

**Autor:** Maria do Carmo Ferreira Lima

**Título(s):** [pt] A logística reversa como instrumento da gestão de resíduos pós-consumo: uma análise do setor de telefonia móvel.

**Resumo(s):** [pt] O crescimento do setor de telefonia móvel no Brasil tem aumentado o impacto ambiental pelo descarte inadequado de aparelhos e acessórios de celulares. O Conselho Nacional do Meio Ambiente - CONAMA publicou em 30 de junho de 1999, a Resolução 257, que visa disciplinar o descarte e o gerenciamento ambientalmente adequado de pilhas e baterias usadas por meio da coleta, reutilização, reciclagem, tratamento ou disposição final. O objetivo geral desta dissertação foi verificar a contribuição da logística reversa na gestão de resíduos pós-consumo dos equipamentos de telefonia móvel. A revisão da literatura foi sustentada por uma pesquisa em duas etapas. A primeira foi uma pesquisa exploratória que buscou informações em fontes secundárias externas do setor de telefonia móvel para sistematizar os dados relativos ao tema e conhecer o setor e o perfil das empresas estudadas, por meio de consulta em seus sites. Na etapa seguinte, realizou-se uma pesquisa quantitativa descritiva por meio de um survey junto a uma amostra de conveniência de usuários de telefonia móvel utilizando-se um questionário estruturado. Os resultados mostraram que o setor de telefonia móvel tem se destacado pelo crescimento de usuários e como consequência o aumento do impacto ambiental do setor. A maioria dos fabricantes e as três operadoras pesquisadas informam nos sites na Internet sobre a forma de descarte das baterias pós-consumo, mas não orientam o consumidor sobre o descarte do aparelho celular ou dos acessórios. Com relação a questão se conheciam posto de coleta das baterias no pós-uso, 81% dos respondentes, respondeu que não tinham esta informação. Sobre a forma de descarte pós-uso da bateria, conclui-se entre outras coisas que 17 respondentes jogaram no lixo de casa. E, embora as operadoras e fabricantes atendam a legislação 257/99 CONAMA esta informação parece não ser clara ou acessível o suficiente para o usuário. Em estudos futuros sugere-se inserir Teoria sobre Comportamento do Consumidor.

[en] The growth of the mobile telephony sector in Brazil has increased the environmental impact due to the inadequate disposal of apparatus and cell phone accessories. On 30 June 1999, the National Council for the Environment (Conselho Nacional do Meio Ambiente - CONAMA) published the resolution number 257, which seeks the adequate disposal and environmental management of used batteries through collection, reutilization, recycling, treatment and final disposal. In this manner, the general objective of this dissertation was to verify the contribution of reverse logistics towards the management of post-consumption residues from the mobile telephony equipment. The research was carried out in two phases: the first one was an exploratory research to acquire data on mobile telephony to systematize informations concerning the theme and to get to know better the sector and the profile of the companies being studied, through consultation in their websites. In the next phase, a quantitative descriptive research through a survey was done using questionnaire application among a convenience sample of mobile telephony users. The results led to the following the mobile phone sector has become prominent due to its growth, with the expressive increase of users and, consequently, the environmental impacts of the sector have increased. A majority of the manufacturers informs about the disposal of the batteries after use, but none of them inform about the disposal of the cell phones and accessories. Regarding the issue is made aware of collection of batteries in the post-use, 81% of respondents replied that they had no such information. How to use post-discharge the battery, it is among other things that 17 respondents threw garbage in the house. And while operators and manufacturers meet the law 257/99 CONAMA this information does not appear to be clear and accessible enough for the

user. In future studies it is suggested inserting Theory of Consumer Behavior.