análise e armazenar temporariamente os produtos.

Ao realizar a análise, é importante identificar as fontes que causaram o problema, e consequentemente a devolução, a melhor maneira de evitar custos de logística reversa é não precisar utiliza-la. Ao identificar as fontes de problemas pode-se eliminá-lo permanentemente, aumentando assim a qualidade do produto.

2.7.6 Destino dos produtos devolvidos

Produtos eletrônicos são formados por diversos componentes, muitos desses componentes podem ser substituídos. Ao identificar o defeito, diversas ações podem ser tomadas, visando sempre recuperar o valor do produto. Trocar o componente com defeito permite vender novamente o produto, classificando o mesmo com seminovo. Separar os componentes que estiverem em perfeito funcionamento, permite vender esses componentes, recuperando parte do valor, ou ao armazenar esses componentes para que eles sejam usados para consertar outros produtos no futuro.

Em último caso pode ser necessário o descarte, para isso existem empresas especializadas que fazem o serviço de descarte e reciclagem desses produtos de forma gratuita, algumas até coletam os produtos em seu endereço.

2.7.7 Satisfação do cliente

Assim como e para a Amazon, a satisfação do cliente deve ser prioridade para qualquer empresa. Capacitar os funcionários para o atendimento ao cliente e garantir que todas as dúvidas sejam sanadas. A coleta de dados e o feedback do cliente são essenciais para aprimorar os produtos e até mesmo o processo de devolução.

2.8 Website de Divulgação da Adaptação

Para divulgação desta adaptação de logística reversa de pós-venda baseada na Amazon, foi criado um website, que tem como objetivo apresentar esta adaptação. O site apresenta um texto sobre as empresas da Região Metropolitana da Baixada Santista, que é o público alvo, também contém um texto que destaca a importância da logística reversa, com o objetivo de incentivar os leitores a implementar o processo. Por fim, o website apresenta, com um formato de passo a passo, a adaptação. Disponível em: <https://importancia-logistica-re-wconbdh.gamma.site/>.

2.9 Análise dos resultados

A logística reversa, conforme destacado, vai além da simples devolução de produtos. Ela envolve o planejamento e controle de retorno de materiais e informações. A logística reversa, especialmente no setor de e-commerce, desempenha um papel importante na recuperação de valor de produtos devolvidos, seja por defeitos ou por motivos de satisfação do cliente, além de ser um diferencial competitivo, já que de acordo com a Ebit, 92% dos consumidores voltariam a comprar em uma loja se tivessem uma boa experiência ao realizar uma devolução.

A Amazon se destaca por seu investimento robusto em logística, gastando bilhões de dólares para melhorar continuamente esse processo. Em 2021 a empresa gastou US\$ 152 bilhões em logística.

A logística reversa da Amazon vai desde a emissão de etiquetas até o destino do produto (reparo, revenda, reutilização, reciclagem ou descarte). Esse processo não apenas assegura a satisfação do cliente, mas também contribui para a sustentabilidade.

No Brasil, a política de devolução segue as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que garante direitos como o prazo de 7 dias para desistência de compras online e prazos de 30 a 90 dias para reparos ou troca de produtos defeituosos. Essas normas tornam a logística reversa uma obrigação legal.

Algumas práticas da Amazon podem ser adaptadas, como políticas claras de devolução, coleta e transporte de produtos devolvidos, e análise dos produtos para decidir seu destino. A utilização de parcerias com outros lojistas para criar pontos de coleta, o que pode reduzir custos de logística.

A satisfação do cliente é um dos principais focos da logística reversa. Tanto a Amazon quanto as microempresas devem garantir que o processo de devolução seja simples e eficiente, garantindo que os consumidores sintam confiança em realizar novas compras. Além disso, as devoluções também são uma oportunidade para melhorar produtos e serviços, baseando-se no *feedback* obtido durante o processo.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo geral adaptar a logística reversa de pós-venda empregada na Amazon para microempresas de varejo de eletrônicos. Para isso, por meio de uma ampla pesquisa exploratória e bibliográfica, foi necessário primeiro estudar a logística reversa de pós-venda da Amazon, um dos objetivos específicos desta pesquisa. Através desta pesquisa, identificou-se que a Amazon é referência em logística no mundo e possui excelente processo de logística reversa, que ao ser usado de modelo pode facilitar a implementação deste

processo em microempresas, o que confirma a hipótese 1, de que a Amazon possui um excelente processo de logística reversa e adaptá-lo pode facilitar a implementação ou o aprimoramento deste processo em microempresas da Região Metropolitana da Baixada Santista. Porém, a implementação deste processo exatamente como a Amazon faz é inviável devido aos altos custos de investimento, a empresa gasta mais de US\$ 152 bilhões em logística por ano, o que confirma a hipótese 2, de que a Amazon faz grandes investimentos no setor de logística reversa, o que pode inviabilizar a adaptação do processo empregado por ela em microempresas.

É possível adaptar quatro etapas principais: acondicionamento do produto, coleta e transporte, reaproveitamento e destino final. Na etapa de acondicionamento, é fundamental ter cuidado com a embalagem do produto para garantir sua proteção. Para a etapa de coleta e transporte, a adaptação pode ser dividida em três subetapas: definição do método de coleta e transporte, roteirização e programação, e execução da coleta e transporte.

Outro objetivo específico é a criação de um website para divulgar a adaptação só processo de logística reversa de pós-venda da Amazon, que foi realizado. Além da adaptação, o site também possui um texto que expressa a importância da logística reversa, que é o último objetivo específico.

4. REFERÊNCIAS

A LOGÍSTICA da Amazon. [S. l.], 23 jan. 2020. Disponível em:

<https://saclogistica.com.br/logistica-amazon/>. Acesso em: 03 set. 2024.

AS LIÇÕES que a Amazon nos dá sobre logística reversa. [S. l.], 8 nov. 2024. Disponível em:

<https://sbvc.com.br/licoes-amazon-logistica-reversa/>. Acesso em: 30 ago. 2024.

AMAZON: Ajuda e Serviço de atendimento ao cliente. Ajuda e Serviço de atendimento ao cliente. [S. l.], 29 ago. 2024. Disponível em:

<https://www.amazon.com.br/gp/help/customer/display.html?nodeId=GFLBEJCLHMFEP8>. Acesso em: 29 ago. 2024

AMAZON atinge US\$ 2 trilhões em valor de mercado pela primeira vez. [S. l.], 26 JUN.

2024. Disponível em: <https://exame.com/invest/mercados/amazon-atinge-us-2-trilhoes-em-valor-de-mercado-pela-primeira-vez/>. Acesso em: 4 set. 2024.

AMAZON cria programa nos EUA e Reino Unido para doar produtos encalhados. [S. l.], 1

jan. 2022. Disponível em: <https://tecnoblog.net/noticias/amazon-fba-donations-programa-doacao-produtos/>. Acesso em: 2 set. 2024.

AMAZON destrói cerca de 130 mil itens novos por semana no Reino Unido. [S. l.], 22 jun.

2021. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/mercado/219697-amazon-destroi-cerca-130-mil-itens-novos-semana-reino-unido.htm>. Acesso em: 31 ago. 2024.

AMAZON: Faturamento, Lucro e Curiosidades. [S. l.], 19 set. 2024. Disponível em: <https://br.investing.com/academy/statistics/faturamento-amazon/#:~:text=A%20Amazon%20envia%20produtos%20para%20mais%20de,157%2C4%20milh%C3%B5es%20de%20assinantes%20Amazon%20Prime%20nos>. Acesso em: 3 set. 2024.

AMAZON quer aprimorar revenda de itens devolvidos. [S. l.], 8 ago. 2021. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/mercado/222647-amazon-quer-aprimorar-revenda-itens-devolvidos.htm>. Acesso em: 31 ago. 2024.

AMAZON Reverse Logistics Process. [S. l.], 30 ago. 2024. Disponível em: <https://scminsight.com/amazon-reverse-logistics-process/>. Acesso em: 30 ago. 2024.

CENSO 2022: População na Baixada Santista cresce 8,5% e tem 1.805.451 habitantes. [S. l.], 28 jun. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/santos-regiao/noticia/2023/06/28/censo-2022-baixada-santista-tem-1805451-habitantes-aponta-censo.ghtml>. Acesso em: 28 set. 2024.

COMO A Amazon planeja corrigir seu problema de devoluções massivas. [S. l.], 11 abr. 2022. Disponível em: <https://br.advfn.com/jornal/2022/04/como-a-amazon-planeja-corriger-seu-problema-de-devolucoes-massivas#:~:text=%E2%80%9CE%20isso%20vem%20na%20forma,na%20Amazon%20por%20muitos%20anos>. Acesso em: 30 ago. 2024.

CÓMO Funciona la Logística Inversa de Amazon. [S. l.], 27 dez. 2022. Disponível em: <https://simpliroute.com/es/blog/como-funciona-la-logistica-inversa-de-amazon>. Acesso em: 30 ago. 2024.

E-COMMERCE: 92% dos clientes com boa experiência de troca voltam a comprar. [S. l.], 5 nov. 2019. Disponível em: <https://mercadoeconsumo.com.br/11/07/2019/varejista/e-commerce-92-dos-clientes-com-boa-experiencia-de-troca-voltam-a-comprar/amp/>. Acesso em: 4 set. 2024.

EXPLORING Amazon's Reverse Logistics Strategies. [S. l.], 27 set. 2024. Disponível em: <https://www.shipscience.com/exploring-amazons-reverse-logistics-strategies/>. Acesso em: 30 ago. 2024.

LEITE, P.R. Logística Reversa: Meio Ambiente e Competitividade. São Paulo: Editora Pearson Education do Brasil, 2003.

MARKETPLACE: o que é, como funciona e quais são as vantagens? Aumente suas vendas. [S. l.], 22 set. 2024. Disponível em: https://blog.cielo.com.br/dicas-e-historias-de-sucesso/o-que-e-marketplace-e-como-funciona/?gclid=Cj0KCQjwGL-3BhDnARIsAL6KZ68Vj4QJjZpGYJFQE9UOYpHusoEr92fOxJKI9pd1pEPeSd1gVAG3VmEaAqIZEALw_wcB. Acesso em: 22 set. 2024.

MÜLLER, Vilma Nilda. E-commerce: venda pela internet. Assis, 2013.

NÚMERO de funcionários da Amazon. [S. l.], 3 fev. 2024. Disponível em: <https://fourweekmba.com/pt/n%C3%BAmero-de-funcion%C3%A1rios-da-amazon/>. Acesso em: 3 set. 2024.

NUNES, MeklerNichele. Quem vai distribuir? Projeções e estratégias sobre o 3º. P do

Marketing para empresas intermediárias no Brasil. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark, 2001.

O FUNCIONAMENTO da Logística da Amazon em 2024. [S. l.], 23 jul. 2024. Disponível em: https://portalmktdigital.com.br/funcionamento-da-logistica-da-amazon-2024/#google_vignette. Acesso em: 30 ago. 2024.

O QUE é nuvem?. [S. l.], 3 nov. 2024. Disponível em: <https://azure.microsoft.com/pt-br/resources/cloud-computing-dictionary/what-is-the-cloud/>. Acesso em: 3 nov. 2024.

O QUE é streaming? Saiba o que significa e quais plataformas existem. [S. l.], 5 set. 2023. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/guia/2023/09/o-que-e-streaming-saiba-o-que-significa-e-quais-plataformas-existem-streaming.ghtml>. Acesso em: 4 nov. 2024.

POLÍTICA de troca e devolução: Como funciona e como criar a sua de maneira eficiente?. [S. l.], 1 set. 2022. Disponível em: <https://tray.com.br/escola/politica-de-troca-e-devolucao/>. Acesso em: 14 set. 2024.

POLÍTICA de troca e devolução: o que diz a lei e como criar a sua. [S. l.], 26 abr. 2024. Disponível em: <https://blog.bling.com.br/politica-de-troca-e-devolucao/#:~:text=O%20que%20diz%20a%20lei%20sobre%20trocas%3F,e%20o%20canal%20de%20compra>. Acesso em: 14 set. 2024.

REGIÃO Metropolitana da Baixada Santista. [S. l.], 10 out. 2024. Disponível em: https://pt.m.wikipedia.org/wiki/Regi%C3%A3o_Metropolitana_da_Baixada_Santista. Acesso em: 28 set. 2024.

SP - Baixada Santista. [S. l.], 26 set. 2024. Disponível em: <https://datampe.sebrae.com.br/profile/geo/sp-baixada-santista>. Acesso em: 26 set. 2024.

THE GROWING Importance of Reverse Logistics in E-Commerce. [S. l.], 7 ago. 2023. Disponível em: <https://medium.com/@Signalytics/master-the-amazon-return-game-unleash-the-power-of-reverse-logistics-a48b5b2440de>. Acesso em: 30 ago. 2024.

Valle, Souza. Logística Reversa Processo a Processo: Editora Atlas 2013.

Vieira, Santos. Logística Empresarial: Estudo e Casos: Editora Aduaneiras Informação sem Fronteira 2006.