



# METODOLOGIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE PARA FOMENTAR A LOGÍSTICA REVERSA APLICADA À COMERCIALIZAÇÃO DA BOTA CAMPEIRA

## Introdução

Com o aumento do consumo e da produtividade no mundo contemporâneo surge também a preocupação com o meio ambiente, a busca por procedimentos ou meios de coleta para restituição dos resíduos sólidos se fortalece a cada ano. O presente trabalho busca analisar os materiais e coletar informações com consumidores sobre o principal produto de uma empresa calçadista, situada em Erechim/RS, com o objetivo de fomentar e caracterizar o retorno do produto ao processo produtivo no fim do seu ciclo de vida.

## Objetivo Geral

Fazer um diagnóstico sobre o cenário do descarte da bota campeira, produzida por uma empresa da Cidade de Erechim/RS, caracterizando um conjunto de ações e procedimentos para reutilização do mesmo no ciclo produtivo.

## Objetivos Específicos

Investigar e coletar dados de como a população faz o descarte do calçado;

Decompor e analisar os materiais que constituem a bota campeira;

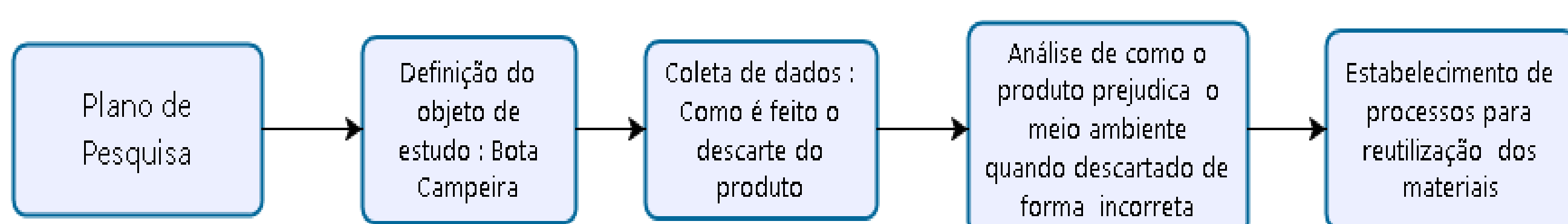
Verificar os danos que a bota campeira causa ao meio ambiente quando descartada de forma incorreta;

Caracterizar procedimentos para o retorno dos materiais no ciclo produtivo, ou outra destinação final ambientalmente adequada;

## Método do Trabalho

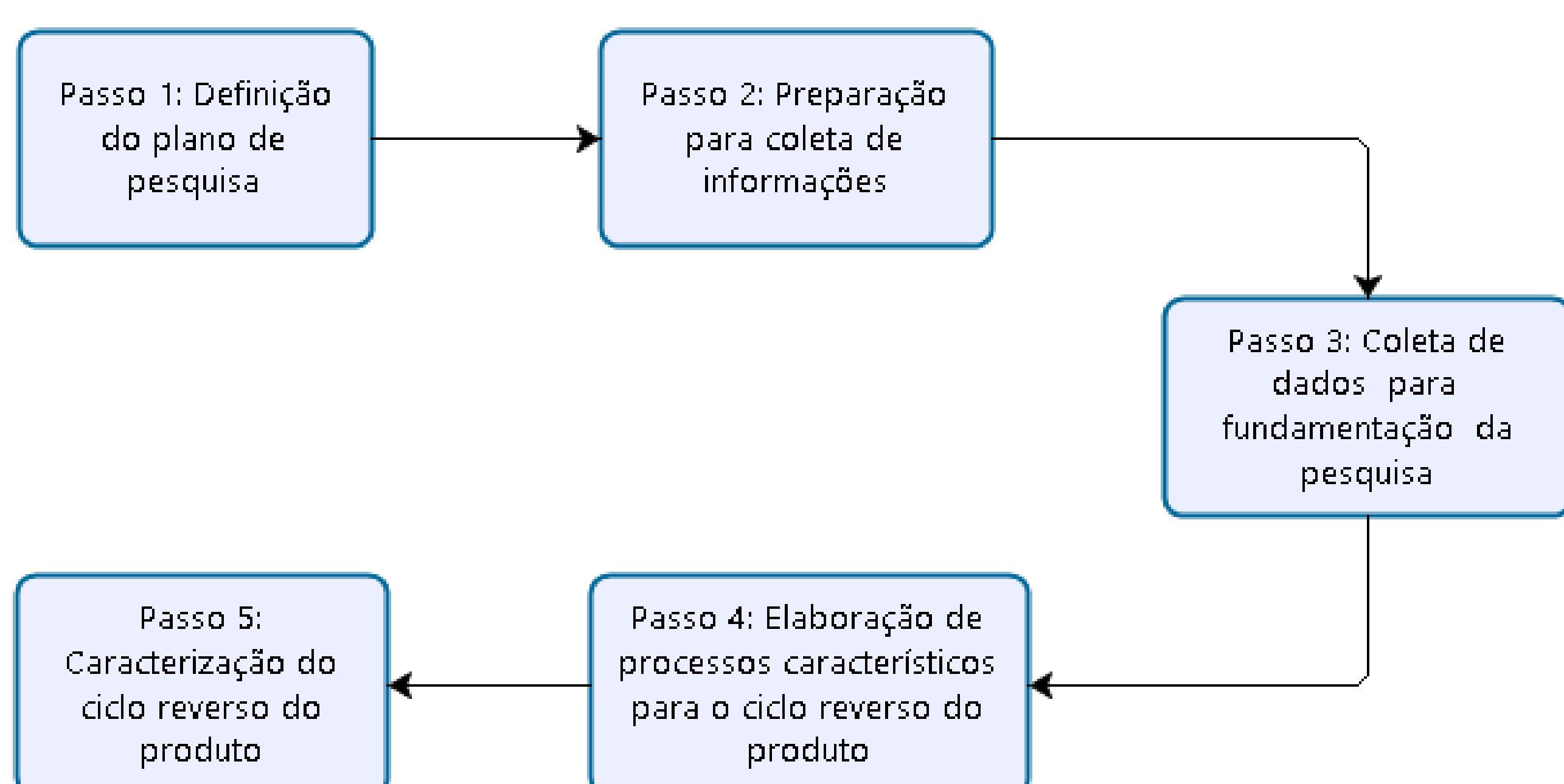
A pesquisa estuda o descarte da bota campeira no fim do ciclo de vida; tendo como objetivo montar um ciclo de reaproveitamento para os materiais que compõem o produto; levando em consideração a coleta de informações através de formulários comprovando de fato como é realizado o descarte do produto; tendo em vista também a análise de como o produto prejudica o meio ambiente quando descartado de forma incorreta; por fim como análise de resultados serão estabelecidos processos de reutilização dos materiais da bota campeira.

Figura 1 – Fluxograma do Plano de Pesquisa



Com estabelecimento de parâmetros através das pesquisas realizadas, será efetuado a caracterização de processos de reutilização para os materiais da bota campeira, com o objetivo de solucionar cenários encontrados na coleta de dados.

Figura 2 – Macrofluxo do Procedimento Metodológico



Fonte: Autor (2019).

## Análise e Discussão dos Resultados

Com a análise dos componentes é possível mapear um esquema de materiais utilizados para a confecção do produto, levando em consideração principalmente a peça e sua respectiva composição química, para assim dar sustentação de pesquisa nos próximos objetivos. O Quadro 1 abaixo faz a ligação estrutural do produto.

Quadro 1 – Relação Estrutural da Bota Campeira

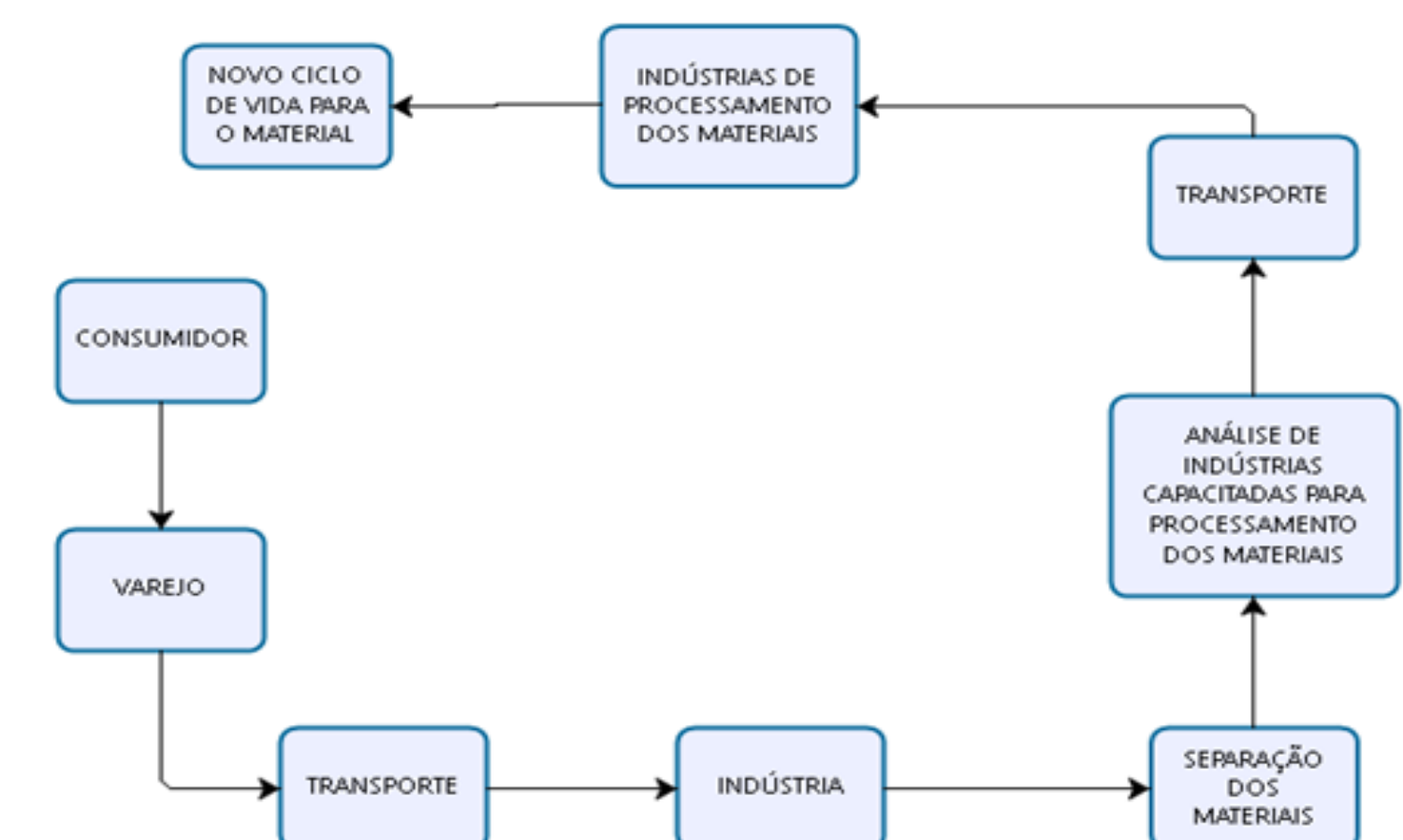
PEÇA	QUANTIDADE POR PAR	PESO POR PEÇA	MATERIAL
CANO	2	0,176	COURO CURTIDO AO CROMO (WET BLUE) COM ACABAMENTO
GÁSPEA	2	0,054	COURO CURTIDO AO CROMO (WET BLUE) COM ACABAMENTO
TRASEIRO	2	0,018	COURO CURTIDO AO CROMO (WET BLUE) COM ACABAMENTO
FORRO TRASEIRO	2	0,02	COURO CURTIDO AO CROMO (WET BLUE) COM ACABAMENTO
FORRO DA GASPEA	2	0,036	COURO CURTIDO AO CROMO (WET BLUE)
PALMILHA	2	0,088	COURO CRU
CONTRAFORTE	2	0,014	MATERIAL TERMOPLÁSTICO REVESTIDO POR TECIDO POLIÉSTER
COURAÇA	2	0,01	MATERIAL TERMOPLÁSTICO REVESTIDO POR TECIDO POLIÉSTER
FORRO DO CANO	2	0,22	TECIDO POLIÉSTER
PRESILHA POLIÉSTER	4	0,002	TECIDO POLIÉSTER
FIVELA	2	0,05	LIGA METÁLICA (AÇO)
ALMA	2	0,08	LIGA METÁLICA (AÇO)
SOLADO	2	0,286	BUTADIENO ESTIRENO SBR (BORRACHA SINTÉTICA)

Fonte: Autor(2019).

Conforme determinado no Procedimento Metodológico, o trabalho estabeleceu a pesquisa de como o calçado é descartado, em especial a bota campeira. Para tal desenvolvimento foi criado um questionário, contendo cinco perguntas objetivas, os mesmos foram entregues nos dois clientes que situam a mesma cidade da empresa em estudo.

Também foi estabelecido parâmetros para um sistema de retorno do produto a empresa para desmontagem e devida reciclagem dos materiais. A figura 3 demonstra o ciclo.

Figura 3 – Fluxograma sobre o retorno dos materiais da Bota campeira ao ciclo produtivo



Fonte: Autor (2019)

## Conclusão

A pesquisa coletou informações necessárias para base de implantação do sistema de recolhimento do produto, as respostas demonstraram a carência que o consumidor tem a respeito deste serviço, criando espaço para uma empresa ser pioneira; os questionários deram parâmetros para este sistema, tal como, base de valores nos quais o consumidor está disposto a pagar pelo serviço e até mesmo como a maioria descarta a bota campeira após a utilização final.

Também caracterizou – se o risco que a bota campeira apresenta ao meio ambiente quando descartada de forma incorreta, seus materiais apresentam deficiência para decomposição natural o que acarreta longos anos para transformação do material, ponto de extrema importância para sustentação da implantação sobre o sistema de reciclagem do produto.