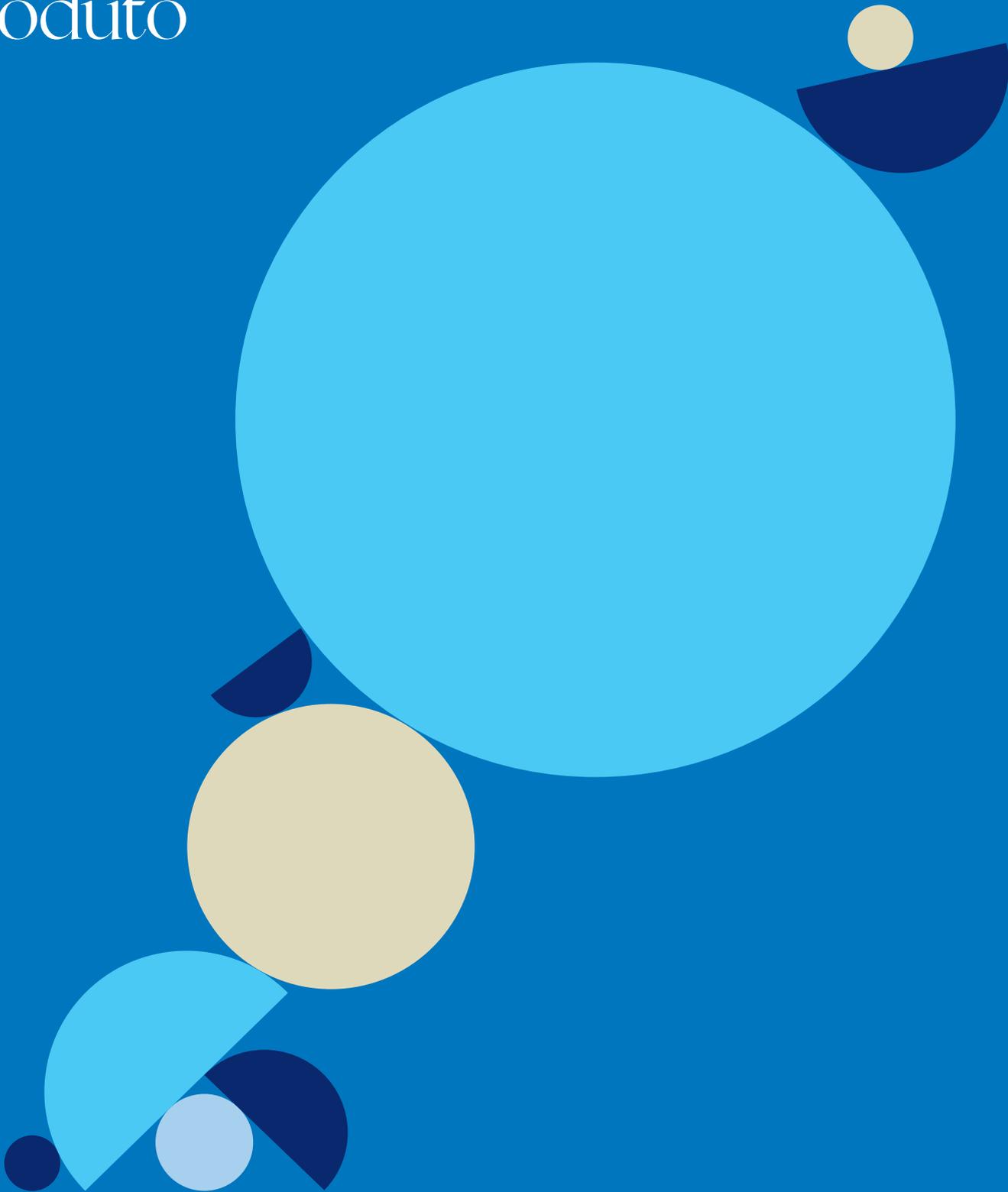


# Elementos do Programa de Prevenção - Responsabilidade de Produto



# Elementos do Programa de Prevenção - Responsabilidade Civil - Produto.

---

## Cenário

Crescentes expectativas da população por produtos seguros e confiáveis aumentam constantemente a demanda de responsabilidade por todo o mundo. Grandes prêmios monetários e desenvolvimentos jurídicos contínuos para leis e regulações trouxeram foco à responsabilidade de produto. A exposição para perdas de responsabilidade de produto tem ocasionado severas dificuldades econômicas sobre diversos negócios fabris, atacadistas e varejistas. Apesar do atual movimento de reivindicações para reformas, todas as indicações são de que o desafio não vai desaparecer no futuro previsível. O melhor interesse da empresa é desenvolver e implementar um programa efetivo para prevenir perdas potenciais por responsabilidade de produtos e fortalecer suas defesas em caso de polêmicas.

O grau de formalidade do programa irá variar para cada organização, dependendo dos riscos apresentados sobre os produtos da companhia, mercados, público consumidor, jurisprudência e outros fatores. Este Tópico de Riscos apresenta guias básicos para desenvolvimento de programas e também como estes podem ser adaptados para situações específicas e necessárias.

## Elementos do Programa

**1. Coordenação e controle de gestão:** A fim de controlar as exposições de responsabilidade do produto, é fundamental que a coordenação da gestão seja reconhecida e esteja relacionada em atividades do planejamento, operacional e controle da companhia. Significa que todas as funções e recursos da companhia deverão trabalhar em harmonia em um efetivo programa coordenado abrangendo todas as fases do ciclo de vida do produto, desde o projeto inicial até sua fabricação para eventual comercialização e além. Isso pode ser informal em uma empresa de pequeno porte ou mais formalizado em uma grande organização. O compromisso com a segurança do produto deve vir de cima e ser comunicada de forma eficaz a todos os colaboradores. Em uma grande companhia, uma equipe ou um comitê coordenador tem a responsabilidade de integrar e coordenar a prevenção em responsabilidade do produto. A gestão comprometida e com ativo envolvimento é motivadora no sucesso geral e eficácia do programa de prevenção em responsabilidade do produto.

**2. Desenvolvimento do projeto/produto:** A principal preocupação da função de projeto deve ser conceber produtos seguros e confiáveis que podem ser usados com segurança razoável durante todo o seu ciclo de vida, de usos previsíveis para serviços, manutenção e descarte. A concepção segura de um produto é uma função dinâmica que requer reavaliações periódicas consistentes com o estado do projeto, decisões judiciais atuais e expectativas do público. Esta é uma área extremamente importante de prevenção da responsabilidade de produto, pois os defeitos ainda são corrigíveis nesta etapa; cinco das oito alegações mais frequente estão relacionadas ao projeto das atividades. Elas incluem material impróprio para a aplicação pretendida, não conformidade com normas e códigos, falhas para investigar o estado do projeto, avisos inadequados e projetos defeituosos. Revisões de projeto consistem em revisões periódicas de todos os elementos que o complementam em um objetivo estabelecido.

Técnicas de análises de riscos como a análise de árvore de falhas (FTA) e modos de falhas e análise de efeitos (FMEA), são utilizadas para identificar componentes críticos, seus modos de falhas e seus efeitos sobre o desempenho do produto final. Outras técnicas comumente utilizadas para avaliação de projetos incluem ensaios destrutivos e testes de protótipos, estudos de confiabilidade, ensaios clínicos, testes de aceleração de ciclo de vida e auditorias de segurança. Decisões sobre características do produto e escolhas de design competitivo não são baseadas somente sobre o custo, mas considera risco x benefícios e a expectativa do consumidor.

**3. Avisos/instruções do produto:** Todas as tentativas devem ser para eliminar ou prevenir os diversos riscos durante a fase de projeto do produto. Para os riscos restantes e quaisquer perigos inevitáveis, avisos adequados para o produto e manuais de instruções devem ser desenvolvidos. Avisos não são alternativas para serem utilizados como substitutos ao desenvolvimento de mercadoria mais segura, mas ajudam a evitar uso indevido do produto de forma a comprometer sua segurança, enquanto que instruções fornecem direcionamento para uso próprio e seguro do produto. O departamento de projetos, com suporte apropriado de outras funções, incluindo a área Jurídica, deve praticar uma regra chave no desenvolvimento de avisos e manuais de instruções. Instruções devem ser redigidas para facilitar o uso e compreensão do público-alvo. Avisos devem ser consistentes com as regulações aplicáveis e normas industriais, tal como a ANSI Z-535, e devem ser apropriados ao grau dos riscos para os quais os produtos/usuários estão expostos. Um aviso efetivo deve conter

uma palavra apropriada (perigo, aviso, cuidado), declaração de risco, instruções de evasão e consequências. As etiquetas de avisos devem ser legíveis e duráveis para o ambiente previsto.

**4. Controle de produção/qualidade:** A produção é responsável pela confecção de um produto acabado de acordo com as especificações do projeto. Qualquer alteração nas especificações do projeto na produção pode resultar em produtos defeituosos e não seguros. Supervisores de produção e operadores devem estar conscientes das divisões de responsabilidade sobre o produto. Na formulação de políticas e processos de fabricação, devem reconhecer a importância da segurança do produto tanto quanto o atingimento dos objetivos e metas de produtividade. É necessário foco sobre o planejamento de produção e a garantia do projeto e não apenas nas inspeções e controles finais.

Os graus de formalidade e sofisticação dos esforços de controle de qualidade dependem da complexidade do produto e do tamanho da companhia, embora todas as empresas necessitem de algum tipo de controle de qualidade para garantir que os produtos estão sendo confeccionados nas especificações do projeto atual. A função do controle de qualidade é de natureza preventiva, pois pode rapidamente apontar desvios das condições e auxiliar a produção no controle de variações. Nessa função de controle, a qualidade oferece uma checagem efetiva contra os produtos defeituosos que seriam liberados pela fábrica e evita a chegada ao consumidor final.

Os esforços do controle de qualidade devem ser estendidos para todas as fases de produção, desde a recepção de matéria-prima até a saída do produto acabado. Os responsáveis pelo controle de qualidade devem possuir conhecimento para determinar o tipo de avaliação destrutiva/não destrutiva que deverá ser feita em cada componente ou sub montagem. Eles deverão estar completamente familiarizados com técnicas de amostragem estatística para assegurar os níveis mínimos de qualidade. É necessária atenção especial para componentes “críticos” adotando 100% de medições sobre eles.

Uma certificação ISO 9001 indica que um sistema de gestão da qualidade foi implementado, mas não que o produto seja necessariamente melhor ou mais seguro. Seu fim é fornecer uma garantia de um produto documentado e de qualidade mais consistente.

**5. Vendas/marketing:** Vendas e Marketing têm o maior impacto sobre como os produtos são apresentados aos clientes. Eles devem estar completamente familiarizados com o produto, suas aplicações e limitações. Deverão receber orientação Jurídica adequada em controle de perdas por responsabilidade do produto a fim de reduzir qualquer exposição potencial de responsabilidade indesejada em garantia implícita/explicita, incluindo declarações impressas no produto. Marketing também é envolvido no desenvolvimento do perfil de usuários do produto, expectativas e conhecimento da concorrência. Essas são informações valiosas para melhoria contínua nos projetos dos produtos.

Conflitos de responsabilidade do produto e recalls geralmente significam publicidade negativa requerendo abordagens eficientes. Treinamento adequado, preparação e informação segura podem minimizar as reações adversas e podem demonstrar os esforços da companhia em projetar, produzir e comercializar produtos seguros e confiáveis.

**6. Gestão de fornecedores:** Necessita estar envolvida desde simples aquisições de matéria-prima e componentes até uma cadeia de suprimentos altamente sofisticada abrangendo o mundo da terceirização de serviços. Atualmente muitas produções e funções de serviços podem ser terceirizadas. Para ser efetivo, o setor de compras deve trabalhar em estreita colaboração com os setores de projetos, produção e controle de qualidade. Projetos oferecem as especificações dos componentes a serem adquiridos e a produção fornece os requisitos para prazo de entrega.

A gestão de fornecedores e o controle de qualidade podem avaliar em conjunto a capacidade e confiança de fornecedores por meio de seleção de fornecedores/classificação de planos. A gestão de fornecedores deve assegurar que estão lidando com prestadores qualificados e respeitáveis. Quanto ao fornecimento de componentes/serviços críticos, devem ter seus próprios contratos redigidos e adequados para cobrir proteção de responsabilidade civil para resultados de produtos/ serviços defeituosos.

**7. Jurídico:** A companhia pode ter seu próprio departamento jurídico ou uma assessoria jurídica contratada. O departamento jurídico possui uma regra chave para praticar programas de prevenção de responsabilidade do produto. Eles servem como consultores jurídicos em assuntos específicos, tais como a revisão de todo material impresso para minimizar garantias implícitas/explicitas indesejadas, a política de arquivamento de documentos e auxilia na defesa de produtos de sinistros. Podem também ajudar a interpretar leis e regulações como os requerimentos de segurança aplicados em produtos da companhia, incluindo recalls. Em sua regra preventiva, o Jurídico pode ajudar a orientar e educar diversos departamentos sobre os aspectos legais de responsabilidade de produto e seus sinistros.

**8. Serviços de campo:** Serviços de campo (externos) são envolvidos em atividades de pós-vendas como instalações e reparos e frequentemente mantém contato próximo com os clientes e usuários finais do produto. Devido sua atividade, é o setor que mais tem acesso às impressões dos clientes aos produtos, assim como também às suas reclamações. Muitas

vezes é o primeiro contato para os relatos de acidentes/incidentes indesejados. Os profissionais externos também têm a oportunidade de observar usos indevidos e inseguros do produto.

É importante que o pessoal de serviços de campo seja adequadamente treinado nos aspectos técnicos do produto e sua operação, além disso, deve manter registros das atividades de serviços efetuados incluindo todas as verificações de segurança realizadas. Os profissionais desse setor devem ser orientados a reportar quaisquer avaliações obtidas, pois elas podem ser úteis para melhorias na segurança do produto.

**9. Controle de documentos:** Um sistema de controle de documentos deve ser baseado na política da companhia, análise de gestão e consultoria jurídica adequada. Documentação pertinente para controles de perdas de responsabilidade do produto deve ser arquivada no mínimo pelo mesmo tempo de vida útil do produto (ou seu projeto) mais tolerância regulamentada. Durante os vários estágios do ciclo de vida do produto, diversos registros e documentos são gerados. Exemplos: projeto, produção, controle de qualidade, vendas, expedição e registros de serviços. Considerações detalhadas devem ser disponibilizadas no início para que todos os registros pertinentes possam ser adequadamente protegidos e acessados quando necessário.

A documentação adequadamente controlada ajudará a identificar e localizar os produtos que podem chegar aos clientes em condições defeituosas. Se um recall ou alguma modificação em produtos inseridos no mercado se tornam necessários, somente registros detalhados e precisos farão isso possível. Uma documentação efetiva pode ser útil para demonstrar juridicamente o extremo cuidado que a empresa dedica para projetar, fabricar e comercializar produtos seguros. Alguns fabricantes (bens de consumo, automóveis e farmacêuticos, por exemplo), podem ser exigidos por agências reguladoras federais a manter certo grau de rastreabilidade. Acabaram os dias em que não guardar os dados detalhados era ser “inteligente” por justificar que assim eles não seriam usados contra você.

**10. Gestão de pós-vendas:** Durante a comunicação interna, trechos de relatórios usados para relato de deficiências da qualidade do produto detectadas na planta são geralmente bastante eficazes, entretanto para relatar as experiências do usuário final para a planta são frequentemente muito inadequada. Sistemas de monitoramento em campo e registros de produtos fornecem uma fonte central dentro da organização para receber e revisar informações de segurança do produto sobre queixas de clientes, incidentes, acidentes, sinistros, relatórios de serviços, relatórios de garantia e pesquisas/comentários de consumidores.

Revisão e análise de avaliação de pós-vendas podem ajudar a detectar qualquer desenvolvimento de tendências e assim como identificar eventuais riscos no projeto, produção, controle de qualidade, embalagem, serviços e instruções e operações inadequadas. Esta informação pode ser extremamente valiosa para a gestão na coordenação de ações corretivas no projeto, produção, controle de qualidade ou mesmo identificar a necessidade por modificação em campo com retrofit ou um recall de produto. Um programa efetivo de recall de produto detém de rastreabilidade confiável tanto interna quanto externa. Monitoramento de pós-vendas oferece um aviso antecipado de problemas potenciais e pode ajudar a companhia na tomada de ação rápida. Desenvolvimento de implementação de um programa de recall de produto é uma parte importante do gerenciamento de pós-vendas. Recalls de produtos e modificações de campos são certamente custosos, contudo uma decisão errada pode ser muito mais cara e danosa para a reputação da marca da companhia.

A análise da avaliação de campo deve ser feita sobre uma base contínua e deve estar em esforço conjunto com todos os departamentos. Subsequente à venda inicial do produto, um fabricante tem o dever legal de avisar aos clientes e usuários do produto sobre potenciais riscos de danos. Se a severidade e probabilidade do risco potencial são altas, o fabricante também precisa considerar medidas adicionais, tais como uma alteração em campo, retrofit ou recall do produto. Em adição para prevenção de acidentes no produto e responsabilidade de polêmicas, um efetivo programa de monitoramento de campo pode auxiliar na tarefa contínua de melhoria da satisfação do cliente. Ele completa o ciclo de avaliação e fornece um sistema de auto avaliação contínua e melhorias de produtos/serviços.

## Sumário

O objetivo do programa de prevenção de responsabilidade do produto é produzir um produto “razoavelmente seguro” e fornecer evidências de ações destinadas à redução de riscos que devem causar prejuízos ou danos.

## Referências

Hammer, Willie, Product Safety Management and Engineering, 2nd edition, American Society of Safety Engineers

Kolb, John and Steven S. Ross, Product Safety and Liability, A Desk Reference. McGraw-Hill Book Company.

“Product Liability Reports,” Commerce Clearing House

Bass, Lewis: “Design and Manufacturing Defects,” Products Liability McGraw Hill, 1986

James Thorpe and William H. Middenhorf: “What every engineer should know about product liability”

## Zurich Brasil Seguros

Av. Jornalista Roberto Marinho, 85 - 23º andar  
Brooklin Novo – 04576-010  
São Paulo, SP – Brasil

Publicação do Departamento de Risk Engineering da Zurich Brasil Seguros S.A.  
Edição Digital nº 26 - Atualizada em Dezembro/2020

Para receber outros informativos ou obter maiores informações, contatar o  
Departamento de Risk Engineering da Zurich.

E-mail: [engenharia.riscos@br.zurich.com](mailto:engenharia.riscos@br.zurich.com)

A informação contida nesta publicação foi compilada pela Zurich a partir de fontes consideradas confiáveis em caráter puramente informativo. Todas as políticas e procedimentos aqui contidos devem servir como guia para a criação de políticas e procedimentos próprios, através da adaptação destes para a adequação às vossas operações. Toda e qualquer informação aqui contida não constitui aconselhamento legal, logo, vosso departamento legal deve ser consultado no desenvolvimento de políticas e procedimentos próprios. Não garantimos a precisão da informação aqui contida nem quaisquer resultados e não assumimos responsabilidade em relação à aplicação das políticas e procedimentos, incluindo informação, métodos e recomendações de segurança aqui contidos. Não é o propósito deste documento conter todo procedimento de segurança ou requerimento legal necessário. Esta publicação não está atrelada a nenhum produto em específico, e tampouco a adoção destas políticas e procedimentos garante a aceitação do seguro ou a cobertura sob qualquer apólice de seguro.

