

DESDE 1949

INCA[®]

INFORMATIVO

Mococa, Setembro de 2023

Edição nº209



ISO 9001
ISO 14001

BUREAU VERITAS
Certification



COMERCIAL

15 DE SETEMBRO - DIA DO CLIENTE

O Dia do Cliente foi criado em 2003, no estado do Rio Grande do Sul, pelo empresário gaúcho João Carlos Rego, especialista em Marketing e Recursos Humanos. A data foi oficializada no mês de setembro, considerado um período fraco para as vendas no varejo físico, pois o mês é marcado por dois feriados no Estado.

Segundo Rego, o criador do projeto, "a Data foi criada para homenagear os clientes e estreitar as relações entre o comércio e os consumidores, com distribuição de brindes, promoções especiais e descontos". Sua ideia era criar uma data diferenciada onde os clientes pudessem ser homenageados, ajudando a desenvolver uma relação de fidelidade entre os consumidores e os comerciantes.

Embora oficializado inicialmente em terras gaúchas, O Dia do Cliente já é celebrado oficialmente em 14 estados brasileiros e 167 municípios.

Dia do Cliente ou Dia do Consumidor?

A confusão é bastante comum, mas é importante ressaltar que são datas diferentes. O Dia Mundial do Consumidor é comemorado em 15 de Março, e caracteriza-se pela defesa dos direitos do consumidor. A data foi oficializada mundialmente em 1985, pela Organização das Nações Unidas.

Já o Dia do Cliente, foco de nossa análise, nasceu de uma proposta com caráter promocional, mais orientada a homenagear os clientes. É essencial não confundir as datas, pois ambas exigem dedicação especial no planejamento, com propostas diferentes na essência. Por isso, é muito importante já saber a distinção para conseguir se preparar corretamente.

A importância do cliente para sua empresa

A fórmula é simples, sem cliente não há venda e sem venda não há motivo para a existência de uma empresa. Por isso você deve aproveitar essa data não somente para aumentar as suas vendas nesse dia específico, mas para fidelizar os clientes.

Isso irá criar uma afinidade entre cliente e marca que, conseqüentemente, abrirá portas para várias outras oportunidades de fazer negócio futuramente. Mostre o quanto ele é valioso para você e mantenha contato frequente.

Dia do Cliente: Interesse na data vem aumentando

Segundo pesquisa do Google, o Dia do Cliente vem crescendo muito em demanda de buscas, ou seja, vem crescendo a busca dos clientes por promoções relacionadas à data. O primeiro destaque na série histórica foi registrado em 2016, quando houve um aumento de 64% em relação ao ano anterior.

Dessa forma, podemos observar que o público apresenta alto interesse no assunto, mesmo que a data ainda não seja tão explorada pelo comércio. Nos últimos cinco anos, as buscas por Dia do Cliente cresceram ano a ano, com excessão de 2019, onde a demanda diminuiu.

Vamos falar a verdade: todo mundo adora ser mimado de vez em quando, não é? Por isso, o Dia do Cliente é uma boa oportunidade para usar o conteúdo de forma que os clientes se sintam querido pela empresa ou marca.

Nesse caso, as dicas são 3:

- Ressaltar a importância do cliente;
 - Se comunicar com proximidade usando uma linguagem mais informal e direta com as pessoas;
 - Criar posts que promovam a interação com o público.
- Aqui o ponto essencial é humanizar e aproximar.

Aqui o ponto essencial é humanizar e aproximar. Aposte em um bom relacionamento, ele é a chave para o sucesso. As pessoas gostam de encontrar o ponto humano das empresas, se sentindo próximas, rindo das mesmas coisas e consumindo conteúdos que acrescentem em algo na vida delas.

Agora a pergunta que não quer calar é: você está aproveitando o Dia do Cliente? Já definiu suas estratégias?

Fonte: Global AD



REPRESENTANTES

ANIVERSARIANTES DE SETEMBRO



Carlos Eduardo
(Rep. Parana)



Júlio
(Rep. Maranhão)

Feliz Aniversário

RECURSOS HUMANOS



6 MOTIVOS PARA APRENDER UM NOVO IDIOMA

Os idiomas podem ter um efeito surpreendente sobre a forma como pensamos e interagimos com tempo e espaço. Aprender um novo idioma possibilita ter acesso a melhores oportunidades de trabalho, imersões culturais e facilita a comunicação durante as viagens, por exemplo. Mas a ciência já comprovou que as vantagens de adquirir esse conhecimento pode ir além. Estudos conduzidos nos últimos anos mostraram que assimilar outra língua diferente da sua pode trazer benefícios cognitivos, como o desenvolvimento da memória e da atenção.

Conheça aqui seis bons motivos pelos quais você precisa aprender um novo idioma:

Desenvolver habilidades multitarefas

De acordo com uma pesquisa da Universidade Estadual da Pensilvânia, nos Estados Unidos, pessoas que falam mais de um idioma têm maior facilidade de fazer mais de uma coisa ao mesmo tempo. Segundo o estudo, essa habilidade desenvolve a capacidade de realizar várias tarefas simultaneamente, pois o cérebro se exercita entre diferentes estruturas linguísticas. Ou seja, quem sabe falar mais de uma língua consegue mudar a atenção entre dois sistemas de fala e escrita de forma mais fácil.

Fortalecer a memória no dia a dia

Aprender novos idiomas ajuda a preservar nossas memórias. É o que sugere um estudo publicado pela Academia Americana de Neurologia. Os pesquisadores descobriram que entre os voluntários do estudo, falantes de quatro ou mais idiomas apresentaram cinco vezes menos chance de desenvolver problemas cognitivos se comparado àqueles que falavam dois idiomas. Para os trilingües, a chance era três vezes menor.

Melhorar a capacidade de tomar decisões

Além de diminuir a chance de desenvolver problemas cognitivos, o processo de raciocinar em outro idioma melhora a capacidade de tomada de decisão. O estudo "The Foreign-Language Effect: Thinking in a Foreign Tongue Reduces Decision Biases", realizado pela Universidade de Chicago e publicado pelo periódico Psychological Science, aponta que esse aprendizado é responsável por diminuir inconsistências cognitivas.

Ao utilizar o idioma estrangeiro, as decisões se tornam mais sistemáticas e menos embasadas em fatores negativos, processo mental comum à língua de origem nativa.

Falar outro idioma facilita as viagens

Se aventurar por outros países e culturas se torna uma experiência mais fácil se você souber se comunicar no idioma local, não é mesmo? Conseguir dicas de onde visitar, o que fazer e onde comer pode ser muito bem-vindo, principalmente se essas dicas vierem de moradores locais.

Entender o que está sendo dito também é uma forma de se sentir mais seguro enquanto está viajando.

Conhecer pessoas e culturas de qualquer lugar do mundo

Com o desenvolvimento tecnológico cada vez mais avançado, o que está em alta são as inúmeras formas disponíveis de se conectar nas redes. Apesar da distância física e territorial, falar outros idiomas permite ter amigos e se comunicar com pessoas do mundo inteiro, além de favorecer o contato com diferentes culturas e costumes e, claro, expandir as experiências e visões de mundo.

Aprender um novo idioma abre portas no mercado de trabalho

Você já deve ter percebido que muitos processos seletivos são exclusivos para quem conhece uma determinada língua. E muitas empresas levam essa habilidade como o principal requisito na hora de selecionar um candidato.

Saber se comunicar em outras línguas lhe permite se inscrever em vagas diversificadas que oferecem melhores oportunidades de emprego, bem como, participar de processos de intercâmbio ou cursos internacionais.

Essa habilidade também pode ser a porta de entrada para estabelecer novas parcerias e acelerar o seu processo de desenvolvimento pessoal e profissional.

É hora de 'hablar'

Agora que você tem bons motivos para aprender uma nova língua, que tal dar uma chance para esse aprendizado?

Lembre-se que conhecimento é poder e com a habilidade de falar outro idioma, você se sentirá mais seguro para se conectar com outras pessoas, fazer uma viagem internacional com a tranquilidade de poder se comunicar melhor, tudo isso exercitando a capacidade natural do cérebro de se concentrar e processar novas informações.

Por Bradesco Seguros

MEIO AMBIENTE

ANÁLISE DE MATERIAL PARTICULADO

Anualmente a Metalúrgica Inca realiza, através de Laboratório externo, o monitoramento de Emissões Atmosféricas, dos lavadores de gás dos setores da Fundição e da Zincagem.

No dia 27 de julho de 2023, foi realizado a coleta das amostras pelo Laboratório HT Engenharia e Emissões Atmosféricas Ltda., empresa contratada devidamente Acreditada.

Os resultados das análises atendem às exigências normativas, estando em conformidade legal e protocolado no órgão competente.



Lavador de gás - Zincagem



Lavador de gás - Fundição

MEIO AMBIENTE

METALÚRGICA INCA REALIZA ATIVIDADES SOBRE COLETA SELETIVA NA EMEB DALVA YASBECK BOSCO

Ainda no mês de Agosto, em comemoração ao Dia dos Pais, a escola municipal EMEB Dalva Yasbeck Bosco, desenvolveu uma proposta com os alunos do Jardim 2, onde o objetivo seria parabenizar e homenagear os papais.

O trabalho coordenado pela escola, foi que cada papai e/ou responsável da criança referente ao Jardim2 fosse até a escola para contar uma história ou uma experiência, ou seja, trabalhar com as crianças de forma lúdica e comunicativa, uma interação entre pais e filhos.

Sendo assim o papai da aluna Emilly Bacin, o colaborador da INCA cerca de 25 anos, o Pedro Bacin Junior, foi realizar sua atividade junto ao Jardim 2.

A proposta lançada pelo Pedro foi levar para as crianças o conhecimento sobre a coleta seletiva, e também as boas praticas ambientais, falando, explicando para cada um deles a importância da contribuição e respeito ao meio ambiente desde pequeno, afinal os pequenos serão o reflexo de um futuro melhor.

A atividade foi realizada na manhã do dia 28 de Agosto, onde os pequenos puderem ouvir sobre a importância de cuidar do meio ambiente, e após a conversa de forma bem descontraída e animada a turminha participou de uma dinâmica, onde a proposta foi, quem realiza o descarte correto do resíduo?

O Jardim 2 depois da participação na dinâmica e o descarte correto dos resíduos, ainda ganharam um pequeno mimo. Todo este trabalho além do colaborador Pedro, esteve presente também a Flávia que esta sempre a frente de projetos ambientais e orientações sobre o descarte correto e as boas praticas ao meio ambiente.



ESPORTISTA DA INCA

EQUIPE SOCIETY DA INCA FARÁ A SUA ESTREIA EM SETEMBRO



Teve o início do 1º Campeonato de Futebol Society de Firms - 2023 no último dia 27 de agosto e neste mês de setembro a equipe da INCA unida a TORMAX fará a sua estreia.

A competição será disputada na Arena Futebol Society, localizada ao lado da Escola Nancy de Rezende Zamarian no bairro São Domingos em Mococa SP.

No total são doze equipes divididas em dois grupos:

GRUPO A: – INCA TORMAX / Pierim FC / Copromem / Rei Auto Parts / Seon / Somassey Faz. Campo Formoso

GRUPO B: – Maza / SV Tintas / Usina Ipiranga / Nutrimental / Grêmio Laticínios / Prefeitura Mococa

Equipe: INCA TORMAX

Goleiros: Rogério Oliveira / Tiago; Defensores: Pedro / João Vinícius / Luiz Flávio / Léo; Meio Campistas: Willian / Guilherme / Maicon / Tiago; Atacantes: Kairo / Wesley / Evair / Guiraldelli.

Técnico: Rogério Alexandre Franzoni

Auxiliar: Sidnei Claudino

Jogos da INCA TORMAX

10/09 - 09h - Inca Tormax X Somassey

24/09 - 08h - Inca Tormax X Pierim

08/10 - 10h - Inca Tormax X Copromem

22/10 - 09h - Inca Tormax X Seon

05/11 - 08h - Inca Tormax X Rei Auto

COLABORADORES

ANIVERSARIANTES
DE SETEMBRO



JULIO CESAR
CLAUDINO



CAIO DE
ALMEIDA



PATRICIA MARTINS
JOAQUIM MACHADO



LEANDRO
RIBEIRO ROSA



MATHEUS
BORGES PEREIRA



LUIS AMÉRICO
DAL BELLO



REGINALDO
COSTA PIZETE

Parabéns!

SEGURANÇA

TST PARTICIPOU DE PALESTRAS DO EMOC



No dia 18/07/2023 a colaboradora e técnica de segurança do trabalho Fabiana participou das palestras fornecidas pelo evento EMOC realizado pela ACI.

A primeira palestra foi "SST no eSocial - Sua empresa pode estar perdendo muito dinheiro" com Willian Britto.

Nesta palestra foi explorado a importância dos cruzamentos de informações entre os processos de uma empresa e como o poder do compliance pode ser utilizado para otimizar e evitar irregularidades. Também foi discutido o papel da inteligência artificial no fortalecimento das fiscalizações, especialmente em relação ao e-Social e aos quesitos tributários.

Já na segunda palestra foi tratado o tema: "Assédio Moral e Sexual no ambiente de trabalho, informação e prevenção" com Cristiany de Castro.

Nesta palestra, o assédio moral e sexual no ambiente de trabalho foi abordado com seriedade e objetividade sobre as consequências dessas formas de abuso;

Foram fornecidas ferramentas práticas para identificar, prevenir e lidar com o assédio; Como promover um ambiente de trabalho saudável, seguro e livre de violência.

Orientando as empresas comprometidas com a proteção e o bem-estar de seus colaboradores, visando à criação de um ambiente de trabalho seguro, respeitoso e saudável para todos.

"Foi muito gratificante participar destas palestras ampliando os conhecimentos e poder trazer para a prática do dia a dia na empresa" ressaltou Fabiana.

Por - Fabiana Nascimento



SEGURANÇA

ELETROMECAÂNICO DE MANUTENÇÃO PASSA POR RECICLAGEM DE NR10



As Normas Regulamentadoras relativas à saúde e segurança do trabalho são obrigatórias para todas as empresas.

Para minimizar o risco associado ao uso da energia elétrica em ambientes industriais, existem normas a serem seguidas e uma das mais importantes é a NR-10, que dispõe sobre a “Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade”.

A NR-10 estabelece os requisitos e condições mínimas aos profissionais que direta ou indiretamente interajam em instalações elétricas e serviços com eletricidade. Essa norma objetiva a implementação de medidas de controle e sistemas preventivos de forma a garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores.

O dever de zelar pela saúde e segurança dos trabalhadores é da empresa. No entanto, o comprometimento para que isso aconteça, deve ser de toda a equipe. Isto porque o melhor dispositivo de segurança ainda é um empregado bem treinado, atento e cuidadoso.

Além da aplicação de toda a legislação e dos mecanismos de segurança obrigatórios, é importante que todos tenham consciência de que o comportamento seguro faz toda a diferença.

Também é importante capacitar os trabalhadores para que as atividades que envolvem o manuseio da energia elétrica sejam seguras. Para tanto é realizado a reciclagem bial e no último dia 02/08/2023 o colaborador Toni Nunes de Aguiar pode se reciclar junto a vip preventiva.

Por – Fabiana Nascimento

SEGURANÇA

EMPILHADEIRISTAS PASSAM POR RECICLAGEM ANUAL



Se existe um profissional de extrema importância para o setor industrial como um todo é o operador de empilhadeira, também chamado de empilhadeirista.

O que ele faz é armazenar, movimentar e transportar as cargas dentro da empresa. No caso da chegada de matérias-primas, por exemplo, é ele quem as recebe. Já no caso de despacho de itens, é ele quem leva os produtos finalizados até os caminhoneiros.

Justamente por isso, também seria um erro pensar que se trata de uma função que a pessoa pode aprender no improviso, ou “vendo outro fazer”. Na verdade, é preciso ter uma formação técnica específica, um curso de qualificação profissional.

Esse preparo ocorre em instituições de ensino que vão muito além de conceitos como diferenciar os tipos de equipamentos (como a empilhadeira diesel ou a movida a gasolina). Até porque, é preciso também praticar durante várias horas.

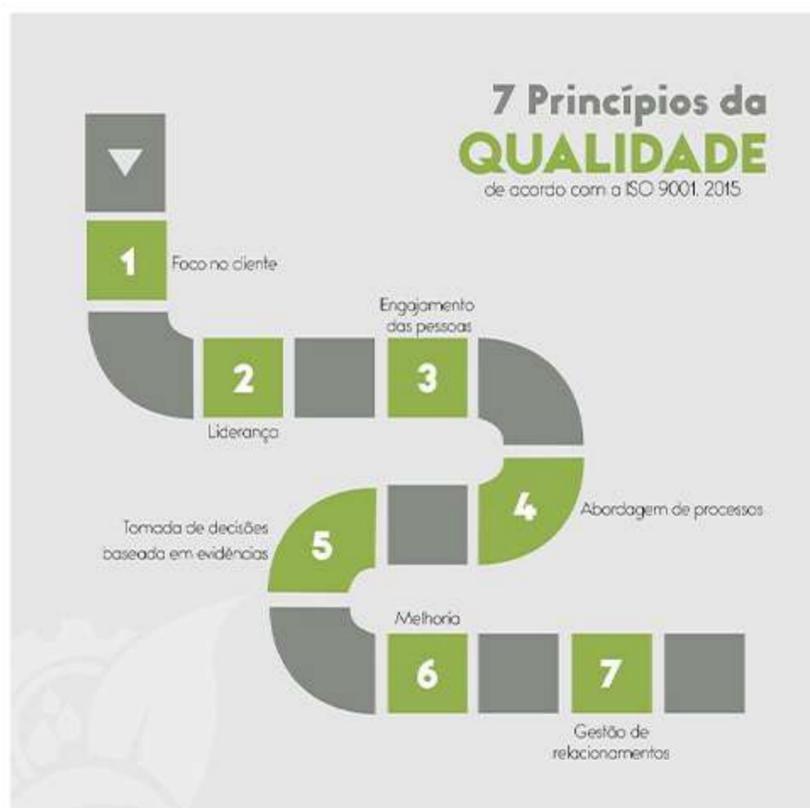
O mais bacana é que essa formação pode ser continuada e melhorada no decorrer do tempo, portanto é sempre útil ler sobre o assunto. Prova disso é a existência do curso de reciclagem para operador de empilhadeira e os operadores realizam anualmente.

No dia 03/08/23 foi realizado a reciclagem com os empilhadeiristas da empresa pela vip preventiva.

Por – Fabiana Nascimento

QUALIDADE

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.



Foco no cliente

Quando a gente pensa em Qualidade, sempre virão várias definições e visões distintas. O que muita gente não sabe é que Qualidade não é uma palavra sozinha, ela deve ser acompanhada de uma pergunta: Qualidade pra quem? Quando você pensa dessa forma, fica muito mais fácil imaginar o que é Qualidade.

Todo Sistema de Gestão da Qualidade busca intensificar o foco no cliente com o objetivo de aumentar sua satisfação. Isso tem que ficar muito claro para toda empresa em tudo o que ela fizer, nas mínimas atividades. Os colaboradores devem saber da importância que possuem ao realizarem suas atividades, e como isso impacta na satisfação dos clientes. Esse hábito começa a se tornar real quando é conduzido pela liderança, o que nos leva ao próximo princípio.

Liderança

É importante entender que liderança não se trata apenas de cargos gerenciais ou de pessoas que estão à frente de equipes, mas é quem toma atitude de liderar mudanças, ações e resultados. Se seus gerentes não lideram a Qualidade, possivelmente seu SGQ vai falhar, simplesmente porque eles não trabalharam para engajar as pessoas no seu projeto. Um exemplo disso é: se um novo colaborador entra na organização e seu líder direto não fala sobre Qualidade, como ele vai saber que a Qualidade é importante na organização?

Engajamento das pessoas

Quando você tiver líderes da Qualidade na sua organização, pessoas que conversem sobre isso e que em cada atividade e resultado apontem uma relação direta com a Qualidade, ficará mais nítido o porquê ela é importante e tem que funcionar. Imagine que a produção esteja engajada num projeto de aumentar a produtividade. Se ela conseguiu obter o resultado desejado através de práticas da Qualidade, isso será um incentivo para outros departamentos acreditarem que aquilo funciona, e aí você começa a encontrar caminhos para padronizar a Qualidade.

Tomada de decisão baseada em evidências

Monitorar e medir os processos é uma atividade que deve ser feita continuamente... por todos! Analisando evidências e números você verá o que está falhando ou o que não está dando o resultado que deveria dar. É muito divertido fazer análises com base em opiniões pessoais, e com certeza, a experiência é muito válida nesse sentido. Mas ainda acredito que Deming tinha algum motivo para dizer "eu acredito em Deus, para o resto quero ver fatos e dados".

Melhoria

"O que pode ser medido, pode ser melhorado!" (Peter Drucker)
O que você deve analisar para melhorar? Para quem deve melhorar? É mais fácil analisar a resposta dessas perguntas quando se tem os outros princípios realizados.

Uma das filosofias da Honda é: "um dos motivos pelos quais nossos clientes estão sempre satisfeitos é porque nós nunca estamos". Se você quer que o seu SGQ cumpra o objetivo de satisfazer clientes, você precisa dormir e acordar pensando em melhorar. As melhorias são essenciais para conseguirmos gerir pessoas e processos.

Gestão de relacionamentos

Um dos nossos leitores do Blog da Qualidade nos trouxe uma pergunta que se encaixa aqui: Um produto produzido totalmente de acordo com o pedido do cliente e, posteriormente devolvido para ser refeito porque o cliente não disse uma especificação, pode ser considerada uma Não Conformidade? Claro que sim. Houve uma falha no processo de comunicação e na gestão de relacionamento entre os processos. Caso houvesse a interação adequada entre todas as partes interessadas e etapas do processo, não haveria esse problema! Essa é a importância de gerenciarmos os relacionamentos entre processos, pessoas, organizações, etc.

Foco no Cliente tem a ver com liderança. A liderança envolve o engajamento das pessoas, este engajamento aborda todos os processos. Abordar os processos torna possível tomar decisões baseando-se em evidências. Com essas evidências, dá pra melhorar... e melhorar muito! Quando tudo isso estiver acontecendo, você deve se preocupar somente em gerenciar os relacionamentos.

Imagine um tabuleiro em que todas as peças são interligadas e dependem umas das outras para poderem seguir em frente e andar para a "próxima" casa. Então, assim é que o Sistema de Gestão da Qualidade deve funcionar.

Fonte: Blog da Qualidade