

DESDE 1949

INCA

INFORMATIVO

Mococa, Abril de 2026

Edição nº238



CERTIFIED
ISO 9001
ISO 14001



COMERCIAL

O CARA DA PONTA – A PESSOA MAIS IMPORTANTE DE QUALQUER MARCA

Eu sempre começo perguntando quem é a pessoa mais importante de qualquer marca. Resposta: não é o Cliente. É o cara que está na frente do Cliente durante a experiência que ele tem na sua marca. O cara é de qualquer gênero, cor, religião, classe social. Normalmente, na maioria das empresas, o cara que ganha o menor ou um dos menores salários da empresa. Faz sentido pra você? Se sim ou não, siga em frente. Aqui tem informação que vai te ajudar a equacionar melhor esta verdade.

Uma discussão que nunca vai acabar no mercado é se o papel do vendedor de loja vai continuar a ser relevante com a evolução que o consumidor teve nos últimos tempos.

O digital dobrou na pandemia. Foi de 5 para 10% das vendas. 90% das vendas ainda são feitas através de uma loja.

E todas as vendas em algum momento no tempo vão ser feitas através de um processo híbrido que incorpora digital e físico.

Isso traz uma chamada para a realidade: temos que cuidar do cara da ponta. A pessoa que faz contato com a maioria dos nossos Clientes. Não interessa se sua marca é de varejo ou indústria. Quem mais vende seu produto é ele. E quem mais pode influenciar o Cliente idem.

Com o omnichannel virando realidade – aos poucos, claro – mas cada vez mais, incorporar o vendedor ao ecossistema da sua marca se torna uma necessidade.

Com o omnichannel virando realidade – aos poucos, claro – mas cada vez mais, incorporar o vendedor ao ecossistema da sua marca se torna uma necessidade.

Algumas questões surgem a partir dessa consciência.

O vendedor tem tempo para absorver esta nova função? A de ser a interface mais importante entre a marca e o Cliente?

A resposta é sim. O vendedor tem um tempo ocioso que pode e deve ser aproveitado para que ele possa exercer ativamente essas novas atividades.

A segunda pergunta é: o vendedor tem competência para exercer esse novo papel – além de receber muito bem o Cliente – convidá-lo a entrar em contato com a marca? A resposta é sim, mas com alguma ajuda. O software de CRM da sua marca tem que funcionar e ser acrescentado às ferramentas que ajudam o vendedor a conhecer melhor os detalhes importantes sobre o Cliente que ele vai convidar ou receber.

Lembre-se de que o vendedor já é seu custo fixo.

Você já o paga.

Garantir que ele tenha uma performance acima do esperado é lucro adicional.

Não falamos disso ainda, mas é condição fundamental que a liderança construa um ambiente aberto, justo. É muito exigente. Mas tão justo e aberto, que permita que o vendedor seja ele mesmo e possa falar o que pensa sempre que necessário. Em ambientes assim, qualquer nova ideia que tenhamos tem muito mais chances de ser implementada com muito mais sucesso. O muito exigente de que falamos é aquele em que o vendedor tem autonomia para fazer tudo o que se espera dele, e mais, sem que um chefe tenha que ficar vigiando ou cobrando. Autodisciplina é a contrapartida a um ambiente de alta autonomia.

Pra garantir, faça o teste da retenção que a Netflix faz para ter todos os vendedores muito bons. É assim: pra qual vendedor que me diga que quer sair eu faria o maior esforço pra ele ficar? Esse é o cara que eu quero no meu time. Quem não passar pelo teste ou tem que melhorar e se tornar muito necessário ou vai abrir caminho para novos vendedores que preencham todas as competências e atitudes para merecer fazer parte da equipe.

E então, está pronto para colocar o plano em prática?

Se estiver, você vai garantir que terá apenas voluntários influenciadores na equipe. Um time da melhor qualidade trabalhando para converter todos os Clientes em fãs da sua marca.

Paraíso? Quase. Experimente e você vai ver como isso facilita a vida, as relações e o resultado.

O Cliente vai adorar. Comprar, voltar, elogiar, recomendar.

E você vai acreditar no que eu falei no começo do texto. O cara da ponta é O CARA. Você o transformou em agente de relacionamento. E vai fazer parte das poucas marcas que já entenderam a importância disso e agiram para garantir o que tem que ser feito.

O resultado é a grande consequência. Um crescimento orgânico enorme, gerado pelo boca a boca que seu novo modelo de negócio vai fomentar.

Por. www.pontodereferencia.com.br

REPRESENTANTES

ANIVERSARIANTES DE ABRIL



João Henrique
(Rep. Espírito Santo)



Andre
(Rep. Vale do Paraíba)



Antonio
(Rep. Sergipe)



Edmara
(Rep. Acre)

Parabéns!



RECURSOS HUMANOS

ANSIEDADE: ENTENDER É O PRIMEIRO PASSO PARA CUIDAR DA SAÚDE MENTAL

A ansiedade é um sentimento natural do ser humano. Ela nos ajuda a antecipar situações de risco e nos preparar para desafios do dia a dia. No entanto, quando se torna muito intensa, com preocupações exageradas e constantes, pode evoluir para um transtorno de ansiedade, interferindo na qualidade de vida, no descanso e no bem-estar.

Principais sintomas

O transtorno de ansiedade pode se manifestar de diversas formas. Entre os sintomas mais comuns estão:

- preocupações, tensões ou medos excessivos
- sensação constante de que algo ruim vai acontecer
- medo intenso de determinadas situações ou de exposição pública
- pensamentos ou atitudes repetitivas difíceis de controlar
- tensão muscular
- dores pelo corpo
- dificuldade para relaxar ou dormir
- alterações no funcionamento do intestino

Como é feito o diagnóstico

O diagnóstico da ansiedade é realizado por psicólogos ou médicos psiquiatras. Geralmente envolve:

- Conversa inicial: avaliação dos sintomas, histórico de saúde e situações de vida que possam estar relacionadas ao quadro.
- Exames físicos ou laboratoriais: podem ser solicitados para descartar outras causas médicas.
- Avaliação clínica: análise baseada em critérios diagnósticos utilizados na área da saúde mental.
- Avaliação psicológica: quando necessário, para compreender melhor os aspectos emocionais envolvidos.

Ansiedade em crianças e adolescentes

A ansiedade também pode afetar crianças e adolescentes. Nesse grupo, é comum surgir preocupação excessiva com desempenho escolar, aceitação social ou segurança.

Entre os sinais mais frequentes estão: irritabilidade; dificuldade de concentração; queda no rendimento escolar; insônia; dores de estômago ou de cabeça; palpitações e náuseas.

Em alguns casos, experiências difíceis podem desencadear crises, fazendo com que a criança ou adolescente passe a evitar certos ambientes, como a escola.

Por isso, a intervenção precoce é fundamental. O acompanhamento por profissionais de saúde, com apoio da família e da escola, contribui para um tratamento mais eficaz e para o bem-estar do jovem.

Tratamento

O tratamento da ansiedade pode incluir:

- medicação, sempre com orientação médica
- psicoterapia com psicólogo(a) ou psiquiatra
- combinação das duas abordagens

Com o tratamento adequado, muitas pessoas apresentam melhora significativa em poucas semanas e conseguem retomar suas atividades normalmente.

Hábitos que ajudam a prevenir e controlar a ansiedade

Algumas atitudes do dia a dia podem contribuir para o equilíbrio emocional:

- praticar exercícios físicos regularmente
- manter uma alimentação equilibrada
- cuidar da qualidade do sono
- praticar técnicas de relaxamento
- reservar momentos de lazer

Atenção: Este conteúdo tem caráter informativo e não substitui a avaliação de um profissional de saúde. Se você estiver enfrentando sintomas de ansiedade, depressão, burnout ou qualquer outro sofrimento emocional, procure orientação médica ou psicológica.



MEIO AMBIENTE

OUTONO 2026: CONFIRA A PREVISÃO PARA A ESTAÇÃO

Características do Outono

O Outono no Hemisfério Sul iniciou no dia 20 de março de 2026 às 11h45min e termina no dia 21 de junho às 05h25min (horário de Brasília). É uma estação considerada de transição entre o verão quente e úmido e o inverno frio e seco, principalmente no Brasil central.

Neste período, as chuvas são mais escassas no interior do Brasil, em particular no semiárido nordestino. Sobre a porção norte das regiões Norte e Nordeste ainda são registrados volumes importantes de chuva, em associação à atividade convectiva tropical e atuação da Zona de Convergência Intertropical (ZCIT) (Figura 1).

Esta estação também é caracterizada por incursões de massas de ar frio oriundas do sul do continente que provocam o declínio das temperaturas do ar, principalmente na Região Sul e parte da Região Sudeste.

Destaca-se que durante esta estação, observam-se as primeiras formações de fenômenos adversos, tais como: nevoeiros nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste; geadas nas regiões Sul e Sudeste e no Mato Grosso do Sul; neve nas áreas serranas e nos planaltos da Região Sul; e friagem no sul da Região Norte e nos estados de Mato Grosso do Sul, Mato Grosso e até mesmo no sul de Goiás.

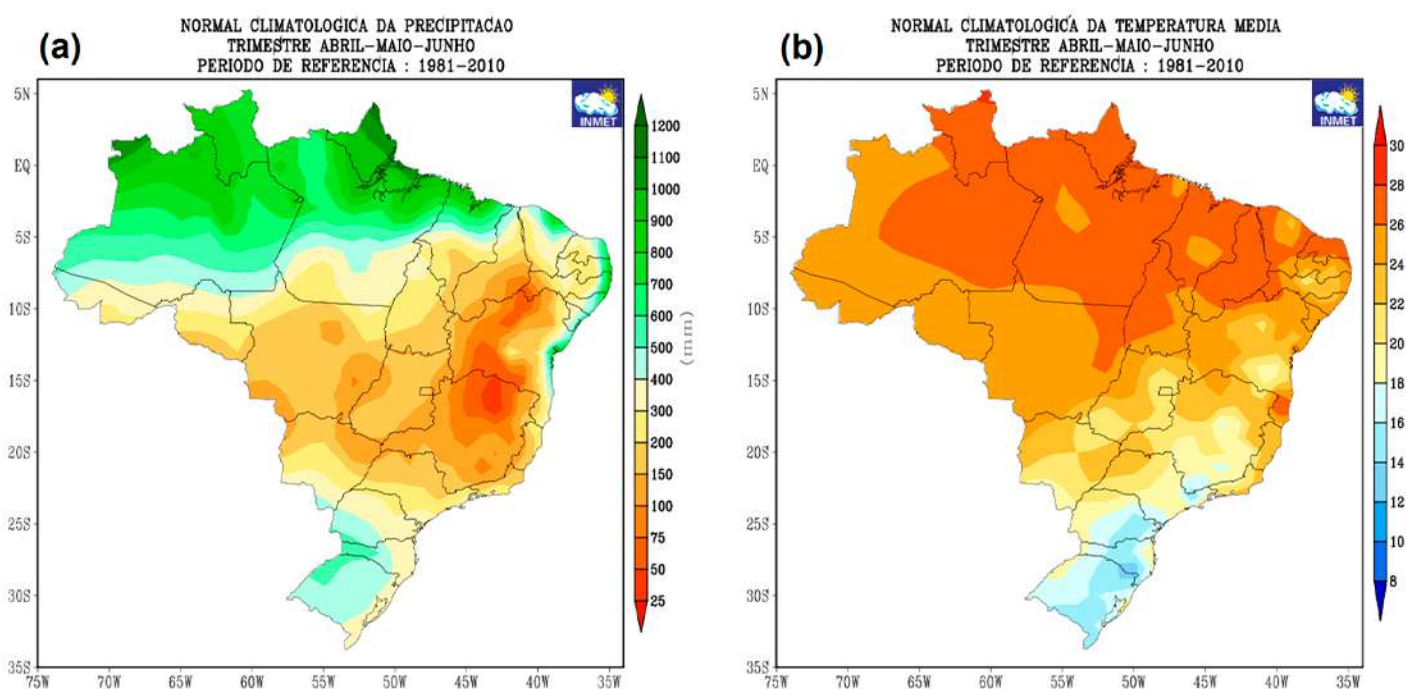


Figura 1: Média histórica (climatologia) de: (a) precipitação (mm) e (b) temperatura média do ar (°C) para o trimestre Abril, Maio e Junho (AMJ). Período de referência utilizado para o cálculo da média histórica: 1981 – 2010. Fonte: INMET.

QUALIDADE

AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS: COMO USAR A IA A FAVOR DO SEU SGQ

A automação de processos deixou de ser apenas uma iniciativa operacional e passou a ocupar papel estratégico na gestão da qualidade.

Mais do que garantir controle e conformidade, hoje ela sustenta a eficiência, a rastreabilidade e a capacidade de resposta do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Normas como a ISO 9001 (principal referência mundial em sistemas de gestão da qualidade) vêm evoluindo para acompanhar um cenário mais digital, orientado por dados e cada vez mais exigente.

A atualização da norma, prevista para este ano, reforça a importância da integração com tecnologias, análise de dados e maior maturidade na gestão da informação.

Nesse contexto, a automação não é apenas uma ferramenta de organização. Ela se torna base para um SGQ mais ágil, estruturado e preparado para auditorias mais criteriosas.

Mas afinal, o que significa automatizar processos na prática? E como a Inteligência Artificial está transformando essa realidade dentro da gestão da qualidade?

O que é automação de processos na Gestão da Qualidade?

Automação de processos é a aplicação estruturada de tecnologia para executar atividades de forma padronizada, rastreável e integrada.

Ela substitui tarefas manuais repetitivas por fluxos digitais configurados com regras claras, responsabilidades definidas e registros automáticos.

Na Gestão da Qualidade, isso significa transformar controles isolados e planilhas dispersas em processos sistematizados dentro de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Quando aplicada ao SGQ, a automação envolve:

- Controle centralizado de documentos e versões, com histórico completo de alterações
- Fluxos de aprovação configuráveis, com definição clara de responsáveis e prazos
- Tratamento estruturado de não conformidades, com rastreabilidade das causas e ações
- Gestão de riscos integrada aos processos organizacionais
- Monitoramento contínuo de indicadores de desempenho
- Registro formal e auditável de ações corretivas e preventivas

Cada etapa deixa de depender da memória ou da disciplina individual. O sistema passa a conduzir o processo.

Isso reduz variações, evita falhas por esquecimento e garante consistência entre áreas.

Quando bem implementada, a automação na qualidade gera impactos concretos, como:

- Redução de retrabalho, ao eliminar controles paralelos e inconsistências
- Maior confiabilidade das informações, com base em dados únicos e atualizados
- Rastreabilidade completa para auditorias internas e externas

- Padronização na execução de processos críticos
- Disponibilidade de dados estruturados para análise e tomada de decisão

O ganho não é apenas operacional. É estratégico.

Com processos automatizados, a organização deixa de atuar de forma reativa e passa a ter visibilidade em tempo real do desempenho do seu sistema de gestão.

No entanto, existe um novo estágio nessa evolução.

IA e automação: qual a diferença na prática?

Automação tradicional executa tarefas com base em regras pré-definidas. Ela segue fluxos configurados, encaminha etapas, controla prazos e registra informações.

É eficiente para atividades estruturadas, repetitivas e orientadas por critérios objetivos.

Já a Inteligência Artificial atua em uma camada diferente do processo. Em vez de apenas executar etapas programadas, ela apoia a tomada de decisão dentro desses fluxos.

Enquanto um processo automatizado pode simplesmente encaminhar uma ação corretiva para aprovação, a IA pode contribuir para a qualidade dessa ação.

Ela pode sugerir como estruturá-la tecnicamente, considerar o contexto e o nível de risco envolvido, apoiar a definição de um plano de ação mais consistente, resumir documentos extensos e destacar pontos críticos de uma norma aplicável.

A diferença está no papel desempenhado pela tecnologia. A automação garante que o processo aconteça de forma padronizada. A Inteligência Artificial contribui para que ele aconteça com mais qualidade técnica e coerência.

Na gestão da qualidade, isso representa uma evolução importante. O foco deixa de estar apenas na execução operacional e passa a incorporar inteligência aplicada ao SGQ.

Mesmo com sistemas estruturados, muitas empresas ainda enfrentam desafios recorrentes. Entre eles estão a dificuldade em engajar colaboradores, análises de risco superficiais, documentos extensos e pouco acessíveis e a falta de clareza na definição de ações corretivas.

Também é comum a dependência excessiva do responsável pela qualidade para interpretar normas e orientar decisões, o que concentra conhecimento e limita a autonomia das demais áreas.

Esses gargalos não estão, necessariamente, na ausência de um sistema. Eles estão na complexidade técnica da própria gestão da qualidade e na dificuldade de transformar requisitos normativos em prática clara e aplicável.

É nesse contexto que a automação com Inteligência Artificial passa a gerar impacto real, ao oferecer suporte estruturado para decisões mais consistentes e bem fundamentadas dentro do SGQ.

ESPORTISTA DA INCA

ESPORTISTAS DA INCA NOS AMADORES DE FUTEBOL

Os Esportistas da INCA estão fazendo bonito nas disputas dos campeonatos amadores de Mococa e região.

Na Copa Mocoquinha, três deles estão disputando, e classificados para as Quartas-de-final que valerá vaga para o quadrangular semifinal. O Gustavo Evaristo defende o Vindos da Dois; o Guilherme Salgado joga pelo DaBase FC e o João Vinícius pelo Nelson Niero. Nesta fase, Gustavo e Guilherme vão se enfrentar e um deles estará garantido na 3ª fase.

Também estão acontecendo a Copa São Benedito em São Benedito das Areias e a Copa dos Campeões de Mococa. Além, do Municipal de São Tomás de Aquino, a Copa dos Campeões da Vargeana na cidade de Vargem Grande do Sul e a Libertadores em Santa Cruz das Palmeiras.

O meio-campista João Vinícius, além da Copa Mocoquinha, está na Copa São Benedito e na Libertadores.

Já o goleiro Rogerio Moraes é o recordista de competições simultâneas, jogando a Copa São Benedito pelo Segel, o Municipal de São Tomás e a Copa dos Campeões Vargeana pela Ponte Preta de São José do Rio Pardo. Está classificado em todas para as fases seguintes.

Por: Devilson Pereira



SEGURANÇA

ABRIL VERDE REFORÇA A IMPORTÂNCIA DA PREVENÇÃO NO AMBIENTE INDUSTRIAL

O mês de abril é marcado pelo movimento Abril Verde, iniciativa dedicada à conscientização sobre Segurança e Saúde no Trabalho. A campanha faz referência ao Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho, celebrado em 28 de abril, e busca fortalecer a cultura de prevenção de acidentes e doenças ocupacionais nas empresas.

A celebração do Abril Verde tem relação com duas datas importantes e que ocorrem em 28 de abril: Dia Mundial da Segurança e da Saúde no Trabalho e Dia Nacional em Memória das Vítimas de Acidentes e Doenças do Trabalho.

Instituído internacionalmente pela Organização Internacional do Trabalho, o dia 28 de abril simboliza a importância de ambientes laborais mais seguros e saudáveis. No Brasil, o movimento é apoiado por órgãos como o Ministério do Trabalho e Emprego e o Ministério Público do Trabalho.

Dados do Observatório de Segurança e Saúde no Trabalho apontam que a indústria está entre os setores com maior índice de notificações de acidentes, o que reforça a necessidade de vigilância constante.

No setor metalúrgico, onde as atividades envolvem máquinas pesadas, calor

intenso, ruído elevado e processos contínuos, a prevenção é essencial. O uso adequado de EPIs, o cumprimento das Normas Regulamentadoras e a atenção aos procedimentos operacionais reduzem significativamente o risco de acidentes.

Mais do que atender às exigências legais, o Abril Verde reforça que segurança é um compromisso coletivo. Identificar situações de risco, comunicar desvios e agir preventivamente são atitudes que preservam vidas e fortalecem a cultura organizacional.

Fonte:

Organização Internacional do Trabalho – Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho.

Brasil Escola – Abril Verde Ministério do Trabalho e Emprego – Normas Regulamentadoras.



COLABORADORES ANIVERSARIANTES DE ABRIL



GUILHERME MARTINS
GUIRALDELLI



PAULO RENATO
VITORIO



JOAO PAULO SPINA
BARRETO



ALINI SILVA MAXIMO



JULYA TEIXEIRA DA
SILVA



TONI NUNES DE AGUIAR



ROGERIO DE OLIVEIRA
MORAES



RODRIGO APARECIDO
MACHADO



METALÚRGICA INCA
LTDA



ELCIO MARINI MARTINI



DULCILENE APARECIDA
VIEIRA



ALOISIO FERNANDO
ROSSI

Parabéns!