

LOGÍSTICA REVERSA: UM ESTUDO SOBRE LOJAS DE MÓVEIS USADOS

Beno Giehl (UNOESTE) - benogiehl1963@hotmail.com

Cristiane Aparecida da Silva Lucas de Moraes (UNOESTE) - moraistiane@hotmail.com

Lechan Colares-Santos (UNOESTE) – lechan@unoeste.br

Álvaro Costa Jardim Neto (UNOESTE) – alvaro@unoeste.br

Resumo: O consumo tem gerado um passivo social e ambiental significativo. No caso do ambiental, mudanças comportamentais podem contribuir para minimização desse passivo, o que tem se notado pelo aumento do consumo de bens usados. Em outras palavras, mudanças na cultura das últimas gerações, que passaram a analisar de forma mais crítica o comportamento de consumo relacionado à sustentabilidade. Essa mudança fez o mercado se adaptar na especialização de artigos usados. Nesse sentido, torna-se importante analisar a cadeia reversa, mais especificamente o canal de reuso de móveis usados. Desta forma, questiona-se: como as empresas de móveis usados em uma cidade do interior de São Paulo conseguem suprir a demanda por móveis usados? Para esse estudo foram analisadas três empresas do universo de 13 lojas de móveis usados da cidade de Presidente Prudente/SP. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista face-a-face, com auxílio de gravador de áudio, observação in loco e registros em bloco de notas. Como técnica de análise dos dados utilizou-se a técnica de análise de conteúdo. Os resultados apontam que as empresas têm tido dificuldade de repor seus estoques, principalmente devido a tecnologia de informação, observou-se que por meio de redes sociais, os consumidores têm encurtado o canal de distribuição, promovendo as trocas de móveis usados de forma direta.

Palavras chave: Brechós. Logística reversa. Sustentabilidade.

LOGISTICS: A STUDY ON SHOPS OF USED FURNITURE REVERSE

Abstract: Consumption has generated significant social and environmental liabilities. In the case of the environmental, behavioral changes can contribute to the minimization of this liability, which has been noticed by the increase of the consumption of used goods. In other words, changes in the culture of the last generations, which began to analyze more critically the consumption behavior related to sustainability. This change has made the market adapt to the specialization of used articles. In this sense, it becomes important to analyze the reverse chain, more specifically the reuse channel of used furniture. In this way, it is questioned: how the used furniture companies in a city of the interior of São Paulo can supply the demand for used furniture? For this study, three companies from the universe of 13 used furniture stores in the city of Presidente Prudente/SP were analyzed. Data collection was performed through a face-to-face interview, with the aid of an audio recorder, on-site observation and records in a notepad. The technique of content analysis was used as data analysis technique. The results indicate that companies have had difficulty in replenishing their inventories, mainly due to information technology. It has been observed that through social networks, consumers have shortened the distribution channel, promoting the exchange of used furniture directly.

Key-words: Flea markets. Reverse logistics. Sustainability.

1. Introdução

O ato de consumir sempre esteve ligado à sobrevivência humana, uma vez que o indivíduo necessita de alimentos, proteção e moradia (ALVES; YAMIM; SALLES, 2014). Diante disso, o consumo tem aumentado de forma significativa. O consumo exagerado tem gerado impactos ambientais, sociais e econômicos, que por sua vez afetarão a sociedade por anos. Desta forma, o meio ambiente se tornou tema de interesse por diversos estudiosos. Nos últimos anos, com a globalização, as mudanças culturais e a escassez dos recursos naturais, além da imposição de políticas públicas, as empresas passaram a dar mais importância nos canais reversos, sejam de pós-venda ou pós-consumo, uma vez que essa modificação passou a ser um diferencial competitivo (FERNANDES; COLARES-SANTOS; JARDIM-NETO, 2018).

Diante deste cenário, algumas indústrias modificaram suas políticas ambientais, além disso, os consumidores passaram a ser mais criteriosos no ato de compra, buscando além de qualidade, identificar a procedência dos produtos que adquirem (FERNANDES; COLARES-SANTOS; JARDIM-NETO, 2018). Um ponto que tem chamado atenção é a adoção de práticas sustentáveis por meio da logística reversa (SILVA; SHIGA; COLARES-SANTOS, 2015).

A logística reversa tem sido um fator importante para a fidelização e conquista dos consumidores, devido ao fato de que a empresa que desenvolve planos de logística reversa consegue atender as necessidades dos consumidores e assim obter ganhos de imagem (COSTA; LUCIAN, 2008). A logística reversa envolve todas as atividades da logística em si, como a coleta, desmonte e processamento dos materiais e peças e/ou produtos, tornando possível que ocorra uma recuperação sustentável (DAHER; SILVA; FONSECA, 2006).

Outro resultado das mudanças dos últimos anos foi a consciência ambiental que deu início ao segmento de artigos usados, os brechós, sendo responsável por recolher grande parte dos artigos usados. Pode-se dizer que à medida que o preconceito com esses tipos de artigos usados diminuiu, há um crescimento na procura por brechós (FERNANDES; COLARES-SANTOS; JARDIM-NETO, 2018).

Os brechós são estabelecimentos comerciais conhecidos pelas transações de artigos que estiveram em posse de outros antes de serem encaminhados para o local, e por isso esses artigos possuem preços inferiores aos novos (ALVES; YAMIM; SALLES, 2014). Um dos motivos que levam os clientes a buscarem esse tipo de mercadoria é a impossibilidade financeira de adquirir novo (ALVES; YAMIM; SALLES, 2014).

Na sustentabilidade é possível reconhecer os movimentos de anticonsumismo, os quais buscam alternativas como a diminuição do consumo, o compartilhamento, a reutilização e a reciclagem. No intuito de investigar o canal reverso em que os móveis usados estão inseridos na cadeia logística, mais especificamente a logística reversa de reuso de móveis em uma cidade do interior do Estado de São Paulo, esse artigo buscou identificar as dificuldades encontradas pelas lojas de móveis usados em repor seu estoque para atender à crescente demanda por artigos usados. Assim, questiona-se: quais as dificuldades de suprimentos das lojas de móveis usados?

Para responder à questão supracitada, formulou-se os seguintes objetivos de pesquisa: (1) identificar as principais dificuldades de suprimentos de lojas de móveis usados; analisar a capacidade de adaptação das lojas de móveis usados às rápidas mudanças nas formas de transações.

O presente artigo está estruturado da seguinte forma: na primeira seção é apresentada esta introdução; na seção 2 é realizada uma revisão de literatura a respeito da temática que sustenta esse estudo; na seção 3 é apresentado os métodos e procedimentos empregados na presente pesquisa; na seção 4 são apresentados os resultados e discussões do estudo. E por fim, na seção 5, são apresentadas as considerações finais desta pesquisa

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Logística reversa

A logística representa um papel influente na gestão das empresas, pois é responsável pelo avanço do produto desde o início de matéria-prima até o seu uso final (SILVA, 2011). A logística reversa foi iniciada nos anos de 1970 e 1980, com o seu foco principal em bens para serem processados e assim terem seus materiais reciclados. A mesma é desenvolvida dentro da própria logística, sendo que analisa sempre o retorno no produto ao mercado (COSTA; LUCIAN, 2008).

Com as mudanças comportamentais dos consumidores exigindo cada vez mais um nível de serviço elevado, e com diferencial para a atração de fidelidade estão adotando cada vez mais a logística reversa, já que muitos consumidores estão passando a perceber a importância da reutilização (GARCIA, 2006). A logística reversa é, portanto, responsável pelo retorno de produtos aos fabricantes, para o reaproveitamento dos componentes, ou a restauração dos produtos, ou para que pelo menos haja um descarte correto (SILVA, 2011).

O processo de logística reversa é voltado para o retorno do produto para a empresa, já que ao descartar determinado objeto, o indivíduo sente a necessidade de repor o mesmo. No processo da logística reversa, os produtos passam por uma etapa de reciclagem e voltam novamente à cadeia até ser finalmente descartado. Com isso as empresas de móveis usados tendem a buscar móveis descartados pelas pessoas, reforma-los e assim coloca-los de volta no mercado (LACERDA, 2002).

2.2 Brechós de móveis usados

Não há na literatura uma identificação clara sobre o surgimento dos “brechós”, sabe-se, no entanto, que provavelmente o seu surgimento ocorreu na Europa, mais precisamente nas feiras onde as pessoas se reuniam nas ruas para a venda ou troca de mercadorias (FREITAS, 2014). Esses estabelecimentos utilizam artigos usados para a revenda e, em alguns casos, vendem novos (FERNANDES; COLARES-SANTOS; JARDIM-NETO, 2018).

Os brechós se tornaram uma forma de consciência ambiental, já que o seu funcionamento surge por meio da logística reversa e da sustentabilidade (FERNANDES; COLARES-SANTOS; JARDIM-NETO, 2018). Desta forma, os brechós funcionam com a compra de itens, doações ou até mesmo troca de usados dos consumidores e são revendidos para outros consumidores por um preço mais acessível do que os de loja de móveis novos.

Muitas vezes, os artigos de segunda mão despertam nas pessoas a necessidade de reutilizarem seus artigos parados e/ou sem uso, transformando em dinheiro, ou até mesmo, fazendo caridade por meio de doações (FREITAS, 2014).

Atualmente, os consumidores estão em busca de produtos com qualidade e produtos com referências sustentáveis, sendo que muitos pensam até mesmo no próximo descarte dos itens, por isso a busca por produtos de brechós tem aumentado tanto (FERNANDES; COLARES-SANTOS; JARDIM-NETO, 2018).

Com evolução da tecnologia, a internet e as redes sociais, o modo de transação mudou de forma significativa, com isso, muitas pessoas não vão até as lojas físicas e acabam por comprar na internet (FERNANDES; COLARES-SANTOS; JARDIM-NETO, 2018). Essa nova forma de transação, permitiu o avanço do canal eletrônico e resultou nos brechós online, (ALVES; YAMIM; SALLE; 2014).

Outro ponto a se destacar sobre as lojas de móveis usados é a variedade de preços, já que toda mercadoria que chega, faz com que seja aproveitada ou reformada para venda, assim cada peça tem o seu valor e uma grande variedade de itens, sendo que a possibilidade de se ter peças idêntica é quase nula, devida a variação (FERNANDES; COLARES-SANTOS; JARDIM-NETO, 2018).

2.3 Sustentabilidade

A Constituição Federal de 1988 estabeleceu a proteção ao meio ambiente como é descrito no seu artigo, 23, inciso VI, “proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas”. Dessa forma, as empresas devem proteger o meio ambiente e realizar atitudes para preservá-lo, com isso as lojas de móveis usados estão a seu modo contribuindo para o meio ambiente.

A cultura atual vem passando por diversas mudanças, gerando novas economias e fazendo com que muitas empresas passem a se preocupar com o meio-ambiente, fazendo com que a sua marca seja associada às práticas sustentáveis (FERNANDES; COLARES-SANTOS; JARDIM-NETO, 2018). Muitos dos consumidores estão mais críticos no ato da compra, já que preocupados com o meio ambiente e com um comércio diversificado, têm diversas opções de escolhas e assim as empresas que associam seus nomes à sustentabilidade passam a ter mais um diferencial e assim atraem os consumidores (FERNANDES; COLARES-SANTOS; JARDIM-NETO, 2018).

Entende-se que consumidores, empresas e governantes devem incentivar, privilegiar e implantar práticas socioambientais corretas, onde entra a logística reversa como uma ferramenta que pode ser utilizada para reduzir os impactos produzidos, e, assim, alcançar o desenvolvimento sustentável.

3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

O presente estudo pode ser definido como pesquisa qualitativa, de cunho exploratório, e característica aplicada. A pesquisa utilizou como universo de pesquisa os brechós de móveis usados da cidade de Presidente Prudente, São Paulo. Assim, pretende-se entender como funciona esse mercado e quais são as dificuldades de suprimentos das lojas desse ramo, já que as mesmas se encontram em um canal reverso.

Para entender a forma como os gestores de brechós empregam a aquisição de móveis usados, optou-se por uma pesquisa qualitativa. A pesquisa qualitativa busca precisão e clareza nas informações, evitando quaisquer possíveis distorções de interpretação, esse tipo de

pesquisa é capaz de analisar dados que não podem ser classificados numericamente e identificar as características (GODOY, 1995).

Como instrumento de coleta de dados adotou-se roteiro de entrevista semiestruturado, realizado por meio de entrevista face-a-face in loco, além de caderno de notas. Em média, cada entrevista teve duração de 20 minutos, e foram registradas por meio de gravadores. Já as observações feitas no ambiente das lojas, além de falas não associadas ao instrumento de pesquisa, mas que de alguma forma poderiam auxiliar nas análises dos dados foram registradas em cadernos de notas.

Além das entrevistas, dados oficiais sobre o número de lojas de móveis usados foram coletados junto a prefeitura da cidade. Por meio dos dados oficiais foi possível verificar que de 143 (cento e quarenta e três) lojas classificadas como artigos domésticos, móveis e similares, 21 (vinte e uma) eram lojas de móveis usados. Após visitas in loco, foi possível descobrir que somente, 3 (três) lojas constituíam-se de fato em lojas de móveis usados. Todas as outras 18 (dezoito) lojas ou mudaram de ramo ou fecharam, somente três ainda estão abertas, e dessas somente uma aceitou participar da pesquisa.

Depois de buscar por outras lojas fora do cadastro da prefeitura, foi possível encontrar mais 2 (duas) lojas do ramo e assim foi possível conseguir mais duas entrevistas. Dessa forma, amostra do presente estudo se totalizou em 3 (três) lojas de móveis usados. Após a coleta dos dados, as entrevistas foram analisadas por meio da técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2011).

As falas dos entrevistados foram categorizadas de acordo com a revisão de literatura que subsidiou a confecção do instrumento de coleta de dados. Os resultados das análises são demonstrados no próximo tópico.

4 ANALISE DE RESULTADOS

Os gestores das lojas de móveis usados foram questionados principalmente sobre a dificuldade de aquisição de móveis usados para revenda, sobre a influência de fatores sazonais e se a tecnologia tem contribuído ou atrapalhado o desenvolvimento desse setor.

Quadro 1: lojas e respectivos gestores

LOJA DE MÓVEIS USADOS	RESPONSÁVEL
A	1
B	2
C	3

Fonte: Elaborado pelos autores.

A análise foi feita com base no quadro 1 para representar as lojas de móveis usados e seus respectivos responsáveis, de modo que não houvesse exposição das lojas e dos seus gestores.

Com relação à entrevista quando foram questionados sobre o tempo de existência a loja A tem trinta anos de existência, a loja B vinte e cinco anos e a loja C tem sete anos de

mercado. Desse modo pode se notar que há uma diferença de tempo entre ambas e que cada uma entrou em um momento diferente no mercado, principalmente a loja C.

Com relação ao motivo que os levou a entrar nesse ramo de negócios, os gestores das lojas A, B e C disseram que foi devido a existência de poucos negócios nesse ramo e o conhecimento sobre essa área. Sendo que a loja A surgiu devido a necessidade de um negócio do ramo na cidade e as lojas B e C devido ao conhecimento na área de móveis.

Com relação à aquisição dos móveis usados, o gestor da loja A respondeu que utiliza o auxílio da *internet*, do *website* e de divulgação, com isso as pessoas que levam os itens ou ligam para ir até o local fazer as cotações e assim realizar a venda. O gestor da loja B respondeu que tem muita dificuldade de aquisição, principalmente por encontrar dificuldades associadas a qualidade dos móveis usados. Já o gestor da loja C alegou que há grande facilidade na aquisição, devido ao fato de realizar trocas e muitas vezes não avaliar com precisão os itens que são trazidos e o mesmo assumiu que em alguns casos os itens ficam parados por longos tempos.

Com relação à dificuldade de encontrar móveis, o gestor da loja A relatou que os meses de janeiro e fevereiro são os mais fracos para repor seus estoques e durante os outros meses fica estável. O mesmo relatou ainda que isso ocorre devido ao retorno de muitos estudantes para suas casas. É pertinente relatar que Presidente Prudente/SP é considerada uma cidade universitária, tendo uma população flutuante.

Já o gestor da loja B, apesar de não ter dificuldade de aquisição, aponta que é comum fazer busca em pontas de estoques (móveis novos) para que não haja falta no estoque da loja. Por fim, o gestor da loja C, alega que não há períodos sazonais, considera que a aquisição de móveis usados é sempre estável, principalmente pelo fato de trabalhar com trocas.

A busca por fornecedores de móveis usados para as lojas A e C são pelas redes sociais, *internet*, *whatsapp* e *websites*. Já o gestor da loja B utiliza apenas telefone e trabalha com a ponta de estoque (móveis novos). Ambos gestores (A e C) afirmam que a tecnologia tem tanto contribuído quanto atrapalhado. As redes sociais têm encurtado o canal, tornando menos importante a figura do varejista, as trocas ocorrem de forma direta sem a necessidade de intermediários.

As lojas A e B não aceitam doações, os gestores consideram que seria antiético venderem algo doado. Já o gestor da loja C trabalha com troca e doações, sendo que quando ocorrem as doações, as mesmas são destinadas para o Hospital do Câncer da cidade.

Pode se observar que as lojas A e C são mais voltadas ao ramo em geral dos móveis usados, ou seja, trabalham com móveis usados e fazem o uso da tecnologia para assim aumentar a demanda de clientes, enquanto que a loja B utiliza como foco principal as pontas de estoque de outras lojas para assim ter o estoque mais completo e ao mesmo tempo trabalha com móveis usados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As lojas de móveis usados são podem ser classificadas como membros do canal reverso, mais especificamente canal de reuso. Esse tipo de canal contribui para redução da geração de resíduos e descarte inapropriado de materiais. Foi possível observar a dificuldade que alguns proprietários tiveram para responder as perguntas realizadas, desse modo

podemos levantar como hipótese a falta de conhecimento de mercado e, sobretudo das técnicas administrativas desse ramo, já que todos não têm conhecimento técnico/formação, aplicando apenas os conhecimentos práticos e vividos da área.

Segundo relatos dos gestores, a internet e popularização de redes sociais estão gerando novos tipos de canais, alterando as formas de consumo. Foi possível perceber que cada vez mais as redes sociais influenciam no ato de compra, troca, venda e até mesmo doação (ALVES; YAMIM; SALLE; 2014). Dentro deste contexto, os gestores apontam que a tecnologia da informação tem contribuído com a dificuldade de suprimentos dessas empresas, uma vez que as trocas ocorrem sem intermédio dos brechós de móveis usados.

Outro fator que se apresenta como pertinente é o perfil de cliente que movimenta esse mercado. Os gestores alegam que os estudantes universitários são os seus principais clientes. Isso ocorre pelo fato de Presidente Prudente/SP atrair diversos estudantes devido à Universidade do Oeste Paulista (UNOESTE), Universidade Estadual de São Paulo (UNESP), além da Faculdade de Tecnologia (FATEC), atraindo uma quantidade significativa de estudantes.

Para os próximos estudos recomenda-se pesquisas para aprofundar o conhecimento sobre o que levou muitas dessas empresas fecharem ou mudarem de ramo e verificar o destino das peças que chegam ao final de sua vida útil e estimar a contribuição desse mercado para a diminuição dos impactos ambientais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Ana Paula Ferreira, YAMIM; Amanda Pruski; SALLES, Ana Carolina. Curtir, compartilhar, Trocar: um estudo sobre valores e atributos do consumo em brechós de redes sociais. In: Encontro Internacional sobre Gestão Empresarial e Meio Ambiente - ENGEMA, 2014, São Paulo. **Anais** do Encontro Internacional sobre Gestão Empresarial e Meio Ambiente, 2014. Disponível em: <<http://www.engema.org.br/XVIENGEMA/471.pdf>> Acesso em: 14 nov. 2018.

ALVES-MAZZOTTI, A. J.; GEWANDSZNAJDER, F. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. São Paulo: Pioneira, 1998.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. In: **VADE MECUM**. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

COSTA, Cristiane Salomé Ribeiro; LUCIAN, Rafael. A logística Reversa e a Influência no Risco Percebido em Ambiente de Compra On-line - DOI:0.15600/1679-5350/rau.v6n2p103-121. **Revista de Administração**, [S.l.], p. 103-121, ago. 2008. ISSN 1679-5350. Disponível em: <<http://www.raunimep.com.br/ojs/index.php/regen/article/view/40>>. Acesso em: 29 abr. 2019.

DAHER, Cecílio Elias; SILVA, Edwin Pinto de La Sota; FONSECA, Adelaida Pallavicini. Logística reversa: oportunidade para redução de custos através do gerenciamento da cadeia integrada de valor. *BBR Brazilian Business Review*, Vitória, v. 3, n. 1, jan./jun. 2006.

Disponível em: <http://www.bbronline.com.br/artigos.asp?sessao=ready&cod_artigo=281>. Acesso em: 29 abr. 2019.

DUTRA; M. **Comunicação, moda e memória**: A roupa de brechó como parte do processo de construção da narrativa do indivíduo. Brasília, 2013.

FERNANDES, Aline Silva; COLARES-SANTOS, Lechan; JARDIM NETO, Álvaro Costa. Logística reversa: um estudo sobre os brechós de uma cidade do interior de São Paulo. **Periódico Eletrônico Fórum Ambiental da Alta Paulista**, [S.l.], v. 14, n. 5, out. 2018. ISSN 1980-0827.

Disponível em:

<http://www.amigosdanatureza.org.br/publicacoes/index.php/forum_ambiental/article/view/1963/1869>. Acesso em: 29 Abr. 2019.

FREITAS, Karyne Simões de. **O negocio do brechó como uma nova tendência na construção do desenvolvimento social**. Artigo publicado em 2015. Disponível em:

<http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_517.pdf> Acesso em: 04 nov. 2018.

GARCIA, M. G. (2006). Logística Reversa: uma alternativa para reduzir custos e criar valor. In: XIII Simpósio de Engenharia da Produção. Anais do XIII SIMPEP, 2006. Bauru-SP.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. RAE - **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995. Acesso em: 27 out. 2018.

KUZMA, Edson Luis; DOLIVEIRA, Sérgio Luis Dias e SILVA, Adriana Queiroz. **Competências para a sustentabilidade organizacional: uma revisão sistemática**. *Cad. EBAPE.BR* [online]. 2017, vol.15, n.spe, pp.428-444. ISSN 1679-3951.

LACERDA, L. Logística reversa: uma visão sobre os conceitos básicos e as práticas operacionais. In: Revista de Tecnológica. São Paulo: Ano VI, n. 74, Janeiro/2002.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999. Acesso em: 21 out. 2018.

SILVA, Elaine Aparecida da. **Logística reversa nas indústrias de móveis, plásticos e pneus de Teresina-PI**. Artigo publicado em 2011. Disponível em:

<<http://www.leg.ufpi.br/subsiteFiles/mestambiente/arquivos/files/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Elaine.pdf>> Acesso em: 18 fev. 2019

SILVA, Elisabete Aparecida da; SHIGA, Rafael Carvalho; COLARES-SANTOS, Lechan. GESTÃO DE RESÍDUOS EM CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS PRIVADAS EM PRESIDENTE PRUDENTE/SP. **Revista Nacional de Gerenciamento de Cidades**, [S.l.], v. 3, n. 16, set. 2015. ISSN 2318-8472. Disponível em:

<http://www.amigosdanatureza.org.br/publicacoes/index.php/gerenciamento_de_cidades/article/view/1001>. Acesso em: 29 Abr. 2019

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à ciência em pesquisas sociais: A pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.