

ELEMENTOS PARA UMA NOVA COMPREENSÃO DA LOGÍSTICA REVERSA: DIREITO, VALORES HUMANOS E NEGÓCIOS

ELEMENTS TO A NEW UNDERSTANDING OF REVERSE LOGISTICS: LAW, HUMAN VALUES AND BUSINESS*

*ALFREDO OSCAR SALUN***

UNIVERSIDADE DO GRANDE ABC, BRASIL

*JADIR PERPÉTUO DOS SANTOS****

UNIVERSIDADE DO GRANDE ABC, BRASIL

*LUIZA APARECIDA JOINHAS*****

FACULDADE ANHANGUERA DE VALINHOS, BRASIL

*ROBSON DE OLIVEIRA SILVA******

FACULDADE ANHANGUERA DE NITERÓI, BRASIL

Resumo: Se o discurso ordinário da atual Logística Reversa no Brasil já incorporou os importantes elementos ambientais, questões humanas ainda não foram recepcionadas adequada e suficientemente pelos pesquisadores brasileiros. No Brasil, o debate de ideias acerca do melhor caminho de se integrar Logística Reversa e Responsabilidade Social Corporativa (CSR) necessariamente passa pela inserção de temas relativos a valores mais universais.

* Artigo recebido em 19/10/2012 e aprovado para publicação pelo Conselho Editorial em 06/12/2012.

** Doutor em História Social pela FFLCH-USP e Mestre em História pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Brasil. Professor pesquisador da Universidade do Grande ABC, Brasil. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6843257540411400>. E-mail: aosalun@uol.com.br.

*** Doutor em Engenharia Mecânica pela Universidade Estadual de Campinas, Brasil. Professor da Universidade Nove de Julho e pesquisador da Universidade do Grande ABC, Brasil. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8984931824663777>. E-mail: jadir@fastconsulting.com.br.

**** Doutora em Geografia pela Universidade Estadual de Campinas, Brasil. Professora pesquisadora da Faculdade Anhanguera de Valinhos, Brasil. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7339145619222837>. E-mail: luiza.joinhas@acedu.com.

***** Doutor em Filosofia pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil. Professor da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro; professor da Fundação Getúlio Vargas/RJ; pesquisador da Faculdade Anhanguera de Niterói, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7150038239237488>. E-mail: robson@robsonoliveira.pro.br.

Palavras-chave: Valores Humanos; Logística Reversa; Ética Social; Ética Empresarial.

Abstract: If the original speech on the current Reverse Logistics in Brazil has already incorporated the important environmental elements, human issues have not yet been adequately and sufficiently accepted by Brazilian researchers. In Brazil, the debate of ideas about the best way to integrate Reverse Logistics and Corporate Social Responsibility (CSR) necessarily goes through the introduction of themes related to more universal values.

Keywords: Human Values; Reverse Logistics; Social Ethics; Business Ethics .

1. Introdução

Um dos mais importantes filósofos da ciência do século XX, Thomas Kuhn mudou o modo de se refletir sobre a prática científica, chamando a atenção para aspectos não-científicos no cotidiano da pesquisa: elementos filosóficos e sociais estão a cercar o pesquisador por detrás de cada equipamento, embaixo de cada bancada de laboratório, no início de cada processo de pesquisa, no final de todo progresso científico, sustentando cada artigo acadêmico. Especificamente nos momentos em que há crises e transformações expressivas na prática científica, diz o autor, “o que ocorre durante uma Revolução Científica não é totalmente redutível a uma reinterpretação de dados estáveis e individuais”¹. Por este motivo é preciso utilizar de fontes extracientíficas para entender como a ciência se comporta nestes momentos. Comentando o principal livro de Kuhn, Sergio Sismondo destaca:

[...] o fundamento comunitário da solidez dos conhecimentos científicos, a natureza perspectiva deste conhecimento e a mão de obra necessária para criá-lo. Mais importante: a popularidade do livro de Kuhn e leituras iconoclastas dele abriram novas possibilidades para olhar a ciência como uma atividade social².

¹ KUHN, Thomas. *A Estrutura das Revoluções Científicas*. São Paulo: Perspectiva, 2001, p. 157.

² SISMONDO, Sergio. Science and Technology Studies and an Engaged Program. In: HACKETT, Edward J. et al (orgs.). *Handbook of Science and Technology Studies*. Cambridge: MIT Press, 2008, p. 14. Tradução particular de: “[...] the communal basis of the solidity of scientific knowledge, the perspectival nature of that knowledge, and the hands-on work needed to create it. More importantly, the popularity of Kuhn’s book and iconoclastic readings of it opened up novel possibilities for looking at science as a social activity”.

Desde a década de 1960, portanto, e muito graças à reflexão de Kuhn, a filosofia da ciência contemporânea compreende que a prática da pesquisa científica se faz a partir de pressupostos muitas vezes bastante distantes da imparcialidade e desinteresse tradicionalmente veiculados pela filosofia positivista e neo-positivista da primeira metade do século XX. Segundo Kuhn, a ciência se faz com elementos que não só se unem à pesquisa científica de modo indireto, mas com importância fundamental, como é o caso das influências sociais citadas pelo filósofo da ciência norte-americano. Ora, a reflexão sobre Logística Reversa, uma área da Engenharia de Produção, não é diferente das outras práticas científicas e, por isso mesmo, tem se aproximado nos últimos anos de questões aparentemente distantes. Não é raro encontrar pesquisadores preparando uma aproximação entre temas da Logística Reversa e questões legais, humanas e ambientais no Brasil e no mundo, temas que são aparentemente extrínsecos à Gestão de Negócios. Mas como se caracterizam essas pesquisas? Que elementos podem trazer hoje novas luzes ao discurso da Logística Reversa?

2. Que novos elementos têm composto as recentes reflexões sobre Logística Reversa?

Como ocorre com as novas áreas de pesquisa nas diversas disciplinas do conhecimento, as mudanças e avanços são frequentes. É comum nestas ciências a história testemunhar a introdução ou a reorientação de caminhos e objetivos durante o percurso da pesquisa acadêmica. Na década de 1980 ocorreram grandes e importantes mudanças no horizonte da pesquisa sobre ciência e tecnologia, apresentando para os pesquisadores um novo objeto de estudo³. Será que o mesmo acontece com a Gestão de Negócios? Que elementos novos podem ser encontrados nos recentes discursos sobre Logística Reversa?

A reflexão sobre Logística Reversa é bastante recente, contudo há definições muito precisas sobre o que se entende sob esse conceito na área de Gestão. Nas palavras de Genchev, citando Rogers & Tibben-Lembke, Logística Reversa é “o processo de transporte de mercadorias do seu destino final com o propósito de recuperar valor ou descarte apropriado” (GENCHEV, 2009, p. 139)⁴. O autor faz parte do grupo de pesquisadores que entende a Logística Reversa sob o matiz pró-ativo, isto é, à luz da perspectiva que reconhece valor

³ WOOLGAR, 1991, pp. 20-21: “For science-watchers of all kinds, an especially intriguing event occurs when a science declares an interest in a new object [...] The “science” I have in mind is the sociology of scientific knowledge (SSK) and the “new object” is technology”.

⁴ Tradução particular de : “the process of moving goods from their typical final destination for the purpose of recapturing value, or proper disposal”.

intrínseco às estratégias de Gestão e não está movida apenas por instrumentos fiscais ou jurídicos. Para estes, a Logística Reversa é uma estratégia escolhida e não imposta por contratos e convenções políticas unilaterais. Nesse grupo estão também autores como P. Fraser Johnson (1998), Brito & Dekker (2003), dentre outros. Contudo, mesmo para os mais simpáticos ao discurso da disciplina, os temas de onde saem e para onde retornam as táticas e implementações logísticas nunca se distanciam das abordagens mercantis: se a reflexão sobre o reaproveitamento de materiais surge, é por causa do retorno financeiro; se um *recall* é sugerido, é em razão da boa imagem que a empresa alcançará no mercado. As questões ambientais, um pouco timidamente, escapam parcialmente a esse padrão.

Já é bastante comum encontrar no debate sobre Logística Reversa a inclusão de temas e conceitos ambientais. Há diversos autores nacionais que já introduziram essas reflexões no desenvolvimento teórico dessa disciplina⁵. Ademais, em âmbito internacional, a Logística Reversa é impensável sem algum viés ambiental. Esta relação é tão próxima que o professor Szoltysek (2010) sustenta a fecundidade e importância das afirmações em Logística Reversa em clave radicalmente ecológica: “[...]a filosofia da logística reversa é estritamente ambiental”⁶. No entanto, mesmo nos autores avessos ao reducionismo mercadológico e econômico na estratégia de Gestão, como é o caso do citado prof. Genchev, ali já estão os motivos pelos quais a causa ambientalista agrada aos gestores: em média 20% do valor das mercadorias vendidas retorna como receita em uma estratégia de logística reversa bem realizada⁷. Tanto assim que as estratégias de Logística Reversa aplicadas a empresas e conglomerados industriais são utilizadas no mundo todo, mesmo a revelia das questões ambientais. Como afirma categoricamente o professor Johnson: “O sistema de reciclagem de sucata de ferro representa uma oportunidade para estudar o sistema de logística reversa considerado por fatores econômicos, em vez de por preocupações para proteger o ambiente natural”⁸. Mais que por razões de preservação e manutenção de ambientes naturais, as estratégias de reaproveitamento de materiais, influxos e produtos industriais traz de volta

⁵ Os professores Rogério de Aragão Bastos Valle, Claudio Fernando Mahler e a Patricia Guarnieri são nomes importantes no Brasil acerca da reflexão sobre Logística Reversa.

⁶ SZOLTYSEK, 2010, p. 66. Tradução particular de: “[...] the philosophy of reverse logistics is strictly environmental”.

⁷ GENCHEV, 2009, p. 139: Overall, the value of returns is estimated to be around \$43 billion per year, representing an average of 15%-20% of all goods sold”.

⁸ JOHNSON, 1998, p. 226. Tradução particular de: “The ferrous scrap recycling system represents an opportunity to study a reverse logistics network accounted for by economic factors rather than concerns for protecting the natural environment”.

para as empresas robusta quantia de recursos que se somam ao capital da companhia. Neste sentido, as pesquisas brasileiras parecem percorrer a mesma estrada: o horizonte é econômico.

Entretanto, se o discurso ordinário da atual Logística Reversa no Brasil já internalizou os importantes elementos ambientais, questões humanas ainda não foram recepcionadas adequada e suficientemente pelos pesquisadores brasileiros. Com efeito, não apenas das relações ambientais com os negócios se favorece o discurso sobre Logística Reversa. É cada vez mais comum a introdução de conceitos fundamentais sobre direitos humanos neste tipo de reflexão: temas como trabalho infantil e trabalho escravo dentre outros têm surgido na mais recente pesquisa sobre estratégias de Logística Reversa em Gestão de Negócios. Enfim, as questões humanas implicadas na Logística Reversa raramente surgem com relevância nos “surveys”, nas pesquisas, nos relatórios de negócios⁹. Neste ponto, o Brasil está em descompasso com a reflexão que se faz sobre essa disciplina no resto do mundo. A discussão global sobre Logística Reversa tem se aproximado a passos largos de uma visão mais responsável do negócio. A noção de Responsabilidade Social Corporativa (Corporate Social Responsibility – CSR) é o caminho comum para onde a Logística Reversa que se ocupa com valores e não apenas com resultados econômicos tem se orientado nos EUA e na Europa. Autores como GARCIA (2007), RODRÍGUEZ-PÉNELAS (2008) e RABET (2009), e no Brasil OLIVEIRA (2007), FILHO (2009) dentre muitos outros têm suscitado uma visão de conjunto da atividade de gestão. Um horizonte mais abrangente do conceito de Logística Reversa é para onde o discurso acadêmico se inclina atualmente.

Com efeito, em breve os autores NIKOLAOUA, EVANGELINOS e ALLANC vão publicar um artigo na revista *Cleaner Production*¹⁰ em que apresentarão uma perspectiva mais ampla da reflexão sobre Logística Reversa, indo ao encontro dessa tendência. Junto a questões de importância ambiental, os autores propõem a introdução do conceito de Responsabilidade Social na Gestão de Negócios, o que apresentará como resultado três níveis de abordagens importantes na estratégia para melhorar o desempenho das empresas: nível econômico, nível ambiental e nível social. É nessa última dimensão que se encontram, segundo os autores, os temas éticos, sociais, filantrópicos até. Mas o que chama a atenção é a introdução dos “human rights” como elementos do terceiro nível que compõem uma boa estratégia de Logística Reversa:

⁹ Mais adiante se determinará o que se entende por “questões humanas”.

¹⁰ O artigo está no prelo, mas já pode ser visto aqui:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652611005348>.

Finalmente, a dimensão social inclui 49 indicadores tais como qualidade da gestão, saúde e segurança, salários e benefícios, política de igualdade de oportunidades, treinamento/educação, trabalho infantil, trabalho forçado, liberdade de associação, direitos humanos¹¹.

É verdade que os autores citados não foram os primeiros teóricos a registrar questões de fundamento na Logística Reversa. Carter e Jennings (2002) já indicavam valores sociais na composição das implementações sobre desenvolvimento sustentável e equilibrado ambientalmente. Entretanto, o que se entende por “direitos humanos” parece ser algo mais que compatibilidade entre sustentabilidade econômica e sustentabilidade ambiental. Com efeito, não é impossível imaginar um *recall* de baterias automobilísticas, que tenha alcançado sucesso ambiental (pois o recolhimento destas baterias evitou enorme impacto nos habitats próximos aos usuários) e sucesso econômico (com a respectiva fidelização de alguns usuários e a incrementação de outros). Contudo, se a implementação das atividades para efetuar a ação de mercado utilizar como meio trabalho infantil ou escravo, fica evidente que a estratégia de Logística Reversa não foi bem feita e que, no longo prazo, comprometerá até irreversivelmente dois pontos fundamentais do sucesso de um negócio vencedor: imagem e identidade organizacional (SZOLTYSEK, 2010, p. 66). Por isso, as propostas conceituais produzidas na disciplina aproximam decididamente a Gestão de Negócios de uma perspectiva mais global da corporação, vinculando-a a princípios mais estáveis, inclusive a pressupostos jurídicos. Neste sentido, entender o conceito de “humano” em Logística Reversa é fundamental para a compreensão da inflexão que a disciplina parece ir sofrendo no mundo.

3. O que se entende por “humano” em Logística Reversa?

Além de aspectos ambientais e econômicos, um novo aspecto surge na recente reflexão que trata da gestão corporativa. O novo conceito atuante na reflexão de Logística Reversa em diversos autores é denominado por NIKOLAOUA et al. (2012) de “social” e tem com nota distintiva o elemento “humano”. Mas como esse termo se constitui para a disciplina e que tipos de notas essenciais são consideradas na análise dos elementos que compõem esse conceito? Importa dedicar atenção aos novos traços que impactam positiva e negativamente a estratégia da Logística Reversa, já que não apenas o aspecto econômico conta para o sucesso

¹¹ NIKOLAOUA, I. E. et al. A reverse logistics social responsibility evaluation framework based on the triple bottom line approach. In Prelo. **Journal of Cleaner Production**. Tradução particular de: “Finally, the social dimension includes 49 indicators such as quality of management, health and safety, wages and benefits, equal opportunities policy, training/education, child labour, forced labour, freedom of association, human rights”.

ou fracasso de uma marca. Das três dimensões que compõem a estratégia de Gestão de Negócios, citadas por NIKOLAOUA et al. (2012), o aspecto humano, caracterizado pelos termos “direitos humanos”, é capital – o que já sustenta a aproximação da reflexão ao âmbito legal. No entanto, não é evidente o que se compreende por ‘humano’ em Gestão de Negócios e Logística Reversa.

Certamente, o primeiro sentido indicado pelo termo e que parece ser reivindicado pelos autores é o sentido jurídico ou legal. Por “human rights”, está evidente, os autores entendem aquele conjunto de valores inegociáveis, sem os quais toda ação humana, inclusive o comando de empresas e a produção de bens de consumo, estaria comprometido. A escolha desses termos não parece ser ocasional, já que os autores os submetem ao grupo dos valores sociais que orientam as decisões em Logística Reversa. Pautar as decisões organizacionais tendo em vista valores positivamente estabelecidos dão a garantia interna e externa à organização de que suas escolhas visam objetivos maiores e mais estáveis que o lucro e o mercado.

Mas por valores humanos pode entender-se também conteúdos não positivados nas leis, mas reconhecidos universalmente. É o caso de ações que até estariam respaldadas em alguma norma jurídica local, mas que atentam claramente contra valores invioláveis, como a escravidão e o cárcere privado. Segundo NIKOLAOUA et al. (2012) e SZOLTYSEK a reflexão sobre Gestão de Negócios e Logística Reversa não pode eximir-se de tratar desses casos, pois podem pôr a perder uma marca e um negócio de sucesso. Por este motivo é que os valores humanos e a concomitante tarefa de análise jurídica são capitais na teoria sobre Logística Reversa.

4. Por que ocupar-se de valores humanos em Logística Reversa?

Antes de tudo, o maior motivo é a dignidade do objeto causal e final de toda ação de Gestão de Negócios: o homem. Produz-se para o homem, transporta-se para o homem, cria-se e destrói-se para o homem. Procura-se o lucro e evita-se o prejuízo nos negócios sempre para o bem do homem. O homem é a origem e o fim das ações e decisões de gestão. Ora, para que haja coerência nas ações organizacionais, o mesmo homem não pode ser simultaneamente beneficiado e vilipendiado pela mesma decisão de gestão. Para levar bem-estar a um grupo humano não é coerente que outro grupo fique abaixo de um mínimo justo de conforto. E mais: valores objetivos como liberdade de escolha e de opinião precisam ser absolutamente

resguardados e preservados para que a qualidade da gestão seja garantida. Contudo, pode-se retrucar, esses motivos são por demais impessoais para que os teóricos de Gestão de Negócios e Logística Reversa se sintam inclinados a aplicar esses conceitos. Mas há outro motivo igualmente forte para que tais valores sejam cuidadosamente vigiados pelos gestores e pelos responsáveis pela equipe de *marketing* do negócio.

SZOLTYSEK (2010) recorda que as mais importantes ações de gestão para o sucesso da marca em que se investe é a criação de uma imagem e identidade da organização que seja atraente ao público, sempre um potencial parceiro de negócio. Ora, a proteção e a custódia dos valores humanos são ações úteis para gerar confiança e simpatia necessárias para construção de uma boa imagem organizacional, condição para uma marca de sucesso. Positivamente, pautar decisões organizacionais levando em conta valores não necessariamente ligados ao próprio negócio é um excepcional sinal para o público de que a empresa visa objetivos mais amplos e universais que manter-se viva no mercado. Sem dúvida, a decisão de seguir esta linha organizacional se revela um poderoso catalisador de colaboradores.

5. Considerações Finais

No Brasil, o debate de ideias acerca do melhor modo de se integrar Logística Reversa e Responsabilidade Social Corporativa passa necessariamente pela introdução de temas ligados a valores mais universais, maximamente pelos temas ligados à reflexão jurídica e à ética. Longe de ser um desvio do objetivo principal de uma organização ou de uma marca, esta decisão é fundamental para estabelecê-la no mercado e configura-se como um atalho para um negócio vencedor. Antes, o direito e a ética constituem duas sentinelas competentes, dois guardas úteis na construção de um novo modo de gerir empresas nos EUA, na Ásia e Europa. Certamente esses novos elementos chegarão também ao Brasil.

Referências Bibliográficas

- BRITO, M. P.; DEKKER, R. **A Framework for Reverse Logistics. Erasmus Research Institute of Management (ERIM).** Disponível em: <<http://repub.eur.nl/res/pub/354/ERS-2003-045-LIS.pdf>>. Acessado em 20 de mar. de 2012.
- Carter, C. R.; Jennings, M. M. Logistics social responsibility: an integrative framework. **Journal of Business Logistics**, vol. 23, n°. 1, pp.145-180, 2002.
- Carter, C. R.; Jennings, M. M. Social responsibility and supply chain relationships. **Transportation Research, Part E**, vol. 38, n°. 1, pp. 37-52, 2002.
- CESPÓN, M. F.; CASTRO, R. C.; LUNDQUIST, J. Empiric Study on Reverse Logistic Strategies in the Manufacturing Sector in the Central Area of Cuba. **The Flagship Research Journal of InternationalInternational Conference of the Production and Operationserations Management Society**, vol. 2, n°.2, pp. 72-82, 2009
- CHENGCHENG, J.; CONGDONG, L. Social Benefits Evaluation of Reverse Logistics - Case of the Automobile Recall System. **Innovative Computing and Information. Communications in Computer and Information Science**, vol. 231, pp. 288-294, 2011.
- COOPER, G. Teleology and Environmental Ethics. **American Philosophical Quarterly**, vol. 35, n°. 2, pp. 195-207, 1998.
- DAVIS, J. J. Ethics and Environmental Marketing. **Journal of Business Ethics**, vol. 11, no. 2, pp. 81-87, 1992.
- DHANDA, K. K.; PETERS, A. A. Reverse Logistics in the computer industry. **International Journal of Computers, Systems and Signals**, vol. 6, n°. 2, pp. 57-67, 2005.
- FILHO, C.G.; BRITO, H.; GOSLING, M. Os Impactos da Responsabilidade Social Corporativa na Reputação da Empresa e nas Intenções Comportamentais das Comunidades: estudo empírico. **Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, vol.7, n°. 1, pp. 37-54, 2009.
- GARCIA, E. G. Relaciones Públicas y Responsabilidad Social. In: AA. **Tendencias Actuales en las Relaciones Públicas**. España: AIRP, 2007.
- GENCHEV, S. E. Reverse logistics program design: A company study. **Business Horizons**, vol. 52, pp. 139-148, 2009.
- HOFFMAN, W. M. Business and Environmental Ethics. **Business Ethics Quarterly**, vol. 1, n°. 2, pp. 169-184, 1991.

- JOHNSON, P. F. Managing Value in Reverse Logistics Systems. **Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review**, Vol. 34, No. 3, pp. 217-227, 1998.
- KUHN, T. **A Estrutura das Revoluções Científicas**. São Paulo: Perspectiva, 2001.
- NIKOLAOUA, I. E. et al. A reverse logistics social responsibility evaluation framework based on the triple bottom line approach. **In Prelo**. 2012.
- NORTON, B. The Past and Future of environmental ethics/philosophy. **Ethics & the Environment**, vol. 12, n°. 2, p. 134-136, 2007.
- OLIVEIRA, L. G. L.; OLIVEIRA, M. C.; PINTO, F. R.; LIMA, D. P. Responsabilidade Social Corporativa: estudo comparativo das normas socioambientais. **Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, vol.5, n°. 2, pp. 41-54, 2007.
- RABET, D. Human Rights and Globalization: The Myth of Corporate Social Responsibility? **Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences**, vol. 1, n°. 2, pp. 463-475, 2009.
- RAMOS, T. R. P.; OLIVEIRA, R. C. Delimitation of service areas in reverse logistics networks with multiple depots. **Journal of the Operational Research Society**, vol. 62, pp. 1198-1210, 2011.
- RODRÍGUEZ-PÉNELAS, H. La cultura es también una responsabilidad social empresarial. **Revista Empresa y Humanismo**, vol. XI, n°. 2, pp. 109-134, 2008.
- SISMONDO, S. **Science and Technology Studies and an Engaged Program**. In: HACKETT, Edward J. et al (orgs.). **Handbook of Science and Technology Studies**. Cambridge: MIT Press, 2008.
- STEINBERG, J. J. Environmental Ethics. **Environmental Health Perspectives**, vol. 108, n°. 3, p. A108-A109, 2000.
- SZOLTYSEK, J. Reverse Logistics concept as a part of organizational identity. **Polish Journal of Management Studies**, vol. 1, pp. 64-69, 2010.
- WOOLGAR, Steve. The Turn to Technology in Social Studies of Science. **Science, Technology, & Human Values**, vol. 16, n°. 1 pp. 20-21, 1991.