

DESDE 1949

INCA[®]

INFORMATIVO

Mococa, Julho de 2023

Edição nº207



ISO 9001
ISO 14001

BUREAU VERITAS
Certification



COMERCIAL

E QUANDO NÃO TEMOS O MENOR PREÇO, A MELHOR TAXA OU O MELHOR PRAZO?

O mundo mudou e os diferenciais não podem se resumir a preço baixo, taxas, descontos vantajosos e prazos flexíveis.

Não estamos mais no mundo da venda transacional, embora muitos mercados, especialmente commodities vivam deste conceito, de volume e escoamento de estoque, no menor nível de lucratividade possível.

No entanto, já passou da hora de aprendermos a nos posicionar pelo valor, pela ética, pela qualidade da entrega e do resultado que proporcionamos aos nossos estimados e exigentes clientes.

O vendedor que não sabe se colocar como peça fundamental na geração de valor para seu negócio, viverá como um reles atendente e, note que atender é o principal elemento da venda, mas entender é o que sustenta tudo isso.

Os motivos, permissões e razões de uma compra não passam pelo lado palpável da compra. O cliente escolhe um produto ou especialmente, um serviço e, pelo sentimento de confiança e prazer que ele tem ao fazer negócio com você. Por isso, não podemos pensar que uma proposta de valor termina na página em que escrevemos o preço, condições comerciais, prazos, etc.

Revise a forma como se apresenta.

Procure ter pelo menos 10 coisas intangíveis para falar nos primeiros momentos que abordar o cliente (tranquilidade, produtividade, economia, satisfação pessoal, crescimento em lucratividade, agilidade, capacidade de gerenciamento maior, status, etc).

Aumente seu poder pessoal e sua preocupação em analisar bem o que o cliente espera:

Pratique de forma muito assertiva as perguntas inteligentes e abertas antes de elaborar uma proposta ou fazer uma apresentação. Mesmo os clientes mais afoitos, precisam te revelar muitas coisas antes de saber o quanto vale (não o quanto custa).

Lembre-se que preço é o que a gente paga, mas valor é o que a gente leva.

O melhor da venda é o significado de compra. O que significa isto para você? É uma pergunta que adoro fazer para meus clientes.

Crie uma proposta B sempre que estiver a frente de um cliente muito exigente e seletivo. Não deixe que ele procure uma segunda solução no mercado.

Estrategistas não deixam o cliente sem o poder de escolha, mas se colocam como a melhor escolha.

Podemos até nem ter o menor preço, e não queremos ser vistos assim, porque entregamos resultado. Quanto vale para você, caro cliente, ter o resultado que espera, com a confiança e qualidade que comprovadamente iremos lhe proporcionar?

Pense nisso, muito sucesso!
Por : Marcelo Ortega

REPRESENTANTES

ANIVERSARIANTES DE JULHO



Henrique
(Rep. Alagoas)



Marco Grajau
(Rep. Rio de Janeiro)



Feliz Aniversário

RECURSOS HUMANOS



LIDERANÇA: SAIBA COMO ESTIMULAR SEU TIME.

A liderança é uma característica essencial para o crescimento profissional. Além de ser valorizada no mercado de trabalho e abrir portas para boas vagas, é uma habilidade que pode ser desenvolvida com estudo e prática. Se você quer saber como aperfeiçoar esse know-how em outra pessoa, veja as dicas a seguir.

Características que todo líder deve ter

O líder é um profissional admirado em uma empresa, visto como referência. Ele faz com que os outros se sintam motivados e inspirados para crescer profissionalmente, pois somente um líder é capaz de formar outros líderes, e o aprendizado começa pelo exemplo.

Para estar nessa posição, é necessário ter algumas características que vão ditar como é o seu relacionamento no ambiente de trabalho e ajudar na hora de estimular outros membros da equipe:

- paixão pelo que faz;
- facilidade em se comunicar;
- paciência e equilíbrio em momentos difíceis;
- disciplina na rotina e com as entregas;
- boa adaptação a mudanças;
- empatia;
- preocupação com o bem-estar do próximo.

Dicas para estimular a liderança em seu time

Estimular a liderança na equipe faz com que os profissionais cresçam, tornem-se mais responsáveis e autogerenciáveis, melhorando a performance e o nível das entregas. Veja algumas dicas de como ajudar o seu time a ter uma visão de líder.

Incentive o estudo constante

A capacitação é um dos caminhos para alcançar posições melhores de trabalho, inclusive a liderança. Se a sua equipe quer crescer e desenvolver essa habilidade, incentive o estudo: cursos, palestras, treinamentos, MBA e tudo o que for necessário para ampliar os conhecimentos.

Defina um foco e vá em frente

Se você vai estimular uma pessoa da equipe, é essencial entender aonde ela quer chegar, pois só assim você vai conseguir traçar um caminho para que ela alcance os objetivos e possa dar o melhor pela empresa. Estabeleça metas e dê desafios para que ela se sinta estimulada.

Tenha disciplina e organização

Além de dar o exemplo, ao ensinar, um líder deve mostrar a importância de manter a disciplina e a organização. Isso significa que você deve realmente vestir a camisa da empresa e dar o seu melhor, respeitando as normas e os horários estabelecidos e garantindo a qualidade das atividades entregues.

Saiba ouvir as pessoas

Uma das características essenciais em um líder é saber ouvir as pessoas do time e entender os seus pontos de vista, ajudando quando necessário. Na hora de estimular uma pessoa da equipe, é importante mostrar a ela que um líder deve se preocupar com o bem-estar de todos.

Valorize a equipe e celebre pequenas conquistas

Não importa se a vitória é pequena, ela deve ser celebrada. Um bom líder valoriza os profissionais que estão ao seu lado e comemora cada vez que uma atividade é concluída ou uma pequena conquista é alcançada. Incentive essa parceria na equipe e a valorização entre os colegas.

Respeite as pessoas integralmente

Uma das regras para a saúde e o desenvolvimento de qualquer equipe é o respeito. Se um líder quer motivar os demais, esse é o caminho certo. Incentive os colaboradores a terem empatia com o próximo e respeitem a opinião alheia se quiserem crescer como líderes.

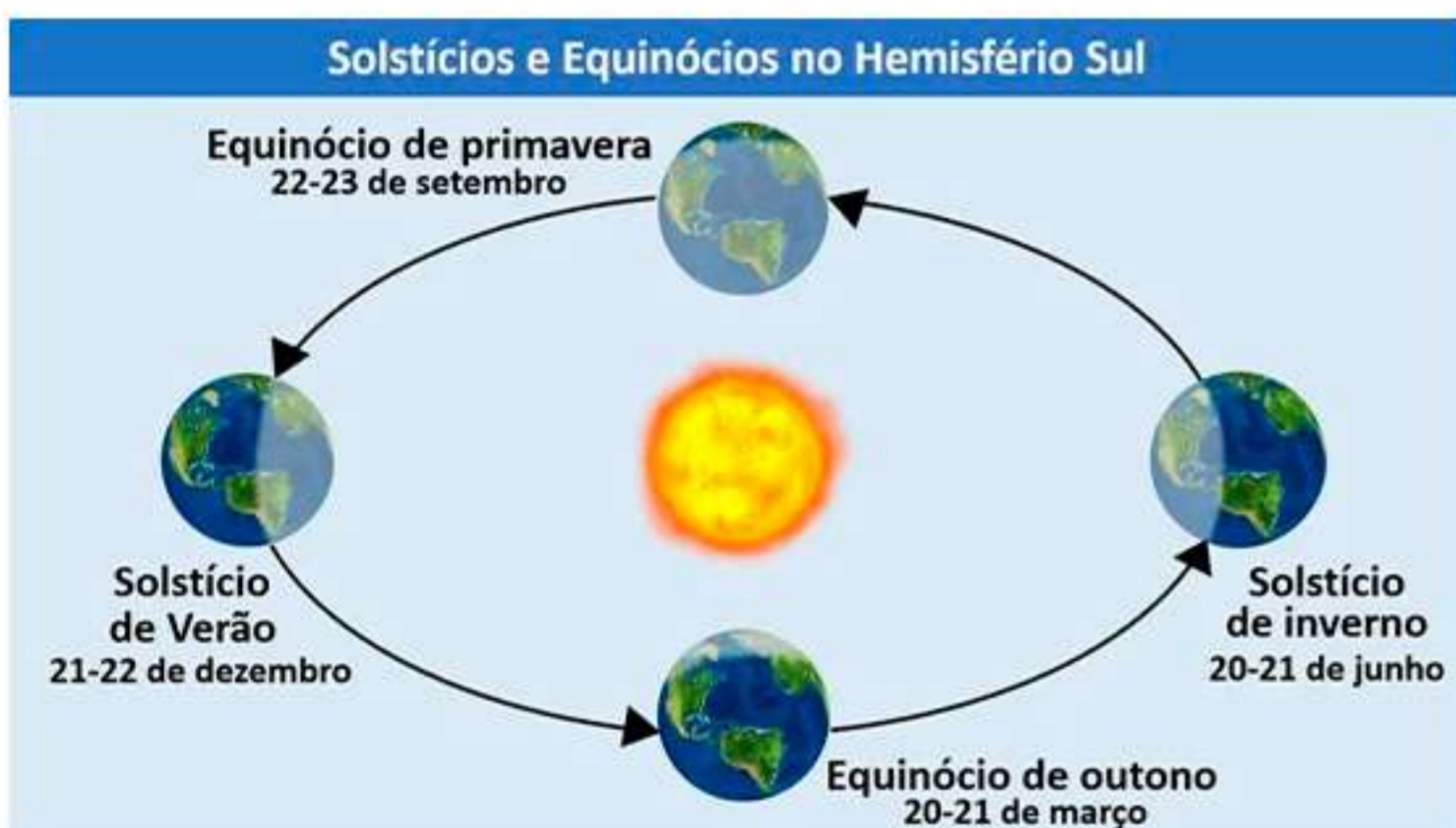
MEIO AMBIENTE

SOLSTÍCIO E EQUINÓCIO

O solstício e o equinócio são fenômenos astronômicos que acontecem quatro vezes no ano e registram o início das estações.

Esses fenômenos estão relacionados com a incidência desigual dos raios solares na Terra por causa do movimento de translação e rotação do planeta, além da sua inclinação.

Nos solstícios, o planeta está em sua inclinação máxima e um dos hemisférios recebe maior incidência de luz solar. Nos equinócios, os hemisférios estão perpendiculares ao Sol e os raios solares atingem o planeta com a mesma intensidade.



No Hemisfério Sul, onde o Brasil está inserido, os eventos no ano de 2023 ocorrem em:

Equinócio de outono: 20 de março às 18h25
Solstício de inverno: 21 de junho às 11h58
Equinócio de primavera: 23 de setembro às 03h50
Solstício de verão: 22 de dezembro às 00h27

Translação é o movimento que a Terra faz em torno do Sol durante pouco mais de 365 dias e a rotação é o movimento em torno do próprio eixo durante aproximadamente 24 horas. Conforme a Terra se move, somando ao fato de que ela é inclinada, há épocas em que um dos hemisférios recebe mais luz solar do que o outro.

Assim, quando acontece o solstício de verão no Hemisfério Sul, acontece o solstício de inverno no hemisfério norte. Por isso, quando é verão no Brasil (que está no Hemisfério Sul) é inverno nos Estados Unidos (que estão no Hemisfério Norte). O mesmo ocorre com os equinócios: quando é primavera no Hemisfério Sul, é outono no Hemisfério norte e vice-versa.

Solstício

A palavra solstício significa "sol parado". Ela vem do latim e é formada pela junção de sol e de sistere, que significa "ficar parado".

Neste evento astronômico, o planeta está com uma inclinação de 23,5° e, por isso, os raios solares estão em direção à linha dos trópicos.

Nos solstícios, o hemisfério que recebe maior incidência de raios solares é o que entra no verão. É o chamado solstício de verão, que ocorre no mês de dezembro no Hemisfério Sul, pois os raios solares estão em direção ao Trópico de Capricórnio.

O hemisfério que recebe menor incidência de raios solares é o que entra no inverno e seu início é marcado pelo solstício de inverno, que no hemisfério sul acontece no mês de junho, quando os raios solares incidem sobre o Trópico de Câncer.

No dia em que acontece o solstício de verão ocorre o dia mais longo do ano. No dia em que acontece o solstício de inverno é o contrário, pois ocorre a noite mais longa do ano.

Conforme os dias vão passando, a duração do dia e da noite mudam. É por esse motivo que no início do verão demora mais para escurecer, pois os dias são maiores, enquanto no início do inverno anoitece mais cedo, pois as noites são maiores.

Equinócio

A palavra equinócio significa "noite igual ao dia". Ela vem do latim e é formada pela junção de equi, que significa "igual", e nocio, que significa "noite".

No equinócio, o Sol incide sobre a linha do equador, ou seja, na linha imaginária que divide o globo em dois hemisférios, de modo que nenhum dos hemisférios recebe mais ou menos Sol, como acontece nos solstícios.

No equinócio de primavera, que ocorre no mês de setembro para o Hemisfério Sul, a noite e o dia têm a mesma duração. Os dias começam a aumentar aos poucos, até que chega o solstício de verão, em que ocorre o dia mais longo do ano.

O equinócio de outono marca o início da estação no mês de março no Hemisfério Sul. Com o passar do tempo, os dias começam a ficar mais curtos até que as noites que tornam mais longas pela chegada da estação posterior, que é o inverno.

Datas dos solstícios e equinócios

As datas dos solstícios e equinócios são móveis, podendo acontecer nos seguintes dias:

Equinócio de outono: 20 ou 21 de março
Solstício de inverno: 20 ou 21 de junho
Equinócio de primavera: 22 ou 23 de setembro
Solstício de verão: 21 ou 22 de dezembro

No Brasil, e no restante do Hemisfério Sul, o início das estações ocorrerá em:

	Equinócio de outono	Solstício de inverno	Equinócio de primavera	Solstício de verão
2022	20 de março às 12h33	21 de junho às 06h14	22 de setembro às 22h04	21 de dezembro às 18h48
2023	20 de março às 18h25	21 de junho às 11h58	23 de setembro às 03h50	22 de dezembro às 00h27
2024	20 de março às 00h06	20 de junho às 17h51	22 de setembro às 09h44	21 de dezembro às 06h21
2025	20 de março às 06h02	20 de junho às 23h42	22 de setembro às 15h19	21 de dezembro às 12h03

Fonte: todamateria.com.br/solsticio-equinocio/

MEIO AMBIENTE

DIA DO MEIO AMBIENTE



Colaborador participa do plantio de mudas em comemoração do Dia do Meio Ambiente!

Paulo Renato Vitório, colaborador da Metalúrgica Inca há 28 anos, participou do plantio de mudas em comemoração ao Dia do Meio Ambiente. E compartilhou conosco sua paixão e respeito pelo Meio Ambiente!

"Herdei do meu pai o gosto pela apicultura e, por isso, sou apicultor por hobi. É do conhecimento de todos que as abelhas são responsáveis pela polinização de mais de 70% de todas as plantas existentes em nosso planeta, daí a importância de preservarmos o meio ambiente! É nele que se encontra todos os recursos naturais para nossa sobrevivência e das abelhas pois, sem elas, todas as formas de vida do nosso planeta poderão acabar!"



Durante o mês de junho realizamos o diálogo de segurança com o objetivo de conscientizar a respeito da importância de preservar os recursos naturais e promover atividades de proteção e preservação do meio ambiente, e alertar sobre os perigos de negligenciarmos a tarefa de cuidar do mundo em que vivemos.

Cada vez mais se faz necessário o cuidado e a atenção com o meio ambiente. O desequilíbrio provocado pela devastação de recursos naturais está colocando em risco, não só espécies animais e vegetais, mas a sobrevivência do próprio homem no planeta. Uma das formas de revertermos esta situação é o reaproveitamento de materiais recicláveis, evitando uma maior extração de recursos e diminuindo o acúmulo de lixo nas áreas urbanas. Foi muito proveitoso nosso bate papo, onde os funcionários interagiram e foi falado sobre o desperdício dos copos descartáveis em nossa empresa incentivando cada um a trazer sua própria garrafinha contribuindo assim com o meio ambiente!" (Fabiana Nascimento - técnico de segurança).

Por Flávia Garcia

ESPORTISTA DA INCA

ESPORTISTAS DA INCA ESTÃO DISPUTANDO O CAMPEONATO AMADOR DE MOCOCA 2023



Está sendo disputado o Campeonato Amador de Futebol na cidade de Mococa e três Esportistas da INCA estão defendendo a forte equipe da COHAB II FC que está na 1º colocação da competição ao lado do SANTA ROSA FC com 12 pontos.

Os esportistas são o goleiro ROGÉRIO MORAES, o zagueiro JOÃO VINÍCIUS e o meio campista WILLIAN BARBOSA. A equipe está bem estruturada, inclusive com trabalho de academia para os atletas.

No passado, o goleiro ROGÉRIO chegou a enfrentar equipes como o SÃO PAULO e o GUARANI, quando defendia o MENINOS DE OURO sob o comando do saudoso GILMAR JUSTINO DIAS (MOCOCA); o zagueiro JOÃO defendeu as escolinhas do DERLA com o Professor JOÃO CARLOS (MISTURA); e o meio campista WILLIAN defendeu equipes como o PRIMAVERA – INDAIATUBA e o PALMEIRINHA - PORTO FERREIRA no Campeonato Paulista das categorias de base.

Estamos na torcida por vocês!!!

Por: Devilson Pereira

COLABORADORES ANIVERSARIANTES DE JULHO



Monica da Silva
Martins Lemes



Felipe Elias
Guilherme



Lucas Donizete
Miguel



Fabiana Afonso
do Nascimento Ribeiro



Sergio Henrique
Rita



Guilherme Augusto
Cosentino



Thaiza Cristina
Silva



Eliseu Candido



Renan Alves
Pereira



Edis Monteiro
Bernardes

Parabéns!

SEGURANÇA

BRINCADEIRAS INADEQUADAS 1.1

Primeiro vamos definir o que são brincadeiras:

É muito importante que tenhamos claro o que são as brincadeiras. E como elas se diferenciam de atividades recreativas ou corporativas.

Por exemplo, existem algumas empresas que possuem quadras de futebol, mesas de ping pong e outros estímulos recreativos. Nesses casos, quando essas atividades são praticadas, não estamos chamando de brincadeiras. Além disso, existem alguns momentos onde a empresa incentiva recreações, como é o caso das SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho) por exemplo.

Em todas essas situações, a empresa está estimulando as práticas recreativas. Portanto, não é a isso que refiro quando falamos de brincadeiras. Nessas situações as atividades são saudáveis e acontecem dentro de condições controladas ou pré-estabelecidas pela empresa.

O que estamos chamando de brincadeiras são atividades informais e descontraídas que ocorrem entre os colegas durante o expediente. Elas podem variar desde piadas e brincadeiras leves até práticas mais elaboradas, como pegadinhas ou zombarias.

Óbvio que nem todas as brincadeiras são um problema. Um pouco de humor e descontração sempre pode ajudar nos ambientes de trabalho, deixando o clima mais leve.

O problema surge quando atravessamos a linha, quando ultrapassamos os limites do respeito e da profissionalidade. E vale lembrar que essa linha não é muita clara. Portanto todo cuidado é pouco.

Exemplos de brincadeiras consideradas problemáticas: comentários depreciativos, piadas ofensivas com base em gênero, raça ou religião, comentários com base em aspectos pessoais, práticas que causem desconforto ou humilhação para um ou mais membros da equipe.

Brincadeiras saudáveis estimulam a camaradagem, o relaxamento, um clima mais leve, o espírito de equipe, etc. Elas costumam ser leves e não comprometem o bem-estar emocional dos colaboradores.

Já as inadequadas geram hostilidade, diminuem a motivação e atrapalham o relacionamento interpessoal. Em geral, possuem elementos discriminatórios ou de assédio.

Efeitos negativos das brincadeiras inadequadas

Agora que já defini melhor o que estamos chamando de brincadeiras, vamos avançar no nosso DDS. Nesse tópico vamos analisar os efeitos negativos das brincadeiras inadequadas no ambiente de trabalho. Veremos também como elas podem ter uma série de efeitos negativos que afetam tanto os trabalhadores e, por consequência, a empresa como um todo.

Problemas de relacionamento

Relacionamentos saudáveis e colaborativos são essenciais para o bom funcionamento de uma equipe. Brincadeiras inadequadas podem criar ou agravar conflitos entre colegas de trabalho. Dessa forma, ocorre uma piora no ambiente de trabalho. Algumas pessoas vão se sentir excluídas ou ofendidas, gerando um clima de tensão e falta de cooperação.

Impacto na saúde mental

Hoje em dia falamos muito de saúde mental, isso é inegável. E esse é um dos pontos onde as brincadeiras inadequadas podem ter um impacto significativo. Piadas depreciativas, comentários ofensivos ou práticas humilhantes vão gerar estresse e ansiedade, podendo agravar casos de saúde mental. Não podemos negar que saúde e bem-estar são parte integrante de um ambiente de trabalho produtivo.

Queda na produtividade

Brincadeiras inadequadas vão drenar tempo e energia que poderiam ser direcionados para projetos empresariais.

Quando elas ultrapassam o limite saudável, os colaboradores podem se distrair acima do que seria desejável. Logo, haverá perda de foco, atrasos com consequente queda na produtividade em geral.

É importante que os líderes e gestores estejam atentos aos efeitos negativos das brincadeiras inadequadas e tomem medidas para preveni-las.

O problema da discriminação e do assédio

Nos dias de hoje o tema do assédio nos ambientes de trabalho é muito debatido. E existe uma forte correlação entre esse tema e o problema das brincadeiras inadequadas.

Um tipo bastante preocupante de brincadeira inadequada é aquela que possui conotação discriminatória ou de assédio. Essas brincadeiras são as mais prejudiciais porque violam os princípios fundamentais de respeito, igualdade e dignidade.

Exemplos clássicos destas brincadeiras são aquelas que se fundamentam em características pessoais, como gênero, raça, religião, orientação sexual, deficiência física, entre outros. Elas se focam em estereótipos negativos, reforçam preconceitos e criam um ambiente de exclusão. Nesses casos os "alvos" das brincadeiras podem vir a se sentir inferiorizadas ou agredidas.

Por exemplo, piadas sexistas, raciais ou homofóbicas são exemplos de brincadeiras discriminatórias. Essas atitudes podem causar desconforto e constrangimento para as pessoas afetadas e podem contribuir para a criação de um ambiente de trabalho tóxico e hostil. É fundamental destacar que atitudes discriminatórias e de assédio são passíveis de criminalização. Existem diversas legislações hoje em dia, o que pode trazer consequências legais sérias para a empresa, incluindo ações judiciais. Sem falar dos danos à reputação quando esses casos chegam na mídia.

As empresas têm a responsabilidade de criar uma cultura organizacional que rejeite qualquer forma de discriminação ou assédio. Isso requer a implementação de políticas claras que proíbam tais comportamentos, bem como a promoção de treinamentos e programas de sensibilização.

Educar os funcionários sobre a importância do respeito mútuo e da igualdade no local de trabalho é uma das etapas para reduzir o problema. Agora que já entendemos melhor o que são as brincadeiras inadequadas, vamos avançar e começar a pensar no que pode ser feito para controlar o problema.

SEGURANÇA

BRINCADEIRAS INADEQUADAS 1.2

O papel de líderes, gestores e profissionais SST

Não podemos negar que líderes, gestores e profissionais SST desempenham um papel crucial na promoção de um ambiente de trabalho profissional e livre de brincadeiras inadequadas.

Para compactar, vou me referir apenas a líderes daqui em diante.

Vejamos quais são os papéis que podem ser desempenhados pelos líderes para reduzir o problema das brincadeiras inadequadas.:

Criar diretrizes e políticas

Os líderes podem criar políticas e diretrizes claras. Por exemplo, definido quais brincadeiras são aceitáveis ou não. Deve-se deixar claro quais possuem conotação discriminatória ou de assédio moral ou sexual. Essas políticas devem ser comunicadas de maneira clara e ampla para todos os funcionários, para que todos estejam cientes dos limites.

Promover uma cultura de respeito

Os líderes têm o papel de promover uma cultura organizacional que valorize o respeito mútuo, a diversidade e a inclusão. Eles devem enfatizar a importância de tratar todos os membros da equipe com dignidade e profissionalismo. Isso requer a promoção de um ambiente onde as diferenças são valorizadas e onde todos se sintam seguros e respeitados.

Comunicação aberta

Os líderes devem incentivar a comunicação aberta, rápida e transparente entre os membros da equipe. Isso inclui a criação de um ambiente em que os funcionários se sintam à vontade para expressar preocupações ou relatar situações de brincadeiras inadequadas sem medo de retaliação. Os líderes devem estar disponíveis para ouvir e agir prontamente quando surgirem questões relacionadas a brincadeiras inapropriadas.

Treinamentos e sensibilização

Os líderes devem investir em treinamentos regulares sobre diversidade, igualdade e respeito no local de trabalho. Esses treinamentos ajudam os funcionários a entenderem as consequências das brincadeiras inadequadas e a desenvolverem habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal saudáveis. Os líderes também devem se engajar nesses treinamentos e demonstrar seu compromisso pessoal com um ambiente de trabalho onde há respeito.

Colocando em prática

Parabéns por ter chegado até aqui nesse DDS sobre brincadeiras inadequadas nos ambientes de trabalho. Agora é hora de colocar em prática ações concretas para controlar o problema.

Nesse quesito, umas das coisas mais importantes é não demorar para agir quando detectar um problema. Quando forem comprovadas situações de brincadeiras inadequadas, os líderes devem agir de forma imediata e decisiva.

Os líderes devem investigar adequadamente as denúncias e quando necessário tomar as medidas disciplinares apropriadas. E mais, devem acompanhar as medidas para garantir que foram implementadas. Ao demonstrar que a empresa leva a sério a questão das brincadeiras inadequadas, os líderes estabelecem um tom claro de que tais comportamentos não são tolerados.

Como referi anteriormente, as ações práticas passam por treinamento, políticas, criação de canais de denúncias, investigação e medidas corretivas.

Espero que esse DDS contribua para tornar o seu ambiente de trabalho mais agradável, onde as brincadeiras são sadias e contribuem para um clima mais prazeroso.

Fonte: <https://www.ddsonline.com.br/comportamento/brincadeiras-demais-atrapalham/>

QUALIDADE

RECICLAGEM DE AUDITORES INTERNOS



No dia 02 de Junho realizamos internamente um treinamento de requalificação dos auditores da empresa.

A realimentação com as informações de gestão, técnicas, métodos adequados são importantes, o sistema de gestão da empresa é amadurecido e tem como seu foco principal atender aos critérios determinados pela normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Durante a realização do treinamento abordamos os critérios planejados na norma, aplicando exemplos da prática do dia a dia, principalmente durante a realização de auditorias.

A condução do trabalho foi realizada por mim, Regilene juntamente com o Luis, porém o diferencial aplicado durante nossa reciclagem, foi que todos os auditores internos relataram suas experiências, visões explicando os conceitos de auditoria, tivemos vários critérios discutidos, tais como histórico de auditoria, visões futuras, padronizações, abordagem de processos internos, entre outros.

Abaixo listarei os tópicos usados por cada auditor durante suas explicações:

- Regilene Araújo (RSA) apresentação de slides aplicando os 07 conceitos básicos para realização de uma auditoria.

- Pablo Silva (PGS) abordou sobre os processos, integração de mais auditores internos, amadurecimento da equipe.

- Devilson Pereira (DPP) falou sobre o conceito histórico de auditoria, onde tudo deu inicio.

- Flávia Garcia (FGS) explicou sobre as abordagens de processos, condução da auditoria.

- Patricia Vieira (PFV) tratou sobre o planejamento interno da auditoria.

- Paulo Vitorio (PRV) falou sobre a importância de manter os requisitos do SGI, destacou sobre o comprometimento da equipe de trabalho.

- Pedro Bacin Jr (PTB) enfatizou sobre as orientações, treinamento a importância da integração dos colaboradores.

- Luis Dal Bello (LAB) explicou sobre o comportamento, realizando testes e avaliando junto com a equipe, abordando as tratativas adequadas em diferentes situações.

A dinâmica do trabalho desenvolvido foi visto com bons olhos por todos os auditores internos, comentários e feed back realizados por cada um após a reciclagem desenvolvida.

A validação do nosso sistema de gestão é sempre vista durante nossas próprias auditorias externas, o bom trabalho realizado internamente é sempre destacado no sucesso das nossas auditorias de recertificação e manutenções periódicas.

