

DESDE 1949

INCA[®]

INFORMATIVO

Mococa, Novembro de 2024

Edição nº222



ISO 9001
ISO 14001

BUREAU VERITAS
Certification



COMERCIAL

O que é atendimento ao cliente nas redes sociais?

O atendimento ao cliente nas redes sociais é o processo de solução de dúvidas e interação com os clientes através das plataformas de mídia social como Facebook, LinkedIn, Twitter ou Instagram.

Nestes canais, a comunicação entre o time de atendimento e os clientes tende a ser mais curta, rápida e bem objetiva.

E por que é importante se conectar com os clientes pelas redes sociais?

Bom, de acordo com pesquisas, o Brasil é o quinto maior mercado de mídia social do mundo, e o número de usuários ativos nas redes ultrapassa a marca de 165 milhões.

Isto é: trata-se de um ambiente muito atraente para o seu público, e por isso, a presença digital é um dos fatores de relevância mais importantes para uma empresa atualmente.

As redes sociais representam um local muito familiar para os usuários, e por isso, utilizam essa ferramenta para também se relacionarem com as marcas que consomem.

Sendo assim, é necessário fornecer um atendimento de qualidade e preservar a experiência do cliente para construir um perfil atrativo e para aumentar os níveis de engajamento de clientes.

Afinal, as respostas do atendimento ao cliente nas redes sociais são públicas. Logo, qualquer abordagem que deixe a desejar pode gerar um motivo de perda de negócio para sua empresa.

As estratégias de atendimento ao cliente nas redes sociais incluem:

1. Respostas rápidas;
2. Personalidade da marca;
3. Uso estratégico do chatbot;
4. Preservação da qualidade do atendimento.

Entenda mais detalhes, a seguir.

1. Respostas rápidas

A comunicação dentro das redes sociais é altamente veloz, e os clientes esperam que as interações das empresas por estes canais também sejam, principalmente quando desejam sanar alguma dúvida ou solucionar um problema.

Lembre-se sempre de que outras pessoas estão observando o comportamento da sua marca nas redes.

Portanto, não deixe de responder aos comentários ou mensagens dos seus clientes e, principalmente, as mensagens no chatbot da empresa.

2. Personalidade da marca

As redes sociais são utilizadas sobretudo para gerar conexão entre os usuários. Os níveis de engajamento dependem muito disso.

Nesse sentido, para conquistar seu público e fidelizá-los, é essencial que a sua empresa tenha uma identidade muito nítida, e que seja possível reconhecer sua personalidade através do atendimento ao cliente.

Alinhando o tom de voz da sua empresa com a equipe de atendimento, você fornecerá aos clientes uma conexão para além da superfície, e poderá criar verdadeiros fãs da sua marca.

3. Uso estratégico do chatbot

Os chatbots são softwares utilizados para automatizar o atendimento ao cliente dentro das plataformas de mensagem.

Atualmente, 71% dos consumidores afirmam que bots ajudam a obter respostas mais rapidamente. Além de dar mais velocidade para os atendimentos, os chatbots contribuem para que as ações do time de atendimento sejam mais estratégicas para fortalecer o relacionamento com os clientes.

Ainda assim, é necessário ter atendentes disponíveis para entrar em contato com os clientes quando os bots não forem o suficiente para sanar suas dúvidas.

Quando isso acontecer, o atendente deve ser ágil e não deixar o cliente esperando por muito tempo.

Do mesmo modo, precisam ter uma abordagem humanizada, visto que 73% dos consumidores afirmam que atendentes amigáveis têm a capacidade de tornar uma experiência memorável.

4. Preservação da qualidade do atendimento

Fornecer a mesma qualidade de atendimento em todos os canais disponibilizados pela sua empresa é fundamental.

Mesmo que uma linguagem informal seja mais aceita nas redes, é imprescindível oferecer precisão nas respostas, da mesma maneira que isso é feito no chat do site da empresa, ou pelos contatos telefônicos.

Ficou claro como conduzir os atendimentos nas redes sociais?

Por :Agendor

REPRESENTANTES

ANIVERSARIANTES DE NOVEMBRO



Ricardo
(Rep. Rondonia)



RECURSOS HUMANOS

SAÚDE MENTAL NO TRABALHO

O Brasil é o quarto país com mais profissionais tristes ou com raiva diária na América Latina, segundo estudo da consultoria Gallup, que entrevistou 128 mil pessoas em mais de 160 países. Com 25% de profissionais tristes, o país ficou atrás apenas da Bolívia (32%), de El Salvador (26%) e Jamaica (26%) no ranking, e empatado com Equador e Peru. Em relação às pessoas com raiva, o top 3 ficou com Bolívia (25%), Jamaica (24%) e Peru (19%), seguidos pelo Brasil (18%).

Os brasileiros também ocupam a sétima posição entre os mais estressados da região: 46% afirmam sentir estresse diariamente. "Nem todos os problemas de saúde mental estão relacionados ao trabalho, mas o trabalho é um fator nas avaliações da vida e nas emoções diárias", afirmam os autores do relatório. Segundo eles, o ambiente profissional pode desempenhar um papel significativo no enfrentamento da crise de saúde mental no mundo.

Superando o Brasil, Bolívia (55%), República Dominicana (51%), Costa Rica (51%), Equador (50%), El Salvador (50%) e Peru (48%) estão ainda mais estressados, conforme o ranking. Enquanto isso, os profissionais do Paraguai (34%) e da Jamaica (35%) são os que enfrentam menos estresse na América Latina.

Países com profissionais mais tristes na América Latina

Bolívia (32%)
El Salvador (26%)
Jamaica (26%)
Brasil (25%)
Equador (25%)
Peru (25%)
Nicarágua (24%)
República Dominicana (23%)
Venezuela (23%)
Argentina (22%)

O impacto da liderança na saúde mental

De acordo com a pesquisa, profissionais mal geridos são 60% mais propensos a experimentar altos níveis de estresse. Outras pesquisas reforçam esses impactos: no mundo todo, os gestores e líderes têm mais influência sobre a saúde mental dos seus funcionários do que os médicos e terapeutas, e o mesmo impacto que os cônjuges ou parceiros, segundo pesquisa do The Workforce Institute da UKG.

Outros gatilhos no ambiente de trabalho também podem desestabilizar o estado emocional dos profissionais. Entre eles, a especialista cita:

- * Carga de trabalho excessiva e falta de recursos para lidar com as demandas;
- * Falta de reconhecimento e oportunidades de desenvolvimento;
- * Ambiente com assédio moral ou falta de segurança psicológica;
- * Incerteza sobre o futuro, envolvendo medo de demissões ou mudanças organizacionais muito súbitas;
- * Conflitos interpessoais e dificuldades de relacionamento;
- * Isolamento e sensação de falta de apoio, especialmente em ambientes de trabalho remoto.

A solidão diária afeta uma em cada cinco pessoas no mundo, segundo o estudo da Gallup, mas pode ter um peso extra para os brasileiros. "As relações interpessoais têm impacto significativo no nosso bem-estar e na definição de quem somos. Por isso, a solidão interfere diretamente no engajamento e na produtividade", diz Simone Nascimento, médica mestre pela Universidade de Lisboa e especialista em saúde mental corporativa pelo Hospital Israelita Albert Einstein.

Além do peso do ambiente de trabalho, questões econômicas e políticas também têm alto impacto, segundo o estudo. "A realidade socioeconômica do Brasil, com altos índices de desigualdade e incerteza econômica, cria um ambiente propício à insegurança, estresse e raiva."

Custo trilionário

Problemas de saúde mental dos profissionais não impactam apenas as suas vidas, mas também podem custar caro às empresas. Mais precisamente, uma perda de US\$ 8,9 trilhões (R\$ 48,7 trilhões) à economia global anualmente. "Esses sentimentos podem levar ao esgotamento, alto turnover, problemas de saúde física e aumento do absenteísmo."

Como melhorar a saúde mental no trabalho

Para melhorar o cenário do Brasil no ranking e sua posição em relação aos sentimentos de raiva, tristeza e ao estresse, Simone Nascimento destaca o papel das empresas em abordar o bem-estar mental dos seus funcionários. "Com a Lei 14831, que instituiu o Certificado Empresa Promotora da Saúde Mental, e o aumento de iniciativas para promoção de ambientes de trabalho mais inclusivos e conscientes, é possível que esses números melhorem."

Entre as melhores práticas, a médica destaca a importância de fomentar uma cultura de bem-estar, desenvolver políticas de trabalho flexíveis e promover treinamentos para gerenciar as emoções. "Para sentir que o trabalho e a vida valem a pena, é preciso saber equilibrar os sentimentos negativos, por vezes inevitáveis, com os positivos."



MEIO AMBIENTE

DIA INTERNACIONAL CONTRA A MUDANÇA CLIMÁTICA: OS 8 PRINCIPAIS EFEITOS DAS TRANSFORMAÇÕES CLIMÁTICAS, SEGUNDO A ONU



As consequências das mudanças climáticas já estão sendo sentidas, mas podem piorar se não forem tomadas medidas imediatamente.

A mudança climática refere-se às transformações, a longo prazo, nas temperaturas e nos padrões climáticos. Embora essas mudanças possam ser naturais, por exemplo, no caso de variações na atividade solar ou a grandes erupções vulcânicas, são as atividades humanas o principal fator de mudança climática atualmente. E a principal causa é a queima de combustíveis fósseis, afirma a Organização das Nações Unidas (ONU).

Os efeitos da mudança climática já estão sendo sentidos em diferentes partes do mundo. Mas quais são exatamente esses efeitos?

1. Temperaturas mais altas

O aumento das temperaturas não é apenas uma sensação. Desde 1980, cada década tem sido mais quente do que a anterior como resultado de uma concentração crescente de gases de Efeito Estufa. Como resultado, as ondas de calor estão se tornando mais frequentes, algo que impacta o planeta de várias maneiras. As temperaturas mais altas levam a maior ocorrência de doenças relacionadas ao calor, a incêndios florestais que ocorrem com maior facilidade, e a um aumento das temperaturas dos oceanos.

2. Tempestades cada vez mais fortes

De acordo com um artigo de National Geographic Estados Unidos, para cada grau que o termômetro sobe o ar retém 7% mais umidade. "Esse aumento da umidade na atmosfera pode levar a inundações repentinas, furacões mais intensos e destrutivos e, paradoxalmente, tempestades de neve ainda mais fortes", diz a reportagem norte-americana.

Além disso, o aquecimento do oceano também afeta a frequência e a magnitude das tempestades tropicais, pois os ciclones, furacões e tufões se alimentam das águas quentes da superfície do oceano. Como foi visto durante a passagem do furacão Milton pelo estado da Flórida, nos Estados Unidos, em outubro de 2024, eventos estes têm efeitos devastadores sobre as populações. Eles derrubam casas, alteram a paisagem, prejudicam a agricultura, causam inundações e podem ser letais para pessoas e animais.

3. Mais períodos de seca é outro resultado das mudanças climáticas. O aquecimento global causa escassez de água em regiões já secas e aumenta o risco de secas agrícolas – as quais afetam as colheitas

– e secas ecológicas, aquelas que aumentam a vulnerabilidade dos ecossistemas, adverte a ONU.

Tempestades destrutivas de areia e poeira, e a expansão dos desertos também estão na lista de consequências das mudanças climáticas.

4. Aumento do nível dos oceanos

O oceano absorve a maior parte do calor gerado pelo aquecimento global, explica a ONU. E, à medida que se aquece, as camadas de gelo e os icebergs derretem, elevando o nível do mar e ameaçando as comunidades costeiras e insulares.

As nações de Vanuatu e Papua Nova Guiné, ambos na Oceania, são dois dos países mais ameaçados pelo aumento do nível do mar.

Além disso, mais dióxido de carbono no mar leva ao aumento da acidificação dos oceanos, colocando em risco as espécies marinhas e os recifes de coral.

5. A extinção de espécies

Incêndios florestais, condições climáticas extremas e a invasão de pragas com o surgimento de doenças são algumas das principais ameaças às várias espécies terrestres e oceânicas que enfrentam a extinção devido às mudanças climáticas, de acordo com a organização internacional.

Especificamente, a ONU adverte que as espécies estão se extinguindo a uma taxa mil vezes mais rápida do que em qualquer outro momento da história registrada.

6. Escassez de alimentos

A combinação dos efeitos acima pode levar a um aumento da desnutrição no mundo, especialmente entre as populações mais pobres.

Como a organização mundial aponta, a acidificação dos oceanos coloca em risco os recursos marinhos, as mudanças na cobertura de neve e gelo nas calotas polares alteraram o suprimento de alimentos gerados pela pecuária, caça e pesca. "O calor extremo pode reduzir a água e o pasto para o gado, levando a uma diminuição na produção agrícola e afetando a pecuária", diz a ONU.

7. Mais riscos à saúde

As mudanças climáticas prejudicam a saúde por meio de poluição, doenças, eventos climáticos extremos, deslocamento forçado, pressões sobre a saúde mental e aumento da fome e da desnutrição em locais onde as pessoas não conseguem produzir ou encontrar alimentos suficientes.

Todos esses fatores levam a riscos à saúde. De acordo com dados oficiais da ONU, estima-se que os fatores ambientais sejam os responsáveis pela morte de cerca de 13 milhões de pessoas todos os anos.

8. Aumento da pobreza e do deslocamento

Outro efeito da mudança climática resultante de uma combinação de fatores é o aumento da vulnerabilidade das pessoas em diversos pontos do planeta. Isso ocorre por causa da destruição de casas devido a inundações, por exemplo, ou as dificuldades na agricultura em decorrência da escassez de água, o que gera deslocamento forçado.

ESPORTISTA DA INCA

O ESPORTISTA DA INCA SIDNEI ESTÁ FREQUENTANDO CROSSFIT

Neste mês vamos falar de um assunto muito agradável, frequentar as academias na modalidade Crossfit. O Esportista da INCA Sidnei Claudino vem exercitando pelo menos cinco vezes por semana, de segunda a sexta. O Crossfit é uma filosofia de exercício físico que intercala e reúne elementos de diversas outras modalidades como corrida, levantamento de peso, ginástica, remo e calistenia. Nasceu nos meados anos 90 no estado da Califórnia, nos Estados Unidos.

“Através do convite de uma amiga para visitar, fui ver o funcional, gostei e comecei a frequentar. Me sinto mais leve no dia a dia e melhorou muito o meu sono, e o corpo sente falta quando não é possível estar presente”, disse o Sidnei.



O ESPORTISTA DA INCA ROGÉRIO EM MAIS UMA DECISÃO DE CAMPEONATO



Nesses últimos meses o Esportista da INCA Rogério de Oliveira Moraes vem colhendo os frutos de tantos treinamentos diários.

Em pouco mais de um mês, o goleiro (Rogério) chegou em duas grandiosas finais com as suas equipes Santa Rosa (no dia 09 de setembro, campeão do Veterano +40 de Mococa SP) e Vila Carvalho (no dia 20 de outubro, vice-campeão do Veterano Regional +40 de Monte Santo de Minas MG) e foi um dos grandes destaques de ambas as competições fazendo grandes defesas, principalmente nos jogos decisivos.

Na época que defendia as categorias de base do Meninos de Ouro, teve a oportunidade de enfrentar e destacar frente equipes como São Paulo e Guarani, e por muito pouco não seguiu no futebol profissional.

QUALIDADE

5 IDEIAS PARA FOMENTAR O ENGAJAMENTO NA QUALIDADE

Comunicação transparente e eficaz

A comunicação transparente é a base para um bom engajamento na qualidade. Quando os colaboradores entendem os objetivos, os processos e os resultados esperados, eles se sentem mais conectados e responsáveis pelo sucesso da empresa.

Como Aplicar

Reuniões regulares: Realize reuniões periódicas para discutir os indicadores de qualidade, metas e desafios. Isso cria um espaço para feedback e alinhamento.

Canais abertos: Mantenha canais de comunicação abertos, como fóruns internos, chats e e-mails específicos para assuntos de qualidade.

Transparência nos resultados: Compartilhe os resultados das auditorias e análises de qualidade com todos os colaboradores. Mostre onde a empresa está acertando e onde pode melhorar.

Treinamento e capacitação contínua

Investir em treinamento é fundamental para que os colaboradores estejam sempre atualizados com as melhores práticas e novas regulamentações. Isso não só melhora a qualidade do trabalho, mas também aumenta a motivação e o senso de valor pessoal dos colaboradores.

Como Aplicar

Cursos e Workshops: Ofereça cursos e workshops periódicos sobre temas relevantes, como novas normas ISO, ferramentas de gestão da qualidade e metodologias de melhoria contínua.

Programas de Mentoria: Desenvolva programas de mentoria onde colaboradores experientes possam compartilhar seu conhecimento com os mais novos.

Plataformas Online: Utilize plataformas de e-learning para disponibilizar treinamentos que possam ser acessados a qualquer momento, permitindo que os colaboradores aprendam no seu próprio ritmo.

Reconhecimento e recompensas

Reconhecer e recompensar o esforço e os resultados dos colaboradores é uma das formas mais eficazes de fomentar o engajamento. Quando as pessoas se sentem valorizadas, elas se tornam mais motivadas e comprometidas com a qualidade.

Como Aplicar

Programa de Incentivos: Crie um programa de incentivos que recompense os colaboradores por alcançar metas de qualidade, sugerir melhorias e participar de iniciativas de qualidade.

Feedback Positivo: Faça do feedback positivo uma prática regular. Reconheça publicamente os colaboradores que se destacam na promoção da qualidade.

Premiações: Estabeleça premiações mensais ou anuais para os times ou indivíduos que mais contribuíram para a qualidade. Isso pode incluir bônus, troféus ou até dias de folga adicionais.

Envolvimento de todos os níveis da organização

Para que a qualidade seja uma prioridade em toda a organização, é essencial que todos, desde a alta liderança até os operadores de linha de frente, estejam engajados e comprometidos.

Como Aplicar

Liderança pelo Exemplo: Os líderes devem ser os primeiros a demonstrar compromisso com a qualidade. Eles devem participar ativamente das iniciativas de qualidade e mostrar seu apoio constante.

Comitês de Qualidade: Forme comitês de qualidade com representantes de diferentes departamentos para discutir e implementar melhorias.

Inclusão nas Decisões: Envolver os colaboradores nas decisões relacionadas à qualidade. Realize workshops e sessões de brainstorming para coletar ideias e soluções de todos os níveis da organização.

O engajamento na qualidade é o caminho para a excelência

Fomentar o engajamento na qualidade é uma jornada contínua que exige esforço e comprometimento de toda a organização.

Ao aplicar essas cinco ideias:

Comunicação transparente;

Treinamento contínuo;

Reconhecimento e recompensas;

Envolvimento de todos os níveis;

e cultura de melhoria contínua, você estará construindo uma base sólida para alcançar a excelência.

Lembre-se, o engajamento na qualidade não é apenas uma meta, mas um processo constante de envolvimento e aprimoramento. Invista nessas práticas e veja como elas transformam a cultura organizacional, levando sua empresa a novos patamares de sucesso e excelência.

FONTE:

<https://blogdaqualidade.com.br/ideias-para-fomentar-o-engajamento-na-qualidade/>

SEGURANÇA

NOVEMBRO AZUL



Mês de
conscientização
sobre o Câncer
de Próstata

Não deixe a saúde para depois. Novembro Azul é o mês da conscientização.

O movimento internacional, conhecido como Novembro

Azul, é comemorado em todo o mundo, quando teve início o Movember, movimento cujo nome surgiu da junção das palavras moustache (bigode, em inglês) e november (novembro em inglês), na Austrália. A iniciativa se alastrou, sendo adotada por vários países, inclusive o Brasil, como forma de chamar a atenção dos homens para a importância da prevenção do câncer de próstata. Hoje, o movimento já atinge mais de 1,1 milhões de pessoas em campanhas formais em países como Austrália, Nova Zelândia, Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Finlândia, Holanda, Espanha, África do Sul e Irlanda. Seu objetivo principal é mudar os hábitos e atitudes do público masculino em relação a sua saúde e seu corpo, incentivando assim, o diagnóstico precoce de doenças como o câncer de próstata.

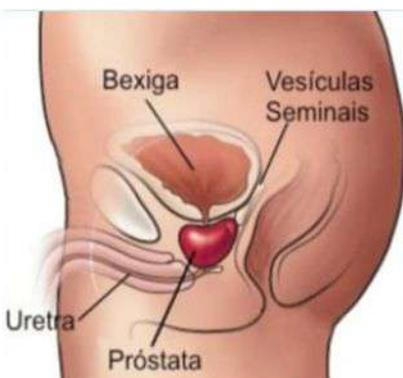
Como, quando e porque se prevenir?

Segundo o Instituto Nacional do Câncer (INCA), o câncer de próstata é o segundo mais comum entre homens, ficando atrás apenas do câncer de pele não melanoma. Hoje, ele é o sexto mais comum no mundo e o mais prevalente em homens, o que representa cerca de 10% do total de cânceres. Em 2014, o INCA estima que 60.180 novos casos sejam diagnosticados.

A doença ocorre quando as células da próstata, glândula localizada próxima à bexiga, começam a se multiplicar de forma desordenada.

Na fase inicial, o paciente não apresenta sintomas, o que torna imprescindível que os homens façam os exames específicos indicados pelo médico, a partir dos 45 anos. Já entre outros Homens que possuem histórico familiar da doença, devem avisar seu médico previamente.

O diagnóstico precoce é hoje a arma mais importante. Quando descoberto nos estágios iniciais, as chances de cura do câncer de próstata são muito mais altas. No Brasil, a doença é responsável por 6% do total de óbitos de homens e, 2010, fez 12.778 vítimas.



A importância dos exames

Fazer os exames solicitados pelo médico no check up é uma das formas de prevenção da doença. A Sociedade Americana de Urologia recomenda que o exame de sangue para a dosagem do antígeno prostático específico (PSA) seja realizado anualmente por homens entre os 45 a 50 anos. Além dele, também é importante o exame da próstata.

Dúvidas comuns

1 - Quais os sintomas que podem indicar possíveis alterações na próstata?

O câncer de próstata não costuma causar sintomas na fase inicial. Portanto, torna-se importante a consulta rotineira ao urologista, com o objetivo de fazer o diagnóstico precoce da doença, por meio do PSAe do toque retal.

SEGURANÇA

NOVEMBRO AZUL

2 - Pacientes com histórico familiar de câncer de próstata tem maior risco?

Quando existem na família parentes em primeiro grau com câncer de próstata, a chance de apresentar a doença é de duas a cinco vezes, dependendo da idade em que foi diagnosticado no parente e no número de membros que apresentaram o câncer.

3 - O exame de sangue pode substituir o exame de próstata?

O PSA é sim a melhor ferramenta para o diagnóstico do câncer de próstata, mas o exame de toque não o substitui. A maioria dos casos de câncer de próstata é diagnosticada por meio do PSA. Em muitos casos, porém, o resultado do exame não mostra muita elevação e a percepção de um nódulo pode orientar a realização de uma biópsia da próstata.

Como prevenir

EXAMES DE TOQUE RETAL E PSA

A partir dos 50 anos, os homens devem se submeter a avaliações anuais de toque retal e PSA. Para quem tem histórico familiar da doença, os testes devem ser feitos após os 40 anos.

O toque retal é um exame clínico em que o médico consegue detectar alterações no tamanho e na consistência da glândula prostática.

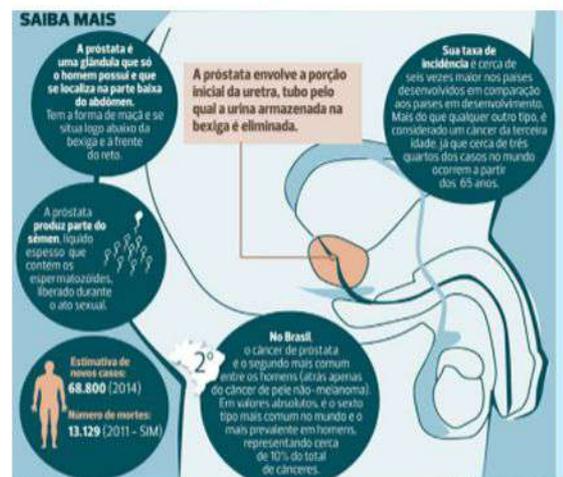
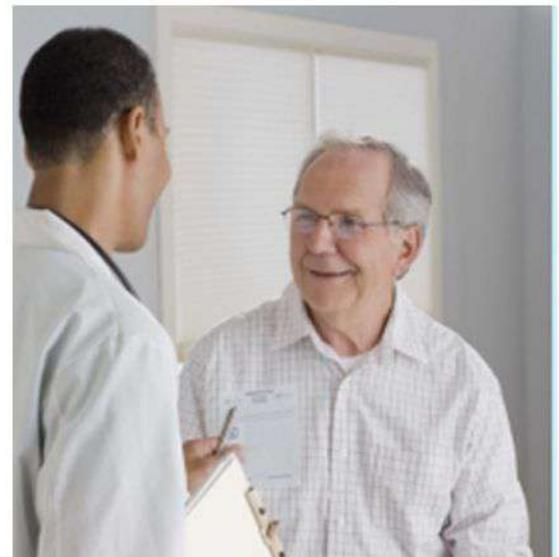
PSA é uma proteína produzida pela próstata. Adosagem de PSA presente no sangue, permite flagrar tumores de tamanho reduzido, que tendem a escapar ao toque retal.

DIETA

Alimentos ricos em gorduras e pobres em fibras podem acelerar o aparecimento do tumor em pacientes com predisposição à doença. A ingestão de carnes vermelhas, leites e derivados aumenta os níveis de uma enzima que ativa a produção do hormônio testosterona. Em excesso, o hormônio facilita o surgimento do câncer.

Como as fibras não são digeridas pelo organismo, elas funcionam como uma espécie de esponja que absorve e elimina. Entre eles, hormônios e toxinas.

Para prevenir problemas na próstata, o Instituto Nacional do Câncer dos Estados Unidos recomenda cinco porções de frutas frescas ou de vegetais por dia. Isso equivale, por exemplo, a um copo de suco e um pote de banana com cereais no café da manhã, uma maçã depois do almoço e batatas com ervilhas no jantar.



**NÃO SE ESCONDA ATRÁS DOS SEUS PRECONCEITOS
CUIDAR DA SAÚDE TAMBÉM É COISA DE HOMEM!**

COLABORADORES

ANIVERSARIANTES
DE NOVEMBRO



RAFAEL AUGUSTO
NARDO



UENDERSON SILVA
FAUSTINO



EDER DONIZETE
FERREIRA



GUSTAVO H EVANGELISTA
DE MOURA



WILLIAN PEREIRA
TOME

Parabéns!

