

---

## AVALIAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DO COMÉRCIO DE COLCHÕES PARA O CORRETO DESCARTE DO PRODUTO USADO

---

**Janaína Aparecida de Oliveira Pinho<sup>1</sup>, Luís Carlos de Siqueira<sup>1</sup>, Adriana Carmo Martins Santos<sup>1</sup>, Miguelangelo Geimba Lima<sup>1</sup> e Luciele Cristina Pelicioni<sup>1</sup>**

**RESUMO:** As questões envolvendo o meio ambiente tornaram-se parte do cotidiano da sociedade e, principalmente, das empresas, que utilizam este tema em suas estratégias de marketing, vinculando sua responsabilidade social à sua imagem. O estudo apresentado teve o objetivo de estimular a participação dos revendedores de colchões em São José dos Campos/SP a aderirem projetos de reciclagem para destinar, corretamente, o produto usado do consumidor durante a entrega do novo produto adquirido. Foram elaborados questionários para verificar o que é realizado na cidade e observações em uma loja especializada na venda de colchões, em relação a qualidade do que é comercializado. Em função dos dados encontrados, foram sugeridas propostas para tornar possível o comprometimento dos lojistas em parceria com a prefeitura da cidade.

**Palavras-chave:** Consumidor. Meio ambiente. Reciclagem.

Recebido em 20 jul. 2013  
Aceito em 29 set. 2013

---

<sup>1</sup>Faculdade de Tecnologia São Francisco - FATESF  
[siqueiralc@ig.com.br](mailto:siqueiralc@ig.com.br)

**Mattress dealer commitment evaluation on the correct discard of the used product**

**ABSTRACT:** The issues surrounding the environment have become part of everyday society, and particularly of companies that use this theme in their marketing strategies, linking their social responsibility to its image. The present study aims to stimulate the participation of mattresses dealers in São José dos Campos to join recycling projects to allocate properly the consumer product used for the delivery of new product purchased. Questionnaires were prepared to see what is held in the city and observations in a store that specializes in selling mattresses over the quality of what is sold. Depending on the findings were suggested proposal to make possible the involvement of tenants in partnership with the city council.

**Keywords:** Consumer. Environment. Recycling.

## 1 INTRODUÇÃO

A preocupação com desenvolvimento sustentável tem sido uma aspiração do Brasil. De acordo com Campolina (2005), espera-se que haja um comprometimento de toda a sociedade, conduzida por políticas públicas que motivem o desenvolvimento sustentável para que as necessidades das próximas gerações não sejam prejudicadas. No entanto, na área de Logística Reversa tem-se identificado pouco interesse de alguns segmentos de mercado em realizar tal processo de maneira efetiva, tornando-se necessárias, medidas que estimulem a destinação correta dos resíduos sólidos, promovendo a redução do impacto ambiental.

No setor colchoeiro, tem-se observado que as revendedoras não possuem procedimentos para o recolhimento do colchão usado, e a população, em geral, não tem conhecimento de como descartar, de maneira correta, o produto inutilizável.

Entende-se que o desenvolvimento de uma ação eficaz, possivelmente, ocorrerá com o apoio de órgãos públicos comprometidos com ações sustentáveis ou com organizações capazes de desenvolver benefícios próprios, utilizando recursos que possam aliar responsabilidade ambiental à geração de lucro, tendo em vista a crescente preocupação com o meio ambiente por parte dos consumidores, que não cessaram seus hábitos consumistas, porém valorizam empresas e produtos ecologicamente corretos.

A imagem que a empresa estabelece junto aos consumidores é de extrema importância. Segundo Cano (2007), a empresa deve se preocupar com a transmissão da sua imagem para todos aqueles que estão ligados direta ou indiretamente a ela, pois a responsabilidade socioambiental é percebida, principalmente, pela comunidade, investidores e clientes. Assim,

antecipar-se com ideias inovadoras ou adotar sistemas já utilizados, são fatores determinantes para agregar valor ao produto e formar o conceito que o cliente tem em relação à companhia.

O presente trabalho teve a meta de evidenciar métodos eficientes para ampliar a conscientização do segmento colchoeiro em função da reciclagem, aliando metas ambientais com incentivos públicos e estratégias de marketing, visto que os investimentos adotados, até o momento, não foram determinantes para solucionar o problema de um modo específico e abrangente.

## 2 MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa foi realizada na cidade de São José dos Campos/SP, sendo alguns dados coletados em uma loja revendedora de colchões e outras informações coletadas em órgãos públicos ou prestadores de serviços para a prefeitura da cidade em questão.

Junto ao revendedor especializado no segmento de colchões, foram realizadas observações em relação à quantidade e qualidade do produto vendido. A análise foi feita nos meses de maio, junho e julho do ano de 2010 e de 2011.

Foram consideradas para o estudo: a) primeira linha de colchões de espuma, cujos modelos são selados pelo Pró-Espuma ou contam com mais de três anos de garantia e b) segunda linha, com todos os modelos de espuma sem o selo de qualidade, e os modelos com padrão de matéria-prima inferior (por exemplo, a linha “S”, que é fabricada com reaproveitamento de espuma, ou seja, aglomerado). Na linha molejo, os produtos com garantia igual ou superior a cinco anos foram classificados como primeira linha, os colchões de mola com garantia inferior ou igual a três anos foram definidos como segunda linha.

Um dos problemas na comercialização deste produto é que muitos consumidores não levam em consideração aspectos importantes, como a saúde, por exemplo, durante a escolha deste bem. Há casos frequentes de pessoas que dormem há dez anos em um mesmo colchão e querem trocar por outro da mesma marca, que teoricamente durou este tempo, mas não se mostram dispostas a entender que, atualmente, a qualidade do produto dentro da mesma marca modifica-se de acordo com as opções de modelo.

A durabilidade do produto tem muitas variações devido à qualidade no processo de fabricação e durante o armazenamento no estoque do lojista.

Em relação à qualidade, tomando como base a linha de espuma, verificou-se que um mesmo fabricante tem alterações significativas nos padrões de matéria-prima em uma mesma linha de produtos. Exemplo: Marca x, colchão de espuma 33, D33 sem selo de qualidade Pró-Espuma tem suporte de peso até 90 kg, D33 com selo de qualidade Pró-Espuma suporte de

peso até 100 Kg, S33 tem suporte de peso até 70 kg e é fabricado com aglomerado de espuma, diferente dos outros dois casos que são fabricados com o bloco inteiro de espuma de densidade real.

Na linha espuma é recomendado que o consumidor atente-se ao suporte de peso de cada densidade. Os colchões selados pelo Pró-Espuma tem qualidade e especificações mais confiáveis, pois, independente da marca, se o produto possuir esta certificação, os padrões adotados são exatamente os mesmos.

Para a regulamentação dos colchões, em 1984 foi criado o INER (Instituto Nacional de Estudos do Repouso) um instituto sem fins lucrativos que tem o objetivo de normalizar e fiscalizar a produção e comercialização dos colchões de espuma. Através de estudos e pesquisas o INER desenvolveu uma tabela de biotipo para facilitar a escolha dos consumidores que podem optar pelo colchão ideal em relação ao seu peso e altura (Figura 1).

Figura 1- Tabela oficial do selo de Qualidade Pró-Espuma

Tabela oficial do Selo de Qualidade Pró-Espuma						
Altura [m]	até 1,50	1,51 a 1,60	1,61 a 1,70	1,71 a 1,80	1,81 a 1,90	Acima de 1,90
Peso [Kg]						
até 50	D23	D23*/20	D23/20*	D20		
51 a 60	D26	D26*/23	D26/23*	D23		
61 a 70	D28	D26/28*	D26/28*	D26/28*	D26	
71 a 80		D33	D28/33*	D28*/33	D28	
81 a 90			D33	D33*/28	D33/28*	D28
91 a 100				D40	D40*/33	D33
101 a 120				D45	D40	D40
121 a 150					D45	D45/40*
						D40

Fonte: <http://www.proespuma.org.br>.

Determinadas redes de lojas negociam com fornecedores, estipulando o preço que estão dispostas a pagar pelo produto. Diante dessa situação, muitas empresas alteram a qualidade, a garantia e as especificações do item, conseguindo, assim, chegar ao custo estimado e, posteriormente, fechar contratos satisfatórios, já que o comprador está preocupado com o volume de vendas e não se impõe com as alterações realizadas durante a fabricação.

Nos estoques dos revendedores os problemas durante a armazenagem estão em função de muitas vezes o espaço não ser suficiente e o local não ser devidamente arejado, muitos colchões adquirem fungos no estoque e a disposição dos colchões em pilhas com peso excessivo em cima de cada um, faz com que o consumidor, sem perceber, receba um produto com defeito.

Geralmente, os pequenos e médios revendedores aproveitam as promoções realizadas pelos fabricantes e reforçam os estoques. Porém, existem produtos comprados que não tem uma venda rápida e, se ficam expostos ao sol ou próximos à lâmpadas por um longo período, tem seu tecido alterado na coloração, ficando com aspecto envelhecido ou manchas amareladas. Esta reação não prejudica a qualidade da espuma, não é considerada defeito pela fábrica, porém se o cliente percebe esta coloração diferente durante o recebimento do produto em sua casa, ele não aceita e exige outro em perfeito estado. Dessa forma, para fidelizar o cliente, o lojista realiza a troca e fica com o produto encalhado no seu estoque. Buscando alternativas para não perder totalmente o capital investido nestes produtos com manchas, os comerciantes fazem descontos ou promoções se o defeito não estiver perceptível, porém, especificam para o cliente, verbalmente, no ato da negociação e descrevem na formalização do pedido a ciência sobre o defeito do produto adquirido. Caso nenhum consumidor demonstre interesse devido à incidência das manchas, o lojista envia o produto para o fabricante e paga as despesas para a troca do tecido. Dessa forma, o produto volta perfeito para a comercialização.

A análise feita na empresa especializada na revenda de colchões apontou a qualidade dos produtos vendidos e alguns pontos em relação a sua comercialização, estoque e características. Foi preciso buscar informações referentes aos produtos após a sua utilização e quais recursos a cidade disponibiliza para que a população faça o descarte deste resíduo.

A coleta de dados nos órgãos públicos ou prestadores de serviços para a prefeitura foi realizada no formato de três questionários com perguntas específicas para cada local. Essas questões foram desenvolvidas para obtenção do conhecimento do que já é realizado na cidade em função da destinação correta do resíduo e os projetos existentes neste setor, visando o aprimoramento dos que já foram realizados e a sugestão de novos métodos e melhorias, para beneficiar pequenas e médias empresas do setor com estratégias de marketing e ao mesmo tempo promover ações no intuito de beneficiar os cidadãos e o meio-ambiente com a realização de parcerias entre lojistas e prefeitura.

A busca de informações nos órgãos citados foi em relação, principalmente, ao que já é realizado na cidade durante o descarte desse material, pois é um resíduo pouco estudado.

Apesar de alguns fabricantes utilizarem na sua produção de espuma, matéria-prima biodegradável, por exemplo poliol vegetal, a maioria ainda é derivada do petróleo e a decomposição deste poliuretano leva cerca de cento e cinquenta anos (FISCHER, 2002).

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As informações adquiridas a partir de um funcionário da empresa que faz a coleta seletiva em São José dos Campos apontaram que 95% dos bairros da cidade possuem esse tipo de serviço. Existe também a separação do lixo seco, e o que não é reaproveitado segue para o aterro junto com o lixo orgânico.

Porém, o resíduo estudado não é recolhido durante a coleta, o funcionário citou durante as respostas que os colchões devem ser encaminhados, pelos próprios moradores, aos postos de entrega voluntária. Ao ser questionado sobre o descarte desse resíduo a resposta para duas perguntas sobre este mesmo assunto foi: “a destinação final é sempre o aterro” (o funcionário não respondeu se existe algum procedimento para a reciclagem deste material).

Buscando informações específicas sobre o tema, foi desenvolvido um questionário para a Secretaria do Meio Ambiente. A partir disso, constatou-se que os postos de entrega voluntária instalados na cidade são sete e que a previsão para os próximos anos é a instalação de mais quatorze pontos, totalizando vinte e um Postos de Entrega Voluntária (PEV).

A cidade de São José dos Campos conta com esse projeto de postos de coleta de resíduo sólido desde 2009, porém falta atingir a população em termos de comunicação, buscando conscientizá-la da função desses postos deixando de descartar os resíduos em áreas indevidas.

Segundo a Política Nacional de Resíduos Sólidos, LEI N°12.305, de 2 de Agosto de 2010, os fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes são obrigados a estruturar e implementar sistemas de logística reversa para alguns produtos, ou seja, buscar meios para o retorno desses resíduos após terem sido utilizados pelo consumidor, independente do serviço público de limpeza urbana.

O resíduo sólido colchão e muitos outros não são citados nesta lei, o que permite o não comprometimento dos fabricantes, distribuidores e comerciantes, em aplicar ou desenvolver métodos para a implantação da logística reversa nesses segmentos de mercado, deixando a responsabilidade do descarte desses materiais para o serviço público.

Alguns fabricantes reaproveitam a espuma de refugos da linha de produção, ou até mesmo, os colchões que voltam para empresa como assistência técnica (pós-venda), para a fabricação de produtos populares, porém, essa informação não é divulgada para que a imagem da empresa em relação à qualidade não seja prejudicada.

Existem no mercado empresas que trabalham com colchões biodegradáveis, utilizando na especificação do produto informações como: “colchão ecologicamente correto” poliol vegetal, filtros com fibras naturais biodegradáveis, tecido 100% biológico, porém as descrições encontradas não são totalmente claras e o consumidor muitas vezes entende que o

fabricante está apenas utilizando uma estratégia de marketing para justificar o preço elevado do produto, já que os produtos encontrados com essas características são muito sofisticados. Assim, estas linhas não tem uma aceitação significativa no mercado, pois os clientes levam em conta, na maioria das vezes, o custo benefício do bem que desejam adquirir. Outro aspecto que deve ser levado em consideração é: como o consumidor que compra um produto com essas especificações vai descartá-lo após o consumo? Um colchão com molas de aço, acabamento com espuma vegetal e tecido com fibras naturais deve ter esses componentes separados durante o descarte, o que não ocorre na maioria das regiões do país.

A Secretaria do Meio Ambiente em São José dos Campos, respondeu durante o questionamento, que todos os colchões com molas metálicas são encaminhados para a reciclagem ou enviados a Cáritas Diocesana, uma recicladora que reforma colchões e móveis e doa aos necessitados.

Já em entrevista nos PEV's, obteve-se a informação que cada posto recebe aproximadamente de vinte a trinta colchões mensalmente, sendo que os colchões em condições de uso (27%) são encaminhados para doação e o restante (73%) é destinado para o aterro, mostrando que mesmo existindo a separação desse resíduo nos PEV's, a maioria dos produtos recebidos não está em bom estado de conservação e é levada para o aterro.

Não foi possível contabilizar exatamente a quantidade de colchões descartados na cidade, pois esse tipo de resíduo está em terrenos baldios por todas as regiões do município. Nas zonas rurais, uma maneira encontrada pelos moradores para o descarte do produto inutilizável é, geralmente, a queima do colchão, já que não existe um trabalho de recolhimento nas residências.

Os itens encontrados em maior quantidade nos postos de entrega são os colchões de espuma na medida de solteiro e as informações adquiridas pelos questionários levou a extensão da pesquisa para a análise das vendas deste produto.

Analisando apenas a região central de São José dos Campos, contabilizou-se aproximadamente vinte e duas revendedoras de colchões, sendo que quatorze de pequeno e médio porte são especializadas na venda deste item e oito são grandes magazines.

As observações realizadas em relação às vendas, em uma loja especializada no segmento de colchões, demonstraram que alguns produtos tem uma quantidade comercializada considerável em um padrão inferior. Esse fato é determinante para o ciclo de vida do item e sua durabilidade reduzida faz com que seja substituído em um curto período, passando a ser caracterizado como resíduo sólido no meio ambiente.

De acordo com os dados encontrados durante a pesquisa, podem-se apontar algumas soluções para possivelmente melhorar o desempenho de projetos implantados na cidade de São José dos Campos.

A contribuição na entrega de colchões usados pelos lojistas, provavelmente, tornaria o trabalho dos postos de entrega mais expressivos, a cooperação das empresas poderia aliar a divulgação do projeto e ao mesmo tempo da loja.

As lojas de pequeno e médio porte, geralmente, possuem veículos próprios para a realização das entregas e não teriam nenhum aumento no custo ao retirar o colchão da residência do cliente e destiná-lo a algum PEV, caso esteja situado em seu trajeto. Na hipótese de o lojista preferir levar o produto retirado da casa do cliente para o seu estoque, a prefeitura poderia disponibilizar um veículo para buscar o item nas lojas, já que, atualmente, este tipo de retirada não é feita na residência do consumidor. Levando em consideração que as lojas situam-se, na maioria das vezes na mesma região da cidade, o custo para a prefeitura com o transporte não seria exorbitante.

A criação de um logotipo, como por exemplo um selo, para colocar nos veículos da loja, estampar nos uniformes dos funcionários ou colocar em banners no interior ou fachada dos estabelecimentos, demonstrando a preocupação do lojista em destinar de maneira correta o produto não mais utilizado pelo consumidor, poderia contribuir com a imagem transmitida ao cliente, evidenciando o compromisso da empresa com a sociedade e o meio ambiente. Certificações municipais poderiam ser estabelecidas, reconhecendo as empresas parceiras de maneira formal. Caso a aceitação e participação dos empresários fossem expressivas, a possibilidade da criação de leis e aplicação de outros projetos poderiam trazer maiores resultados para a cidade.

Além da utilização de estratégias de marketing, a prefeitura poderia incentivar os lojistas participantes do projeto com descontos em impostos ou isenção de alguma taxa, o comprometimento das empresas possivelmente aumentaria. Os postos de entrega poderiam realizar a contabilização dos colchões entregues pelos lojista e a premiação seria feita para os que mais se destacassem.

É notável o avanço da cidade de São José dos Campos em projetos de urbanização ou relacionados ao meio ambiente, o município está à frente de muitas outras cidades do país nesses aspectos. Porém, se houvesse projetos explorando ainda mais o seu potencial em função de parcerias entre as indústrias, comércio e prefeitura o resultado poderia ser melhor.

As alterações em projetos são sempre necessárias tanto quando estão em processo de desenvolvimento quanto quando já estão em execução. Existem muitos problemas ambientais

para serem resolvidos, e oferecer benefícios para estimular a participação de uma parcela da sociedade na busca por melhorias pode não solucionar totalmente um problema, mas talvez seja o começo de uma mudança.

#### 4 CONCLUSÕES

Entende-se que, em função da reciclagem, muitas ações já estão sendo enfatizadas, visando minimizar as agressões do ser humano ao meio ambiente. Porém, os projetos e leis existentes não abrangem todos os segmentos de produtos. Dessa maneira, determinados bens de consumo, são descartados de forma incorreta por falta de conhecimento ou interesse da sociedade.

No estudo realizado foi possível identificar projetos implantados com necessidade de melhorias e, dessa forma, foram estabelecidas sugestões de propostas para uma participação efetiva do comércio de colchões em São José dos Campos, visando a divulgação dos projetos da prefeitura aliados à transmissão da boa imagem da empresa junto aos consumidores.

Conclui-se que não existe um projeto ou incentivo específico para este segmento de mercado na cidade, porém seria possível aliar a divulgação e melhorias dos projetos que recebem vários tipos de resíduos, envolvendo parcerias entre a prefeitura e os lojistas. Entretanto, para que as propostas sejam aceitas e para que haja uma participação significativa, os comerciantes precisam ser motivados com benefícios tanto tangíveis quanto intangíveis.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAMPOLINA, A. S. **Economia e Sustentabilidade Ambiental**. Anápolis, v.1, n.1, 2005.

CANO, I. S. **A Imagem da Empresa**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/a-imagem-da-empresa/13382/>. Acesso em: 20 out. 2011.

FISCHER, G. R. **Gestão de resíduos Industriais: treinamento e Gestão Ambiental**. São Paulo, 2002.

POLÍTICA NACIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil03/\\_Ato2007-2010/2010/Lei/L12305.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12305.htm). Acesso em: 14 set. 2011.