



ISO 9001  
ISO 14001

**BUREAU VERITAS**  
Certification



**INFORMATIVO**

# INCA 70

Metalúrgica Inca Ltda ANOS 1949-2019

Mococa, Janeiro de 2020

Edição nº 165

## Metalúrgica Inca promove a 26ª edição da SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes



**Equipe LARANJA conquistou o VII Campeonato Interno de Futebol da Metalúrgica INCA**



*Página 14*

### O que 2020 reserva para a sua empresa?

*Páginas 8 e 9*

Saiba o que são os alimentos transgênicos e quais os seus riscos

*Páginas 10 e 11*

Festa de confraternização entre os funcionários

**Segurança**

# Metalúrgica Inca promove a 26ª edição da SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes

*Por Fabiana Nascimento Ribeiro*

A nossa SIPAT aconteceu de 16 à 21/12/2019, sendo um evento com várias palestras, atividades e conscientizações, visando interagir e envolver os colaboradores na importância do seu bem-estar e de sua família, bem como contribuir mais ainda para o desenvolvimento da percepção de risco, e consequentemente prevenir acidentes. Foi uma

semana especial!!! Porém é necessário que continuemos focados na Segurança do Trabalho diariamente.

A vida não tem preço, é nosso maior valor, e na SIPAT podemos reavaliar nossas atitudes no dia a dia de trabalho e verificar o que podemos fazer para melhorar nossa percepção de risco rumo ao desafio do acidente ZERO.

O espírito de equipe é nosso melhor aliado quando praticamos o

cuidado genuíno ativo porque todos são beneficiados! Sem esquecer o meio ambiente, o planeta que vivemos, vamos zelar pela sua preservação!

Este ano também a CIPA pensando na responsabilidade social e gestos de solidariedade realizou arrecadação de alimentos não perecível e produtos de higiene e limpeza para doar as entidades.

Acompanhe as fotos e acontecimentos de todo o evento da SIPAT:

**No dia 16 de dezembro, a Metalúrgica Inca deu início à 26ª Semana SIPAT, com o hasteamento da bandeira da CIPA e um diálogo sobre segurança com os colaboradores, tendo como tema: Prevenção nossa missão. Também aconteceu uma palestra sobre Saúde Mental ministrada pela psicóloga Regina Gomes Figueira, em parceria com a Unimed Mococa.**



**Segurança**

**Ergonomia e aplicação Ginástica Laboral palestra com o tema Autocuidado em Saúde e Qualidade de Vida**

Os colaboradores participaram na terça-feira, 17, da ergonomia e aplicação Ginástica Laboral com a fisioterapeuta Marilisa C. Rehder Nasser e logo após, todos participaram de um delicioso café da manhã ao ar livre. Aconteceu ainda, uma palestra com o tema Autocuidado em Saúde e Qualidade de Vida com o fisioterapeuta Carlos Henrique Alves.



**Expediente**



**Publicação interna da Metalúrgica Inca Ltda**

Coordenação: Luís Américo Dal Bello, Mauro Rombes Magri e Regilene Araújo

Diretoria: Riad Xavier Jauhar - Publicitária: Cida Cilli

Jornalista: Fernanda Arantes MTb 57.561/SP

[www.inca.ind.br](http://www.inca.ind.br)



**Segurança**

**Dentro da programação da 26ª SIPAT, quarta-feira, 18, aconteceu a palestra da fonoaudióloga Jussara Pazoti Mega que falou sobre Conservação Auditiva**



**Conscientização Geral com a Equipe da Brigada da empresa e ainda, no período da manhã, o palestrante Eduardo Carvalho falou com os colaboradores sobre Segurança Emocional**

Na quinta-feira, 19, as atividades começaram com a Conscientização Geral com a Equipe da Brigada da empresa e ainda, no período da manhã, o palestrante Eduardo Carvalho falou com os colaboradores sobre Segurança Emocional: o melhor caminho para o sucesso.



**Segurança**

# Momentos de fé, agradecimentos e esperanças!!

As máquinas da Metalúrgica Inca pararam algumas horas para a celebração da Missa em Ação de Graças celebrada na sexta-feira, 20 de dezembro, pelo padre Celso Abreu de Jesus.



**Recursos Humanos**

**No encerramento da 26ª SIPAT, aconteceu a confraternização entre os colaboradores com sorteio de prêmios, brincadeiras, bingo, diversão e muita união**



## Segurança



## Qualidade

# Fica a dica para lembretes importantes

Por Regilene Araújo

É sempre importante mantermos nossos conhecimentos em relação ao sistema de gestão, para que possamos trabalhar com maior segurança garantindo uma boa qualidade dos nossos produtos, então abaixo listaremos alguns itens que sempre devemos ficar atentos:

**POLITICAS** - tanto a política do sistema de gestão da qualidade e ambiental, estão sendo disponibilizada em pontos estratégicos da empresa.

**MISSÃO, VISÃO e VALORES** - conceitos definidos sobre o nosso sistema, disponibilizado em nossos quadros de comunicação e site.

**INDICADORES** - atualizados mensalmente, reuniões periódicas com comitê para buscar de melhorias contínuas.

**DOCUMENTAÇÃO: INSTRUÇÃO DE TRABALHO / PLANO DE**

**CONTROLE / LAIA / PGA / GUT** - são documentos utilizados nas rotinas aplicadas na fábrica, ou seja, definem os métodos e os controles que utilizamos.

**INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO** - instrumentos utilizados na área produtiva são todos devida-

mente calibrados e possuem todo um histórico de rastreabilidade.

E o mais importante todos as rotinas e atividades que executamos também são trabalhadas nas LIÇÕES DE 1 PONTO, lidas diariamente na empresa, então, fique na dúvida sobre os conceitos do nosso dia a dia.



**Comercial**

# O que 2020 reserva para a sua empresa?

As coisas mudaram! Hoje, as marcas já não competem apenas por produtos ou serviços, mas também pela experiência que são capazes de oferecer aos seus compradores. Isso significa que o atendimento ao cliente passa a ter um papel vital para qualquer segmento de negócio!

Segundo um estudo, a simpatia do profissional à frente do suporte de uma empresa é o que cria uma experiência memorável de compra, fazendo com que 73% dos consumidores permaneçam com a marca em questão.

E, apesar das estatísticas, basta olhar ao seu redor para perceber que o tratamento proporcionado pelas organizações virou uma extensão das suas ofertas. Quando uma marca entrega conveniência, agilidade e supera as expectativas do seu público, ela automaticamente agrega valor para a sua solução.

Você mesmo, como cliente, já deve ter mudado a forma como escolhe de quem vai comprar. Em vez de afirmar “este é o produto que eu quero”, agora você considera aspectos como:

- Este é o prazo de entrega que eu espero
  - Esta é a forma de pagamento que eu prefiro
  - Este é o suporte que eu mereço
  - Esta é a informação que eu preciso
- E você o faz com a maior naturalidade porque sabe que já não depende mais daquela marca exclusiva.

## Como melhorar o atendimento ao cliente?

Existem inúmeras maneiras de fazer do seu atendimento um grande diferencial. A começar pelas ferramentas que automatizam as operações de suporte e melhoram o seu relacionamento com o consumidor, como o Help Desk e



o CRM. Além disso, conceitos como o atendimento humanizado, o autoatendimento, a cultura Customer Centric e o Customer Success são essenciais para as marcas que desejam, de forma legítima, aumentar o contentamento do seu público, colocando-o no centro das suas atenções. Contudo, para que o resultado dessas ações seja mensurado e comprovado é necessário utilizar métricas de satisfação que indicam o quanto o seu consumidor anda engajado com a sua empresa.

## Vamos descobrir quais são estes indicadores?

### Métricas de satisfação para acompanhar em 2020

À primeira vista, elas podem não indicar muita coisa: CSAT, CES e NPS. O que essas siglas querem dizer, afinal? Mas, basta entender o significado de cada uma delas para ter noção do valor que essas métricas de satisfação são capazes de trazer para o seu negócio, revelando os níveis de esforço e lealdade do seu público.

### Customer Satisfaction Score – CSAT

O Customer Satisfaction Score é uma das primeiras metodologias referentes à pesquisa de satisfação e possui uma aplicação prática e simples. Seu objetivo é medir os níveis de satisfação do consumidor em interações específicas ou em relação a determinados aspectos de um produto ou serviço.

Flexível, o CSAT pode ser medido em qualquer escala (inclusive, por meio da percepção, com adjetivos ou emojis ??????), desde que seja possível identificar quem está satisfeito ou não. A partir disso, utilize a média ponderada para calcular o resultado final.

Algumas perguntas que funcionam para este indicador são: “O quanto satisfeito você ficou com o nosso atendimento?” ou “Nosso produto atendeu as suas expectativas?”.

Junto com esta questão principal, é comum solicitar ao cliente uma pergunta de acompanhamento: “O que motivou você a nos dar essa nota?”. Assim, ele poderá se expressar com mais detalhes, oferecendo um feedback qualitativo.



## Comercial

Se você tem uma empresa de software, por exemplo, poderá utilizar o CSAT para entender se o seu cliente está satisfeito com:

- a demonstração do produto;
- o suporte oferecido;
- o tempo de implantação do sistema;

- as opções de pagamento;
- a experiência de compra.

Customer Effort Score – CES

Outra métrica de satisfação indispensável para o próximo ano é o Customer Effort Score.

Ele mede o esforço que o consumidor precisa fazer para resolver alguma demanda com a sua empresa. Como, por exemplo, para entrar em contato com o suporte ou ter o seu problema solucionado.

Este indicador é extremamente importante porque, em tempos de experiência, o cliente prefere as marcas que tornam sua vida mais fácil.

Sendo assim, quanto mais complicado e demorado for o seu atendimento, maiores serão as chances do seu público mudar para a concorrência.

O CES é mensurado em uma

escala de 1 a 7, através da pergunta: “A empresa facilitou a resolução do meu problema?”. A média ponderada de todas as ocorrências indicará o resultado. Nesse caso, quanto maior a pontuação, menor o esforço do cliente.

### Net Promoter Score – NPS

O Net Promoter Score é aquela métrica de satisfação já bastante conhecida que mede o grau de lealdade do consumidor. Você não deverá tirar o olho dela nos próximos anos, visto que as experiências oferecidas pelo seu concorrente terão, entre outros objetivos, a missão de fidelizar o cliente.

Calcular o NPS é fácil, basta fazer a pergunta: “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa para um amigo ou familiar?”. Ao responder essa questão, o público é dividido em três categorias:

**Detratores:** são aqueles que marcaram notas entre 0 e 6. Provavelmente não gostaram do produto ou serviço, estão insatisfeitos com a marca e não a indicariam através do boca-a-boca.

**Neutros:** são aqueles que mar-

caram notas entre 7 e 8. Imparciais, estes clientes não tiveram uma experiência ruim nem boa o suficiente para torná-los leais. Estão vulneráveis a ofertas competitivas.

**Promotores:** são aqueles que marcaram notas entre 9 e 10. Entusiastas da marca, eles fazem questão de recomendá-la para amigos e familiares.

O passo seguinte é subtrair a porcentagem de detratores dos promotores, obtendo um número entre -100 e 100.

### Preparado para colocar seu conhecimento em prática?

Agora que você já conheceu as principais métricas de satisfação do cliente, é hora de partir para a ação. Com os insights obtidos depois da sua análise, você estará munido de informações para corrigir os pontos de atenção, adequando sua estratégia de atendimento em direção a um público muito mais satisfeito!

*Artigo produzido por Alana Nogueira, analista de marketing na Movidesk – empresa especializada em Soluções para Atendimento ao Cliente.*

## Representantes aniversariantes



Julio Membribes (Rep. São Paulo)  
16 de Janeiro



Marcelo Carvalho (Rep. Roraima)  
16 de Janeiro



Alcides Medeiros (Rep. Paraíba)  
31 de Janeiro

**Meio Ambiente**

Fonte: <https://idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/saiba-o-que-sao-os-alimentos-transgenicos-e-qualis-os-seus-riscos>

# Saiba o que são os alimentos transgênicos e quais os seus riscos

Manter o símbolo "T" é a única forma de assegurar a identificação de forma fácil e precisa, entenda porquê

Você sabe qual é o significado do "T" amarelo presente em embalagens de alimentos? Esse símbolo aponta que os alimentos são transgênicos, ou seja, aqueles que são modificados geneticamente com a alteração do código genético (DNA) e produzidos em laboratório por meio de técnicas artificiais de engenharia genética.

Apesar dos alertas sobre seus efeitos a curto e longo prazo para a saúde dos seres humanos e dos animais, muitos brasileiros ainda não sabem que boa parte de sua alimentação possui componentes feitos a partir de alimentos geneticamente modificados - entre os principais transgênicos cultivados no País estão a soja e o milho, que são usados como ração para aves, gado e suínos e também amplamente utilizados nos produtos ultraprocessados para consumo humano como salsicha, bolachas, biscoitos, bolos e salgadinhos de pacote, entre outros.

Entenda porque é importante evitar esses alimentos e conheça os principais riscos à saúde humana e ao meio ambiente:

## O QUE SÃO OS ALIMENTOS TRANSGÊNICOS?

Os transgênicos são alimentos modificados geneticamente com a alteração do código genético. Ou seja, quando são inseridos no organismos genes proveniente de outro. Esse procedimento pode ser feito até mesmo entre organismos de espécies diferentes (inserção de um gene de um vírus em uma planta, por exemplo) e realizado com plantas, animais e microorganismos.

## QUAIS OS RISCOS PARA A AGRICULTURA?

As espécies transgênicas são protegidas por patentes, o que significa que o agricultor que decidir utili-



zará-las deverá pagar royalties para a empresa detentora da tecnologia.

A consequência mais imediata é o aumento da dependência do agricultor das empresas transnacionais do setor. Isto por que, por regra contratual, o agricultor não pode utilizar as sementes do plantio anterior. Assim tem que comprar as sementes transgênicas a cada safra.

Além disso, é muito difícil o agricultor "se livrar" totalmente das plantas transgênicas, o que pode ocorrer com qualquer plantação, já que, caso ele não queira mais plantá-las, a chance de ainda nascer uma planta transgênica na plantação convencional existe. Caso isso ocorra, ele será compelido a pagar uma multa e mais royalties.

Também existe o risco da contaminação que pode ocorrer por meio de insetos ou até mesmo por meio do vento: é o caso do milho. Assim, se não existir um espaçamento adequado entre as lavouras transgênicas e convencionais, a contaminação pode ocorrer, pegando de surpresa o agricultor no momento da venda. Ocorre com frequência a perda de contrato desses agricultores, já que o comprador estava interessado em um produto não transgênico.

## QUAIS OS RISCOS PARA A SAÚDE?

São vários e graves os riscos potenciais, tendo os cientistas apontado como os principais deles:

### 1. Aumento das alergias

Quando se insere um gene de um ser em outro, novos compostos podem ser formados nesse organismo, como proteínas e aminoácidos. Se este organismo modificado geneticamente for um alimento, seu consumo pode provocar alergias em parcelas significativas da população, por causa dessas novas substâncias. Por exemplo, no Instituto de Nutrição de York, Inglaterra, em 1999, uma pesquisa constatou o aumento de 50% na alergia a produtos à base de soja, afirmando que o resultado poderia ser atribuído ao consumo de soja geneticamente modificada.

Outra preocupação é que se o gene de uma espécie que provoca alergia em algumas pessoas for usado para criar um produto transgênico, esse novo produto também pode causar alergias, porque há uma transferência das características daquela espécie.

Foi o que aconteceu nos Estados Unidos: reações em pessoas

## Meio Ambiente

alérgicas impediram a comercialização de uma soja que possuía gene de castanha-do-pará (que é um famoso alergênico).

### 2. Aumento de resistência aos antibióticos

Para se certificar de que a modificação genética "deu certo", os cientistas inserem genes (chamados marcadores) de bactérias resistentes a antibióticos. Isso pode provocar o aumento da resistência a antibióticos nos seres humanos que ingerem esses alimentos. Em outras palavras, pode reduzir ou anular a eficácia dos remédios à base de antibióticos, o que é uma séria ameaça à saúde pública.

### 3. Aumento das substâncias tóxicas

Existem plantas e micróbios que possuem substâncias tóxicas para se defender de seus inimigos naturais, os insetos, por exemplo. Na maioria das vezes, não fazem mal ao ser humano. No entanto, se o gene de uma dessas plantas ou de um desses micróbios for inserido em um alimento, é possível que o nível dessas toxinas aumente muito, causando mal às pessoas, aos insetos benéficos e aos outros animais. Isso já foi constatado com o milho transgênico Bt, que pode matar lagartas de uma espécie de borboleta, a borboleta monarca, que é um agente polinizador. Sequer a toxicidade das substâncias inseridas intencionalmente nas plantas foi avaliada adequadamente. Estas substâncias estão entrando nos alimentos com muito menos avaliação de segurança que qualquer aditivo, corante, pesticida ou medicamento.

### 4. Maior quantidade de resíduos de agrotóxicos

Com a inserção de genes de resistência a agrotóxicos em certos produtos transgênicos, as pragas e as ervas-daninhas poderão desenvolver a mesma resistência, tornando-se "super-pragas" e "super-ervas". Por exemplo, a soja Roundup Ready tem como característica resistir à aplicação do herbicida Roundup (glifosato). Consequentemente, haverá necessidade de aplicação de maiores quantidades de veneno nas planta-

ções, o que representa maior quantidade de resíduos tóxicos nos alimentos que nós consumimos. No Brasil, a Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) autorizou em 2004 o aumento em cinquenta vezes do limite de glifosato permitido em alimentos a base de soja. Os prejuízos para o meio ambiente também serão graves: maior poluição dos rios e solos e desequilíbrios incalculáveis nos ecossistemas.

### QUAIS OS RISCOS PARA O MEIO AMBIENTE?

Os perigos que os transgênicos podem oferecer ao meio ambiente são muitos.

A inserção de genes de resistência a agrotóxicos em certos produtos transgênicos faz com que as pragas e as ervas-daninhas (inimigos naturais) desenvolvam a mesma resistência, tornando-se "super-pragas" e "super-ervas".

Por exemplo, a soja Roundup Ready tem como característica resistir à aplicação do herbicida Roundup (glifosato). Isso vai exigir a aplicação de maiores quantidades de veneno nas plantações, com maior poluição dos rios e solos. Haverá ainda desequilíbrios nos ecossistemas a partir da maior resistência desenvolvida, ao longo dos anos, pelas pragas e ervas-daninhas.

Para o Brasil, detentor de uma biodiversidade ímpar, os prejuízos decorrentes da poluição genética e da perda de biodiversidade são outros graves problemas relacionados aos transgênicos.

### É SEU DIREITO!

A identificação de alimentos que contenham ou sejam produzidos a partir de organismos geneticamente modificados é assegurada por um conjunto de Leis e normas específicas desde 2003, que dispõem sobre a obrigatoriedade da identificação com símbolo em tamanho e formato específicos "T". Assim, todos os produtos que sejam feitos a partir de ou que contenham ingredientes produzidos a partir de organismos geneticamente modificados precisam fornecer nas embalagens essa informação aos consumidores.

No entanto, existe um Projeto de Lei (PLC 34/2015), atualmente tramitando no senado que tenta restringir essa informação da população. O projeto desrespeita os artigos 6º e 66º do CDC – Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) por restringir a liberdade de escolha ao omitir informação.

O CDC define ainda como publicidade enganosa "qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços" (art. 37, § 1º). É inegável, portanto, a necessidade de informar no rótulo sobre a origem transgênica de qualquer produto e dos ingredientes utilizados.



Aniversariantes

**PARABÉNS!**  
**ANIVERSARIANTES**  
**DE JANEIRO**



Luciano de Oliveira



Cosme Oliveira de Souza



Marcos Henrique Rosa



Antonio Fernando N. Ribeiro



Denilson Rocha



Mauro Rombes Magri



Viviane Kátia de Lima



Julio Cesar Azarias



Joel da Silva



Kesia Carolina Correia da Silva



Antônio Luiz Pereira



Lenon Alexandre Florentino



Sebastiana Maria Xavier Jauhar



Jander Aparecido Nogueira



José Roberto Faria



Valéria Cristina da Silva Iza



Jonathan Felipe de Paiva Silva



Marcelo Vieira Massaro

**Esportistas da INCA**

# Equipe LARANJA conquistou o VII Campeonato Interno de Futebol da Metalúrgica INCA

*Por Devilson Pereira*

Após 9 anos, a Metalúrgica INCA voltou a realizar o Campeonato Interno de Futebol durante a programação da SIPAT e desta vez aconteceu no Campo do Clube Amigos do Riad.

Três equipes disputaram o Campeonato na noite da quinta-feira dia 19 de dezembro e após a final teve uma grande confraternização entre os "atletas".

**OS JOGOS**

1ª. Fase: Jogo 1 – AZUL 1 x 1 BRANCO, Jogo 2 – BRANCO 1 x 0 LARANJA e Jogo 3 – LARANJA 1 x 0 AZUL. Classificaram as equipes BRANCO e LARANJA

Na Final – BRANCO 1 x 1 LARANJA, nos pênaltis deu LARANJA 3 a 1

**AS EQUIPES**

**LARANJA:** Tiago; Jonathan Cuba, Nilton, Leandro Guerrero, Lucas, Mateus Vasconcelos, Rodrigo Tuim, Robinho e Marcelo Domingos

**BRANCO:** Rogério; Luís Flávio, Sidnei, Jonathan Rael, Willian Faria, Flávio, Weslen, Guilherme e Tiago Tomé.

**AZUL:** Devilson; Rogério Franzoni, Andrew, Felipe Elias, Maicon, João Vitor, Luís Henrique e Jonathan Paiva



**RECORDAÇÕES**

Temos aqui a equipe Campeã do 1º Campeonato que foi realizado em 2003. Na foto (time de preto), em pé: Rafael Cândido, Rodrigo Monteleone, Devilson e Riad; agachados: Alessandro, Rafael Moura e Pedro Júnior (Presidente da CIPA 2019).



## Esportistas da INCA

# Openliga Master AEM – 2019



*Por Devilson Pereira*

A equipe da INCA conquistou o 2º Lugar do Openliga Master AEM de Futebol Society 2019 no dia 08 de dezembro após realizar uma campanha com o total de 9 jogos, sendo 5 vitórias, 1 empate e 3 derrotas.

As vitórias foram: 2 x 0 contra o União Pouso Alto, 1 x 0 Grêmio Laticínios e 1 x 0 Copromem na 1ª. Fase; 2 x 1 Maza e 2 x 0 contra a Copromem no Quadrangular. Já o empate foi 0 x 0 contra a Maza na 1ª. Fase e as derrotas foram 0 x 1 Terra Forte Paulo Campos na 1ª. Fase; 0 x 1 para o União Pouso Alto no Quadrangular e novamente 0 x 1 para o União mas desta vez na Decisão Final.



**ACESSE NOSSO SITE**

**<http://www.inca.ind.br>**

