

# RISKFEATURES

Responsabilidade civil de produto: 16 – Gerenciamento e Monitoramento de Pós-vendas  
Março 2013

## GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO DE PÓS-VENDAS

Gestão de vendas de produtos e acompanhamento das reclamações de clientes e uso do produto. O mal uso pode fornecer informações valiosas para as melhorias em andamento no projeto do produto. Litígio de responsabilidade civil do produto e recalls geralmente significa publicidade adversa que precisa de manuseio hábil. Treinamento adequado, preparação e informações de backup podem minimizar a reação adversa e podem demonstrar os esforços da empresa para projetar, fabricar e vender produtos seguros e confiáveis.

## O QUE PROCURAMOS?

### Exposições

- Altos níveis de produto semelhante no mercado, muita informação disponível
- Alto nível de feedback do cliente não solicitado ou reclamações que precisam ser revistas
- Alta susceptibilidade e risco de mau uso
- O produto necessita de manutenção contínua
- Aumento da vida útil
- Quantidade significativa de produto descontinuado

### Controles

- Altos níveis de produto semelhante no mercado, muita informação disponível
- Alto nível de feedback do cliente não solicitado ou reclamações que precisam ser revistas
- Alta susceptibilidade e risco de mau uso
- O produto necessita de manutenção contínua
- Aumento da vida útil
- Quantidade significativa de produto descontinuado

## **IDEIAS PARA MELHORIA DO RISCO**

- A equipe de Marketing solicita feedback do cliente/usuário e está envolvida no desenvolvimento de perfis de usuários de produtos, expectativas e reconhecimento do concorrente.
- Treinamento para a equipe de gerenciamento de crise em como lidar com a publicidade negativa dos produtos.

## **FONTES**

### **Risk Topics**

- Elements of Product Liability Program (PDF)

Zurich Insurance Group Ltd.  
Mythenquai 2 CH-8022 Zurich – Switzerland  
www.zurich.com

A informação constante do presente documento foi recolhida e compilada a partir de fontes tidas como credíveis e fidedignas. Não obstante, o Zurich Insurance Group Ltd. ou as suas subsidiárias (doravante designados de “Zurich”) não assumem, explícita ou implicitamente, qualquer tipo de responsabilidade relativamente à sua precisão, rigor e completude.

Alguma da informação constante no presente poderá, no momento da consulta, estar desatualizada pelo que não dispensa a consulta da literatura mais recente sobre a matéria.

A informação constante deste documento encontra-se relacionada com serviços de avaliação de risco / análise de risco e pretende dar uma visão geral do tipo de serviços disponíveis para determinados Clientes. Este documento não pretende resumir coberturas, serviços ou programas de seguros, tal como não procede à revisão ou alteração de qualquer contrato, oferta, cotação ou qualquer outra documentação relativa a contrato pré-existent.

A Zurich e os seus Colaboradores não assumem qualquer tipo de responsabilidade decorrente da utilização ou confiança depositada na informação ou procedimentos contidos no presente documento. A Zurich e os seus Colaboradores não garantem qualquer tipo de resultado porquanto podem existir circunstâncias nas instalações ou organização do Cliente a que a Zurich não tenha tido acesso. O Cliente detém o poder de decisão no que toca à mitigação do risco do seu negócio, porquanto conhece melhor do que ninguém o seu negócio e a sua organização. A Zurich pretende assisti-lo disponibilizando informação e instrumentos aptos a avaliar o seu ambiente de risco, que se encontra em constante evolução.

Nos Estados Unidos da América, os serviços de avaliação de riscos são disponibilizados pela Zurich Services Corporation e no Canadá pela Zurich Risk Services, noutros países do mundo os serviços de avaliação de risco são prestados pela respetiva subsidiária do Zurich Insurance Group, nos termos da respetiva autorização para o exercício da atividade.

