



**INSTITUTO  
FEDERAL**

Amazonas

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
AMAZONAS - IFAM**

**CAMPUS MANAUS DISTRITO INDUSTRIAL  
CURSO SUPERIOR EM TECNOLOGIA EM LOGISTICA**

**MARIA BEATRIZ SANTIAGO MONTEIRO**

**LOGÍSTICA REVERSA DE PÓS-CONSUMO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O  
DESCARTE DE BATERIAS DE CELULARES EM LOJAS DE  
ELETROELETRÔNICO DO AMAZONAS SHOPPING.**

**MANAUS – AM  
2022**

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
AMAZONAS - IFAM  
CAMPUS MANAUS DISTRITO INDUSTRIAL  
CURSO SUPERIOR EM TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA**

**MARIA BEATRIZ SANTIAGO MONTEIRO**

**LOGÍSTICA REVERSA DE PÓS-CONSUMO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O  
DESCARTE DE BATERIAS DE CELULARES EM LOJAS DE  
ELETROELETRÔNICO DO AMAZONAS SHOPPING.**

Trabalho de Conclusão de Curso  
submetido à coordenação do curso  
superior em Tecnologia em Logística  
do Instituto Federal de Educação,  
Ciência e Tecnologia do Amazonas,  
como requisito parcial para a  
obtenção de título de Tecnólogo em  
Logística.

Orientador: Prof<sup>o</sup> Esp. Cláudio  
Fernandes Tino.

**MANAUS- AM  
2022**

**MARIA BEATRIZ SANTIAGO MONTEIRO**

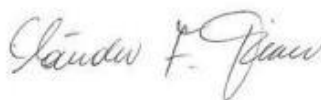
**LOGÍSTICA REVERSA DE PÓS-CONSUMO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O  
DESCARTE DE BATERIAS DE CELULARES EM LOJAS DE ELETROELETRÔNICO DO  
AMAZONAS SHOPPING.**

Trabalho de Conclusão de Curso  
submetido à coordenação do curso  
superior em Tecnologia em Logística do  
Instituto Federal de Educação, Ciência e  
Tecnologia do Amazonas, como requisito  
parcial para a obtenção de título de  
Tecnólogo em Logística.

Orientador: Profº Esp. Cláudio  
Fernandes Tino.

Aprovado em 09 de Novembro de 2022

**BANCA EXAMINADORA**



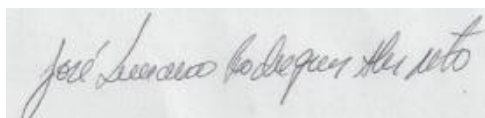
---

Profº Esp. Cláudio Fernandes Tino  
Orientador (a)  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM)

Documento assinado digitalmente  
 JEFFERSON FERNANDO DA SILVA  
Data: 14/11/2022 10:05:08-0300  
Verifique em <https://verificador.iti.br>

---

Prof. Esp. Jefferson Fernando da Silva  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM)



---

Prof. Masc. José Luciano Rodrigues Alves Neto  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM)

**MANAUS – AM  
2022**

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

M757l	<p>Monteiro, Maria Beatriz Santiago</p> <p>Logística reversa de pós-consumo: um estudo de caso sobre o descarte de baterias de celulares em lojas de eletroeletrônico do Amazonas Shopping / Maria Beatriz Santiago Monteiro. — Manaus, 2022.</p> <p>14f.</p> <p>Monografia (Graduação) — Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas, <i>Campus</i> Manaus Distrito Industrial, Curso Superior de Tecnologia em Logística, 2022.</p> <p>Orientador: Prof.º Cláudio Fernandes Tino, Esp.</p> <p>1. Logística reversa. 2. Descarte. 3. Baterias. I. Tino, Cláudio Fernandes. II. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas. III. Título.</p> <p>CDD 658.78</p>
-------	---

Elaborada por Oziane Romualdo de Souza (CRB11/ nº 734)

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaria de agradecer e dedicar meu trabalho de conclusão às seguintes pessoas:

A minha família, que é tudo na minha vida, na qual Deus escolheu as melhores pessoas para compor ela, mas principalmente as mulheres que fazem parte dela, pois são fortes, inteligente e guerreiras. Em primeiro a minha madrinha Silvia Katia que sempre acreditou em mim e em tudo que me disponho a fazer, que dedicou a sua vida á minha criação e educação a qual tenho uma gratidão e amor imenso, minha mãe Raimunda Nonata que acredita que sempre posso ser a melhor, minha avó Maria do Socorro que a base de tudo, minha tia Maria do Carmo a melhor pessoa do mundo, minha tia Monica Fonseca que está junto comigo em uma nova jornada e acredito que ela vai ser uma excelente profissional, minha tia Maria da Conceição que é divertida, inteligente e uma pessoa com um bom coração, minha tia Maria Vitória, que sempre topou minhas aventuras, que acredita em mim e me apoia.

E um agradecimento em especial a um Homem e uma Mulher que formaram essa família com muito amor, carinho e dedicação, nós somos o resultado de tudo que eles construíram Senhor Silva Bento e Maria Alves, meus bisavós.

Meu orientador e avaliadores, pela paciência, compreensão e persistência.

**LISTA DE TABELAS**

Quadro 01 – Lojas entrevistadas e informações sobre logística reversa..... 12

**SUMÁRIO**

RESUMO.....	8
1. INTRODUÇÃO.....	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
3. METODOLOGIA.....	11
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	12
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	15
ANEXOS.....	15

## **LOGÍSTICA REVERSA DE PÓS-CONSUMO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O DESCARTE DE BATERIAS DE CELULARES EM LOJAS DE ELETROELETRÔNICO DO AMAZONAS SHOPPING.**

Maria Beatriz Santiago Monteiro (IFAM-CMDI) mbia.santiago@gmail.com

### **RESUMO**

Sabe-se que na cidade de Manaus não há um centro de descarte apropriado para baterias, pilhas e lâmpadas fluorescentes, e a prefeitura não tem planos eficientes para o mesmo. O presente estudo tem como objetivo apresentar como são feitos os descartes de baterias nas lojas do Amazonas Shopping e demonstrar uma análise dos resultados. É um estudo do tipo quali-quantitativo, o quantitativo com o objetivo de apresentar dados, indicadores e tendências e o qualitativo analisar e identificar dados que não podem ser mensurados numericamente. Foi testada a hipótese: as lojas pesquisadas tinham descarte correto de baterias e como são feitos esses descartes, para isso foram analisadas 4 lojas do ramo de eletroeletrônicos e comparadas. Os dados foram coletados através de um questionário contendo perguntas relacionadas à quantidade de celulares vendidos por mês, sobre coletas das baterias e sobre logística reversa. O resultado encontrado no presente estudo indica que a falta de informação e de investimento por parte das lojas no treinamento de seus funcionários com relação à logística reversa, impedem que os mesmos passem as informações necessárias para um descarte apropriado. A conclusão apresenta que as lojas do Amazonas Shopping, das 4 onde se aplicou o questionário, 3 tem um descarte de baterias de celulares, mas não como a lei 12.305/10 dispõe como deve ser feita.

**Palavras-chave:** logística reversa; descarte; baterias.

### **ABSTRACT**

It is known that in the city of Manaus there is an appropriate disposal for batteries, batteries and fluorescent lamps, and the city does not have efficient plans for it. The present study aims to present how the discarded batteries are made in Amazonas Shopping stores and to demonstrate an analysis of the results. It is a qualitative-quantitative study, the quantitative one with the objective of presenting data,



indicators and trends and the qualitative analyze and identify data that can not be measured numerically. The hypothesis was tested: the research shops had correct discard of batteries and how these discards are made, for that were analyzed 4 stores of the electronics and comparative branch. Data were collected through a questionnaire containing questions related to the quantity of cell phones sold per month, battery collection and reverse logistics. The results found in the present study indicate that the lack of information and investment by stores in training their employees in relation to reverse logistics prevents them from passing on the necessary information to an appropriate disposal. The conclusion shows that the stores of Amazonas Shopping, of the 4 where the questionnaire was applied, 3 have a disposal of cell phone batteries, but not as the law 12.305 / 10 establishes how it should be done.

**KEYWORDS:** Reverse Logistic; discard; batteries.

## 1. INTRODUÇÃO

Sabe-se que em Manaus não há um plano eficiente para o descarte correto de baterias. Acontece que, em circunstancia disto as lojas não se preocupam em ter um controle com o que acontece com as mesmas. A preocupação é com as vendas aceleradas de celulares, falta de investimento em informação aos que trabalham na frente das vendas e principalmente com os resíduos gerados por estes.

Neste sentido, este trabalho teve como objetivo identificar como é feito o descarte de baterias de celulares em lojas de eletroeletrônico do Amazonas Shopping. Pretendeu-se, primeiro, saber se as lojas teriam controle sobre o pós-consumo dos celulares e descarte dos mesmos; segundo, saber se as empresas ofereciam uma opção de descarte para estes resíduos.

Diante de um mercado altamente consumidor, consumidores cada vez mais interessados em comprar e cada vez menos informados sobre os perigos do descarte inadequado. Neste contexto, a proposta deste artigo científico visa apresentar resultados das empresas em relação à venda, consumo e pós consumo de celulares e baterias, baseando-se na política nacional de resíduos sólidos.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Logística reversa é uma área da logística que se preocupa com o fluxo de materiais, embalagens e produtos desde o seu ponto de origem até o ponto de consumo, começando assim um ciclo para que haja um melhor aproveitamento dos produtos e uma melhora significativa para o meio ambiente, formando assim um laço entre indústria, pessoas e meio ambiente.

Acontece, contudo, que na real esse termo, muitas vezes, é usado apenas como um rótulo para as empresas atingirem um público alvo, como por exemplos pessoas conscientemente sustentável, sem que as mesmas façam todo esse processo de reciclagem, aproveitamento e descarte correto.

A Lei nº 12.305/10 que institui a política nacional de resíduos sólidos, criada com o objetivo de amparar os principais problemas ambientais, sociais e econômicos decorrentes da manipulação inadequada dos resíduos sólidos.

Essa lei prevê a prevenção e a redução na produção de resíduos, com a proposta de práticas de consumo sustentável com um conjunto de instrumentos para conceder uma melhora na reciclagem e na reutilização dos resíduos sólidos e do descarte adequado dos rejeitos. A logística de pós-consumo, segundo Leite (2009), é responsável pela gestão e operacionalização dos fluxos físicos e de informações correspondentes aos bens descartados depois do fim da sua utilidade original pelo primeiro consumidor, retornando ao ciclo de negócios ou ao ciclo produtivo, são aqueles produtos o qual sua vida útil chegou ao fim, mas que ainda pode ser reaproveitado pela indústria de alguma forma.

Segundo Mueller (2005), a logística reversa é a preocupação que a empresa tem com o cliente e o produto após a venda, nesse contexto o objetivo é dar o suporte necessário tanto ao consumidor quanto ao próprio produto. É importante constatar que o papel fundamental desse processo é interagir com o cliente e desse modo criar processos para diminuir erros e corrigir falhas de funcionamento.

É fato que a logística reversa é de suma importância para garantir a satisfação do cliente após a resolução de algum problema, ocorre que todo esse processo necessita de velocidade nas informações, o que assegura por parte da empresa a eficiência no atendimento e por parte do cliente o retorno de qualidade do produto.

Segundo Maria e Günther (1985), as baterias jogadas no lixo comum de forma incorreta, podem trazer prejuízos ao meio ambiente e a saúde humana, mesmo algumas delas sendo menos prejudiciais ao meio ambiente, ainda podem trazer

danos incalculáveis. Constatase que o papel fundamental dos usuários é reduzir o descarte impróprio de baterias em lixo comum, e no ponto de vista químico a preocupação com a destinação incorreta não é somente com o meio ambiente, mas também, com a saúde dos seres humanos.

Afonso et al (2003), o processo de reciclagem de pilhas e baterias não é uma atividade simples, pois é uma tarefa que tem dificuldades no desmonte e na coleta seletiva eficaz, mas é um processo economicamente viável.

No estado do Amazonas foi implementado o decreto nº 41863 DE 30/01/2020, no qual dispõe sobre a execução da Política Estadual de Resíduos Sólidos, e regulamentam dispositivos das Leis nº 4.457, de 12 de abril de 2017, esta Lei institui a Política Estadual de Resíduos Sólidos do Amazonas, lei nº 4.021, de 02 de abril de 2014, onde torna obrigatória a implantação e manutenção adequada de sistemas de coleta seletiva de resíduos nos locais que especifica, no âmbito do Estado do Amazonas, e da Lei promulgada nº 249, de 31 de março de 2015, descreve sobre a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos que especifica e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, no âmbito do Estado do Amazonas.

O decreto Nº 1.349, de 9 de Novembro DE 2011, irá apresentar planos para melhoramento da reciclagem e do resíduo sólidos, assim com a proposta de diagnosticar a situação atual do manejo e da disposição dos resíduos sólidos urbanos; identificar os principais problemas socioeconômicos e ambientais relacionados à destinação final dos resíduos sólidos; atuar na prevenção, na origem, e redução da geração de resíduos sólidos; atuar na prevenção, na origem, e redução da geração de resíduos sólidos; formalizar, capacitar, profissionalizar e integrar o setor informal no manejo de resíduos, esses são alguns dos principais, apresentando um dos principais produtores de resíduo sólidos, os shoppings center, no qual tem a ideia de divulgação de informações relacionadas à sua responsabilidade de separar os materiais recicláveis e dispor para a coleta seletiva realizada pelos catadores.

Em Manaus, o descarte de baterias, pilhas, lâmpadas fluorescentes, são feitas juntamente com o lixo comum, sem que haja um monitoramento da prefeitura, e nem consciência da população sobre os riscos, os mesmos não conseguem medir o lixo eletrônico produzido na cidade e nem dispõem de um plano eficiente para o descarte correto. É com base nessa configuração conceitual que este estudo propôs-se a

responder a seguinte pergunta de pesquisa: **Como é feito o descarte de baterias de celulares em lojas de eletroeletrônico do Amazonas Shopping?**

### **3. METODOLOGIA**

A metodologia do presente estudo fundamenta-se na abordagem bibliográfica, qualitativa e estudo de caso. Segundo Gil (1994, p. 71) “A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”, assim a pesquisa bibliográfica permite um melhor conhecimento sobre o tema, e pontos de vistas diferentes para desenvolver os resultados. Segundo Minayo (2008), os métodos quantitativos têm o objetivo de apresentar dados, indicadores e tendências, assim podendo medir informações coletadas, e podendo ser apresentadas em números. Minayo (2008), a pesquisa qualitativa permite uma mediação entre o marco teórico-metodológico e a realidade empírica, é a pesquisa que analisa e identifica dados que não podem ser mensurados numericamente.

Martinelli (1999, p. 21) “através do estudo de caso é possível explicar e descrever um sistema de produção ou sistema técnico no âmbito particular coletivo”. O estudo teve oco a um shopping de Manaus, já que é um lugar bastante frequentado e com altas vendas de eletroeletrônicos, tendo o objetivo de analisar 4 lojas e os descartes de baterias das mesmas.

A hipótese do estudo é que existe nas lojas descarte correto de baterias e como são feitos esses descartes, com isso foram aplicado questionários em 4 lojas do segmento de eletroeletrônicos.

Os dados foram coletados através de um questionário contendo perguntas relacionadas quantidade de celulares vendidos por mês, sobre coletas das baterias e sobre logística reversa. Esses dados foram digitados no Word e analisados comparando as 4 empresas.

### **4. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

O resultado obtido para teste da hipótese se as lojas pesquisas tinham descarte correto de baterias e como eram feitos esses descartes, foram analisadas comparando-as, estão contidas no Quadro 1. A análise revela a quantidade média de celulares vendidos pelas lojas. Mostra também que nenhuma das lojas entrevistadas tem o controle de descartes de baterias de celulares, e tampouco tem

acesso em suas mãos a informações sobre logística reversa de pós-consumo, porém parte delas oferecem opções de descartes nas próprias lojas ou terceirizadas.

<b>Quadro 01 – Lojas entrevistadas e informações sobre logística reversa</b>				
<b>Loja</b>	<b>Celulares vendidos por mês</b>	<b>Controle sobre o descarte</b>	<b>Possui opção de descarte?</b>	<b>Práticas de LR?</b>
<b>A</b>	Entre 1 e 100	Não	Sim, na própria loja.	Não soube responder
<b>B</b>	Entre 101 e 200	Não	Sim, mas não na loja.	Sim
<b>C</b>	Entre 101 e 200	Não	Não	Não soube responder
<b>D</b>	Acima de 200	Não	Sim, na própria loja.	Sim

O resultado encontrado no presente estudo indica que a falta de informação e de investimento por parte das lojas no treinamento de seus funcionários com relação à logística reversa, impedem que os mesmos passem as informações necessárias para um descarte apropriado, mesmo que esse descarte não seja na própria loja, os mesmos não tem conhecimentos sobre os danos que as baterias podem causar ao meio ambiente e ao ser humano, isso se torna um dos fatores que contribuem para o descarte inadequado das baterias, e também a falta de controle do mesmo. Percebeu-se também que a maior preocupação é a venda do produto e não em saber qual seria sua destinação final. Apesar de algumas lojas terem uma opção de descarte, essa informação não é passada ao cliente no ato da compra.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo mostrou que as lojas do Amazonas shopping, das 4 onde se aplicou o questionário, 3 tem descarte de baterias de celulares, mas não como a lei 12.305/10 dispõe como deve ser feita. O questionário mostrou que nenhuma das lojas tinha o controle sobre o descarte e metade não soube responder sobre logística reversa, tem falta de informação e de responsabilidade com seus produtos e clientes.

Conclui-se que deve haver uma melhora no preparo dos funcionários e das lojas, um melhor monitoramento da lei 12.305/10, onde a mesma deve ser seguida por todas as lojas, pois seus riscos são grandes a saúde e ao meio ambiente. A logística de

pós-consumo é de grande importante para ambos, indústria e meio ambiente, pois beneficia os dois, um lado menos gastos com matérias primas e por outra menos poluição.

Neste sentido, recomenda-se, como um estudo aprofundado o descarte das baterias em empresas de grande porte em Manaus, que estes estudos sejam feitos para expor as empresas que somente tem o selo verde e não cumpre a lei, assim conseguindo clientes facilmente, além do estudo sobre descarte de celulares no lixo comum ou seu caminho de volta para o ciclo produtivo.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AFONSO, J. C. et al. Júlio Carlos Afonso\*, Ana Paula Mauro Gonçalves Barandas, Gustavo Alves Pinto da Silva e Sandro Guimarães da Fonseca. **PROCESSAMENTO DA PASTA ELETROLÍTICA DE PILHAS USADAS**, v. 26, n. 4, p. 573–577, 2003.

MARIA, W.; GÜNTHER, R. Impactos sanitários e ambientais devido aos resíduos gerados por pilhas e baterias usadas. **IMPACTOS SANITÁRIOS E AMBIENTAIS DEVIDO AOS RESÍDUOS GERADOS POR PILHAS E BATERIAS USADAS**, 1985.

MUELLER, C. F. **Logística Reversa: Meio-ambiente e Produtividade**. Grupo de Estudos Logísticos GELOG/UFSC, p. 1–6, 2005.

GIL, Antônio Carlos. **MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA SOCIAL**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O DESAFIO DO CONHECIMENTO**. 11 ed. São Paulo: Hucitec, 2008.

LEITE, R. L. **LOGÍSTICA REVERSA: MEIO AMBIENTE E COMPETITIVIDADE**. 2ª Edição. Pearson Prentice Hal. São Paulo, 2009.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **O USO DE ABORDAGENS QUALITATIVAS NA PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL**. NESPI nº1. São Paulo: PUCSP, 1994.

<http://www.mma.gov.br/pol%C3%ADtica-de-res%C3%ADduos-s%C3%B3lidos>. Acesso em 03 de maio de 2019.

**Anexo 1-Instrumento de coleta de dados.**

Entrevistado:
Empresa:
O objetivo da presente entrevista é fazer um levantamento de dados, para elaboração de um artigo científico para disciplina de Redação Científica, que será apresentado ao professor Gilbert Martins do Instituto Federal do Amazonas Campus Manaus Distrito industrial (IFAM CMDI).
<u>1 Quantos celulares em média são vendidos pela empresa por mês ou ano?</u>  [] entre 1 e 100 [] entre 101 e 200 [] acima de 200
<u>2 Vocês têm o controle do que acontece com a bateria desses celulares após serem consumidos? Se sim, como é feito esse controle?</u>  R:
<u>3 Que tipos de práticas de logística reversa em relação a celulares a empresa tem?</u>  R:



## Empresa B

Entrevistado: Bruno
Empresa: B
O objetivo da presente entrevista é fazer um levantamento de dados, para elaboração de um artigo científico para disciplina de Redação Científica, que será apresentado ao professor Gilbert Martins do Instituto Federal do Amazonas Campus Manaus Distrito industrial (IFAM CMDI).
<p><u>1 Quantos celulares em média são vendidos pela empresa por mês ou ano?</u></p> <p><input type="checkbox"/> entre 1 e 100 <input checked="" type="checkbox"/> entre 101 e 200 <input type="checkbox"/> acima de 200</p>
<p><u>2 Vocês têm o controle do que acontece com a bateria desses celulares após serem consumidos? Se sim, como é feito esse controle?</u></p> <p>R: Tem uma central de descarte em parceria com a assistência autorizada, diferente de como era feito... a loja tinha uma lixeira que coletava e uma empresa específica fazia a retirada para a destinação final.</p>
<p><u>3 Que tipos de práticas de logística reversa em relação a celulares a empresa tem?</u></p> <p>R: Google maps retorno da satisfação do cliente, Samsung consiege que busca o aparelho, em garantia, na casa do cliente para manutenção e a própria assistência técnica.</p>

## Empresa C

Entrevistado: Carlos

Empresa: C

O objetivo da presente entrevista é fazer um levantamento de dados, para elaboração de um artigo científico para disciplina de Redação Científica, que será apresentado ao professor Gilbert Martins do Instituto Federal do Amazonas Campus Manaus Distrito industrial (IFAM CMDI).

1 Quantos celulares em média são vendidos pela empresa por mês ou ano?

entre 1 e 100  entre 101 e 200  acima de 200

2 Vocês têm o controle do que acontece com a bateria desses celulares após serem consumidos? Se sim, como é feito esse controle?

R: Sem controle e sem centro de descarte.

3 Que tipos de práticas de logística reversa em relação a celulares a empresa tem?

R: Atendente não soube responder

Entrevistado: Raquel
Empresa: D
O objetivo da presente entrevista é fazer um levantamento de dados, para elaboração de um artigo científico para disciplina de Redação Científica, que será apresentado ao professor Gilbert Martins do Instituto Federal do Amazonas Campus Manaus Distrito industrial (IFAM CMDI).
<p><u>1 Quantos celulares em média são vendidos pela empresa por mês ou ano?</u></p> <p><input type="checkbox"/> entre 1 e 100 <input type="checkbox"/> entre 101 e 200 <input checked="" type="checkbox"/> acima de 200</p>
<p><u>2 Vocês têm o controle do que acontece com a bateria desses celulares após serem consumidos? Se sim, como é feito esse controle?</u></p> <p>R: Possuem centro de descarte específico para pilhas e baterias na própria loja.</p>
<p><u>3 Que tipos de práticas de logística reversa em relação a celulares a empresa tem?</u></p> <p>R: 7 dias para troca, assistência e canal para satisfação do cliente.</p>