

GESTÃO DE DEVOLUÇÕES E QUALIDADE NOS SERVIÇOS LOGÍSTICOS: BOAS PRÁTICAS E DESAFIOS EM UMA REVISÃO NARRATIVA DE LITERATURA

Luís Eduardo dos Santos Nunes
eduardosn9901@gmail.com

Universidade Federal Rural de Pernambuco, Unidade
Acadêmica de Serra Talhada, Curso de
Bacharelado em Administração

Suiane Valença Brandão
suiane.brandao@ufrpe.br

Universidade Federal Rural de Pernambuco, Unidade
Acadêmica de Serra Talhada, Curso de
Bacharelado em Administração

RESUMO: O presente artigo adota uma abordagem bibliográfica para revisar e analisar criticamente a literatura existente sobre a gestão de devoluções e sua influência na qualidade dos serviços logísticos. Com base na revisão narrativa, a pesquisa contribui para a identificação de lacunas e oportunidades para as novas investigações envolvendo o tema. Foram considerados estudos publicados nos últimos 10 (dez) anos, com foco em periódicos de alto impacto que tratam diretamente da gestão de devoluções e seu impacto na logística. O objetivo geral é o de identificar boas práticas e desafios da gestão de devoluções para melhoria da qualidade dos serviços logísticos. Os materiais coletados foram submetidos a uma análise de conteúdo, permitindo categorizar as principais práticas e desafios na gestão de devoluções, este estudo permitiu verificar que a padronização dos processos, a automação e o treinamento adequado dos funcionários são boas práticas fundamentais para otimizar a gestão de devoluções. Por outro lado, desafios como os altos custos operacionais e a falta de infraestrutura adequada continuam a impactar negativamente a eficiência logística, superar esses obstáculos é essencial para melhorar a qualidade dos serviços prestados e garantir a satisfação dos clientes.

Palavras-chave: Gestão de devolução; Qualidade logística; Serviços logísticos; Gestão da qualidade.

ABSTRACT: This article adopts a bibliographic approach to review and critically analyze the existing literature on return management and its influence on the quality of logistics services. Based on a narrative review, the research contributes to identifying gaps and opportunities for new investigations on the topic. Studies published in the last 10 years were considered, focusing on high-impact journals that directly address return management and its impact on logistics. The general objective is to identify best practices and challenges in return management to improve the quality of logistics services. The collected materials were subjected to content analysis, allowing the categorization of key practices and challenges in return management. This study revealed that process standardization, automation, and adequate employee training are essential best practices to optimize return management. On the other hand, challenges such as high operational costs and lack of adequate infrastructure continue to negatively impact logistics efficiency. Overcoming these obstacles is crucial to improving the quality of services provided and ensuring customer satisfaction.

Keywords: Return management; Logistics quality; Logistics services; Quality management.

1. INTRODUÇÃO

A logística é um fator determinante para a competitividade das empresas, pois impacta diretamente na eficiência da distribuição de produtos e na satisfação dos clientes. Conforme Beltrão e Martins (2017), a logística abrange atividades essenciais, como aquisição, movimentação, armazenagem e entrega de produtos, sendo crucial para garantir a qualidade dos processos logísticos e a satisfação dos consumidores, nesse contexto, a gestão de devoluções destaca-se como um aspecto crítico, já que, além de influenciar os custos operacionais, também afeta a percepção da qualidade dos serviços prestados, em um mercado cada vez mais competitivo, a melhoria contínua dos processos logísticos, especialmente na gestão de devoluções, torna-se fundamental para a fidelização dos clientes e para a sustentabilidade das operações.

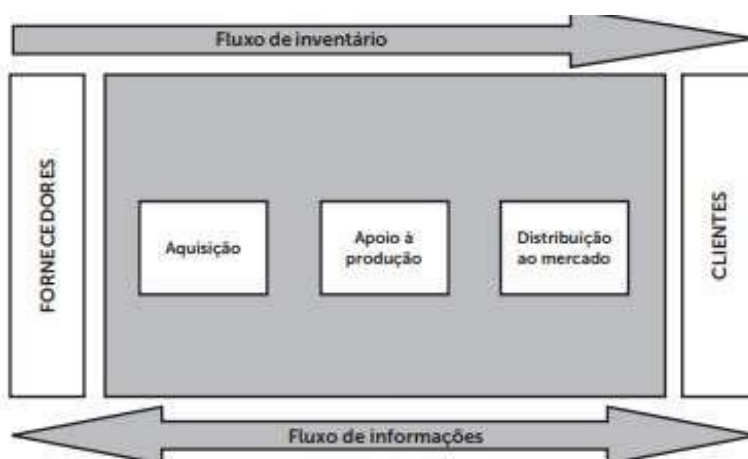
De acordo com Silva e Santos (2021), uma gestão logística bem estruturada pode economizar tempo, reduzir custos e melhorar o atendimento, resultando em maior eficiência operacional e em serviços de melhor qualidade. Este estudo tem como objetivo investigar as boas práticas e os desafios da gestão de devoluções, com base em uma revisão narrativa de literatura, para entender como esse processo pode contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços logísticos. A relevância deste trabalho se dá pela crescente importância da logística na competitividade das empresas, especialmente em relação à gestão de devoluções, em um cenário de constantes mudanças no mercado, um processo de devolução eficiente é uma estratégia crucial para otimizar operações e melhorar a satisfação do cliente. Assim, entender os fatores que contribuem para a eficácia dessa gestão é essencial para as organizações que buscam não apenas reduzir custos, mas também oferecer um serviço superior e aumentar a lealdade dos consumidores.

A justificativa para a realização deste estudo reside na necessidade de compreender como a gestão eficiente de devoluções pode transformar a qualidade dos serviços logísticos, contribuindo para uma maior competitividade das empresas, este trabalho busca analisar a literatura existente sobre o tema, identificar boas práticas, como a padronização e automação, e discutir os desafios, como custos elevados e infraestrutura deficiente, que impactam diretamente o sucesso do processo de devolução, a pesquisa foi baseada em uma revisão bibliográfica e qualitativa, buscando artigos, livros e dissertações que abordam o impacto da gestão de devoluções na eficiência logística e no atendimento ao cliente.

2. LOGISTICA E A SUA IMPORTÂNCIA NA CADEIA DE SUPRIMENTOS

A logística é essencial na cadeia de suprimentos, pois envolve o planejamento, execução e controle eficazes do fluxo de mercadorias, serviços e informações desde o ponto de origem até o consumidor final, abrangendo atividades como transporte, armazenagem, controle de estoques e processamento de pedidos, sendo responsável por garantir que os produtos sejam entregues no prazo certo, com qualidade e de maneira econômica. (CLOALDO, FILHO *et al.*; 2019)

Em concordância disso Clodoaldo Filho *et al.*. (2019), a logística é intrínseca a todas as etapas do processo produtivo, desde a chegada da matéria-prima até a entrega do produto acabado ao consumidor final, a importância reside no fato de que, por meio de estratégias logísticas bem desenvolvidas, é possível garantir que o produto chegue ao cliente certo, no momento oportuno, em perfeitas condições e com o menor custo possível, nesse contexto, é uma ferramenta essencial para a satisfação do cliente e para a competitividade das empresas no mercado, seguindo fluxo representado na figura 01 abaixo.



Fonte: adaptada de Ferreira *et al.* (2016).

A logística envolve desde o recebimento do produto acabado, ou disponibilização da produção, até a distribuição para os canais de distribuição e/ ou consumidor final. Tem como principais atividades: transporte, armazenagem, gestão de estoques, informações, recebimentos de pedidos, separação de materiais, embalagem e expedição e serviço ao cliente. (Ferreira *et al.* 2016).

A cadeia de suprimentos, a logística conecta fornecedores, fabricantes, distribuidores e clientes, agregando valor ao longo do processo. Segundo Santos e Leitão (2020), a cadeia de suprimentos, é responsável por integrar várias atividades, como aquisição de

materiais, produção, estocagem e distribuição, com o objetivo de satisfazer as necessidades do cliente final. Além disso, Bonatto *et al.* (2019) destacam que a otimização dos processos logísticos, através da integração eficiente dos diversos elos da cadeia e da utilização de sistemas de informação, permite às empresas não apenas reduzir custos operacionais, mas também obter uma vantagem competitiva significativa ao melhorar o fluxo de informações e mercadorias, a importância de integrar todas as fases da cadeia de suprimentos, destacando o papel da logística, tanto na aquisição de insumos quanto na entrega final de produtos e serviços, enfatizando que uma boa gestão da cadeia de suprimentos pode reduzir custos operacionais e melhorar o desempenho dos órgãos públicos, especialmente quando técnicas de planejamento, gestão de estoques e contratos são aplicadas de forma eficiente, sua importância está no fato de que ela otimiza o uso de recursos, minimiza custos operacionais e melhora a satisfação dos clientes ao garantir que eles recebam os produtos no momento certo. (CANDIDO, 2018).

As atividades primárias e secundárias são fundamentais para a cadeia de valor de uma empresa, sendo as atividades primárias englobam processos diretamente ligados à criação e entrega de produtos ou serviços. Em suma Santos *et al.* (2016), são aquelas voltadas diretamente ao fluxo de produtos e serviços desde o ponto de origem até o destino final, referindo-se ao movimento físico de bens entre diferentes locais, seja por terra, mar ou ar, o transporte é um dos principais custos na logística e envolve o planejamento das rotas mais eficientes, já as atividades secundárias apoiam e facilitam as primárias, referindo-se aos locais onde os produtos são mantidos antes de serem distribuídos, envolvendo a gestão de depósitos, controle de fluxo de entrada e saída, além da organização dos produtos. A logística de suprimentos envolve a aquisição e o gerenciamento de insumos, enquanto a logística de produção refere-se à transformação desses insumos em produtos acabados, no entanto a logística de distribuição cuida da entrega dos produtos aos clientes, desde o armazenamento até a distribuição final.

A integração entre as atividades primárias e secundárias de uma organização é essencial para maximizar a eficiência e competitividade no mercado, as atividades primárias incluem marketing e vendas, responsáveis pela promoção e comercialização dos produtos, além do serviço pós-venda, que visa garantir a satisfação do cliente após a compra. Já as atividades secundárias oferecem suporte crucial às primárias, como a infraestrutura da empresa, que envolve a administração geral, e a gestão de recursos humanos, que se ocupa do recrutamento e treinamento de funcionários, o desenvolvimento tecnológico também tem um papel

importante, contribuindo para inovações e melhorias nos processos, enquanto a aquisição assegura a compra eficiente de materiais e recursos necessários para o funcionamento da empresa, quando bem integradas, essas atividades tornam os processos mais eficientes, aumentando a competitividade organizacional (PORTER, 2014).

A logística de distribuição envolve o planejamento e a gestão do transporte e armazenamento de mercadorias do ponto de origem até o consumidor final, visando garantir a entrega no tempo correto e com o menor custo possível. Em concordância disto Brito e Rocha (2021), a logística de distribuição é apresentada como um fator crucial para a cadeia de suprimentos, focando na otimização de processos de transporte, armazenagem e atendimento ao cliente, o desempenho logístico é medido através de indicadores que ajudam a identificar áreas de melhoria dentro da empresa, é essencial para a eficiência operacional e satisfação do cliente, sendo monitorado por meio de indicadores-chave de desempenho (KPIs). Esses indicadores avaliam aspectos como a precisão das entregas, custos de transporte, nível de serviço, tempo de ciclo de pedido e a taxa de avarias ou perdas durante o processo. Entre os principais indicadores estão o OTIF (On-Time In-Full), que mede a entrega no prazo e na quantidade correta, o lead time, que indica o tempo total do pedido até a entrega, e o custo logístico, que avalia os gastos relacionados à movimentação e armazenamento. Medir esses KPIs ajuda as empresas a identificar gargalos, otimizar processos e melhorar a eficiência da cadeia de suprimentos, garantindo uma vantagem competitiva e melhor experiência ao cliente final.

2.1. Logística de Distribuição e de devoluções: Impactos na qualidade dos serviços logísticos

A logística de distribuição desempenha um papel fundamental nos serviços logísticos, sendo responsável por garantir a movimentação eficiente de bens e serviços desde o ponto de origem até o destino final, o alinhamento eficaz de todos os processos logísticos, especialmente os que envolvem a distribuição, é crucial para a eficiência operacional da empresa e a percepção do cliente sobre a qualidade do serviço, o tempo de entrega, um dos principais indicadores dessa logística, afeta diretamente a experiência do cliente e, conseqüentemente, a competitividade da empresa no mercado, a otimização dos processos de distribuição envolve desde a escolha das rotas mais eficientes até a seleção dos melhores modais de transporte, buscando reduzir custos operacionais, melhorar a produtividade e diminuir os tempos de entrega. (NETO, 2016).

Além disso Brum (2021), a logística de distribuição tem um impacto significativo na satisfação do cliente, a entrega rápida, precisa e sem danos dos produtos é essencial para garantir

a fidelização dos consumidores, com o avanço das tecnologias, como os sistemas de rastreamento em tempo real e a automação de processos, as empresas conseguem gerenciar os estoques e os fluxos de mercadorias de forma mais ágil, reduzindo erros e aumentando a transparência da cadeia logística, destaca que a utilização dessas tecnologias não só melhora a eficiência da distribuição, mas também proporciona um controle mais preciso, o que se traduz em melhores níveis de serviço, entretanto, a logística de distribuição não é um processo isolado. A logística de devoluções, frequentemente negligenciada, exerce um impacto crucial na qualidade do serviço, quando gerida de forma eficiente, a devolução de produtos pode se tornar uma ferramenta estratégica para melhorar a experiência do cliente, garantindo que problemas de insatisfação sejam resolvidos rapidamente e sem transtornos, a gestão adequada de devoluções envolve a criação de processos claros, a automação de solicitações e a escolha de transportadoras eficientes para o retorno dos produtos, de modo a minimizar custos e tempo de resolução, assim, a logística de devoluções, ao lado da logística de distribuição, contribui para a construção de um ciclo de serviço mais completo e satisfatório.

De acordo com Silva e Santos (2021), a integração entre logística de distribuição e devoluções pode proporcionar uma cadeia de suprimentos mais eficiente e ágil, com menos erros operacionais e um atendimento ao cliente mais ágil e satisfatório, empresas que conseguem administrar bem esses processos, otimizando tanto a distribuição quanto as devoluções, conseguem não apenas reduzir custos, mas também aumentar a fidelidade do cliente e melhorar sua posição no mercado competitivo. A crescente preocupação com a sustentabilidade também influencia ambos os processos logísticos, a adoção de práticas mais responsáveis, como a escolha de rotas que minimizem o consumo de combustível e a utilização de veículos com menores emissões de poluentes, tem sido cada vez mais comum, essa abordagem não só melhora a eficiência operacional, mas também fortalece a imagem da empresa perante os consumidores, que estão cada vez mais conscientes das questões ambientais.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi realizada por meio de uma abordagem bibliográfica, com o objetivo de revisar e analisar criticamente a literatura existente sobre a gestão de devoluções e sua influência na qualidade dos serviços logísticos. Segundo Campos *et al.* (2023), uma revisão bibliográfica envolve a identificação, análise e descrição de pesquisas já realizadas em uma determinada área do conhecimento, o que auxilia os pesquisadores a identificar lacunas e oportunidades para novas investigações. Nesse sentido, a revisão teve início com a seleção de 356 artigos,

identificados a partir de descritores como Gestão de Devolução; Qualidade Logística; Serviços Logísticos; e Gestão da qualidade, após uma triagem rigorosa, que incluiu a análise dos níveis e resumos para verificar a pertinência ao tema, esses 356 artigos passaram por um processo de refinamento. Foram aplicados critérios de inclusão e exclusão para garantir que apenas os estudos mais relevantes fossem considerados para a análise final, ao final desse processo, 13 artigos foram selecionados como base para uma análise mais aprofundada, focada nas três palavras-chave que fundamentam o artigo: Gestão de Devoluções, Qualidade Logística e Serviços Logísticos. Esses artigos foram examinados de maneira qualitativa, permitindo uma interpretação crítica e teórica das fontes consultadas, homologadas, assim, a estrutura metodológica da pesquisa reflete uma abordagem cuidadosa, que segue etapas claras e estruturadas, garantindo a qualidade e relevância dos estudos.

3.1 Levantamento Bibliográfico

A busca e seleção de artigos científicos, livros, teses e dissertações para este trabalho foram realizadas de maneira sistemática e organizadas, com o objetivo de identificar as fontes mais relevantes para o tema. Conforme as orientações de Pereira e Galvão (2014), esse processo envolveu várias etapas que garantiram a qualidade e abrangência dos materiais escolhidos, a primeira etapa consistiu na definição das palavras-chave e descritores, que foram cuidadosamente selecionadas com base no tema central da pesquisa, esses termos foram escolhidos de forma a abranger diferentes aspectos do tema e garantir que todas as abordagens possíveis fossem contempladas. Para As bases de dados consultadas incluíram plataformas amplamente reconhecidas pela comunidade científica, como SciELO, PubMed e Google Scholar, nas quais foram aplicadas as estratégias mencionadas, após a coleta dos artigos e publicações iniciais, seguiu-se uma etapa de triagem rigorosa, na qual foram avaliados o título, o resumo e, posteriormente, o texto completo de cada estudo. A relevância foi verificada com base nos critérios de inclusão estabelecidos, garantindo que apenas as fontes que realmente contribuíram para a discussão do tema estivessem incluídas esse processo estruturado possibilitou uma seleção criteriosa e embasada, utilizando ferramentas como conectores booleanos e descritores específicos, garantindo que uma revisão narrativa da literatura fosse robusta e abrangente. Além disso, a utilização de múltiplas bases de dados e de uma metodologia rigorosa aplicada para uma análise mais completa e fundamentada do tema.

3.2 Análise de Artigos: Critérios de Inclusão e Exclusão

A análise de conteúdo, conforme definem Friedlander e Moreira (2007), deve abranger desde a temática e relevância do trabalho até a metodologia, resultados, discussões e conclusões. Bardin (2011) destaca que um dos principais objetivos dessa análise é julgar relatórios de investigação, exigindo habilidades críticas para avaliar a contribuição científica e a qualidade metodológica do estudo. A pesquisa será conduzida por meio dessa metodologia, com o objetivo de identificar e categorizar as principais práticas de gestão de devoluções, os desafios enfrentados pelas empresas e as relações entre esses fatores e a qualidade dos serviços logísticos.

Para garantir a qualidade e relevância dos estudos analisados, foram definidos critérios de inclusão rigorosos. Somente artigos acadêmicos revisados por pares, teses e dissertações disponíveis nas plataformas SciELO e Google Scholar foram selecionados, excluindo publicações não acadêmicas, além disso, restringiu-se a busca a estudos publicados nos últimos 10 anos, assegurando a atualidade das informações e a aderência ao contexto contemporâneo da logística reversa e gestão de devoluções. Para manter o rigor metodológico, também foram excluídos artigos em idiomas distintos do português, inglês ou espanhol, o foco da pesquisa recai sobre estudos que tratam diretamente dos desafios da logística reversa, particularmente em setores com altas taxas de devolução, como o e-commerce e o setor de moda.

Dessa forma, os critérios de inclusão visam garantir que os artigos selecionados ofereçam insights práticos e teóricos relevantes para o tema central da pesquisa. Foram priorizados estudos quantitativos, estudos de caso e revisões sistemáticas, por proporcionarem análises mais aprofundadas dos obstáculos e soluções para a gestão de devoluções. De acordo com Mendes e Miskulin (2017), a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas que visa interpretar de forma sistemática e objetiva mensagens verbais, gestuais ou documentais, essa metodologia permite que os pesquisadores categorizem e interpretem os dados, assegurando maior confiabilidade e profundidade à investigação. No caso desta pesquisa, a análise de conteúdo será aplicada para organizar, classificar e interpretar os dados recolhidos, garantindo uma compreensão detalhada dos temas abordados.

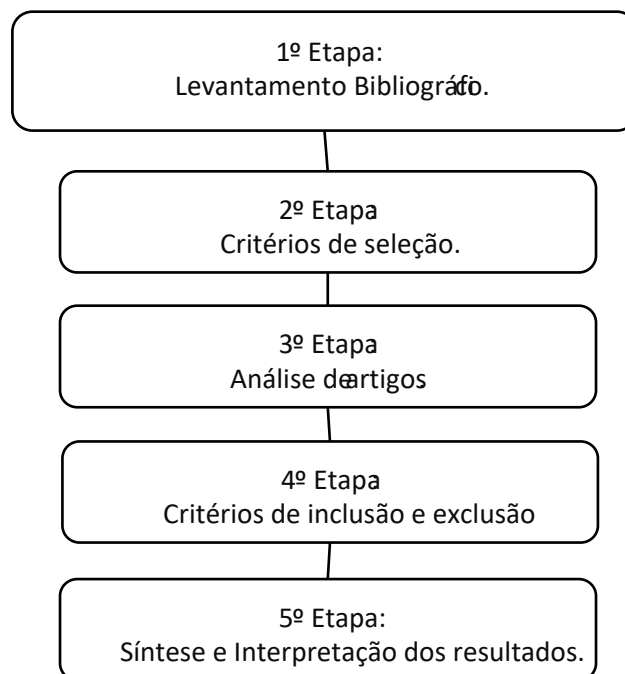
Os descritores utilizados para a busca de artigos foram escolhidos de acordo com sua relevância para os objetivos da pesquisa. Termos como “Gestão de devolução”, “Qualidade logística” e “Gestão da qualidade” foram selecionados para localizar estudos que abordassem diretamente os desafios da logística reversa e os impactos da gestão de devoluções na qualidade dos serviços logísticos. A utilização desses descritores assegura que os artigos incluídos estejam

alinhados com o escopo da pesquisa e contribuam significativamente para a análise dos principais desafios e soluções para a gestão de devoluções.

3.3 Síntese e Interpretação dos Resultados

A partir da análise de conteúdo, foi realizada uma síntese dos resultados obtidos, correlacionando as práticas e desafios identificados com as teorias e modelos existentes na literatura. Isso permitiu uma compreensão mais aprofundada de como a gestão de devoluções pode ser otimizada para melhorar a qualidade dos serviços logísticos. Conforme apontado por Vera (2021), a interpretação dos resultados não apenas valida os dados coletados, mas também oferece uma base sólida para inferências, permitindo que os pesquisadores extraiam conclusões relevantes e identifiquem padrões que possam orientar melhorias práticas nos processos estudados. A Figura 1 fornece uma visão clara das etapas de pesquisa.

Figura 1: Etapas de pesquisa



Fonte: Galvão e Ricarte (2020)

Para construção da figura, Galvão e Ricarte (2020), sugerem explorar em profundidade as etapas de levantamento bibliográfico e os critérios de seleção em revisões narrativas e sistemáticas, fornecendo uma base teórica para o desenvolvimento das primeiras fases da pesquisa, conforme mostrado na figura, abordando a importância da organização de dados e a

escolha criteriosa de fontes de alta relevância. Em adição, Mendes e Miskulin (2017), oferecem uma orientação de análise detalhada sobre a aplicação da análise dos conteúdos dos materiais como técnica metodológica em pesquisas qualitativas, incluindo a categorização de dados, a síntese e a interpretação dos resultados, cujos aspectos dizem respeito justamente às fases 3 e 4 da figura.

Na seção a seguir são apresentados os principais resultados que emergiram do presente estudo.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Boas Práticas de Gestão de Devoluções

A implementação de boas práticas na gestão de devoluções é essencial para otimizar a eficiência dos processos logísticos e garantir a satisfação dos clientes, as devoluções, quando mal geridas, podem resultar em altos custos operacionais, perda de clientes e falhas no cumprimento de prazos, impactando diretamente a imagem e a competitividade da empresa, no entanto, ao adotar práticas eficientes, as empresas podem transformar esse desafio em uma oportunidade para melhorar a qualidade de seus serviços logísticos, uma das principais práticas identificadas é o estabelecimento de políticas claras de devoluções, empresas que não monitoram as devoluções e carecem de políticas de gestão bem definidas enfrentam dificuldades no controle e na prevenção de avarias no transporte, o que gera custos adicionais e retrabalho no setor logístico, além disso, "a falta de padronização na distribuição das cargas e no manuseio adequado dos produtos durante o transporte contribui significativamente para o aumento dos custos e da ineficiência operacional". (SANTOS, 2021).

Ao definir de forma transparente os procedimentos relacionados à devolução de produtos, as empresas conseguem alinhar as expectativas dos clientes, o que ajuda a evitar mal-entendidos e reduz os atritos operacionais. Ainda de acordo com Santos (2021), deixando explícitas as condições, prazos e procedimentos para devolução, os clientes passam a confiar mais na empresa, o que pode melhorar significativamente a satisfação com o serviço prestado, mesmo em situações adversas, como quando ocorre uma troca ou devolução. Por fim, o treinamento adequado dos funcionários envolvidos no processo de devoluções é uma prática que merece destaque, equipes capacitadas são capazes de lidar com devoluções de forma ágil e eficiente, o que minimiza erros e atrasos no processo, funcionários bem treinados têm um conhecimento mais profundo dos procedimentos e podem oferecer um atendimento mais qualificado, resolvendo problemas de forma mais rápida e melhorando a experiência do cliente.

Essas boas práticas demonstram que, com uma gestão estruturada e eficiente, é possível transformar o processo de devoluções em um diferencial competitivo, elevando a qualidade dos serviços logísticos e fortalecendo o relacionamento com os clientes, aumentando a eficiência operacional, essas práticas contribuem para a construção de uma reputação sólida no mercado, baseada na confiança e na satisfação dos consumidores

4.2 Desafios na Gestão de Devoluções

Beuren, Gausmann e Diedrich (2023). Apesar dos avanços na implementação de boas práticas, os desafios na gestão de devoluções ainda persistem, especialmente devido à complexidade envolvida, muitos desses obstáculos decorrem da ineficiência no tratamento do fluxo reverso e da falta de uma estratégia clara para lidar com os custos operacionais, resultando em perdas financeiras significativas para as empresas. Essa dificuldade é amplamente mencionada em estudos sobre logística reversa, que destacam a importância de um planejamento eficaz e de uma infraestrutura adequada para o gerenciamento eficiente de devoluções, as movimentações adicionais necessárias para transportar, inspecionar e recondicionar produtos devolvidos podem aumentar significativamente os custos operacionais, muitas empresas não possuem uma estratégia definida para gerenciar esses custos, o que resulta em uma perda financeira considerável, sem traçar um plano claro, as organizações podem não identificar oportunidades para otimizar o processo de devolução e, consequentemente, reduzir despesas, outro problema é a falta de padronização nos processos de devolução, em muitos setores, a ausência de protocolos claros e consistentes dificulta a análise e implementação de melhorias.

Empresas que não possuem processos bem definidos enfrentam gargalos que prolongam o tempo de ciclo do pedido e tornam o atendimento ao cliente menos eficiente, o que pode gerar confusão e erros, especialmente durante o processo de devolução, comprometendo ainda mais a experiência do cliente. Além disso, a gestão da satisfação do cliente é um aspecto crucial que pode ser significativamente afetado pela forma como as devoluções são tratadas. Segundo Silva e Santos (2021), a falta de padronização nos processos logísticos pode resultar em prazos mais longos e em uma percepção negativa por parte dos clientes, especialmente em um mercado competitivo, onde há várias opções de escolha para o consumidor. Dessa forma, superar esses desafios é essencial para melhorar a eficiência operacional, reduzir custos e, acima de tudo, garantir a satisfação do cliente, promovendo um serviço logístico mais robusto e confiável.

Com base na análise dos materiais bibliográficos revisados, os resultados do estudo apontam para práticas recomendadas e desafios críticos na gestão de devoluções, evidenciando

seu impacto direto na qualidade dos serviços logísticos. Entre as boas práticas, destaca-se a implementação de processos padronizados de logística reversa, o uso de tecnologias avançadas para o rastreamento de devoluções e a integração eficiente dos fluxos de devolução com o sistema geral de logística. Segundo Brum (2021), a padronização de processos e a automação de fluxos de devolução são elementos chave para melhorar a eficiência operacional e reduzir o tempo de ciclo de devoluções. Além disso, Santos (2021) destaca que a adoção de tecnologias de rastreamento contribui significativamente para a redução de custos operacionais, proporcionando maior controle sobre os produtos devolvidos e melhorando a experiência do cliente.

Essas medidas permitem que as empresas minimizem os custos operacionais, reduzam o tempo de ciclo de devolução e aprimorem a experiência do cliente, gerando maior satisfação e fidelidade. Beuren, Gausmann e Diedrich (2023) afirmam que as empresas que adotam uma abordagem estratégica na gestão de devoluções conseguem reduzir significativamente seus custos e, ao mesmo tempo, garantir que os produtos retornados sejam reintegrados ao sistema de forma mais ágil e eficiente. Por outro lado, os principais desafios observados incluem a falta de padronização nos processos de devolução, que muitas vezes resulta em confusões e erros operacionais. Beuren, Gausmann e Diedrich (2023) identificam a falta de infraestrutura adequada como um dos maiores obstáculos para a gestão eficaz das devoluções, principalmente em setores como o e-commerce, onde o volume de devoluções tem crescido exponencialmente.

Em concordância disso, Silva e Santos (2021) reforçam que a ausência de uma estratégia clara para lidar com o aumento das devoluções, sobretudo em setores como moda e eletrônicos, impacta diretamente os custos operacionais e compromete a eficiência das operações logísticas, ao correlacionar essas práticas e desafios com os modelos teóricos presentes na literatura, o estudo reforça a importância de uma abordagem estratégica e integrada na gestão de devoluções, que considere tanto a otimização dos processos logísticos quanto a qualidade do serviço prestado. As empresas que adotam boas práticas tendem a obter vantagens competitivas, como a redução de custos e o aumento da satisfação do cliente enquanto aquelas que enfrentam dificuldades em ajustar seus processos de logística reversa encontram maiores obstáculos para se manterem competitivas no mercado atual (Beuren, Gausmann e Diedrich, 2023).

Dessa forma, os resultados do estudo estão diretamente alinhados com o objetivo geral de identificar práticas que possam ser implementadas para superar os desafios e aprimorar a qualidade dos serviços logísticos, a implementação de uma gestão de devoluções eficaz promove uma operação mais robusta, ágil e centrada no cliente, o que se traduz em maior competitividade no mercado e uma melhor percepção por parte dos consumidores.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste estudo reforçam a relevância da gestão eficiente das devoluções no setor logístico, demonstrando seu impacto direto tanto na qualidade dos serviços quanto na satisfação dos clientes, a implementação de boas práticas, como a padronização dos processos e a automação, é destacada como essencial para aumentar a eficiência operacional. Tais medidas, conforme apontado por Brum e Teixeira (2021), garantem maior controle sobre as devoluções, reduzem custos operacionais e aprimoram a experiência do cliente, no entanto, os desafios identificados, como os elevados custos e a falta de infraestrutura apropriada, ainda são barreiras significativas, a falta de padronização nos processos de devolução, como observado por Beuren, Gausmann e Diedrich (2023), pode gerar ineficiências, especialmente em setores como o e-commerce, que apresentam volumes crescentes de devoluções.

Pressuposto disso Silva e Santos (2021) reforçam que a ausência de uma estratégia clara para lidar com o aumento das devoluções em setores como moda e eletrônicos prejudica a operação logística e aumenta os custos, ao analisar os desafios e as boas práticas discutidas, este estudo mostra que as empresas que adotam uma abordagem estratégica e integrada na gestão de devoluções tendem a superar obstáculos e alcançar vantagens competitivas, como a redução de custos e a maior satisfação dos clientes, empresas que integram sistemas de rastreamento e análise de dados nas suas operações logísticas podem minimizar os impactos das devoluções, garantindo um processo mais eficiente e ágil.

Este estudo destaca a importância de se estudar a gestão de devoluções como parte crítica da logística, especialmente à medida que o volume de devoluções continua a crescer, impulsionado por setores como o e-commerce, a adoção de boas práticas pode promover um aumento da eficiência operacional, enquanto as empresas que não conseguem ajustar seus processos de logística reversa enfrentam grandes dificuldades para se manterem competitivas. No entanto, uma limitação significativa deste estudo é a quantidade relativamente escassa de literatura específica sobre o tema, o que indica uma lacuna a ser explorada, futuros estudos poderiam se concentrar em análises mais detalhadas de setores específicos ou em como a implementação de novas tecnologias, como inteligência artificial e machine learning, pode otimizar ainda mais a logística de devoluções.

Além disso, investigar como diferentes modelos de negócios (B2B, B2C) se beneficiam dessas práticas poderia fornecer insights valiosos para aprimorar o campo, portanto estudos futuros devem, portanto, expandir o conhecimento sobre as práticas de devolução e explorar novas abordagens para melhorar a eficiência e reduzir os custos, assegurando que a logística de

devoluções não seja apenas um componente operacional, mas uma ferramenta estratégica para o sucesso empresarial.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Traduzido por Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

BELTRÃO, A. M; MARTINS, V. W. B. **Melhoria da qualidade do serviço logístico: aplicação de um método voltado à redução de devoluções em uma distribuidora de derivados de petróleo**. Disponível em:
<https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/viewFile/5637/5488>.

BEUREN, A; GAUSMANN, E; DIEDRICH, H. **Proposta de melhoria no processo de devolução ao fornecedor da empresa alpha ltda**. Disponível em:
<https://www.univates.br/revistas/index.php/destaques/article/download/454/446>.

BRITO, J. R. S; ROCHA, M. K. **Análise de indicadores de desempenho logístico em uma distribuidora de produtos alimentícios localizada da cidade de Mossoró**. Disponível em:
<https://repositorio.ufersa.edu.br/server/api/core/bitstreams/4776277c84b6-4063-af47-7c54de98e949/content>.

BRUM, M. L; TEIXEIRA, L. **O papel da logística na gestão do fluxo de bens e serviços na administração pública**. Disponível em:
https://bdex.eb.mil.br/jspui/bitstream/123456789/9571/1/TCBrum2021_3t.artigo.pdf.pdf.
 BRUM, R. A. **Logística e sua importância na cadeia de suprimentos**. Editora Acadêmica.

BONATO, K. J; SOUZA, L. V. N; KURPEL, D. V; ALMEIDA, R. A; GARCIA, M. **Logística e gestão da cadeia de suprimentos: uma revisão integrativa sistêmica**. Disponível em:
https://aprepro.org.br/conbrepro/2019/anais/arquivos/09302019_230943_5d92b4ef4b6a4.pdf

CAMPOS, L. R. M; CRUVINEL, B. V; OLIVEIRA, G. S; SANTOS, A. O. **A revisão bibliográfica e a pesquisa bibliográfica numa abordagem qualitativa**. Disponível em:
<https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/3042/1911>.

CANDIDO, J. F. **A importância da gestão da cadeia de suprimentos no setor público**. Disponível em:
<http://dspace.nead.ufsj.edu.br/trabalhospublicos/bitstream/handle/123456789/289/TCC%20-%20Vers%C3%A3o%20Final%20-%20Jos%C3%A9%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

FERREIRA, Leonardo et al. *Processos logísticos*. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2016. 252 p.

FILHO, C. R. S; CARDOSO, L. C; BRITO, T. S; MANDL, A. R. M. O. **A aplicação das ferramentas da gestão da qualidade nas operações logísticas**. Disponível em:
<https://fateclog.com.br/anais/2019/A%20APLICABILIDADE%20DAS%20FERRAMENTAS%20DA%20GEST%C3%A3O%20DA%20QUALIDADE%20NAS%20OPERAC%3%87%C3%95ES%20LOG%C3%8DSTICAS.pdf>.

FRIEDLANDER, M. R; MOREIRA, M. T. A. **Análise de um trabalho científico: um exercício.** Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/YpYbwXTnjVcQbX3pSgHys9r/?format=pdf&lang=pt>.

GALVÃO, M. C. B.; RICARTE, I. L. M. **Revisão sistemática da literatura:** conceituação, produção e publicação. Disponível em: <https://sites.usp.br/dms/wpcontent/uploads/sites/575/2019/12/Revis%C3%A3o-Sistem%C3%A1tica-de-Literatura.pdf>.

LEITE, C. C. L; SOUZA, R. S; SILVA, S. W; OLIVEIRA, F. F. **A logística e a gestão da cadeia de suprimentos:** um estudo de caso de uma empresa da região do Sul de Minas Gerais. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/9122276.pdf>.

MENDES, R. M; MISKULIN, R. G. S. **A análise de conteúdo como uma metodologia.** Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cp/a/ttbmyGkhjNF3Rn8XNQ5X3mC/?format=pdf&lang=pt>.

NETO, A. F. **Logística de distribuição:** estudo do sistema de entregas de hortifrúteis da empresa Cantu Alimentos. Disponível em: <https://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/12778/1/logisticadistribuicaohortifrutis.pdf>.

NETO, F. F. **A logística como estratégia para a obtenção de vantagem competitiva.** Disponível em: <https://img.fae.edu/galeria/getImage/1/16581618711077246.pdf>.

OLIVEIRA, F. S; ESTENDER, A. C. **O papel da logística na distribuição e transporte de mercadorias.** Disponível em: <https://www.jtni.com.br/index.php/JTnI/article/view/19>.

ORTH, M; BEN, F. **Análise do processo de devolução de produtos de uma empresa Metalúrgica da Serra Gaúcha.** Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/9465/TCC%20Marcia%20Orth.pdf;jsessionid=68DC5745501E150310DDA433DE7275CA?sequence=1>

PATINO, C. M; FERREIRA, J. C. **Inclusion and exclusion criteria in research studies: definitions and why they matter.** Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jbpneu/a/LV6rLNpPZsVFZ7mBqzjkXD/?format=pdf&lang=en>.

PEREIRA, M. G; GALVÃO, T. F. **Etapas de busca e seleção de artigos em revisões sistemáticas da literatura.** Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ress/a/JsrxXSjNydMpnBtCg4jNcJQ/?format=pdf&lang=pt>.

PORTER, M. E. **Vantagem competitiva:** criando e sustentando um desempenho superior. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

ROCHA, A. S; TEÓFILO, R. B; SANTOS, L; SOUSA, P. C. **Logística reversa como ferramenta de planejamento e controle das devoluções de mercadorias de uma empresa atacadista.** Disponível em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos08/523_523_Logistica_Reversa_como_ferram

[enta de planejamento e controle das devolucoes de mercadorias de uma empresa a tacadista.pdf.](#)

SANTOS, A. J; LEITÃO, S. **Logística na cadeia de suprimentos.** Disponível em: https://revistavox.metropolitana.edu.br/wp-content/uploads/2021/01/11_v1-1.pdf.

SANTOS, B; DIAS, E. N; MARTINS, F. A; SILVA, N; CASTRO, T. R. **Atividades Logísticas:** Estudo de caso em uma Empresa de materiais para a construção civil localizada no município de Luiziana/PR. Disponível em: http://www.fecilcam.br/anais/x_eepa/data/uploads/2-logistica/2-06.pdf.

SANTOS, B. L. S. **Análise de devoluções em um centro de distribuição de produtos alimentícios.** Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/767/o/TCC2_Bruna_Final.pdf.

SILVA, A. S., & SANTOS, M. R. **A logística de devoluções e seu impacto na qualidade do serviço.** Revista de Logística, 14(3), 45-58.

SILVA, E. C. G; SANTOS, F. J. **Gestão de logística como ferramenta de melhoria.** Disponível em: <https://www.grupounibra.com/repositorio/LOGIS/2021/gestao-delogistica-como-ferramenta-de-melhoria4.pdf>.

VERA, O. **A interpretação dos resultados:** um elemento de significado para inferência estatística. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/er/a/JhScyzHSmdp3hfsnmf59Ptc/?format=pdf>.