25/02/2016 - Logística direta e reversa: duas "metades" de um processo só

*Por Jorge Serrano Pinto**

Ainda que de uma forma não tão "destacada", a chamada Logística Reversa ou Logística Inversa sempre existiu e é a que "fecha" o ciclo do processo logístico. Se considerarmos o processo "macro" da cadeia de abastecimento como 'entregas' (envio do material do ponto de origem para o ponto de destino) e 'devoluções' (recebimento, no ponto de origem, de material anteriormente entregue no ponto de destino), é fácil observar que ambas são partes do mesmo processo global. Diria serem duas "metades" do processo completo. Porém, e aqui é onde o tema se torna mais interessante, uma tem sido "mais metade" do que a outra.

Numa operação tradicional, a "metade maior", ou seja, a da entrega / envio sempre foi vista como mais importante do que a da devolução / recebimento. Afinal, a primeira acaba por chamar mais a atenção de toda a organização: primeiro, é o escoamento dos produtos armazenados (razão principal para quem produz, por exemplo); segundo, são fluxos financeiro positivos, vendas (proveitos para a empresa, se tudo estiver funcionando normalmente). Já a outra metade, a "metade menor", é o inverso: tipicamente trata-se de recebimento de produto devolvido pelo cliente (por diversos motivos), com custos associados (transporte, estocagem - se for o caso -, manipulação, rearmazenamento etc), desencadeando todo o processo de reenvio do produto "correto".

Porém, estamos falando apenas de uma parte da "metade menor" que, se for otimizada e apoiada por um bom software, tenderá a desaparecer. Porque há uma outra parte da logística reversa com uma importância e visibilidade crescentes, à medida que temas como o "ecologicamente correto" ou "sustentável" vêm ganhando importância. Foi nesta que se começaram por incluir os vasilhames (quando falamos de garrafas, por exemplo), pilhas e baterias, cartuchos de impressoras, com todas as questões de otimização (por exemplo, como aproveitar os transportes da logística direta para a logística reversa?), rastreabilidade (qual o histórico do cartucho de impressora que a empresa está recebendo vazio, para reencher ou reciclar?) etc.

Ou seja, é precisamente a logística reversa que poderá (deverá!) dar suporte a todo o sistema de reciclagem, por exemplo. Portanto, a logística reversa não tem por que ser algo ruim. Pelo contrário, quando falamos de reciclagem ou reutilização, é algo que, tal como a direta, garante proveitos para a empresa.

Então poderemos classificar, do ponto de vista financeiro / operacional, duas partes da logística reversa: a "ruim" (porque na sua origem está um erro, e que diz respeito aos produtos devolvidos pelos clientes, por questões de qualidade, quantidade, tipo de produto, entre outros) e a "boa" (que diz respeito à reciclagem, reutilização ou, até mesmo, aspectos como questões de garantia, no qual se enquadra o conserto de produtos defeituosos).

Mas, fundamentalmente por questões do "ecologicamente correto" (reciclagem, reaproveitamento, etc), a logística reversa é uma oportunidade: é uma realidade em forte crescimento e com perspectivas de crescer ainda mais.

Assim, um dos objetivos que qualquer bom software de logística (alinhado com a realidade) deve perseguir é o de ajudar as empresas a diminuir a "parte ruim" e ajudar a tirar partido da "parte boa" da logística reversa. Porque, sendo a logística um todo, é necessário planejar,

executar e controlar, de forma eficiente e eficaz, ambas as "metades", ou seja, tanto o fluxo direto, como o reverso.

* Jorge Serrano Pinto é especialista em logística da Divisão de Aplicativos da Sonda IT, maior integradora latino-americana de soluções de Tecnologia da Informação
www.sonda.com

IMAGE Comunicação