

## **Case de Sucesso: Estruturação e Otimização do Fluxo de Logística Reversa**

### **Problema identificado**

Quando fui contratado pela Kids Zone World para atuar na área de Logística com foco em reversa, percebi que, por ser uma empresa pequena e relativamente nova (fundada em 2019), muitos processos ainda não estavam estruturados ou necessitavam de análise e melhorias.

A logística da empresa tinha seu principal foco nas entregas, com dois funcionários dedicados a essa atividade. No entanto, para a logística reversa não havia ninguém fixo; quando surgiam demandas, um dos colaboradores realizava o follow-up com as transportadoras. Além disso, como a empresa utilizava os serviços de um parceiro especializado em Centro de Distribuição (CD) e operações logísticas, não havia um mapeamento preciso de como as mercadorias retornavam, nem do tempo que o processo de devolução levava.

Essa falta de controle gerava diversos problemas: alguns clientes mais exigentes não aceitavam mercadorias que retornavam junto com produtos de primeira viagem ou com prazos de validade menores, o que aumentava a incidência de novas devoluções. Os colaboradores eram sobrecarregados com processos manuais de verificação antes de enviar os produtos, o que estendia os prazos e resultava na criação de um estoque não mapeado de itens devolvidos — mercadorias paradas no CD sem rotatividade. Para o operador logístico, isso era financeiramente vantajoso, pois ele cobrava pelo espaço ocupado. Já para a empresa, resultava em produtos com vencimento expirado no CD e custos adicionais com a incineração desses itens. Estimava-se um prejuízo anual de milhões de reais.

---

### **Solução detalhada**

Assim que ingressei na empresa, desenvolvi uma planilha de controle para a logística reversa. Nela, passei a registrar e acompanhar o follow-up com as transportadoras e estabeleci prazos máximos para devoluções, considerando variáveis como a localidade.

Incluí nesse controle o monitoramento dos processos do parceiro logístico, com conferência no ato da devolução, registro fotográfico para verificar a qualidade dos produtos devolvidos e possibilidade de cobrança tanto da transportadora quanto do parceiro logístico em casos de não conformidade.

Implementei um controle sistêmico detalhado das mercadorias retornadas, incluindo dados como quantidade, tipo de produto, análise de curva ABC, entre outros. Paralelamente, criei um dashboard de logística reversa com indicadores estratégicos: lead time das transportadoras, ranking de transportadoras com maior número de devoluções, identificação de clientes e estados com maiores índices de problemas, volume de devoluções pendentes por mês e valor agregado anual das devoluções. Também incluí indicadores de performance do operador logístico, como tempo de conferência e armazenagem.

Também participei da integração entre os sistemas da empresa ERP e o WMS do operador logístico para garantir a confiabilidade dos dados em tempo real.

Para consolidar o processo, elaborei um fluxograma detalhado no PowerPoint, descrevendo todas as etapas da logística reversa. Esse material foi compartilhado com gestores e com a equipe de logística, criando um padrão operacional a ser seguido.

---

## **Impacto**

Os resultados foram perceptíveis já nos primeiros meses: conseguimos reduzir drasticamente o número de devoluções, pois passamos a identificar quais clientes não aceitariam determinados produtos. Com o controle de prazos de validade, em parceria com os setores de marketing e comercial, criamos promoções personalizadas para cada cliente, garantindo maior rotatividade dos produtos retornados.

Durante o período, não houve necessidade de incinerar produtos devido à paralisação no CD, e foi possível cobrar de forma mais justa e eficiente pelos serviços do operador logístico.

O impacto foi tão positivo que o mesmo modelo de controle e análise foi replicado em outras áreas da logística, como coleta e entrega, além de ser estendido para o setor comercial, fortalecendo a integração entre departamentos e aumentando a eficiência geral da operação.

Feedbacks dos meus colegas de trabalho.



**Daniel Brochini** · 1º

Analista de Dados | Inteligência de Mercado | Business Intelligence | Power BI | SQL | Python | Analista administrativo com Background em Supply Chain e Comercial

Em 5 de maio de 2025, Daniel trabalhava com Alex Lima mas em equipes diferentes

Recomendo o senhor Alex. Além da sua ética no trabalho, é um profissional com habilidades técnicas e analíticas surpreendentes. É um profissional altamente capacitado e que esta sempre disposto a compartilhar seus conhecimentos com seus colegas se trabalho. Tive a oportunidade de participar de projetos ao lado dele e tivemos ótimos resultados.



**Clayton Cesar Ramos Maglione** · 1º

Logística

Em 3 de maio de 2025, Clayton Cesar trabalhava com Alex Lima mas em equipes diferentes

Profissional comprometido, ético , dinâmico, multifuncional sempre atento aos processos implementados e melhorias contínuas, facilidade de relacionamento em equipe sempre buscando soluções para melhor atender as necessidades do grupo trazendo soluções onde possa facilitar a operação do grupo em diversas areas ..