



***Sistema de
Monitoramento de Acidentes de Consumo***

Acidentes de Consumo - Conceitos

“Os acidentes de consumo acontecem quando um produto ou serviço prestado provoca dano à saúde ou à segurança do consumidor, quando utilizado corretamente ou conforme instruções de uso”.

Pela legislação brasileira, somente é considerado acidente de consumo quando existe defeito, ou seja, quando o consumidor usou o produto ou o serviço, de acordo com o fim ao qual ele se destina.

Só existe ação quando a reclamação é considerada fundamentada.

A proposta do Inmetro é ampliar esse conceito!

O que causa um Acidente de Consumo

Falha na informação quanto ao uso correto do produto ou serviço.

Falta de adequação de produtos ou serviços às normas de fabricação.

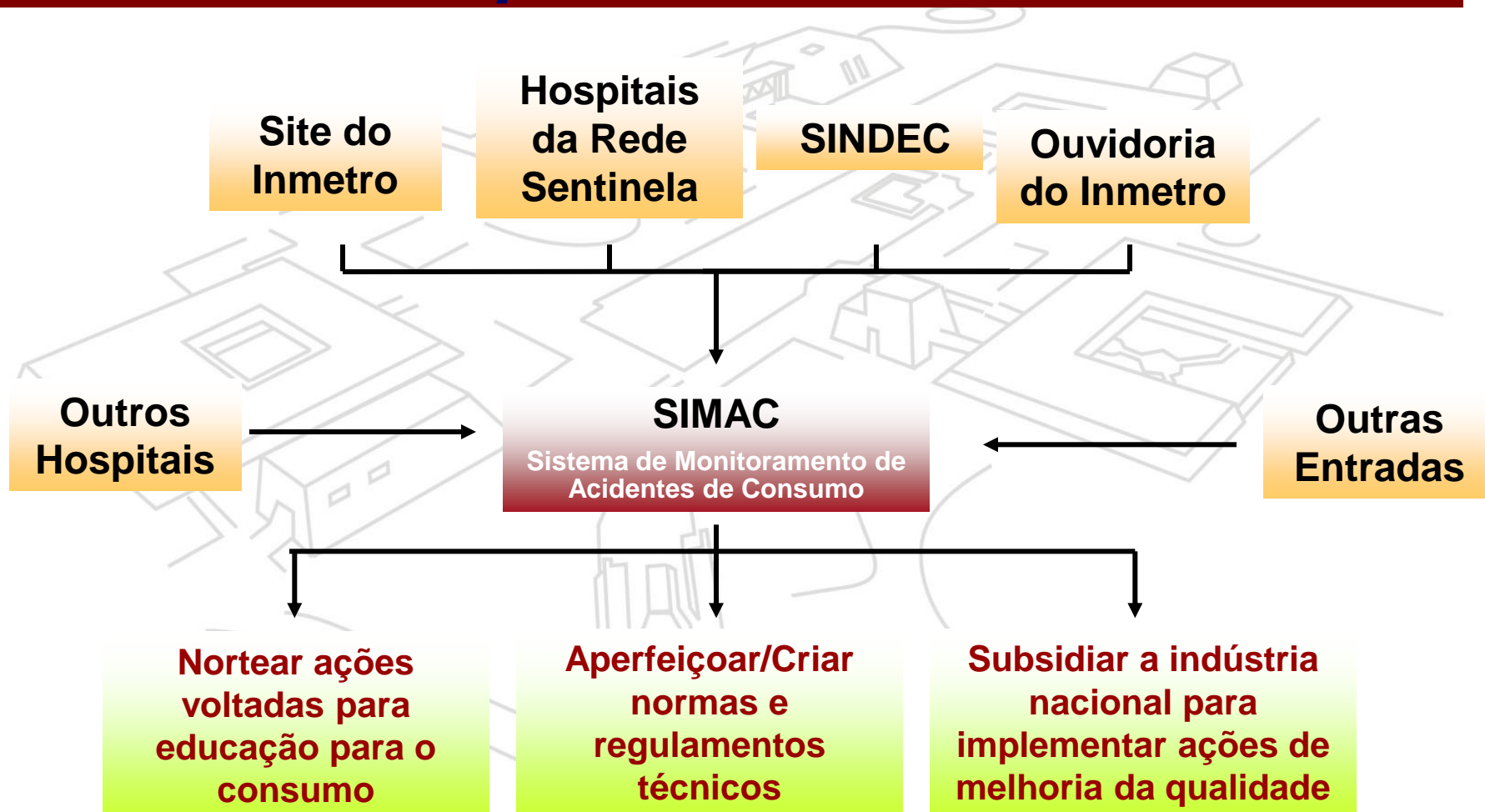
Defeitos nos produtos ou prestação inadequada de serviços.

Ausência de atuação preventiva dos fornecedores (fabricantes, vendedores, importadores etc).

Nesses casos, os produtos ou serviços são considerados defeituosos, quando não oferecem a segurança que deles, legitimamente, se espera.

O fornecedor pode ser responsabilizado por não ter informado adequadamente sobre a utilização dos produtos e serviços, e sobre os riscos que oferecem.

Proposta do Sistema



O Projeto - Objetivos

Criar um sistema de monitoramento de acidentes de consumo, estruturado a partir de um banco de dados, que permita, disponibilizar informações, visando:

- **identificar os produtos e serviços que colocam em risco a segurança e a saúde do consumidor;**
- **subsidiar o setor produtivo, melhorando a qualidade do produto nacional e aumentando a competitividade da empresa brasileira;**
- **priorização dos Programas de Avaliação da Conformidade;**

O Projeto - Objetivos (cont.)

- *subsidiar e orientar na definição de requisitos técnicos em normas e regulamentos - **produtos mais seguros**;*
- *diminuir gastos públicos com custos associados aos acidentes de consumo (tratamento de vítimas, afastamento do trabalho, danos patrimoniais, etc) - **otimizar o uso de recursos públicos**.*
- *informar e orientar o consumidor sobre a utilização de produtos e serviços, de modo que estejam cientes dos riscos inerentes aos mesmos: **mudança de comportamento**.*

Foco na Atuação e Mudança de Comportamento!

SIMAC - Fonte



The screenshot shows the INMETRO website interface from September 8, 2009. The browser address bar displays 'http://www.inmetro.gov.br/'. The page features a navigation menu on the left, a main content area with several news items, and a 'Produtos e Serviços' sidebar on the right. A red box highlights the link 'Acidente de Consumo: relate seu caso' in the sidebar.

Produtos e Serviços

- Acessibilidade
- **Acidente de Consumo: relate seu caso**
- Anota Experiência
- Apreciação Técnica de Modelo
- Arqueação de Tanque
- Atividades de Ensaio de Proficiência em Metrologia Científica e Industrial
- Avaliação da Conformidade - perguntas mais frequentes
- Biblioteca Online
- Biocombustíveis
- Calibração
- Catálogo de Produtos, Processos e Serviços do Inmetro
- Cesta de Alimentos e Similares
- Concurso Público (2009)
- Consultas Públicas
- Contrato de Gestão
- Cursos de Mestrado
- Cursos Especializados
- Diretrizes Estratégicas para a Metrologia Brasileira 2008-2012
- Documentos Orientativos sobre Certificação ISO 9001:2000
- Edital de Cadastro e Credenciamento de

Padrão Brasileiro de Plugues e Tomadas

Inmetro inicia projeto piloto de controle de qualidade de atendimento
Com o objetivo de aprimorar a qualificação técnica dos profissionais que avaliam a competência dos laboratórios, organismos de certificação e organismos de inspeção, o Inmetro através de sua Coordenação Geral de Acreditação (Cgcre) iniciou o Projeto de Monitoramento Online.

Perícia e Direito do Consumidor fecham parceria com Inmetro
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e Inmetro assinaram acordo com o Ministério da Justiça, nesta terça – feira (1º de setembro), em Brasília.

Inmetro e Unicamp são destaque na The Analyst por metodologia de ponta em Biodiesel
Artigo destacando o desenvolvimento de métodos analíticos com associação de técnicas, dentro do projeto de biocombustíveis, desenvolvido em parceria entre o Inmetro e a Unicamp, foi destaque na Revista The Analyst – uma das mais conceituadas na comunidade científica – deste mês de agosto.

Inmetro inicia automação do processo de compra
Reconhecido por seu pioneirismo, o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) oficializou quinta-feira, 27 de agosto, no auditório do Campus de Laboratórios de Xerém, mais um projeto precursor: a implantação do sistema de automação do processo de compra da instituição.

Inmetro recebe visita da direção da Fiat Powertrain em Xerém
O Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) recebeu nesta segunda-feira, 24 de agosto, a visita da direção da Fiat Powertrain Technologies no Campus de Laboratórios de Xerém, em Duque de Caxias, Rio de Janeiro.


Metrologia2009
A Sociedade Brasileira de Metrologia com o apoio do Inmetro, realiza o 5º Congresso Brasileiro de Metrologia - Metrologia2009, na cidade de Salvador, Bahia, no período de 9

Produção Intelectual
Espaço que contém os produtos de natureza intelectual elaborados, em autoria ou co-autoria, pelos técnicos, pesquisadores e colaboradores do Inmetro.



- Introdução
- + Produtos Certificados
- + Serviços Certificados
- Programa Brasileiro de Etiquetagem / Eficiência Energética
- + Programa de Análise de Produtos
- Produtos Têxteis
- Produtos Pesados e Embalados
- Padronização de Produtos
- Formação de Multiplicadores
- Cartilhas
- Coleção Educativa
- Unidades Legais de Medida
- Instrumentos de Medição
- Sugestões para Análise de Produtos



Produto Analisado 



[Repelente elétrico](#)

Acidente de Consumo: relate seu caso .:

Um acidente de consumo ocorre quando um produto e/ou serviço prestado provoca dano físico ao usuário ou a terceiros mesmo quando utilizado ou manuseado corretamente, de acordo com as instruções de uso.

Esse dano pode ser uma intoxicação alimentar ou química, no caso de produtos de limpeza, uma queimadura, um corte ao abrir embalagens, um choque elétrico ao utilizar aparelhos eletrodomésticos, uma torção ou fratura ao cair de uma cadeira plástica que se quebra ou escada doméstica, entre outros.

O Brasil ainda não possui estatísticas, sobre a ocorrência deste tipo de acidente que pode impactar, social e economicamente, mais do que os acidentes de trabalho e de trânsito aos quais já é dado algum tipo de tratamento. No caso dos acidentes de trânsito, após serem registrados diversas medidas são adotadas para minimizá-los. Com a obrigatoriedade do registro dos acidentes de trabalho, pôde-se identificar uma das maiores causas de sua incidência é a lesão por esforço repetitivo (LER).

Nos Estados Unidos, há 30 anos são registrados os acidentes de consumo que estima-se serem responsáveis por um prejuízo anual aos cofres públicos norte-americanos de, aproximadamente, 700 bilhões de dólares, segundo a Consumer Product Safety Commission - CPSC, agência governamental norte-americana.

Relate o seu acidente de consumo. O produto ou serviço não necessariamente precisa ter sido comprado por você. Com o seu relato poderemos estimar o prejuízo econômico e social causado por esse tipo de acidente à sociedade brasileira e contribuir para a redução de inúmeros acidentes a partir da elaboração e revisão de normas e regulamentos técnicos, para o aperfeiçoamento de produtos e serviços expostos à venda no mercado nacional, bem como para o direcionamento de ações focadas por parte das autoridades regulamentadoras voltadas não apenas para a fiscalização, mas

Produtos e Serviços

- Acessibilidade
- Acidente de Consumo: relate seu caso
- Anuência - Importação
- Arranjos Produtivos Locais - APLs
- Cesta de Alimentos e Similares
- Comissão Permanente dos Consumidores – CPCON
- Comitê Brasileiro de Regulamentação - CBR
- Documentos Necessários para Acreditação
- Documentos Orientativos sobre Certificação ISO 9001:2000
- Empresas Certificadas ISO 9001
- Empresas Certificadas ISO 14001
- Empresas Fabricantes, Importadoras e de Manutenção de Sistemas Automáticos não Metrológicos de Fiscalização de Trânsito
- Empresas Fornecedoras de Isqueiros a Gás
- Empresas Prestadoras de Serviços de Inspeção Técnica e Manutenção em Extintores de Incêndio
- Empresas Reformadoras de Pneus
- Entidades Autorizadas - ETP
- Guia de Boas Práticas de Regulamentação
- Indique! Sugestão para o Programa de Análise de Produtos
- Instaladores Registrados de Gás Natural Veicular (GNV)
- Livreto da Avaliação da Conformidade
- Pesquisa – Certificação ISO 9000
- PIF - Produção Integrada de Frutas

**:: Formulário - Acidente de Consumo ::**

Obs.: O preenchimento de todos os campos é obrigatório

Nome	<input type="text"/>
Cidade	<input type="text"/>
Estado	Selecione <input type="button" value="v"/>
Telefone ou e-mail	<input type="text"/>
Idade da Vítima	<input type="text"/>
Sexo	<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Feminino
Nível de escolaridade da vítima	<input type="radio"/> sem escolaridade <input type="radio"/> 1º grau completo / 2º grau incompleto <input type="radio"/> 2º grau completo / 3º grau incompleto <input type="radio"/> 3º grau completo <input type="radio"/> pós graduação
Descreva o acidente, indicando o horário	<input type="text"/>
Descrição da lesão ou outra consequência resultante deste acidente	<input type="text"/>
Descrição do produto ou serviço envolvido	<input type="text"/>
Marca do Produto/Fabricante	<input type="text"/>
A vítima necessitou de atendimento médico?	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
Caso afirmativo, houve	

Produtos e Serviços

- Acessibilidade
- Acidente de Consumo: relate seu caso
- Anuência - Importação
- Arranjos Produtivos Locais - APLs
- Cesta de Alimentos e Similares
- Comissão Permanente dos Consumidores – CPCON
- Comitê Brasileiro de Regulamentação - CBR
- Documentos Necessários para Acreditação
- Documentos Orientativos sobre Certificação ISO 9001:2000
- Empresas Certificadas ISO 9001
- Empresas Certificadas ISO 14001
- Empresas Fabricantes, Importadoras e de Manutenção de Sistemas Automáticos não Metroológicos de Fiscalização de Trânsito
- Empresas Fornecedoras de Isqueiros a Gás
- Empresas Prestadoras de Serviços de Inspeção Técnica e Manutenção em Extintores de Incêndio
- Empresas Reformadoras de Pneus
- Entidades Autorizadas - ETP
- Guia de Boas Práticas de Regulamentação
- Indique! Sugestão para o Programa de Análise de Produtos
- Instaladores Registrados de Gás Natural Veicular (GNV)
- Livreto da Avaliação da Conformidade
- Pesquisa – Certificação ISO 9000
- PIF - Produção Integrada de Frutas
- Portarias de Declaração de Conformidade do Fornecedor

Introdução**Produtos Certificados****Serviços Certificados****Programa Brasileiro de Etiquetagem / Eficiência Energética****Programa de Análise de Produtos****Produtos Têxteis****Produtos Pesados e Embalados****Padronização de Produtos****Formação de Multiplicadores****Cartilhas****Coleção Educativa****Unidades Legais de Medida****Instrumentos de Medição****Sugestões para Análise de Produtos**

Produto Analisado

**Repeleto elétrico**

Dados Internacionais

Estados Unidos:

CPSC (Consumer Product Safety Commission) - www.cpsc.gov

Começou a operar em 1973. O principal objetivo é proteger os cidadãos contra os riscos de acidentes relacionados a produtos de consumo.

Atividades:

- Direciona programas de educação para o consumo;**
- Informa e educa o consumidor através da mídia;**
- Promove a elaboração de normas ou guias de segurança;**
- Cria regulamentos obrigatórios;**
- Conduz pesquisas em cima de produtos potencialmente perigosos;**
- Realiza recalls em conjunto com as empresas.**

Dados Internacionais

CPSC (Consumer Product Safety Commission)

Dados Anuais:

- ***gastos da ordem de 700 bilhões de dólares com danos à propriedade, óbitos e tratamento de vítimas (+/- 6% do PIB);***
- ***10 milhões de atendimentos médicos;***
- ***redução de 30% dos casos de vítimas de acidentes associados a produtos.***
- ***NEISS - National Electronic Injury Surveillance System: 98 hospitais, em 2005;***

Consumer Product Safety Commission - CPSC

NEISS – National Electronic Injury Surveillance System
(<http://www.cpsc.gov/neiss/completemanual.pdf>)

Ferramenta para identificar o número e severidade dos acidentes de consumo que ocorrem com consumidores e que foram tratados nas emergências dos hospitais.

Hospitais são selecionados por similaridade.

Importância do relato – Não é único - Peso é dado por similaridade com outros hospitais.

Áreas – Emergência, Centro de Trauma, Centro de Queimados e Transferência de outros hospitais.

Consumer Product Safety Commission - CPSC

NEISS – National Electronic Injury Surveillance System

Instruções para preenchimento dos dados

Data do tratamento
Número do Caso
Data de Nascimento
Idade do Paciente
Sexo
Parte do corpo Afetada
Diagnóstico
Disposição do caso
Produto mencionado

Perguntas

- **Quantas pessoas morrem por consumirem produtos e utilizarem serviços, no Brasil? Não sabemos. Ainda não é possível, no Brasil, informarmos os prejuízos econômicos e sociais causados por acidentes de consumo;**
- **Quais são os produtos e serviços mais perigosos? A informação estatística sobre a ocorrência de acidentes de consumo é um subsídio para elaboração e priorização dos Programas de Avaliação da Conformidade.**

Por que o Inmetro quer saber disto? *Veja como o uso desta informação é importante para o Inmetro.*

- ***Identificação das necessidades da sociedade em termos de programas de Avaliação da Conformidade;***
- ***Identificação das áreas prioritárias, emergenciais, que precisam ser regulamentadas.***



Atualmente a principal fonte de informação é o Plano de Ação Quadrienal do Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade

- ***Articulação com a sociedade - painéis, questionários;***
- ***Ausência de uma base estatística de dados que permita a tomada de decisão fundamentada!!!***

Principais Ações Realizadas

- ***publicação da Resolução Conmetro nº 07, de agosto de 2006, que cria o GT para elaboração de proposta de estrutura básica do Sistema;***
- ***dezembro de 2008 - aprovação no Conmetro da Estrutura básica do Sistema;***
- ***no dia 22 de outubro de 2008, o Inmetro e a Consumer Product Safety Commission - CPSC assinaram Memorando de Entendimento com a finalidade de compartilhar conhecimentos e informações para melhorar a segurança dos produtos de consumo;***
- ***reunião com a Anvisa sobre possível parceria com a Rede Sentinela.***
- ***criação de página na Internet, no sítio do Inmetro, aonde o consumidor pode fazer seu registro “Acidente de Consumo: relate seu caso”;***
- ***Inserção no site do Idec de um link para página de relatos de Acidentes.***

Principais Ações Realizadas

Ampla divulgação na mídia do tema “acidentes de consumo”.

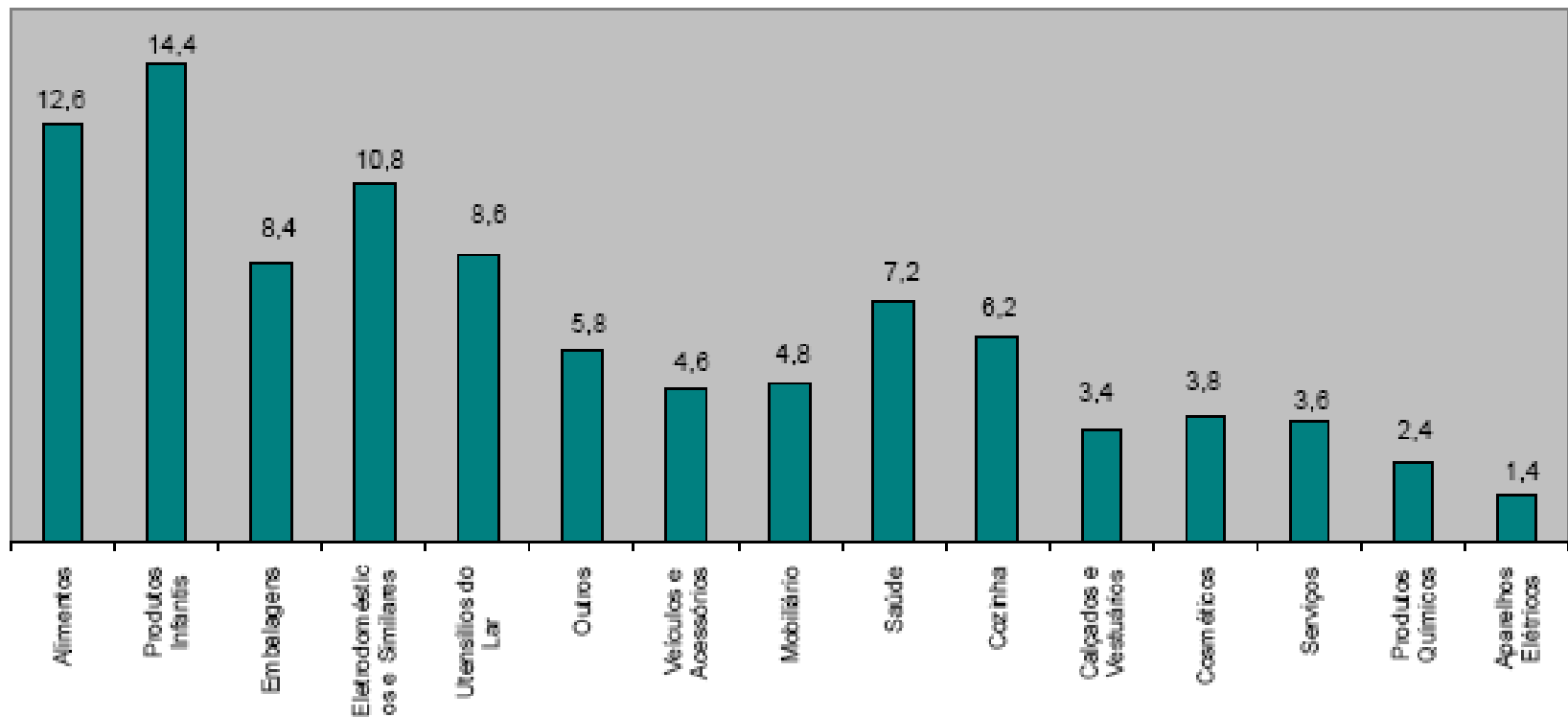
Entrevistas

- Jornal da Tarde, Diário de Pernambuco, O Globo, Correio Braziliense e O Globo on line e SBT Brasil - Setembro de 2010**
- Programa Código de barras – TV Brasil - Dia 29/10/2008**
- Radiobras - Dia 13/11/2008**
- Jornal “OGlobo” - Coluna Defesa do Consumidor - Dia 08/02/2009**
- Jornal “O Globo” – Coluna Defesa do Consumidor- 26/08/2007**
- Radiobras - 29/03/2007**
- A Voz do Brasil -- 16/03/2007**
- Programa Altineu Cortes - CNT - 23/02/2007**

Palestras

- Congresso Nacional de Direito do Consumidor – Área de Turismo
08/05/2008 – Olinda/PE**
- Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência – SBPC
08/05/2008 – Caxias – RJ**

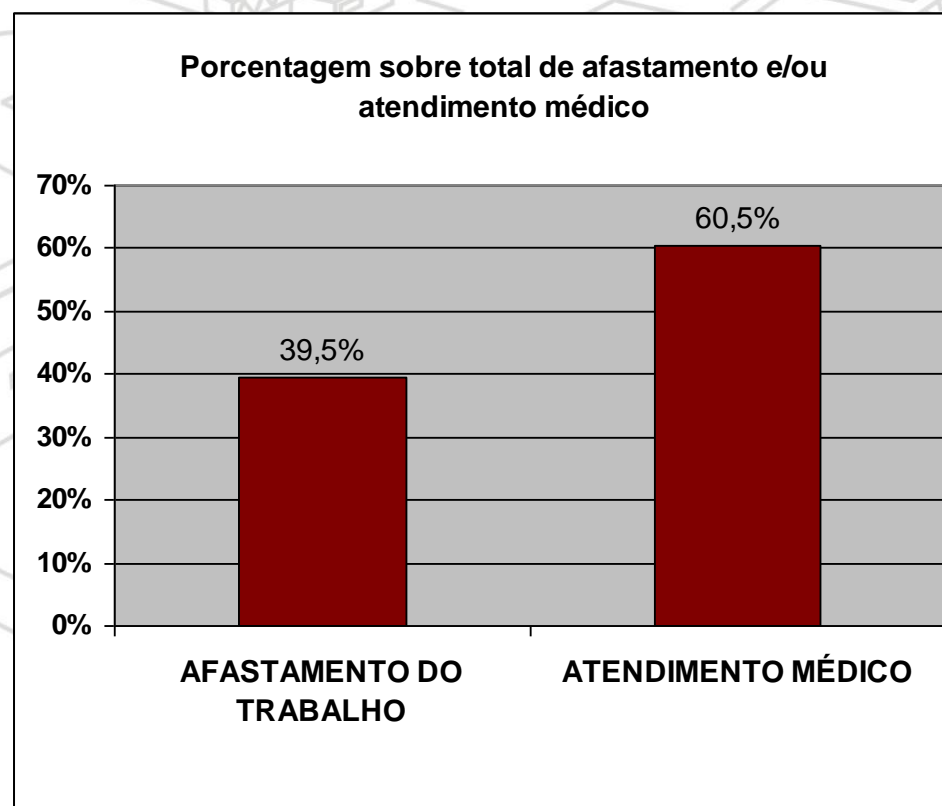
Porcentagens dos Acidentes de Consumo



- 545 relatos entre out/2006 e set/2010

Principais Resultados

Total de relatos que geraram Atendimento médico ou Afastamento do trabalho: 471



Próximas Etapas

Sistema

- ***Desenvolvimento do sistema de coleta e tratamento estatístico dos dados. O objetivo é desenvolver um sistema que permita reunir em um único ponto informações sobre acidentes de consumo, que serão coletados nos hospitais, órgãos de defesa do consumidor, sítio do Inmetro e outros.***

Convênios

- ***Estabelecer um Acordo de Cooperação entre o Inmetro e o Hospital Universitário Clementino Fraga Filho para desenvolvimento de metodologia de captação de acidentes de Consumo no ambiente hospitalar.***

Contatos

Rose Mary Maduro Camboim de Azevedo

***Coordenadora do Sistema de Monitoramento de
Acidentes de Consumo.***

rmazevedo@inmetro.gov.br

Tel: 21 3216 1010

www.inmetro.gov.br

Acidentes de Consumo: Relate seu Caso

http://www.inmetro.gov.br/consumidor/acidente_consumo.asp

www.portaldoconsumidor.gov.br