

DESDE 1949

# INCA

# INFORMATIVO

Mococa, Outubro de 2026

Edição nº242



CERTIFIED  
ISO 9001  
ISO 14001



## COMERCIAL

## O HERÓI DA PONTA - A PESSOA MAIS IMPORTANTE DE QUALQUER MARCA

Para esclarecer: quando eu falo o cara ou o herói da ponta eu quero dizer todos os gêneros.

Eu sempre começo perguntando quem é a pessoa mais importante de qualquer marca. A resposta é sempre: o cliente. Resposta errada. Não é o cliente. É o cara que está na frente dele durante a experiência que o cliente tem na sua marca. Na verdade, é ele que entrega a promessa da marca. Ou não. E constrói a reputação que mais inspira o cliente a comprar. Sempre. Afinal, o cliente compra muito mais de quem atende muito bem do que de quem insiste em vender.

Eu dei um nome para ele com o maior reconhecimento e carinho: o herói da ponta. "O cara" é de qualquer gênero, cor, religião, peso, idade, classe social. Na maioria das empresas ele ganha o menor salário ou um dos menores da empresa. Sua voz não ecoa, os líderes das áreas da matriz não ouvem e até ouvem, mas se negam a aceitar as verdades em nome do cliente que ele manifesta.

Uma discussão que já não cabe é se o papel do vendedor de loja vai continuar a ser relevante com a evolução que o consumidor teve nos últimos tempos. Claro que não! 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, físico e humano. Isso traz uma chamada para a realidade: temos que cuidar melhor do herói da ponta.

Algumas questões surgem a partir dessa consciência. Quando questionados, os líderes admitem que apenas 20% do seu time são muito competentes. Claro, a desculpa para isso é que é muito difícil encontrar gente. Eu tenho certeza de que a segunda coisa mais difícil do varejo é encontrar gente. A primeira é encontrar gente muito boa. Eu devolvo a pergunta com: quanto tempo você investe na busca de gente? Como a resposta é o silêncio eu depreendo que o tempo investido é ZERO! Que condições de trabalho e vida você dá para que trabalhe com você? A resposta é: o mínimo de custo.

E não é só no Brasil. Em 2021, 61 milhões de pessoas abandonaram espontaneamente o emprego nos Estados Unidos no evento chamado "Great Resignation". Por quê? Consciência de que o tempo investido para quem se trabalhava não era minimamente digno. E todo dia temos mini abandonos de quem não acha que vale a pena ou não vê futuro em trabalhar em algum lugar e troca por 50 reais.

No seu caso, o problema é que as pessoas não querem vir para a sua marca? Vêm, mas vão embora? Ficam... só que não.

O segredo das marcas que atraem e mantêm gente muito competente por muito tempo é contratar e tratar bem as pessoas. Principalmente as que praticam HAIDU – Hábitos e

Hábitos e Atendimento Inspiradoramente Diferentes do Usual. Eles são os verdadeiros Heróis da Ponta. Os que merecem os benefícios e remuneração diferenciados.

O mundo mudou e vida do Herói da Ponta mudou muito mais. Ele passou a fazer atividades muito diferentes do que fazia antes – o humano se integrando ao digital. O Herói da Ponta tem tempo para absorver esta nova função? A de ser a interface mais importante entre a marca e o cliente no físico, humano e digital? A resposta é sim. O Herói da Ponta tinha um tempo ocioso no dia a dia que pode e deve ser aproveitado para que ele possa exercer ativamente essas novas atividades.

A segunda pergunta é: o Herói da Ponta 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 Herói da Ponta a conhecer melhor os detalhes importantes sobre o cliente que ele vai convidar ou receber. Do que ele gosta e do que ele não gosta. Em detalhes. E o ERP, o sistema de gestão da sua marca, é outra ferramenta vital.

Com estas duas ferramentas na mão do Herói da Ponta, ele integra o que o cliente gosta com as ofertas adequadas para inspirá-lo.

REPRESENTANTES  
ANIVERSARIANTES  
DE OUTUBRO

Rossano  
(Rep Parana)



Robinson  
(Rep. Rio G do Sul)



Pablo  
(Rep Rio G do Sul)



Eduardo  
(Rep São Paulo)



Raimundo  
(Rep. Para)

Parabéns!



## RECURSOS HUMANOS

### 5 COMPETÊNCIAS PARA DESENVOLVER ANTES DE ASSUMIR A PRIMEIRA LIDERANÇA - POR IZABEL DUVA RAPOPORT

Liderar não é fazer tudo melhor e mais rápido. É criar condições para que outras pessoas também consigam entregar bons resultados, desde o início do cargo.

Ter habilidade técnica não significa estar preparado para liderar pessoas e, de acordo com Keila Dier, especialista em desenvolvimento de líderes, esse é o principal desafio enfrentado por empresas ao promoverem colaboradores para cargos de gestão. “Antes de assumir uma equipe, o profissional é reconhecido principalmente pela qualidade daquilo que ele próprio entrega”, diz. “Quando se torna líder, seu resultado passa a depender também daquilo que consegue fazer outras pessoas entregarem”.

“Essa é uma mudança de papel para a qual muita gente simplesmente não foi preparada”, acrescenta. Por isso, Keila defende que o treinamento para o cargo deveria começar antes mesmo da promoção. “Não basta o profissional ser excelente tecnicamente. Liderança exige aprender a tomar decisões, desenvolver pessoas e gerar resultados por meio delas”. A seguir, a especialista, criadora do método Liderança O.R. – Liderança Orientada a Resultados, indica as cinco competências que considera fundamentais nessa preparação:

1. Autoconhecimento e inteligência emocional: antes de liderar outras pessoas, o profissional precisa compreender o próprio comportamento. Identificar gatilhos, reconhecer pontos fortes e limitações e entender como reage diante de pressão, conflitos e frustrações são habilidades essenciais para quem passará a influenciar não apenas resultados, mas também o ambiente de uma equipe. “Quando alguém assume uma posição de liderança, suas reações deixam de afetar somente a si mesmo. O comportamento do líder influencia diretamente a segurança, a confiança e a performance das pessoas ao redor.”

2. Capacidade de delegar: um dos maiores desafios do novo gestor é abandonar justamente um comportamento que muitas vezes contribuiu para sua promoção: a capacidade de resolver tudo sozinho. Na liderança, essa característica pode rapidamente se transformar em centralização. “Liderar não é fazer tudo melhor ou mais rápido. É criar condições para que outras pessoas também consigam entregar bons resultados”, explica Keila. Delegar exige confiança, clareza sobre responsabilidades e acompanhamento. Mais do que distribuir tarefas, significa desenvolver pessoas capazes de assumir responsabilidades.

3. Comunicação e feedback: muitos problemas atribuídos à falta de performance começam, na realidade, na falta de clareza. O líder precisa saber comunicar expectativas, alinhar objetivos, estabelecer prioridades e oferecer feedbacks que contribuam efetivamente para o desenvolvimento da equipe.

4. Tomada de decisão e responsabilidade: ao assumir uma equipe, muda também o peso das decisões. O profissional passa a lidar com escolhas que afetam pessoas e resultados. Por isso, precisa desenvolver capacidade de analisar cenários, decidir mesmo diante de incertezas e assumir responsabilidade pelas consequências. “Liderança exige compreender que nem sempre haverá todas as informações disponíveis para tomar uma decisão. O líder precisa desenvolver critérios para decidir e maturidade para assumir as consequências de suas escolhas.”

5. Desenvolvimento de pessoas: talvez uma das maiores mudanças na passagem de especialista para gestor seja compreender que liderança não significa apenas cobrar resultados. Significa desenvolver pessoas capazes de produzi-los. Identificar talentos, desenvolver competências e criar autonomia são fatores fundamentais para construir equipes de alto desempenho. “O papel do gestor não é apenas cobrar performance, mas construir pessoas capazes de performar cada vez melhor”, destaca Keila.



**INCA**  
METALURGICA INCA LTDA.

*Publicação Interna  
da Metalúrgica Inca Ltda.*

# MEIO AMBIENTE

## PRIMAVERA, CRIANÇAS E O CUIDADO COM A NATUREZA.

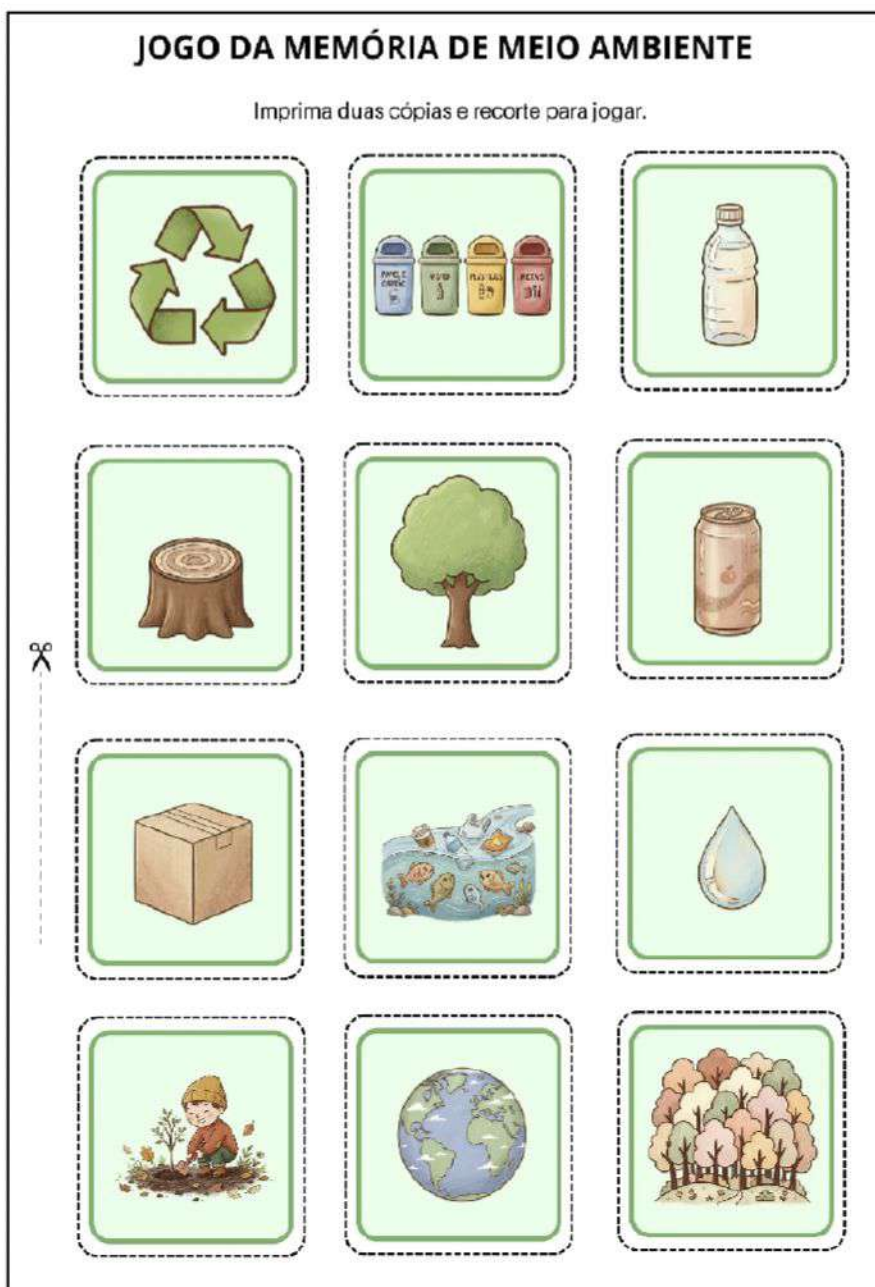
Com a chegada da primavera, a natureza se enche de cores, flores, aromas e muita vida! E, para celebrar essa estação tão encantadora e o Dia das Crianças, preparamos atividades especiais, cheias de carinho, alegria e descobertas.

Queremos que cada criança descubra, de maneira leve e prazerosa, que pequenos gestos fazem uma grande diferença: cuidar das plantinhas, respeitar os animais, não jogar lixo no chão e preservar tudo aquilo que a natureza nos oferece.

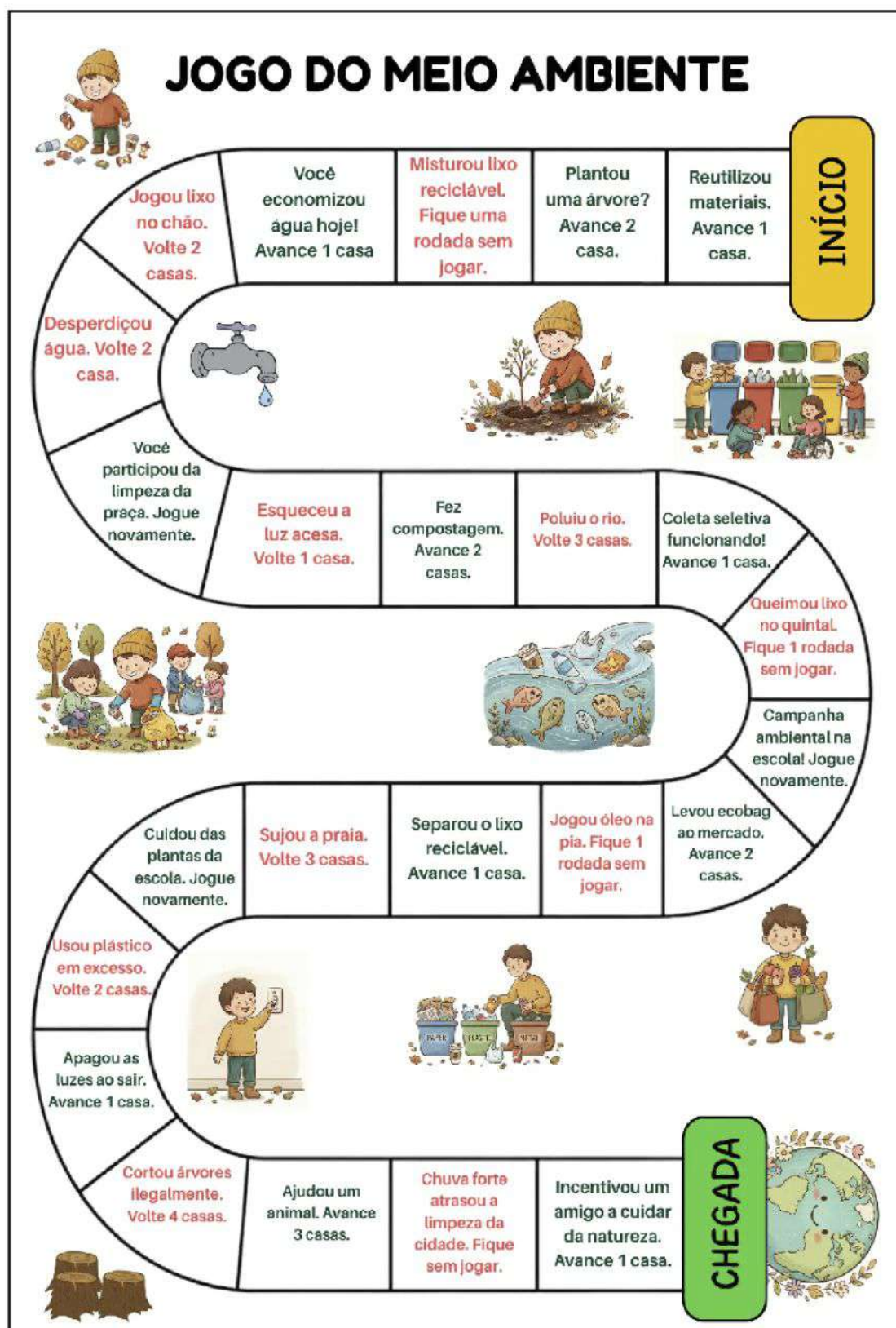
Porque quando ensinamos uma criança a amar e cuidar da natureza, plantamos hoje uma sementinha para um mundo mais bonito, saudável e cheio de vida amanhã!

### JOGO DA MEMÓRIA DE MEIO AMBIENTE

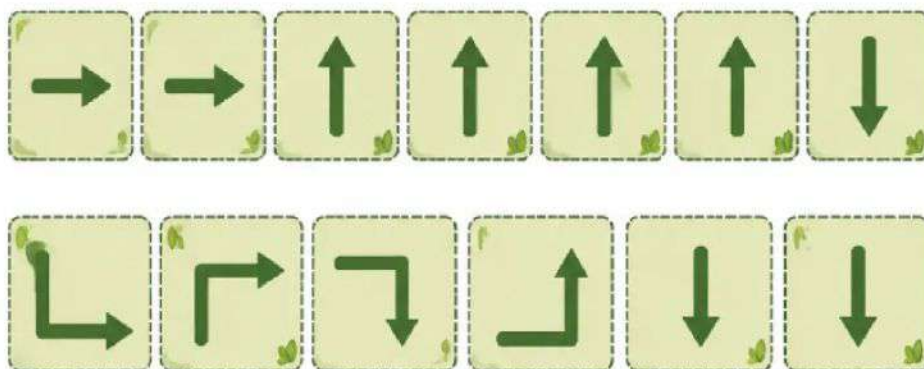
Imprima duas cópias e recorte para jogar.



# MEIO AMBIENTE



# MEIO AMBIENTE



# ESPORTISTA DA INCA

## ESPORTISTA DA INCA CONQUISTA O VICE CAMPEONATO AMADOR DE MOCOCA

No dia 20 de setembro aconteceu a decisão do Campeonato Amador de Futebol 2026 da cidade de Mococa SP e o Esportista da INCA Guilherme Augusto Salgado conquistou o vice-campeonato na decisão por pênaltis.

A final foi entre Cohab II Peladeiros e Matonense. Terminou 1 a 1 no tempo regulamentar e vitória da Matonense nas penalidades.

O Esportista ficou muito próximo da sua segunda conquista desta competição, já que em 2024 foi campeão e escolhido como o melhor lateral direito mocoquense defendendo o JL Futebol Clube.

Agora ele se prepara para a disputa de campeonatos pela região.



## ESPORTISTAS DA INCA FORAM AO 1º ENCONTRO REGIONAL VAI CORINTHIANS!

Aconteceu em Mococa SP o 1º Encontro Regional Vai Corinthians! com membros das torcidas Fiel Mococa, Fiel Itobi, Fiel Aguai, Fiel Casa Branca, Fiel Vargem Grande do Sul e alguns representando a Gaviões da Fiel que cantaram os principais gritos, acenderam sinalizadores e pularam o poró pó de um lado para o outro!!!

Os Esportistas da INCA Diego Camacho e Devilson Pereira estiveram prestigiando o evento que também contou com a presença dos ex-atletas Tupãzinho (campeão Brasileiro 1990, Supercopa 1991, Copa Bandeirantes 1994, Paulistão 1995 e Copa do Brasil 1995), Finazzi e o mocoquense Sandro (campeão da Copinha 1995 e Paulistão 1995).

A atmosfera no local foi a prova viva da letra da canção Corinthians do Meu Coração composta por Toquinho e Sócrates:

"... Ser corinthiano é ir além / De ser ou não ser o primeiro. / Ser corinthiano é ser também / Um pouco mais brasileiro. ..."



# SEGURANÇA

## OUTUBRO ROSA

Cuidar de si também é um ato de amor. Informação, prevenção e diagnóstico precoce podem fazer a diferença na luta contra o câncer de mama.

O Outubro Rosa é uma campanha mundial de conscientização sobre o câncer de mama. Mais do que vestir a cor rosa, o movimento é um convite para falar sobre saúde, incentivar o autocuidado e lembrar que cuidar da saúde deve fazer parte da rotina durante todo o ano.

### DIAGNÓSTICO PRECOCE: ATENÇÃO AOS SINAIS

O câncer de mama pode não apresentar sintomas em sua fase inicial. Por isso, é importante conhecer o próprio corpo e procurar atendimento de saúde diante de alterações persistentes.

Fique atento a sinais como:

- Caroço ou nódulo na mama, ou axila;
- Alterações no formato ou tamanho da mama;
- Mudanças na pele, como retração ou aspecto diferente;
- Alterações no mamilo;
- Saída espontânea de líquido pelo mamilo.

Importante: encontrar uma alteração não significa necessariamente ter câncer, mas é fundamental buscar avaliação de um profissional de saúde.

### PREVENÇÃO COMEÇA COM AUTOCUIDADO

Alguns hábitos podem contribuir para reduzir o risco de câncer de mama:

- \* Praticar atividades físicas regularmente;
- \* Manter uma alimentação equilibrada;
- \* Evitar o consumo de bebidas alcoólicas;
- \* Não fumar;
- \* Manter um peso corporal adequado;
- \* Manter os exames e acompanhamentos de saúde em dia.

O autocuidado também significa observar o próprio corpo e não ignorar mudanças.

### APOIO TAMBÉM É CUIDADO

Receber um diagnóstico ou passar por uma investigação pode ser um momento difícil. Nesse período, o apoio da família, dos amigos e das pessoas próximas pode fazer toda a diferença.

Ouvir sem julgamentos, acompanhar consultas, ajudar nas tarefas do dia a dia e demonstrar presença são atitudes simples que podem trazer força e segurança para quem está enfrentando o tratamento.

### VOCÊ SABIA?

O câncer de mama também pode atingir homens, embora seja muito menos frequente. Por isso, a conscientização sobre a doença é importante para todos.

### NOSSO RECADO NESTE OUTUBRO ROSA

Não espere um problema aparecer para começar a cuidar da sua saúde.

Reserve um tempo para você, mantenha seus cuidados preventivos em dia e incentive as pessoas que você ama a fazer o mesmo.

Outubro Rosa: informação gera consciência, cuidado gera prevenção e diagnóstico precoce pode salvar vidas



# QUALIDADE

## DIA MUNDIAL DA QUALIDADE

### Quando é comemorado o dia mundial da Qualidade?

O Dia Mundial da Qualidade é celebrado anualmente na segunda quinta-feira de novembro. Em 2026, isso significa que a data cai em 12 de novembro. Como a data segue sempre a “segunda quinta-feira de novembro”, ela muda a cada ano e, por isso, vale conferir o calendário oficial antes de planejar qualquer ação interna.

### Como surgiu o dia mundial da Qualidade?

A origem do Dia Mundial da Qualidade está ligada a um movimento mais amplo de valorização da Qualidade que começou a ganhar força ainda no século XX. O conceito de dedicar um período específico à Qualidade remonta à década de 1960, quando a JUSE, no Japão, passou a promover novembro como um mês de foco em Qualidade — um movimento que acompanhou o crescimento acelerado da indústria japonesa no pós-guerra, fortemente apoiado em práticas de gestão da Qualidade.

Nas décadas seguintes, esse movimento se espalhou. Nos Estados Unidos e no Canadá, o “National Quality Month” passou a ser celebrado a partir do final dos anos 1980. Em 1990, a Organização das Nações Unidas (ONU) reconheceu formalmente a relevância internacional da Qualidade como fator de desenvolvimento econômico, o que ajudou a consolidar a ideia de uma celebração global.

Vale um adendo importante: por se tratar de uma data com histórico construído ao longo de décadas e por diferentes organizações, é normal encontrar pequenas variações entre fontes sobre datas exatas de origem. O que é consistente entre todas elas é o propósito: usar novembro como um período global de reflexão sobre o papel da Qualidade.

### Por que é importante o dia mundial da Qualidade?

Essa é a pergunta que realmente importa, mais do que “que dia é” e a resposta não deveria ser genérica. O valor do Dia Mundial da Qualidade está em colocar em pauta uma pergunta que muitas organizações evitam fazer com frequência: qual é o valor que a Qualidade realmente entrega?

Para os profissionais da Qualidade, a data é uma oportunidade de sair, ainda que por um momento, da rotina de conformidade e demandas urgentes, e discutir o papel estratégico da área, não apenas o operacional.

Para as organizações, é um convite a olhar para a Qualidade como algo além de auditorias e certificações. Processos bem desenhados, indicadores confiáveis e uma cultura sólida de melhoria contínua impactam diretamente custos, retrabalho, satisfação do cliente e capacidade de inovação.

Para os clientes, ainda que indiretamente, a data reforça um compromisso silencioso: o de que existem pessoas e processos trabalhando para que produtos e serviços sejam consistentes, seguros e confiáveis. Alguns exemplos concretos de onde essa importância aparece na prática:

Uma não conformidade identificada a tempo evita retrabalho e prejuízo financeiro;

Um indicador bem desenhado ajuda a antecipar um risco antes que ele vire um problema;

Uma auditoria interna bem conduzida gera aprendizado, não apenas relatório;

Uma cultura de melhoria contínua reduz a dependência de “apagar incêndios”;

Uma gestão de riscos madura protege a organização de decisões precipitadas.

Nenhum desses exemplos depende de uma data no calendário. Mas o Dia Mundial da Qualidade serve como um lembrete oportuno de que essas contribuições existem e de que elas merecem ser discutidas, medidas e reconhecidas.

## COLABORADORES

# ANIVERSARIANTES DE OUTUBRO



GUSTAVO HENRIQUE  
EVARISTO



FLAVIO DE SOUZA  
SERAFIM



LUIZ VITOR SILVA  
MARIANO



GUILHERME DA SILVA  
ABELINI



LUIZ FELIPE DA SILVA



JOAO GABRIEL AVELLAR  
POSSATTO



LUIZ FERNANDO  
CUSTODIO OCANHA



DIEGO FERNANDO  
CAMACHO

*Parabéns!*