

# FESTQUALI

CLAUDIA FERRARI

## *Recall*

Proteção do cliente ou evidência  
de não qualidade?

## Importante esclarecer:



As opiniões aqui expressas não dizem respeito ao parecer do FestQuali e seus organizadores, aos órgãos públicos, fabricantes ou a qualquer outra entidade.

Diz respeito à opinião da palestrante, considerando sua experiência em relação aos princípios da qualidade e 33 anos de trabalho no setor de qualidade na indústria brasileira.

Claudia Ferrari

[www.claudiaferrari27.com.br](http://www.claudiaferrari27.com.br)

## A incoerência entre *recall* e a Qualidade

Fazer qualidade da primeira vez é premissa para a satisfação do cliente.

Ninguém compra um produto desejando ou já aceitando que ele irá falhar ou pior, que a falha poderá lhe causar uma doença ou acidente que inclusive poderia lhe levar ao óbito.

Se tivessem te falado que isso poderia ocorrer...

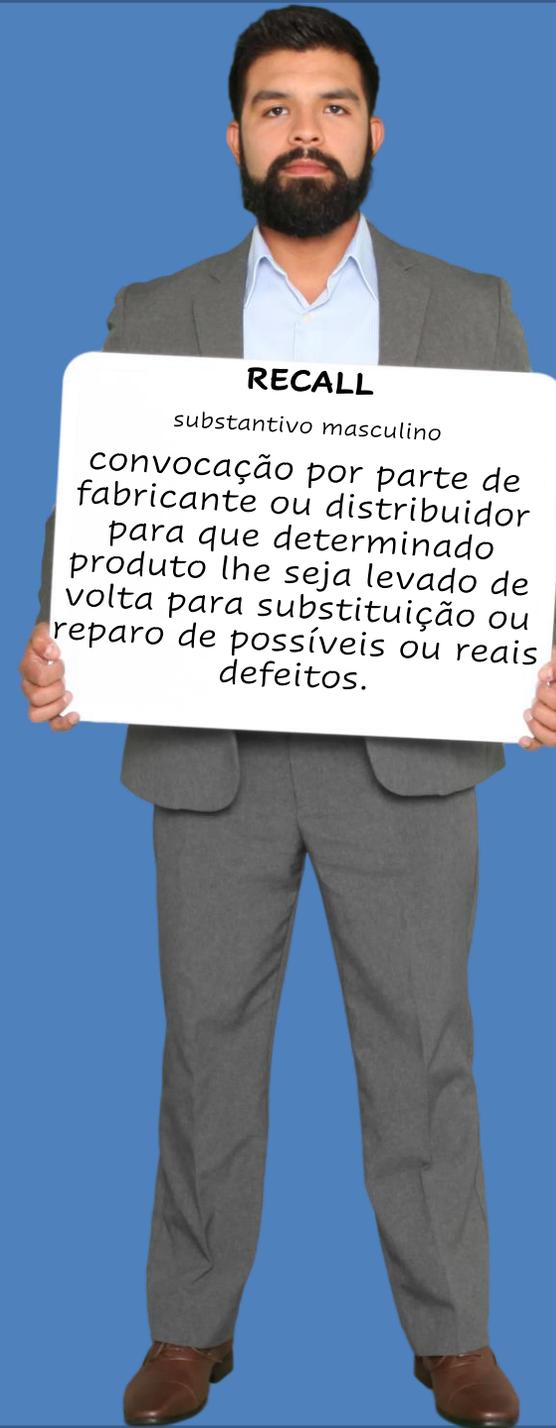
...você  
compraria  
um  
produto  
que  
pudesse  
lhe fazer  
mal ou  
até  
matar?





*O que é recall?*

# NO DICIONÁRIO



# NA LEGISLAÇÃO GERAL

No Brasil, o instituto do recall está previsto no **Código de Defesa do Consumidor, Lei 8078/90**, que define em seu artigo 10, § 1º:

Artigo 10 – O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que **sabe ou deveria saber** apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º - O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, **tiver conhecimento** da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º - Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º - Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

FEST  
QUALI®



## CÓDIGO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Comentado pelos  
Autores do Anteprojeto

DIREITO MATERIAL E PROCESSO COLETIVO  
VOLUME ÚNICO

ADA PELLEGRINI GRINOVER  
ANTÔNIO HERMAN DE V. E BENJAMIN  
DANIEL ROBERTO FINK  
JOSE GERALDO BRITO FILOMENO  
KAZUO WATANABE  
NELSON NERY JUNIOR  
ZELMO DENARI

12ª  
edição  
revisão atualizada  
e ampliada

Inclui MATERIAL  
SUPLEMENTAR

Colaboração:  
VICENTE GOMES DE OLIVEIRA FILHO  
JOÃO FERREIRA BRAGA



# NA LEGISLAÇÃO SOBRE VEÍCULOS

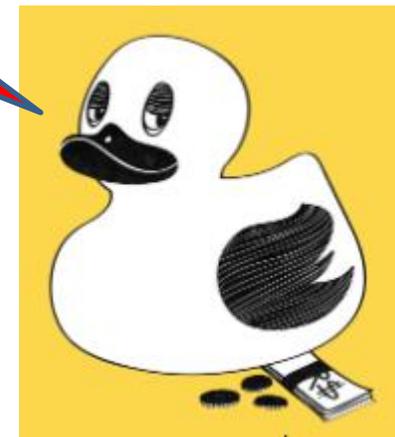
FEST  
QUALI®

Com a entrada em vigor da **Lei Federal 14.071/2020**, que alterou itens no Código de Trânsito Brasileiro (CTB), **os proprietários serão obrigados a atender a recalls** para terem seus veículos licenciados anualmente. Anteriormente, quem não atendia ao chamado das fábricas tinha a informação registrada no cadastro do veículo.

A partir de agora, em caso de recall, será necessário atender ao chamado e regularizar a situação do veículo. Caso contrário, após um ano da pendência de recall não atendido, **não será possível atualizar o documento CRLV-e** e licenciar o veículo até que ser feita a atualização.



Isso é  
qualidade?



# TEM NORMA ISO PARA RECALL?



<b>Código</b>	ABNT NBR ISO 10393:2014
<b>Identica a :</b>	ISO 10393:2013
<b>Data de Publicação :</b>	14/07/2014
<b>Válida a partir de :</b>	14/08/2014
<b>Título :</b>	Recall de produto de consumo — Diretrizes para fornecedores
<b>Título Idioma Sec. :</b>	Consumer product recall — Guidelines for suppliers
<b>Nota de Título :</b>	Esta Norma necessita impressão colorida
<b>Comitê :</b>	ABNT/CEE-158 Recall e Segurança de Produtos
<b>Páginas :</b>	44
<b>Status :</b>	Em Vigor
<b>Idioma :</b>	Português
<b>Organismo :</b>	ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
<b>Preço (R\$) :</b>	191,10
<b>Objetivo :</b>	Esta Norma fornece orientações práticas aos fornecedores sobre recalls de produtos de consumo e outras ações corretivas após o produto ter deixado a fábrica. Outras ações corretivas incluem, mas não estão limitadas a, ressarcimento, aperfeiçoamento, reparo, troca, descarte e notificação pública.



# COMO UM FABRICANTE ENXERGA O RECALL DO SEU PRODUTO?



Nossa empresa se preocupa muito com a qualidade e segurança do nosso produto. Por isso atendemos a lei e estamos chamando o recall!

Nossa empresa errou, não tratamos a qualidade com a devida responsabilidade, por isso tivemos que fazer o recall!





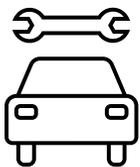
**E OS USUÁRIOS E  
CONSUMIDORES?  
O QUE PENSAM DO RECALL?**

# VIMOS O RECALL POR ALGUMAS ÓTICAS





Então,  
recall não é  
uma coisa  
boa?



## Notícias! S1-2021



“Recall de carros salta 31% no primeiro semestre  
Encabeça a lista dos principais motivos para os recalls:

- ✓ problemas no sistema elétricos (10 casos),
- ✓ seguido de falhas no sistema de combustível (9 casos)
- ✓ e sistema de airbags e freios (6 casos cada),  
mostra levantamento do aplicativo Papa Recall”

...

O setor automotivo responde por mais de **70% das convocações** de recall no Brasil.

Foram 48 chamados para 101 modelos de veículos de 24 montadoras. A quantidade de modelos envolvidos também foi

**25% maior** do que a observada no primeiro semestre do ano passado.



O que você  
pensa?

É respeito à  
Qualidade ?

É respeito ao  
consumidor?

<http://portal.mj.gov.br/recall/>



[Ir para o conteúdo](#) [Ir para o menu](#) [Ir para a busca](#) [Ir para o rodapé](#)

[ACESSIBILIDADE](#) [ALTO CONTRASTE](#) [MAPA DO SITE](#)

Senacon

Buscar no portal

# Alertas de Recall

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

[SNDC](#) | [Fornecedor](#) | [Contato](#) | [Serviços da Senacon](#) | [Dados abertos](#) | [Área de imprensa](#) | [Área reservada](#)



## Estatísticas de Campanhas de Recall



427

Campanhas de Recall Publicadas



13719915

Produtos Afetados em todo o Brasil

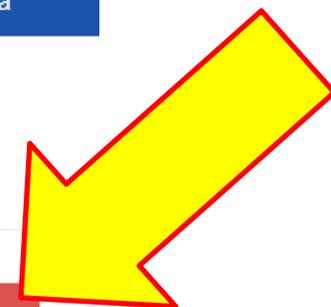


1176339

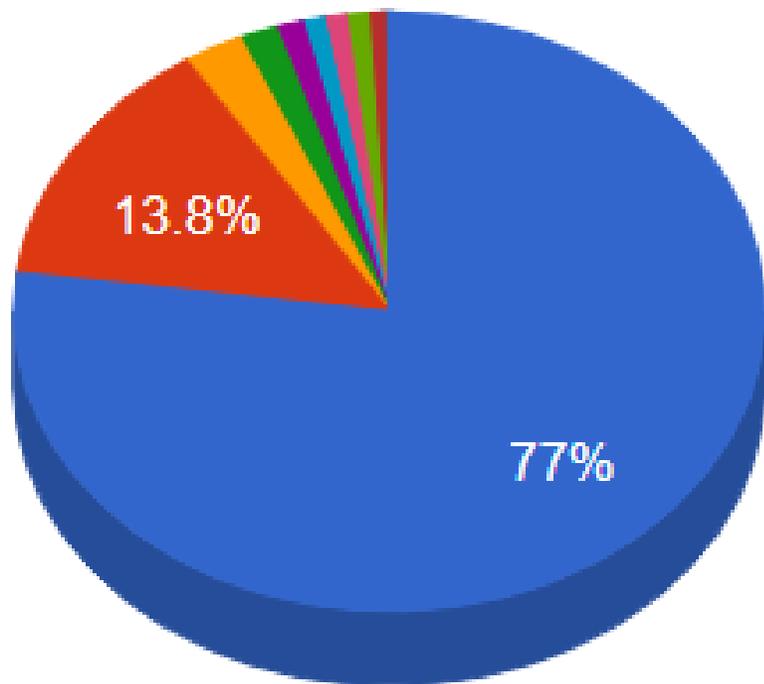
Produtos Atendidos. Percentual: 9%

CONSUMIDOR

Alertas de Recall

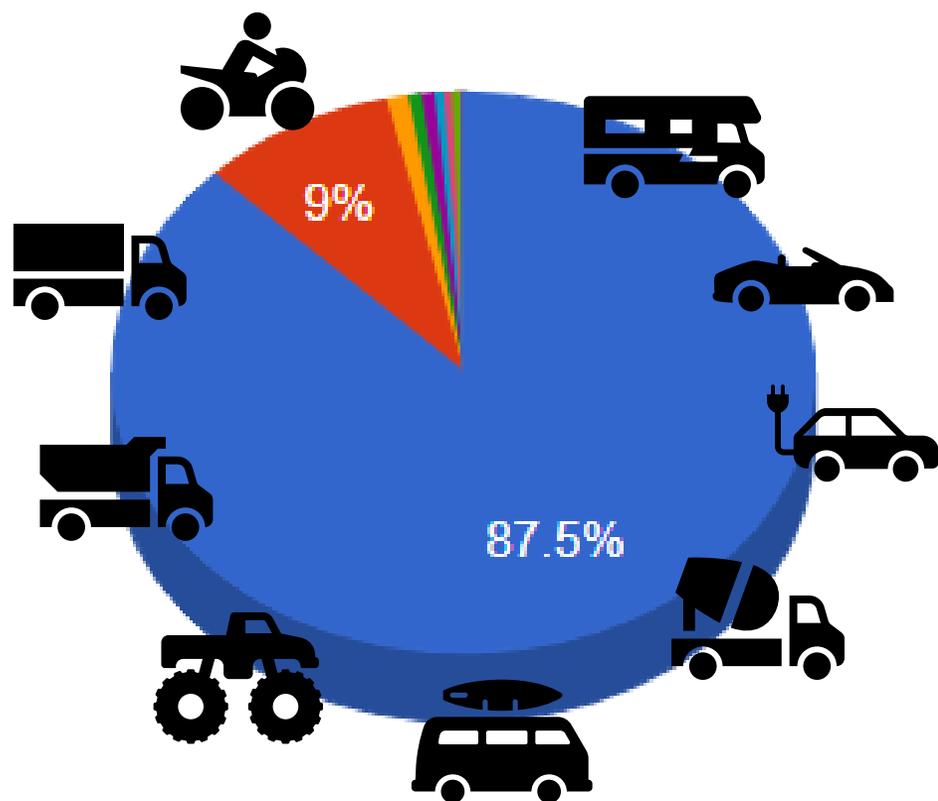


<http://portal.mj.gov.br/recall/>



Riscos que levaram ao recall	Qtde. de recall	%
Cortes / ferimentos	329	77
Fogo	59	13,80
Mal funcionamento	11	2,6
Queda	7	1,6
Envenenamento / intoxicação	5	1,2
Queimaduras	4	0,9
Compressão dentro / entre objetos	4	0,9
Incêndio	4	0,9
Perda de controle	3	0,7

<http://portal.mj.gov.br/recall/>



Setores que falharam e tiveram recall	Qtde. de recall	%
Veículos automotores	439	87,5
Veículos ciclomotores	45	9
Eletrodomésticos	3	0,6
Alimentos	3	0,6
Esporte e lazer	2	0,4
Eletroeletrônicos	2	0,4
Informática	2	0,4
Produtos infantis	Não informado (menor que 0,4)	

<http://portal.mj.gov.br/recall/>



BRASIL CORONAVÍRUS (COVID-19) Simplifique! Participe Acesso à informação Legislação Canais

Ir para o conteúdo 1 Ir para o menu 2 Ir para a busca 3 Ir para o rodapé 4

ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE MAPA DO SITE

Senacon

# Alertas de Recall

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Buscar no portal

SNDC Fornecedor Contato Serviços da Senacon Dados abertos Área de imprensa Área reservada



Pesquise os Alertas de Recall

Informe o nome da campanha, produto ou fornecedor

Buscar

+ Pesquisa avançada



CONSUMIDOR

Alertas de Recall

Receber Alertas

Indicadores

Índice de Atendimento

Fale Conosco

## Cadastro para recebimento de alertas de Recall

Seja bem-vindo!

Tendo em vista que o objetivo do recall é proteger o consumidor de acidentes ocasionados por defeitos, um dos aspectos mais relevantes é a ampla e correta divulgação dos avisos de risco de acidente na mídia (jornal, rádio e televisão), com informações claras e precisas quanto ao objeto do recall, descrição do defeito e riscos, além das medidas preventivas e corretivas que o consumidor deve tomar. Daí a importância do recall para evitar ou minorar os acidentes de consumo.

Para receber os avisos de risco de acidente em seu e-mail, por favor preencha as informações abaixo.

Caso já esteja cadastrado em nosso sistema, [Clique aqui](#) para visualizar suas solicitações de recall.

Nome	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>
Setor de Atividade	<input type="text" value="Todos"/> <input type="checkbox"/> Seleccionar todos os Setores?
Tipo de Produto	<input type="text"/>

<http://portal.mj.gov.br/recall/>

## Últimos Alertas de Recall

### Creme de Cebola, da marca Kitano



Campanha de Chamamento dos produtos Creme de Cebola, da marca Kitano, em razão da ausência de informação da presença de soja, alimento alergênico na embalagem do produto.

### Peugeot 3008



Campanha de Chamamento dos veículos Peugeot, modelo 3008, em razão da possibilidade de não funcionamento do motor e de aquecimento do motor de arranque, com risco de movimentação involuntária do veículo e de incê...

Dados da Campanha	Informações Técnicas	Produtos	Atendimento	Risco
Título:	Molho de Tomate com Pedacos Tradicional			
Protocolo:				
Data Início:	12/05/2017			
Descrição:	Campanha de Chamamento do Molho de Tomate com Pedacos Tradicional da marca Heinz, embalagem stand up pouch (laminado flexível) com conteúdo líquido de 340g, lote L25 20:54 M3-1, devido à existência de fragmentos de pelo de roedor acima do limite máximo de tolerância.			
Medida de Correção:	Substituição dos Molhos de Tomate com Pedacos Tradicional da marca Heinz.			
Relato de Acidentes:	Nao			

Dados da Campanha	Informações Técnicas	Produtos	Atendimento	Risco
Componente:	Extrato de tomate			
Data da constatação:	03/05/2017			
Defeito:	Existência de fragmentos de pelo de roedor acima do limite máximo de tolerância.			
Tipo de risco:	Envenenamento/Intoxicação			
Descrição do risco:	Apresentou resultado insatisfatório ao detectar matéria estranha indicativa de risco à saúde humana (pelo de roedor) acima do limite máximo de tolerância estabelecido.			
Implicações do risco:	Risco à saúde			

Dados da Campanha	Informações Técnicas	Produtos	Atendimento	Risco
<b>Molho de Tomate Heinz</b>				
Setor:	Alimentos			
Tipo de Produto:	Alimentos			
Fabricante:	HEINZ BRASIL S.A			
País de origem	Brasil			
País de exportação				
Modelo:	Molho de Tomate Heinz			
Ano de fabricação:	2016			
Imagens:	 <>			
Quantidade Afetada:	<b>Estado(s)</b>	<b>Quantidade</b>		
22008	Alagoas	4992		
	Bahia	2640		

Dados da Campanha	Informações Técnicas	Produtos	Atendimento	Risco
Aviso de Risco em Anexo				
Arquivos anexados:	Molho_de_Tomate_Hein_-_Aviso_de_Risco.pdf			

<http://portal.mj.gov.br/recall/>

## Índice de Atendimento dos produtos afetados

Campos obrigatórios

Fornecedor	Audi do Brasil Indústria e Coi ▾
Campanha de Recall	Audi A4 Sedan 2.0 ▾
<input type="button" value="Pesquisar"/>	

Campanha de Recall: Audi A4 Sedan 2.0

Índice de Atendimento:  100%

### Audi A4

Estado	Data da última inserção	Quantidade de itens afetados	Quantidade total atendida	Histórico	Progresso (%)
GO	11/06/2018	1	1		 100%
PR	11/06/2018	1	1		 100%
SP	13/06/2018	5	5		 100%
<b>Total:</b>		<b>7</b>	<b>7</b>		 <b>100%</b>

**E A QUALIDADE?  
ONDE FICA NESSA  
ESTÓRIA TODA?**



# CADÊ A QUALIDADE?

PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE	O QUE DEVERIA TER SIDO FEITO <b>PREVENÇÃO</b>	AGORA QUE A “INÊS TÁ MORTA”... <b>CORREÇÃO</b> (FAZ O RECALL)
Foco no cliente	Validação das especificações na aplicação (condição de uso)	Notifica o cliente para perder tempo e levar para troca (pagar o pato!)
Liderança	O maestro, o comandante, o general, não importa o cargo, tem que ter competência para gestão	Se enxergar, sente vergonha, corrige e não erra mais! Se míope, acha que está tudo bem
Engajamento das pessoas	Sabe os objetivos, foca nos objetivos, trabalha nos objetivos	Tenta limpar a sujeira, correr atrás do prejuízo
Abordagem por processo	Os 6Ms em equilíbrio entregando QCD (qualidade, custo, entrega)	Busca saber qual processo é o culpado pelas falhas
Tomada de decisão baseada em evidência	Usa fatos e dados para operar os processos	O fato é que falhou, mas, não sabe porque
Gestão de relacionamento	Reconhece todos da cadeia como parceiros e aplica ganha-ganha	Tenta repassar os custos do recall pela cadeia
Melhoria	PDCA girando e organização gerando resultados positivos	Palavras incompatíveis recall e melhoria



Reflexão final:

Qualidade demanda **rigor e disciplina!**  
Fazer certo pela primeira vez não quer  
dizer que você não vai errar durante o  
desenvolvimento, mas, uma vez  
validado e os padrões estabelecidos,  
**o rigor e a disciplina** devem imperar na  
execução de cada atividade!  
Só assim evitaremos a não qualidade!  
Só assim evitaremos o **recall!**

[www.claudiaferrari27.com.br](http://www.claudiaferrari27.com.br)

**Muita gratidão pelo seu  
tempo e sua atenção!**

# MANTENEDORES

ACC<sup>®</sup>  
ENGENHARIA DE MEDIÇÃO

AGQ  
BRASIL

AT  
SG | Academia  
Tecnológica  
de Sistemas  
de Gestão<sup>®</sup>

blwinner  
Certification Consulting

ForLogic

grupo  
Giovanoni

HORUS  
CONSULTORIA E TREINAMENTO

PALAS  
INOVAÇÃO E GESTÃO

Templum

**FESTQUALI**

**WWW.FESTQUALI.COM.BR**

    **FESTQUALI**