

São Paulo, 22 de fevereiro de 2012

Risco Produto & Recalls: do risco operacional ao estratégico

Por Alexandre Yokote

Nesta semana vamos falar sobre um tipo de risco que de certo modo sempre se manifestava, mas, em função da globalização, velocidade de difusão das informações, controle de qualidade e até responsabilidade social, esse risco tem aparecido mais em mídia.

Trata-se do risco operacional chamado de risco produto, onde uma não conformidade na produção, design ou projeto pode resultar em perdas aos consumidores e outras partes da cadeia produtiva.

Na história já houve diversos casos como:

- Coca-cola na Europa - CO2 fora de especificação e contaminação das caixas de embalagem por fungicida - 31% de perda de receita em 1999 e perda de 49% do seu mercado, prejuízo de US\$103 milhões;
- O histórico caso do Intel Pentium de 1994 – falha de programação - Prejuízo de US\$475 milhões
- Os pneus da Ford Explorer,
- Aqui no Brasil o ajuste que deceparia dedos do VW FOX, os tapetes do Corolla que prendiam no acelerador, as pílulas anticoncepcionais da ...
- Uma infinidade de ocorrências que demandaram um “RECALL”.

Atualmente se destacam 3 setores da economia neste contexto: automobilístico, alimentício e o farmacêutico. Para não esquecer também tem o de utilidades públicas (energia, água e telefonia), mas em geral por algumas especificações diferenciadas como atendimento.

A questão dos recalls está cada dia mais comum, mas não por haver mais falhas, mas sim por reclamarmos mais da qualidade do que consumimos e historicamente isto ter motivado processos civis e até penais e uma grande perda de reputação das empresas.

Quando falamos em risco, estamos trabalhando com probabilidade e consequência, porém na prática um outro elemento entra na equação, a percepção, também chamado de “indignação” por Peter Sandman conforme citado até no best-seller FREAKNOMICS. Normalmente ponderamos para mais riscos com consequências maiores (perdas maiores), ou que atingem nossa integridade física, econômica ou social. Também ponderamos para cima riscos cujo evento temos baixo poder de controle. ... Também ponderamos para cima riscos que de certo modo “nos toca, mesmo que irracionalmente”. Esta é a tradicional questão da diferença entre Risco Percebido e Risco Real.

Por isso até, prestamos mais atenção naquilo que está na nossa frente no dia a dia, familiares, alimentos, medicamentos e nosso carro! Há uma série de riscos produto que nos trazem mais perdas no dia a dia, principalmente por serem mais frequentes que essas falhas citadas, só para citar, me digam quem um dia já reclamou da gordura no bife de chorizo argentino num bom restaurante da Recoleta? Problemas cardíacos são os campeões na mortandade humana, mas ainda não damos muita atenção.

Podemos falar que nas últimas 2 décadas, os controles emergenciais e contingenciais do risco produtos começou a ser significativo na parte contábil, fazendo com que ganhasse um outro patamar.

Mas é claro que apenas o custo do recall não é único, temos toda a perda de reputação e perda de valor de mercado, fazendo com esse risco ganhe também o patamar estratégico da Organização.

Lembra da questão do errar é humano, mas repetir no erro é

Cada vez mais a sociedade começa a se perguntar se foi uma falha da operação ou uma decisão equivocada? Ainda é comum vermos comentários de que a falha ocorreu na linha de produção ou no controle de qualidade, quando também não jogam a culpa toda aos fornecedores.

Mas voltando a esta semana de “CARNAVAL”, temos a notícia a poucas horas de que o diretor-presidente (CEO) da Johnson & Johnson, o Sr. William Weldon deixará o cargo após um desgaste frente às perdas bilionárias com sucessivos recalls (o último foi novamente com o Tylenol para crianças que apresentava aos pais uma certa dificuldade com o uso do dosador). Para seu cargo assumirá o VP Gorsky (que entre outras coisas receberá um salário de US\$ 1,2 milhões).

Para os curiosos ou cautelosos, acessem o site <http://www.mcneilproductrecall.com/page.jhtml?id=/include/news.inc> , nele há uma lista de recalls da J&J nos últimos 2 anos:

- Information about the recall of Infants' TYLENOL® - February 17, 2012
- Information about the recall of certain lots of MOTRIN® IB products - December 21, 2011
- Information about the recall of certain lots of TYLENOL® Cold Multi-Symptom Nighttime Rapid Release Gelcaps - August 15, 2011
- Information about the recall of one lot of TYLENOL® Extra Strength Caplets - June 28, 2011
- Information related to the recall of certain lots of TYLENOL® 8 Hour, TYLENOL® Arthritis Pain, TYLENOL® Sinus, BENADRYL® and SUDAFED PE® products - March 29, 2011
- Information related to the recall of certain lots of SUDAFED® 24 Hour - February 24, 2011
- Information related to the recall of certain lots of TYLENOL® 8 Hour, TYLENOL® Arthritis Pain, TYLENOL® Cold, TYLENOL® Allergy, TYLENOL® Sinus, BENADRYL®, SINUTAB® Sinus, SUDAFED PE® and ROLAIDS® products - January 14, 2011
- Information about the recall of ROLAIDS® Softchews - December 9, 2010
- Information about the recall of TYLENOL® Cold Liquid products - November 24, 2010
- Information about the recall of Children's BENADRYL® Allergy FASTMELT® Tablets - November 15, 2010
- Information about the recall of Junior Strength MOTRIN® - November 15, 2010
- Information about the recall of one lot of ROLAIDS® Extra Strength Softchews - November 15, 2010
- Information about the recall of one lot of TYLENOL® 8 Hour - October 18, 2010
- Information about the recall of certain TYLENOL® Extra Strength, TYLENOL® PM , Children's TYLENOL® Meltaways , BENADRYL® Allergy ULTRATAB™ Tablets and MOTRIN® IB products - July 8, 2010
- Information about the recall of certain TYLENOL® Extra Strength Rapid Release Gels and BENADRYL® Allergy ULTRATAB™ Tablets products - June 15, 2010
- Information about the recall of certain Infants' and Children's products - April 30, 2010
- Information about the recall of ZYRTEC® Itchy Eye Drops - March 2010
- Information about the recall of certain Children's TYLENOL® and Children's ZYRTEC® products - March 2010
- Information about the recall of certain Infants' TYLENOL® products, Infants' MOTRIN® products, and Children's ZYRTEC® professional samples - March 2010