



ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification



INFORMATIVO

INCA
Metalúrgica Inca Ltda

DESDE 1949

Mococa, Fevereiro de 2021

Edição nº 178

AUDITORIA INTERNA REALIZADA COM SUCESSO Página 6



CANSAÇO EMOCIONAL: COMO O PROBLEMA PODE NOS IMPACTAR MESMO NO COMEÇO DE UM NOVO ANO?

Página 4

SETOR DE EMBALAGEM E EXPEDIÇÃO

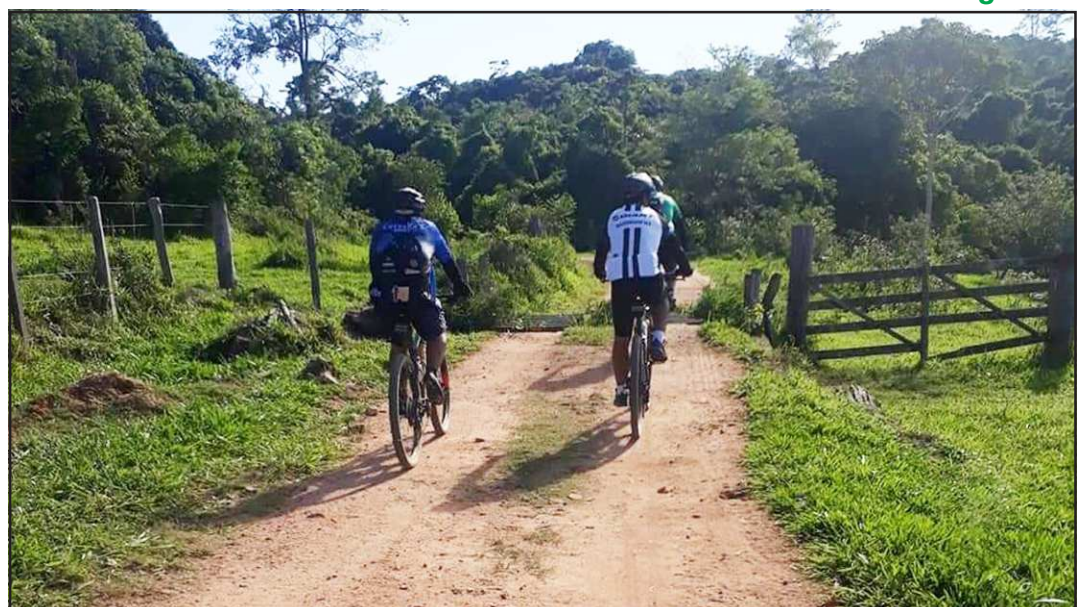
Página 5

Rapport: O Que é e qual a sua importância em vendas

Páginas 7 e 8

Em meio a pandemia, o ciclismo se torna a febre entre os Esportistas da Inca

Página 11



Segurança

Fonte: <http://www.dengue.sc.gov.br/>

DENGUE

O QUE É?

É uma infecção causada por um vírus, que apresenta quatro sorotipos diferentes, DENV1, DENV2, DENV3 e DENV4. Por isso, é possível contrair a doença até quatro vezes, já que a infecção por um sorotipo não gera imunidade para os demais. A chance de a doença evoluir para uma forma grave é maior nas pessoas que já tiveram a infecção anteriormente do que em pessoas que nunca contraíram o vírus. Os sintomas são: febre, dor de cabeça, dores musculares e nas articulações, dor atrás dos olhos e manchas vermelhas na pele. A doença pode evoluir para uma forma mais grave e ocasionar sangramento na pele, mucosas, órgãos internos e até levar à morte.

COMO SE TRANSMITE?

A dengue é transmitida pela picada da fêmea do mosquito *Aedes aegypti* infectada com o vírus. A principal medida é eliminar os criadouros do mosquito.

DIAGNÓSTICO

É realizado por exames laboratoriais pelo Laboratório Central de Saúde Pública (LACEN), que indicam a presença do vírus ou de anticorpos da doença.

TRATAMENTO

Não existe medicamento es-

pecífico contra a dengue. Os sintomas podem ser aliviados com o uso de remédios para dor ou febre, prescritos pelo médico. Para prevenir o agravamento da doença, é importante ingerir bastante líquido.

Não devem ser usados medicamentos à base de ácido acetilsalicílico (Aspirina, Melhoral, AAS) e anti-inflamatórios, pois podem aumentar o risco de hemorragias.

O *Aedes aegypti* tem como criadouros os mais variados recipientes que possam acumular água parada, domiciliares e peridomiciliares (ou seja, no entorno do imóvel). Os mais comuns são pneus sem uso, latas, garrafas, pratos dos vasos de plantas, caixas d'água descobertas, calhas, piscinas e vasos sanitários sem uso. A fêmea do mosquito pode, também, depositar seus ovos nas paredes internas de bebedouros de animais e em ralos desativados, lajes e em plantas como as bromélias.

O QUE FAZER?

- Evite usar pratos nos vasos de plantas. Se usar, coloque areia até a borda;
- Guarde garrafas com o gargalo virado para baixo;
- Mantenha lixeiras tampadas;

• Deixe os tanques utilizados para armazenar água sempre vedados, sem qualquer abertura, principalmente as caixas d'água;

• Plantas como bromélias devem ser evitadas, pois acumulam água.

• Trate a água da piscina com cloro e limpe-a uma vez por semana;

• Mantenha ralos fechados e desentupidos;

• Lave com escova os potes de comida e de água dos animais, no mínimo uma vez por semana;

• Retire a água acumulada em lajes;

• Limpe as calhas, evitado que galhos ou outros objetos não permitam o escoamento adequado da água;

• Dê descarga, no mínimo uma vez por semana, em vasos sanitários pouco usados e mantenha a tampa sempre fechada;

• Evite acumular entulho, pois podem se tornar criadouros do mosquito.

ORIENTAÇÕES GERAIS

Os vírus que causam a dengue, febre de chikungunya e zika vírus são transmitidos pelo mosquito *Aedes aegypti*.

Elas apresentam sinais e sintomas parecidos, mas têm níveis de gravidade diferentes.

Não há tratamento específico. Quanto ao zika vírus, foi identificada uma relação entre o vírus e o surgimento de malformações congênitas em gestantes que contraíram a doença.

Assim, observe o ambiente em que você vive.

Eliminar os criadouros do mosquito ainda é a melhor estratégia para evitar essas doenças.

Expediente



INFORMATIVO

INCA
Metalúrgica Inca Ltda



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

Segurança

**COMO ELIMINAR OS
CRIADOUROS
DO MOSQUITO**



ACESSE NOSSO SITE

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



Recursos Humanos

CANSAÇO EMOCIONAL: COMO O PROBLEMA PODE NOS IMPACTAR MESMO NO COMEÇO DE UM NOVO ANO?

Enquanto todos estão animados com seus planos futuros, empolgados com a ascensão profissional, o crescimento da família, planejando viagens, você está sem a menor disposição para levantar da cadeira e voltar para a cama. Se esta situação te soou familiar, não pense que isso é preguiça ou desinteresse. Esse quadro pode ter outro nome: cansaço emocional.

Mas, afinal, o que é cansaço emocional? E quais são as suas causas?

Quando falamos em cansaço emocional, falamos de um total esgotamento mental que tem como resultado a apatia e falta de disposição para executar todo tipo de tarefa. Quem tem cansaço emocional, não encontra ânimo para sair de casa tampouco para fazer atividades que antigamente lhe davam um certo prazer. Além do cansaço persistente, o cansaço emocional também traz outros sintomas, como:

- Falha na memória;
- Dificuldade para se concentrar;
- Ansiedade;
- Tristeza;
- Angústia;
- Choro;
- Irritabilidade;
- Queda na imunidade.

E o que leva uma pessoa a ter cansaço emocional? Há várias causas para o problema, porém, as mais comuns são o excesso de responsabilidades e as pressões psi-



cológicas. Isso faz com que a pessoa não tenha disposição para nada. Nem mesmo o começo de um novo ano ou a conquista de algo importante faz com que o ânimo e o astral da pessoa mudem. O cansaço emocional faz com que, pouco a pouco, a pessoa fique reclusa, solitária, triste, doente e frustrada.

Se você conhece alguém assim (ou você se encontra nesta situação), busque ajuda profissional. Cansaço emocional pode desencadear problemas físicos como doenças estomacais e até mesmo, depressão. Encare o cansaço emocional como uma doença que precisa de tratamento adequado.

Além da ajuda profissional, existem pequenas ações que podem auxiliar no tratamento e também na prevenção do cansaço emocional, tais como:

1- Evite levar preocupações para a casa

Deixe os problemas do trabalho no trabalho. Ao sair da empresa, não verifique e-mails, desligue

seu celular e vá para a casa livre de quaisquer preocupações ligadas ao seu trabalho.

2- Busque meios para relaxar

O que te deixará mais leve e descansado? Uma aula de yoga? Pilates? Caminhada com seus animais de estimação? Assistir um seriado? Descubra o que deixa a sua mente relaxada e tranquila.

3- Organize suas atividades por ordem de prioridade

Liste as suas atividades diárias e veja quais são as mais urgentes e quais não são. Isso te mostrará que nem todas as atividades são tão urgentes quanto parecem. Assim, você se dedicará com mais afinco ao que realmente precisa da sua disposição.

4- Um problema de cada vez

Como você já sabe o que é mais urgente e o que não é, procure resolver um problema por vez, começando pelo que tem maior prioridade e chegando ao que tem prioridade menor.

Qualidade**SETOR DE EMBALAGEM E EXPEDIÇÃO**

Por Regilene Araújo

Neste de Fevereiro, vamos falar de dois setores, afinal um setor completa um ao outro em suas atividades, então vamos lá. Então vamos lá, será o setor da Embalagem e Expedição é liderado por Pedro Bacin Junior que coordena as atividades das duas áreas, o time possui um entrosamento e comprometimento muito grande, afinal já estamos falando na parte final do produto, onde ele é embalado e encaminhado para o cliente através da expedição.

Na área da embalagem temos equipamentos de grande precisão com alta desempenho, garantindo que as quantidades e os padrões de embalagens atendam as necessidades do mercado, também temos um processo de embalagem manual, tudo muito bem pesado e contado para que possamos garantir os padrões que são determinados em nossos processos.

Já na área da Expedição estamos falando da parte final, é onde os pedidos chegam para realização de distribuição ao mercado, todos possuem uma

atende redobrada nesta área, afinal estão com os pedidos em mãos fazendo a coleta das peças para o envio ao cliente final.

O capricho e zelo da área em atender o cliente de uma forma que supere sempre as expectativas são visíveis, todo sempre organizado e embalado separadamente para que o cliente tenha satisfação em receber o produto. Na área também além do companheirismo e sintonia de trabalho pelos colaboradores, tem a presença da diretora D. Tininha que auxilia a todos e esta sempre presente na empresa.

Qualidade

AUDITORIA INTERNA DO SISTEMA DE GESTÃO

CICLO PDCA DE MELHORIA DA QUALIDADE

Planejamento e implantação de processos, inclusive melhorias e/ou correções em qualquer atividade.

PLANEJAR

Definir as metas e os métodos necessários para atingi-las

DESENVOLVER

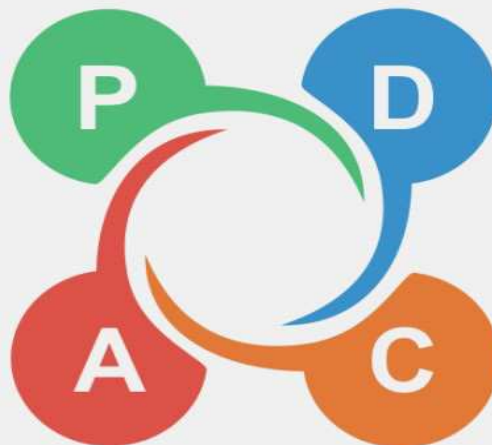
Educar, treinar, executar a tarefa e coletar dados

AGIR

Corrigir as falhas e os erros encontrados

CHECAR

Verificar os resultados da tarefa executada



Por Regilene Araújo

Aos que acompanham nos so informativo, sabem, que por sermos uma empresa certificada nas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 temos requisitos que devem ser atendidos periodicamente, entre eles temos a auditoria, ou seja, semestralmente realizamos o planejamento para realização da auditoria interna na empresa.

Nossa auditoria aconteceu na

segunda semana de Dezembro, toda equipe de auditores que desempenha esse trabalho é sempre comprometida e concilia suas atividades da empresa com a realização da auditoria, e também a todos da empresa que se dedicam em trabalhar e atender aos padrões determinados nos requisitos normativos.

O trabalho é coordenado por mim, que coletei os dados e elaborando os relatórios lançando as informações de ob-

servações, não conformidades e melhorias que são identificadas no processo, o trabalho positivo é reflexo de um trabalho em equipe.

Novamente parabéns a todos pelo resultado, sempre mantemos o foco em atender ao cliente sempre com respeito ao meio ambiente e qualidade.

Em breve teremos nossa auditoria de recertificação, onde todos os processos também serão auditados.

Comercial

Fonte: Portal Dale Carnegie

O Que é e qual a sua importância em vendas

Os clientes, sejam consumidores individuais ou grandes clientes multinacionais, geralmente preferem fazer negócios com empresas com as quais tenham um bom relacionamento. Além disso, empresas que obtiveram boas avaliações para atender às expectativas dos clientes geralmente se beneficiam dessa publicidade boca-a-boca. Pense também em seus amigos mais íntimos, seus colegas favoritos, seus familiares queridos; o que todos esses relacionamentos têm em comum?

Bem, provavelmente são baseados em confiança e rapport. E embora o rapport custe muito pouco, os proprietários de empresas podem desenvolver uma vantagem estratégica considerável desenvolvendo e mantendo o relacionamento com os clientes reais e potenciais. A seguir, entenda melhor esse conceito e qual sua importância em vendas. Confira!

Mas, afinal, o que é rapport?

Rapport é um conceito da psicologia que tem a ver com técnicas usadas para criar uma ligação de sintonia e empatia com outra pessoa. No contexto teórico, o rapport inclui

três componentes comportamentais: atenção mútua, positividade mútua e coordenação.

O rapport, é uma palavra originalmente francesa, significa “trazer de volta” ou “criar uma relação” e está diretamente ligado à empatia, confiança e harmonia dentro de um processo de comunicação. Mas podemos dizer simplesmente que o rapport é uma combinação de boas habilidades interpessoais, escuta eficaz, credibilidade e profissionalismo.

É um processo que gera confiança e estabelece um relacionamento entre um cliente em potencial e um representante de vendas. Quando temos um bom relacionamento, a atmosfera se torna mais amistosa e relaxada e a confiança mútua se desenvolve.

Com isso, o cliente fica mais propenso a responder às nossas perguntas e compartilhar informações mais livremente. Isso é muito importante à medida que coletamos informações para desenvolver a solução correta. Por sua vez, um forte relacionamento geralmente significa que as pessoas estarão mais abertas às ideias, sugestões e soluções que apresentamos.

Construir um relacio-

namento é algo que começamos na primeira interação com uma prospect e continuamos durante todo o nosso relacionamento. Não importa se esse relacionamento dura trinta minutos ou trinta anos, porque nossa capacidade de construir rapport faz uma grande diferença em praticamente qualquer tipo de ambiente de vendas. No longo ciclo de vendas com itens de grande valor, o rapport é a chave para relacionamentos comerciais duradouros.

Usar o rapport não significa aceitar todas as opiniões da outra pessoa, e sim ouvi-la e fazer com que ela veja que o seu ponto de vista ou valores são compreendidos e respeitados. É o pleno domínio da habilidade empática. Algo crucial, pois como nos alertou Dale Carnegie “Se há algum segredo de sucesso, ele consiste na habilidade de apreender o ponto de vista da outra pessoa e ver as coisas tão bem pelo ângulo dela como pelo seu”.

A importância do rapport nas vendas

O rapport tem grande relevância no universo dos negócios, sendo muitas vezes usado estrategicamente em processos de negociação e vendas.

RAPPORT

Comercial

Pois, seja entre clientes de longa data ou novos leads, a construção de rapport em vendas permite que vendedores e gerentes efetivos estabeleçam as bases para relacionamentos significativos, autênticos e recompensadores.

No rapport, uma pessoa mostra interesse na opinião e nos pensamentos do outro, uma atitude que funciona como facilitadora de qualquer negociação. Na sua essência, o rapport é um estado a ser alcançado quando dois indivíduos ou um grupo desenvolvem um entendimento harmonioso entre si que permite uma comunicação maior e mais fácil.

Em termos leigos, o rapport é meramente se dar bem com alguém ou um grupo de pessoas porque você tem coisas em comum ou sente uma camaradagem. Como o relacionamento inclui pelo menos algum grau de confiança implícita, a construção de relacionamento nas vendas torna a comunicação mais natural, mais eficiente e mais positiva.

O rapport em vendas pode ser definido como a conexão entre você e seu cliente, de forma estratégica

e focada na solução, ou seja, em uma venda. É o momento em que seu cliente compreende que você quer ajudá-lo a resolver seus problemas e não está preocupado apenas em fechar o negócio. Isso é algo fundamental no rapport, pois como Carnegie observou “Todo cliente gosta de sentir que está comprando e nunca que lhe estão vendendo.”

Cria-se um clima positivo, de confiança e respeito mútuo. Se você tornar-se um perito na técnica do rapport com o objetivo de interpretar corretamente seu cliente, fazendo perguntas corretas e auxiliando nas respostas, suas negociações serão mais tranquilas.

Elementos Fundamentais do rapport

A seguir, listamos os elementos fundamentais do processo:

- Contato Visual;
- Expressão Facial;
- Postura Corporal;
- Equilíbrio Emocional;
- Tom de Voz – (Timbre);
- Andamento da conversa – (Timing);
- Volume – (Intensidade da voz);

Comunicação Verbal – (Palavras);

Comunicação Não-Verbal – (Gestos).

A construção de relacionamentos no ambiente de vendas

Muitas vezes, o rapport acontecerá naturalmente; como ter um encontro amigável com um estranho sem dificuldade. Embora o rapport imediato seja o que traz muitos amigos, conhecidos e entes queridos para a vida um do outro, o rapport também pode ser construído engajando-se autenticamente com outros para encontrar um terreno comum, desenvolver uma compreensão incondicional e desenvolver conexões genuínas.

Outra forma de criar conexões com outras pessoas é encontrar interesses em comum, para estabelecer um sentido de camaradagem e confiança. Envolver-se em conversas genuínas com a sua equipe sobre o que os motiva é crucial para construir um relacionamento, porque isso ajuda a construir a confiança de que você se importa mais com suas relações do que com o número de vendas.

Representantes aniversariantes



Francisco Xavier
(Rep. Santa Catarina)
02 de fevereiro



Adriana (Rep. Goiania)
04 de fevereiro



Marcio (Rep. Minas Gerais) 16 de fevereiro



Jorge (Rep. Bahia)
26 de fevereiro



Mirian Gattini
(Rep. Rio G do Sul)
28 de fevereiro

Meio Ambiente

Fonte: CNN Brasil

Mais de 120 bilhões de máscaras são descartadas por mês nos oceanos



Máscara facial encontrada em Hampton Beach, New Hampshire (EUA). Foto: Brian Yurasits/Unsplash

No começo da pandemia do novo coronavírus, quando uma foto de um golfinho nadando nos canais de Veneza viralizou, a internet comemorou. Em abril, quando a ONS (Operador Nacional de Sistema) divulgou que o consumo de energia elétrica foi o menor desde abril de 2012, ambientalistas ficaram contentes. Neste mês, o Projeto Carbono Global, organizado pelas Nações Unidas, divulgou uma baixa de 7% na emissão de dióxido de carbono. E, assim, mais comemoração.

Daqui, da terra, as notícias de um possível triunfo da natureza sobre o homem pareceram bastante otimistas. Mas, debaixo d'água, a história tem sido outra.

Segundo um levantamento divulgado pela ONG Ocean Conser-

vancy estão sendo jogadas nos oceanos Atlântico, Pacífico e Índico 129 bilhões de máscaras descartáveis e 65 bilhões de luvas plásticas por mês. Como se a quantidade não fosse alarmante o suficiente, o tempo de decomposição desses materiais ainda é indeterminado.

Vale lembrar que, além das luvas e máscaras, são descartados nos mares 8 milhões de toneladas de plástico por ano, segundo a organização WWF. Considerando este aumento, a estimativa é de que até 2050 haja mais lixo do que peixes.

O problema do descarte irregular de material plástico nas águas é muito maior do que tartarugas morrendo engasgadas com canudinhos. Segundo ambas organizações, a maior preocupação são os

fragmentos de microplásticos encontrados nos sistemas digestivos de animais. Isso é um primeiro passo para que o plástico entre de vez na cadeia alimentar — sim, isso inclui a alimentação humana.

Muitos materiais são de uso hospitalar, então cabe às autoridades a responsabilidade de descarte correto. Vale lembrar que a poluição marinha é um problema de todos os países. Os objetos viajam nas correntes oceânicas, ou seja, nenhum estado tem o poder de resolver o problema sozinho. Do ponto de vista de pessoa física, a alternativa é optar pelo uso de máscaras de pano — parece pouco, mas uma máscara descartável que deixa de ser usada é um lixo a menos para poluir os oceanos.

Aniversariantes

PARABÉNS!
ANIVERSARIANTES
DE FEVEREIRO



Thiago da Silva Tomé



Devilson Pereira



Maria de Fátima da Silva Mariano



Marcos Vinícius de Moraes



Andrew Daniel Cipolini



Damaris Vieira da Silva



Carlos Henrique Nogueira



Jamil Aparecido Manoel



João Paulo Leandro Francisco



Alexandra Aparecida Garson Cavali



David Willian Bonaita



Wesley Henrique da Silva Souza

Esportistas da INCA*Por Devilson Pereira*

Em meio a pandemia, o ciclismo se torna a febre entre os Esportistas da Inca

Na reportagem do último mês de setembro mostramos que o ciclismo estava aumentando entre os Esportistas da INCA e agora, meses depois, voltamos para mostrar que está se transformando em uma verdadeira febre, pelo menos 14 funcionários estão em

constante movimento com a sua bike.

Tem aquele que faz o percurso durante a semana, o outro aos sábados, tem aquele dos domingos e até mesmo o que percorre todos os dias.

Os esportistas Renan Pereira, Rodrigo Tuim, Regilene, William, Jander, Cidinha, Vinicius Rosa, Luiz

Zardi, Elcio Martini, Davi Albino, Luiz Vinicius, Devilson Pereira, Mauro Magri e o Marcelo Cesini são alguns dos adeptos que estão se divertindo com as suas “magrelas”.

Pelas imagens podemos ver como é gostoso percorrer em meio a natureza:

