

DESDE 1949

INCA

INFORMATIVO

Mococa, Novembro de 2025

Edição nº234



COMERCIAL

ATENDIMENTO AO CLIENTE NAS REDES SOCIAIS: 4 DICAS

O atendimento ao cliente nas redes sociais é uma forma estratégica de elevar os índices de engajamento do seu público-alvo e atrair novos clientes.

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 uma pesquisa, 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.

4 estratégias de atendimento ao cliente nas redes sociais

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.

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.

4. Preservação da qualidade do atendimento

Ainda 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.

Por: Maria de Fátima



REPRESENTANTES ANIVERSARIANTES DE NOVEMBRO



Ricardo Serrano
(Rep. Rio Janeiro)



Ricardo
(Rep. Rondonia)



Parabéns!

RECURSOS HUMANOS

COMO MANTER A CONCENTRAÇÃO EM UM MUNDO QUE NOS DISTRAI O TEMPO TODO



Você que lê esta coluna já passou por isso: senta em frente ao seu computador para trabalhar e, de repente, uma notificação entra no celular, um som distrai você, ou você se vê dando uma olhadinha nas redes sociais.

É praticamente impossível manter a concentração se o tempo todo um estímulo desvia o seu pensamento daquilo que havia se proposto a fazer. O resultado? A tarefa que deveria ser concluída em uma ou duas horas se estende por toda a tarde justamente porque sua cabeça vagou de um lugar a outro, de um estímulo a outro, e a sua capacidade de concentração ficou fragmentada.

Acontece que o mundo em que passamos a viver a partir do surgimento das redes sociais é bem diferente daquele que tínhamos antes. Nosso cérebro, embora preparado para lidar com interrupções, não foi feito para lidar com essa avalanche de distrações da era digital. E a ciência mostra que pagamos um preço por isso: o cérebro leva cerca de 20 minutos para retomar a atenção após uma interrupção. O tempo de conclusão de uma tarefa se alarga, aumenta a probabilidade de cometermos erros, e o nível de estresse dispara.

Como manter o foco, então? Sugiro algumas dicas, sempre lembrando que o que funciona para uma pessoa pode não funcionar para outra.

Pratique mindfulness ou meditação

Ao treinar o cérebro para focar o momento presente, melhoramos a nossa capacidade de atenção sustentada. Fazer regularmente breves períodos de meditação diários torna mais fácil sustentar o foco por períodos maiores de tempo.

Na medida do possível, controle o ambiente onde trabalha

Logicamente, se você trabalha em um escritório, não conseguirá ter o controle total sobre ele. Mas há coisas que estão sob seu controle; como, por exemplo, tirar os fones de ouvido, desligar temporariamente as notificações do computador e do celular, fechar as abas do notebook que não interessam naquele momento.

Faça uma gestão do tempo

Procure fixar um período de tempo para uma determinada tarefa e dedique-se a ela. É muito mais produtivo fixar períodos menores de tempo – algo como 30 a 40 minutos, no máximo – e, entre esses períodos, fazer pequenos intervalos para respirar, alongar-se, tomar uma água.

Em um mundo que parece ter sido projetado para nos distrair, recuperar controle sobre a sua atenção não é só algo que pode melhorar a sua produtividade, mas um gesto de autocuidado.

Por: Dr. Arthur Guerra

INCA
METALURGICA INCA LTDA.

Publicação Interna
da Metalúrgica Inca Ltda.

MEIO AMBIENTE

RIOS

Os rios são grandes reservatórios que contribuem para a sobrevivência da vida na Terra. Eles estão distribuídos de forma desigual pelo planeta, o que nos faz pensar na sua importância no cenário mundial, considerando que muitas sociedades percorrem quilômetros de distância para chegar até a água doce. Dessa forma, eles devem ser preservados, sendo imprescindíveis para a vida.

Componentes dos rios

Para analisarmos um rio e seu aproveitamento, é necessário conhecermos suas partes a fim de identificarmos o uso desse rio.

Veja os componentes de um rio e suas respectivas características.

- Nascente (cabeceira): local onde o rio nasce, situado sempre em um ponto mais elevado do terreno.
- Foz (desembocadura): ponto onde o rio termina, geralmente desaguando no mar, lago ou outro rio.
- Curso: caminho que o rio percorre da nascente até a foz.
- Leito (canal): faixa de terra, abaixo das áreas vizinhas, por onde o rio corre.
- Margens: faixas de terra firme situadas em cada um dos lados do leito do rio.

Tipos de rios

Os rios podem ser classificados de várias formas, pelo tamanho em extensão territorial, pela vazão (quantidade água no curso do rio), ou mesmo pelo tipo de regime hídrico que os alimenta.

Quanto aos tipos de rios, podemos classificá-los assim:

- Rios nivais: são abastecidos com o degelo da neve, principalmente nas altas altitudes.
- Rios glaciais: são abastecidos pelas geleiras e calotas polares, por meio do derretimento natural do gelo, podendo ser encontrados em áreas de frio extremo, como nos polos do planeta.
- Rios pluviais: são abastecidos com a água da chuva, sendo os mais comuns pelo mundo.
- Rios perenes: são aqueles que nunca secam, que são permanentes mesmo na época da estiagem, como o rio São Francisco.
- Rios intermitentes: são aqueles que secam na época da estiagem. São comuns em áreas semiáridas e áridas, como alguns rios do Nordeste brasileiro.

Características dos rios

Para entendermos os rios e suas características, é necessário a noção da hierarquia fluvial. Ela ocorre de acordo com o tamanho do rio e sua contribuição na bacia hidrográfica em que ele se localiza. Dividimos a hierarquia fluvial em três ordens:

- Primeira ordem: rios de nascente, com baixa vazão.
- Segunda ordem: rios que se formam com a união de dois rios da primeira ordem.
- Terceira ordem: rios que se formam com a união de rios da segunda ordem.

Isso nos mostra que quanto maior a ordem do rio (terceira ordem, por exemplo), maior será sua vazão e sua contribuição dentro da bacia hidrográfica. Com base nisso, podemos listar algumas características de rios das três ordens, desde os pequenos córregos, que servem para o alimento da população local e irrigação da agricultura de subsistência, até os grandes rios, como o rio Nilo, no continente africano.

Em geral, rios de terceira ordem possuem um grande aproveitamento para as sociedades. Entre as características mais comuns, eis algumas:

- Rios caudalosos: são extensos e com grande volume de água. Geralmente a bacia hidrográfica em que eles estão localizados leva seu nome, como o rio Amazonas.
- Rios de planalto: são localizados em regiões com relevos acidentados e altitudes variadas. São ótimos para a geração de energia e instalação de usinas hidrelétricas, como o rio Paraná, no Sudeste brasileiro.
- Rios de planície: seu curso localiza-se em áreas relativamente planas. São ideais para a prática de navegação e pesca, como o rio Araguaia, no Centro-Oeste do Brasil.

Importância da preservação dos rios

É impossível imaginarmos a vida sem água, pois o uso dela abarca o consumo humano e animal o desenvolvimento de atividades agrícolas e industriais, a produção de energia, o lazer, enfim, são inúmeros benefícios. Com isso, percebemos que a água é o recurso natural mais importante que temos no planeta, sendo fundamental sua preservação.

FONTE:

<https://brasilescola.uol.com.br/geografia/rios.htm>

QUALIDADE

METALÚRGICA MARCAM PRESENÇA EM EVENTO



Através dos funcionários: Devanir Tagliar, Luis Dal Bello, Pablo Silva e Riad Jauhar (Juninho) estiverem presentes no evento Encontro Tecnológico Bener 2025, onde puderam avaliar as novas tendências do mercado com recursos tecnológicos e modernos.

Conteúdo:

O Encontro Tecnológico Bener 2025 acontece entre 7 e 9 de outubro em Vinhedo (SP) e reúne mais de 80 empresas parceiras do segmento de usinagem, automação e manufatura.

A 13ª edição do evento será um ponto de encontro para profissionais que buscam inovação, apresentando máquinas em operação, lançamentos de ferramentas, softwares, soluções em gestão e conectividade industrial.

Além da exposição, o evento oferece mais de 30 horas de palestras e workshops com especialistas abordando produtividade, digitalização, manutenção inteligente, sustentabilidade e indústria 4.0.

A programação inclui ainda happy hours diários para networking e troca de experiências, em um ambiente acessível e também transmitido ao vivo pelas redes sociais da Bener.

Fonte: Encontro Tecnológico Bener - Home

ESPORTISTA DA INCA

ESPORTISTA DA INCA CONQUISTA TÍTULO DO AMADOR MOCOQUENSE

O Esportista da INCA Felipe Alexandre conquistou o título do Campeonato Amador Mocoquense 2ª Divisão 2025. A sua equipe do União Mococa venceu na final o Desportivo Igarai pelo placar de 1 a 0. Felipe, que é atacante, fez uma bela competição e na decisão teve uma chance clara de gol e por pouco não deixa a sua marca de artilheiro. Agora, está se preparando para a disputa da Recopa Mocoquense que será no dia 07 de dezembro frente a equipe do Cohab II FC (campeão da 1ª Divisão).



ESPORTISTAS DA INCA ESTÃO DISPUTANDO A TAÇA SÃO JOSÉ DO RIO PARDO 2025

Os Esportistas da INCA Guilherme Salgado e João Vinícius estão disputando a competição rio-pardense que teve o seu início no dia 19 de outubro. Ambos defendem a equipe do Paris Saint-Formosa e vem sendo destaques nas partidas, na lateral direita e médio volante, respectivamente. Vale ressaltar que na partida de estreia, o João marcou os dois primeiros gols na vitória sobre o Inter Amigos pelo placar de 4 a 1. No total, quinze equipes estão na disputa do certame.



ESPORTISTAS DA INCA NO AMADOR VETERANO MOCOQUENSE

Esportistas da INCA estão na disputa do Amador Veterano de Mococa que começou no dia 12 de outubro e são eles: Alexandre Marcelino pelo Santa Rosa, Rogério Oliveira pelo Radium JOM e Devilson Pereira pelo Matonense. O campeonato conta com a participação de 8 equipes divididas em dois grupos e dezenas de grandes atletas 40+ de toda a região. A decisão está prevista para 30 de novembro.



SEGURANÇA

CELEBRAÇÃO DE UM NOVO MARCO

A Metalúrgica Inca tem a imensa satisfação de comemorar **1500 dias sem acidentes** com afastamentos.

A conquista de 1.500 dias sem acidentes de trabalho é um marco significativo para qualquer empresa, representando mais de quatro anos de trabalho ininterrupto sem ocorrências que gerem afastamento de funcionários. Essa marca é resultado de um forte investimento em segurança do trabalho, refletindo uma cultura organizacional que valoriza a vida e a integridade de seus colaboradores.

O que essa conquista significa?

- **Valorização da vida:** Demonstra que a empresa coloca a segurança e a saúde de seus funcionários como prioridade máxima.
- **Cultura de segurança:** É o reflexo de um esforço coletivo e contínuo, envolvendo todos os níveis da empresa, para garantir um ambiente de trabalho seguro.
- **Resultados concretos:** Atingir essa marca não é coincidência, mas o resultado de ações intencionais, como o uso de tecnologia e o investimento em capacitação.
- **Comprometimento diário:** Reforça a importância de práticas como o Diálogo Diário de Saúde e Segurança (DDS), que mantêm a atenção dos colaboradores em relação aos riscos.
- **Orgulho e motivação:** O atingimento de recordes incentiva e motiva a equipe, que se sente parte da conquista e do sucesso coletivo em segurança.

Esse resultado é fruto do comprometimento, cuidado e trabalho em equipe de todos os colaboradores e em agradecimento a CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio solicitou a direção a celebração com uma conscientização com coffee break corporativo e o sorteio de uma TV de 55".

A Segurança continua. Nosso objetivo é **ZERO ACIDENTES**. Sua vida e sua saúde são o que temos de mais valioso.



COLABORADORES

ANIVERSARIANTES
DE NOVEMBRORAFAEL AUGUSTO
NARDOUENDERSON SILVA
FAUSTINOEDER DONIZETE
FERREIRAGUSTAVO H EVANGELISTA
DE MOURAWILLIAN PEREIRA
TOME*Parabéns!*