

LOGÍSTICA REVERSA DE PÓS-VENDA

Maryana Da Silva Valentim Arruda^{1*}, Laura Christian Silvério Gonçalves¹, Vânia T. Pereira²

¹Discentes em Engenharia de Produção, pelo Instituto Luterano de Ensino Superior de Itumbiara-GO, *valentimarruda02@gmail.com. ²Docente pelo Instituto Luterano de Ensino Superior de Itumbiara-GO.

PALAVRAS-CHAVE: Logística, Pós-Venda, Recall.

RESUMO –Logística é um gerenciamento de cadeias cujo objetivo é o planejamento da produção, armazenamento, o transporte e a distribuição dos materiais, com o menor custo possível. A logística reversa é responsável pelo retorno de materiais e produtos após sua venda e consumo, levando em consideração os impactos ambientais e sociais e é dividida em pós- consumo e pós-venda. Neste trabalho vamos discorrer de produtos de pós-venda que é uma área da logística que fica responsável por produtos que não chegam ao seu ciclo final de vida, seja por algum defeito no produto, erro de pedidos e outros motivos que fazem com que este produto retorne para o varejista. Dentro desse raciocínio, faz-se interessante saber: Como evitar problemas na fabricação de um veículo? É muito importante para uma empresa vender produtos de qualidade, mas em alguns casos ocorrem erros, ou até mesmo problemas criados pela concorrência, ou seja, ela precisa se proteger. Para isso existem padrões e normas criadas por órgãos regulamentadores para garantir a qualidade e ao mesmo tempo proteger a empresa de problemas, através de ensaios que irá validar o produto garantindo a segurança e o bom funcionamento. Tem-se como objetivo geral investigar se o recall oferecido pelas empresas realmente sustenta a condição de qualidade do produto e evita acidentes. Como objetivos específicos pretendeu-se promover uma investigação dos casos onde ocorreram acidentes. Verificar se os donos foram atender as chamadas das empresas, comparar as situações ocorridas dentro das diferentes marcas vendidas no Brasil. Tem-se como exemplo a empresa Volkswagen em que o modelo Fox

apresentava um erro e alguns dos seus clientes tiveram os dedos amputados ao tentar acionar a expansão do porta malas do carro então ele fizeram um “recall”, onde a Volkswagen pediu aos seus clientes que tivessem adquirido o modelo Fox levasse o mesmo para trocar por uma nova peça gratuitamente que não iria provocar novos acidentes. Justifica-se socialmente, portanto, a logística reversa de pós-venda já que a mesma fica responsável por produtos que voltam ao varejista, e, para evitar que isso ocorra é muito importante seguir os processos de fabricação e normas impostas pelo INMETRO e ABNT. Garantindo assim a qualidade dos seus produtos e evitando erros que pode levar a empresa a receber multas ou até mesmo o cancelamento da certificação. Justifica-se cientificamente a elaboração desse projeto já que após a coleta de dados será elaborado um artigo científico que será colocado à disposição de futuros investigadores dentro da mesma área.

INTRODUÇÃO

2.1 Sistema de montagem de Veículos:

No mercado automobilístico atual, em que as empresas buscam um processo produtivo mais eficiente, algumas ferramentas podem ser aplicadas, tal qual a Logística Reversa. Esta ferramenta é comumente utilizada na área de software ou, no caso da indústria automobilística, para análise do produto de um concorrente. Assim, o presente trabalho propõe o uso da Logística Reversa como forma de adquirir conhecimentos de veículos de empresas concorrentes, com foco no processo de montagem.

A linha de montagem de um carro pode ser dividida em três etapas principais: o corte das chapas de aço que formam o "esqueleto" do automóvel, a pintura da carcaça e o encaixe dos componentes elétricos e mecânicos. As linhas de montagem mundo afora seguem sempre essa ordem básica desde os tempos do empresário americano Henry Ford, que inventou as linhas para fabricar automóveis no início do século 20. Antes de Ford, os carros eram produzidos um a um. A ideia do empresário de fazer várias unidades ao mesmo tempo revolucionou a indústria automobilística no mundo todo, barateando os custos de produção e tornando os carros mais acessíveis ao povo. Apesar de o princípio de funcionamento das montadoras ainda permanecer o mesmo há cerca de cem anos, algumas inovações tecnológicas foram sendo incorporadas. Uma das principais diferenças entre uma fábrica de hoje e uma dos tempos de Henry Ford é no nível de automação do processo, ou seja, o uso cada vez maior de robôs na linha de montagem. Na General Motors, em São Caetano do Sul (SP), por exemplo, há etapas da fabricação, como a pintura, em que quase não há interferência humana - a não ser para apertar os botões que acionam as máquinas-operárias.

2.2 Logística reversa:

A logística reversa é uma das áreas que tem como foco a reutilização de produtos acabados ou com defeitos de fabricação, ou seja, o produto fará um processo reverso voltando para o seu ponto de origem. O conceito sustentável está sendo muito usado atualmente, as preocupações com problemas relacionados ao meio ambiente e que pode acabar prejudicando gerações futuras está fazendo com que a população se torne mais responsável em relação ao assunto. Por isso a Logística reversa está sendo muito utilizada principalmente em empresas e indústrias que encontrou uma forma de economizar e ao mesmo tempo obedecer a legislações ambientais.

Porém, a logística reversa não trata apenas de questões ambientais ou ecológicas, ela aborda também questões de ordem legal e econômica. Ao utilizar a logística reversa muitas empresas tiveram ganhos econômicos, pois podiam reutilizar os resíduos e a utilização de embalagens retornáveis. Segundo a ABAL (Associação Brasileira do Alumínio) para reciclar 1 tonelada de latas gasta-se apenas 5% da energia necessária para produzir a mesma quantidade de latas feitas a partir de alumínio virgem.

Portanto, a Logística reversa está se tornando muito importante e é utilizada para benefícios ambientais e econômicos através de fluxo reverso de produção que inclui o retorno, o reuso, a reciclagem a disposição do produto após o fim de sua vida útil ou após apresentar uma não conformidade.

2.2.2 Logística de pós-venda

É a área específica de atuação da logística reversa que realiza o planejamento, operação e o controle do fluxo físico e das informações de bens de pós-venda, ou seja, produtos sem uso ou com pouco uso que por diferentes motivos retornam ao início da cadeia de distribuição. Para que esse produto volte ao mercado consumidor é preciso que seja reparado ou reparado.

2.3 Logística de Pós-Venda - recall:

O recall é um procedimento que recolhe os produtos que contêm algum erro de fabricação e que tem por objetivo reparar ou substituir um produto ou serviço. Para evitar que se tenha um fluxo reverso a empresa deve se preocupar com a qualidade e normas a serem seguidas, pois através de ensaios e avaliações impostas por órgãos regulamentadores a empresa tem a segurança de estar colocando no mercado um produto seguro e de qualidade evitando transtornos para o cliente e a empresa.

Tem-se como exemplo a empresa Volkswagen em que o modelo Fox apresentava um erro e alguns dos seus clientes tiveram os dedos amputados ao

tentar acionar a expansão do porta malas do carro então ele fizeram um “recall”, onde a Volkswagen pediu aos seus clientes que tivessem adquirido o modelo Fox levasse o mesmo para trocar por uma nova peça gratuitamente que não iria provocar novos acidentes.

Em fevereiro de 2008 a empresa apresentou uma argola de borracha para cobrir a argola de metal impedindo que o dedo passasse pelo centro da argola e também disponibilizou um site que traz orientações sobre como realizar a operação de rebatimento sem correr riscos.

A empresa Chevrolet teve que fazer o recall de 238.360 unidades entre 15/10/2013 e 19/05/2014, pois os modelos Ônix, Prisma, Celta, Classic, Cobalt, Montana, Cruze, Cruze hatch, Agile, apresentou problemas no filtro de combustível, que pode ter vazamento próximo ao tanque, zona altamente inflamável. Ele também pode anular a alimentação de combustível ao motor, causando seu desligamento e causando falhas no sistema hidráulico da direção, na assistência dos freios e nos *airbags*.

A BMW também fez o recall de 3.416 unidades dos modelos:

Série 1 (125i), Série 3 (320i e 328i), Série 5 (520i e 528i), X1(sDrive20i, xDrive20i e xDrive 28i), X3 (xDrive 20i e xDrive 28i) e Z4 sDrive 20i, fabricados entre junho de 2012 e agosto de 2013.

O código da defesa do consumidor estabelece que o fornecedor tenha o prazo de 30 dias úteis para sanar o problema, após o prazo o consumidor tem o direito de escolher entre a substituição do produto a restituição imediata do valor pago ou o abatimento proporcional do valor pago, além disso, o fornecedor deve manter o consumidor informado sobre procedimentos utilizados para a solução do problema.

2.4 Direito do Consumidor:

Todo consumidor tem o direito de exigir o ressarcimento dos prejuízos causados por um defeito de fabricação de um

produto. Qualquer acidente provocado por falhas na fabricação, construção ou montagem de um veículo é de responsabilidade da indústria ou do importador. Caso eles não sejam localizados, o comerciante arca com os danos.

A família do cantor e compositor Chico Science, morto em um acidente de carro em 1997, fechou acordo com a Fiat e recebeu ressarcimento por danos morais e materiais. Em reportagem da *Agência Folha*, de fevereiro de 2007, o advogado da família, Antônio Campos, afirma que “foi a maior indenização paga a pessoa física pela indústria automobilística do país”. O valor não foi revelado, mas as partes informaram que ficou abaixo de R\$ 10 milhões.

Um dos casos mais polêmicos da história envolve a japonesa Toyota. A demora em reconhecer o problema — o tapete dos carros travava o acelerador, impedindo que o motorista freasse — rendeu à empresa uma multa de cerca de R\$ 27 milhões. Além disso, a companhia fez um acordo fora dos tribunais e pagou US\$ 10 milhões aos parentes de uma das vítimas, um policial que morreu com sua família na Califórnia, em 2009, em um acidente provocado pela aceleração descontrolada de seu veículo.

2.5 Legislação:

A legislação brasileira determina que o recall seja gratuito para o consumidor, efetivo e amplamente divulgado em rádio, jornal e TV, de maneira que alcance todos os públicos expostos aos riscos. Na indústria automotiva, no caso de marcas e modelos globais, o fabricante do veículo tem a obrigação de comunicar ao Ministério Público a existência de recall no exterior, mesmo que o procedimento não venha a ser feito no Brasil.

O governo e o Poder Legislativo têm apresentado medidas para tornar a prática de recall ainda mais rígida e eficaz. Em janeiro desse ano, oito projetos sobre o tema tramitavam na Câmara dos Deputados. Em abril, o Ministério da Justiça determinou que

as campanhas de mídia trouxessem a foto do produto que deve passar por reparo e que as mensagens sejam claras em relação ao defeito e suas implicações. Além disso, lançou um sistema informatizado que enviará, para os consumidores que desejarem, um e-mail sobre novos processos de chamamento. O site do DPDC, desde o dia 16 do mesmo mês, publica a existência de novos recalls.

As ações não visam somente o fabricante. Uma portaria conjunta do Ministério da Justiça e do Denatran, em vigor desde 2011, estabelece responsabilidade ao proprietário do veículo pela realização do recall. As campanhas não atendidas no prazo de um ano constarão no Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo.

O fornecedor tem, por Lei, trinta dias para solucionar o problema. Nesse prazo ele deve providenciar um laudo pericial, que pode ser feito pela indústria ou montadora e deve ser acompanhado pelo consumidor. Se este preferir, pode exigir que o exame fosse feito por um terceiro (engenheiro-perito ou polícia técnica, por exemplo). É possível também uma perícia contratada pelas duas partes.

Se a negociação não funcionar, faça um Boletim de Ocorrência numa Delegacia, que vai gerar um processo-crime. Além disso, entre com uma ação na Justiça Cível munido de todas as provas: laudo pericial, nota fiscal de compra, cópia da notificação e se possível, uma ou duas testemunhas (Amparo Legal: artigo 12, parágrafos 1º e 3º; e artigo 13 incisos I e II, do CPDC).

METODOLOGIA

Esta pesquisa pretendeu abordar uma verificação sobre o tema Logística Reversa assim, se aprofundou na investigação sobre o objeto de pesquisa que foi a logística reversa de pós-venda.

Cabe ressaltar que foi uma pesquisa bibliográfica, elaborada por meio dos livros contidos na Biblioteca Martinho Lutero, do ILES/ULBRA de Itumbiara, como também em buscas em sites considerados

confiáveis. Também se utilizou de pesquisa feita na Biblioteca Pearson.

Nesta direção, os recursos utilizados foram buscas na internet para a coleta de dados. Estabeleceu-se que serão 4 artigos dentro do espaço 2010 à 2014 que fornecerão indicações sobre o tema estudado, estabelecendo uma linha de tempo sobre o desenvolvimento do objeto de pesquisa abordado.

A viabilidade deste projeto não requereu gastos, nem tampouco viagens investigatórias, já que os artigos se encontravam disponíveis nos sites, bastando selecioná-los e fazer uma leitura profunda para verificar se atendem a expectativa dos objetivos propostos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Através dos exemplos citados, pode ser notada a importância do recall de veículos para evitar uma grande quantidade de acidentes por erro de fabricação, espera-se que ao ser diagnosticado um erro no lote fabricado e já enviado para comercialização, esse produto deverá retornar ao varejista o mais rápido possível para que seja feito a troca ou reparo necessário, prezando sempre a qualidade e a segurança do seu consumidor.

CONCLUSÕES

Esse estudo pretendeu mostrar a importância do recall de produtos, pois através do resultado podemos perceber o risco de um produto com defeito, que poderá causar sérios acidentes ao consumidor e ao ser constatado a necessidade do recall, a divulgação deve ser bastante ampla para que todos os consumidores que já adquiriram o veículo fiquem cientes do problema e o leve até o varejista para ser corrigido o defeito.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

PEREIRA, André Luiz; BOECHAT, Cláudio Bruzzi; TADEU, Hugo Ferreira Braga; SILVA, Jersone Tasso

Moreira; CAMPOS, Paulo Március Silva... [et al.]. **Logística Reversa e Sustentabilidade**. São Paulo: CENGAGE Learning, 2013.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

QUATRO RODAS. Disponível em: <http://quatorrodas.abril.com.br/reportagens/conteudo_275852.shtml>. Acesso em 18/10/2014 às 21h53m15s.

Globo.com. **Auto Esporte**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/carros/noticia/2013/10/bmw-faz-recall-de-6-modelos-no-brasil.html>>. Acesso em 18/10/2014 às 10h18m36s.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Disponível em: <<http://portal.mj.gov.br/data/Pages/MJ80F6148EITE>

MID2F49470B6D124FA58BFBA71F774A00EEPTBRIE.htm>. Acesso em 15/10/2014 às 11h30m50s.

BARCELLOS, Cid Pavão; WERNINGHAUS, Gisberto. **Consultor Jurídico**. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2012-nov-27/recall-questao-seguranca-direito-consumidor>>. Acesso em 15/10/2014 às 10h30m08s.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Disponível em: <http://www.inadec.org.br/dicas/mostra_noticias.asp?id_servico=72>. Acesso em 20/10/2014 às 07h13m00s.

MOTOMURA, Marina. **Mundo Estranho**. Disponível em: <<http://mundoestranho.abril.com.br/materia/como-se-fabrica-um-carro>>. Acesso em 19/10/2014 às 8h04m16s.