



INOVAÇÕES PARA A VIDA

FAÇA O SEU NEGÓCIO CRESCER

Problemas = Oportunidade
Página 4

Mensagem de Joe Ochoa

Página 2

**A Segurança em Primeiro
Lugar**

Página 3

**Seja um Profissional na
Economia de Energia**

Página 6

Soluções OC

Página 8

Nossos Distribuidores

Página 10

Nossa Indústria

Página 12



MENSAGEM DO NOSSO EDITOR



Caros leitores:

Mais uma vez a Owens Corning deseja se aproximar de todos os membros da indústria da construção que procuram alternativas sustentáveis. O nosso compromisso de cuidar dos recursos naturais e do

meio ambiente é total e a nível mundial. É por isso que obtivemos uma nova certificação em um dos nossos produtos: o isolamento para tubulações em fibra de vidro. O certificado GREENGUARD confirma a razão pela qual os nossos clientes e distribuidores confiam na nossa marca.

Solicitei a inclusão, nesta publicação, de uma seção que traz um artigo sobre alguns dos muitos distribuidores bem sucedidos de produtos Owens Corning na América Latina. O Eng. Noé Machuca, responsável pelas operações da Clima Real na Cidade do México, é quem inaugura esta seção. O Eng. Noé nos dá um breve relato sobre a especialidade da sua empresa e suas perspectivas com relação ao mercado do isolamento.

Você encontrará também nesta edição sugestões para proteger a informação da sua empresa, uma vez que, na era do conhecimento, todos nós devemos proteger nossas bases de dados e documentação.

Adicionei também um breve artigo sobre as oportunidades ocultas que todos nós podemos encontrar nos problemas que diariamente enfrentamos. Desta forma, você poderá utilizar

seu extraordinário talento para melhorar o seu negócio ao proporcionar um excelente serviço a todos os seus clientes externos e internos. Não podemos esquecer que as relações entre os departamentos da empresa também geram resultados e, portanto, todos nós temos, no mínimo, um cliente em qualquer função que desempenhamos.

Espero que todos vocês utilizem esta segunda edição do Mundo OC como um guia de referência para melhorar as atividades do seu negócio.

Atenciosamente,

Joe Ochoa

Diretor Geral da Divisão de Isolamento e Materiais
para a Construção
Owens Corning América Latina

A SEGURANÇA EM PRIMEIRO LUGAR



INFORMAÇÃO SEGURA

A proteção do conhecimento começa pela segurança da informação com a qual trabalhamos. É por isso que oferecemos sugestões para que você possa aumentar a segurança da sua informação.

SUGESTÕES PARA A SEGURANÇA EM INFORMÁTICA:

- Controle de usuários através de senhas de acesso codificadas, que não sejam triviais, relacionadas com dados pessoais ou fáceis de decodificar.
- Determinar as áreas restritas e de trabalho para os usuários do sistema de informação.
- Criar métodos ou técnicas para proteger a informação.
- Tomar medidas para prevenir erros nos recursos técnicos.
- Proteger a informação de possíveis ataques de vírus, controlando os arquivos externos antes de estes serem introduzidos no sistema de informação.
- Cumprir com o perfil moral e ético, estabelecido pela empresa, do pessoal responsável pela administração do sistema.
- Criar políticas de segurança lógica para evitar fuga de informação; gerar informação com senhas e acessos a sistemas externos não autorizados que proporcionem um nível de segurança de acordo com as necessidades próprias.

SUGESTÕES PARA A SEGURANÇA DE DOCUMENTOS:

- Evitar que documentos importantes estejam facilmente visíveis.
- Deixar a documentação importante trancada em um lugar que não seja de fácil acesso para estranhos.
- Proporcionar a chave do lugar onde os documentos se encontram apenas para pessoas de confiança.
- Evitar revelar, o máximo possível, o lugar onde a documentação é guardada.
- Apenas quando necessário, as pessoas de total confiança serão identificadas.
- Evitar marcar as chaves indicando o lugar ao qual pertencem.



FAÇA O SEU NEGÓCIO CRESCER



PROBLEMAS = OPORTUNIDADE

Os construtores e instaladores emitem realmente um voto sobre a qualidade do seu trabalho; eles votam através dos seus pedidos. Se os seus concorrentes dão ao construtor um serviço melhor que aquele oferecido por você, estará perdendo seu voto.

Sendo o responsável pela venda destes serviços, é bom lembrar que não há ninguém mais na empresa que pode fazer o seu trabalho. Os demais, simplesmente, não estão no lugar correto no momento certo. Você está na primeira linha do seu negócio. Para os seus clientes, você é a cara e a voz da empresa.

A CULPA NÃO É SUA. E DAÍ?

A qualidade total do serviço oferecido pela sua empresa depende de muitos fatores, e muitos deles estão fora do seu controle. Você não pode instalar o isolamento sozinho, nem pode fazer com que ele seja entregue na obra dentro do prazo e nem pode estar lá para verificar a qualidade da instalação. E a culpa não é sua se o revestimento do isolamento está quebrado ou se um valor-R incorreto é empregado nos forros planos.

Mas é você quem deverá agüentar as conseqüências de tais problemas, mesmo que não possa eliminar as causas dos mesmos. Você ainda é o vínculo entre a sua empresa e o cliente.

Apesar de todo o empenho da sua equipe, de vez em quando, erros acontecem e, às vezes, você terá que cuidar das reclamações dos clientes. Tais situações criam a necessidade de uma "operação de resgate". Estas circunstâncias exigem um forte esforço secundário, porque a reputação da empresa depende das suas atitudes diante das exigências dos clientes.

Quando as coisas chegam a este ponto, a única esperança de recuperação é proporcionar ao cliente um excelente serviço.



RECUPERAÇÃO DO SERVIÇO

A recuperação do serviço é uma das principais estratégias para se obter a satisfação do cliente.

A recuperação do serviço é um conceito que reconhece que, mais cedo ou mais tarde, as coisas podem se complicar. Erros acontecem. Às vezes, os problemas surgem inesperadamente. Todos sabem disso e a maioria das pessoas (pelo menos aquelas que não querem morrer de frustração) pode aceitar tal fato.



Quando o problema surge, o mais importante não é o problema em si, mas o modo como tratá-lo. Em outras palavras, a recuperação do serviço.

Outro problema esporádico envolve os sistemas e procedimentos que não funcionam bem ou não satisfazem a expectativa do cliente. Constantemente ocorrem mudanças no seu negócio e até o melhor sistema precisa de ajustes. Algumas vezes, isso não ocorre tão rápido como gostaríamos e a forma como você costumava fazer as coisas já não é suficientemente boa nem rápida ou custa caro demais.

Mas é você quem está no comando e quem deverá tomar as decisões. Se o procedimento operacional padrão se torna um obstáculo para o serviço ao cliente, talvez seja hora de mudar as regras, talvez você tenha que se esforçar para conseguir tal mudança.

Algumas vezes, deverá ter coragem para ficar do lado do cliente ao invés de defender aquelas regras que são um obstáculo para a realização do trabalho.

OTIMISMO SOB PRESSÃO

É difícil manter uma atitude positiva. Mas lembre-se sempre que se a situação está ruim para você, provavelmente está pior para o cliente.

Não se pode fingir que se está proporcionando um excelente serviço: você precisará responder perguntas e resolver problemas.

O conhecimento sobre o produto e o trabalho é fundamental para se poder oferecer um serviço excepcional. E na empresa não há ninguém com capacidade para fazer o que você pode fazer. Quando cometem um erro na sua organização, você é quem mais pode atuar a favor da recuperação do serviço.

Logo aprenderá que oferecer um serviço de excelência envolve menor desgaste emocional que oferecer um serviço medíocre. Em outras palavras, um serviço excepcional torna o seu trabalho mais fácil.



PRODUTOS DE ISOLAMENTO COMERCIAL

Sistemas para se usar sob a estrutura/teto

Os produtos de isolamento comercial foram desenvolvidos para serem usados junto com estruturas de telhados, sistemas de tetos ou forros falsos para proporcionar um melhor desempenho energético.

Em todas as aplicações, o perímetro externo do edifício deve bloquear o movimento de ar do exterior para o espaço condicionado. Não se deve confiar nem no isolamento nem na barreira de vapor para a provisão de uma barreira contra o ar. Se não há uma barreira adequada contra o ar, o controle térmico poderá ser menor, as tubulações poderão se congelar e haverá desconforto para os ocupantes da residência.

SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS

As barreiras de vapor de papel kraft e de papel de alumínio padrão são inflamáveis e não devem ficar expostas. Instale as barreiras em contato direto com o material do acabamento. Proteja-as contra o fogo direto ou qualquer outra fonte de calor.

CONTROLE DA UMIDADE

Com muita frequência, durante o desenho e construção de edifícios, não se coloca muita atenção na umidade e nas suas conseqüências. Entretanto, o acúmulo de umidade no perímetro externo do edifício pode provocar danos estruturais e reduzir o desempenho térmico. Para determinar a necessidade de se utilizar ou não barreiras de vapor nas construções comerciais, é

preciso calcular a relação ocupação-umidade do edifício. Caso tenha interesse em conhecer os detalhes sobre como calcular a relação ocupação-umidade do edifício e sobre como controlar a umidade ao se desenhar e construir edifícios, consulte o capítulo 20 de ASHRAE, "Handbook of Fundamentals". Em lugares de clima frio, onde são necessários sistemas de aquecimento, as barreiras de vapor devem ser instaladas o mais próximo possível do lado interior do perímetro externo do edifício. Em outros climas, o arquiteto ou a pessoa que especifique os elementos necessários para a construção deverá considerar os requisitos de cada projeto antes de decidir-se sobre o uso e a localização das barreiras de vapor.



Outra consideração importante é a ventilação adequada do espaço interno e de certos setores do perímetro externo do edifício. O desenho e a instalação adequados das barreiras de vapor podem ajudar a minimizar a infiltração do ar e a reduzir a carga latente dos sistemas de aquecimento, ar condicionado e ventilação. Manter a integridade da barreira de vapor pode ser fundamental para um controle eficaz da

contração. Verifique se as tubulações estão protegidas contra o congelamento. Não se deve especificar o uso de isolamento acústico para aplicações térmicas em lugares onde a área que se encontra acima do teto atue como câmara de ar de retorno. É conveniente aplicar o isolamento térmico na estrutura do telhado e nas paredes laterais nas câmaras de ar de retorno.

umidade. As seções e placas de isolamento devem estar encaixadas perfeitamente com o isolamento adjacente. Repare todo orifício ou fissura na barreira com fita adesiva. Siga as instruções de aplicação do fabricante. Não é recomendável utilizar as mantas da Owens Corning para uso comercial em lugares onde a umidade relativa interna seja de 35% ou superior durante períodos prolongados em épocas quentes.

EXPANSÃO E CONTRAÇÕES TÉRMICAS

Quando se acrescenta isolamento ao perímetro interno de uma estrutura, a área externa do isolamento fica exposta a maiores extremos térmicos. As estruturas construídas devem ser inspecionadas para garantir que possam suportar a extensão adicional e as forças de

CARGA MÁXIMA DO ISOLAMENTO

O isolamento de fibra de vidro pode ser usado sobre sistemas de falsos tetos. Consulte as recomendações dos painéis de teto relacionadas com os sistemas com qualificação de resistência ao fogo (em horas) e a carga máxima.

EQUIPAMENTOS DE ILUMINAÇÃO

Se o isolamento for instalado próximo demais dos equipamentos de iluminação, o rendimento destes pode ser afetado. Não se deve instalar isolamento sobre equipamentos de iluminação embutidos nem a menos de três polegadas destes, com exceção de sistemas aptos para tetos isolados (qualificação IC).



ISOLAMENTO PARA TUBULAÇÃO

Melhor desempenho térmico com um produto mais leve, manejável e 0% de shot.

O isolamento para Tubulação Fiberglas® está disponível em preformados com um corte longitudinal articulado de 36 polegadas (91.4 cm) de comprimento para sua fácil e rápida instalação, nas apresentações ASJ (All Service Jacket), FSK (Foil Scrim Kraft) e sem revestimento "No Wrap".

As tubulações ASJ e FSK contam com uma barreira de vapor de lâmina de alumínio e papel kraft reforçado com fibra de vidro com um sistema de fechamento auto-adesivo duplo DOUBLESURE+, que vem aplicado de fábrica, proporcionando uma vedação magnética e uma barreira de vapor para a articulação longitudinal. É recomendável usar fita adesiva transversal para se obter uma vedação hermética e impedir a entrada de vapores, eliminando assim a necessidade de adesivos ou braçadeiras adicionais. O isolante para tubulações Fiberglass® ASJ vem com uma camada adesiva a partir de 18" de diâmetro.

USOS E APLICAÇÕES

Os isolamentos para tubulações, com e sem revestimento, que funcionam com temperaturas de 0°F (-18°) a 850°F (454°C) são isolamentos térmicos ideais para tubulações de processo e serviço que conduzem vapor, água quente, água fria, refrigerantes, gases e todos os tipos de fluídos para os quais é necessário economizar energia.



Por suas características, os reformados de fibra de vidro são os mais utilizados nas áreas de petroquímica básica, petroquímica secundária, refinamento, gás, farmacêutica, alimentícia, química e geração de eletricidade. Também estão presentes em aplicações em hotéis, hospitais, edifícios comerciais, restaurantes e clubes esportivos.

Material	Apresentação	Espessuras	Diâmetro	Longitude	
				cm	pés
Isolamento para Tubulação	Corte Longitudinal Articulado	De 1" a 3"	De 1/2" a 30"	91.4	3

APRESENTAÇÃO

Caso requeira espessuras de isolamento maiores que 3" e/ou diâmetros de mais de 30" ou longitudes especiais, consulte nosso Departamento de Vendas

PROPRIEDADES FÍSICAS



Propriedades Físicas	Método de Teste	Valor
Limites de temperatura de uso	ASTM C 411	0°F a 850°F (-18° a 454°C)
Limites de temperatura da barreira de vapor	ASTM C 1136	-20°F a 160°F (-29° a 66°C)
Permeabilidade do ASJ barreira de vapor	ASTM e 96, Proc.A	0,02 perm.
Resistência à perfuração	ASTM D 781	50 unidades
Características de combustão superficial	UL 723 ou CAN/ULC-S102-M	Propagação das chamas 25** Desprendimento de fumaça 50**

*Limitado a aplicações de uma só camada acima de 650°F (343°C), mas não com mais de 6 polegadas (15.24 cm.) de espessura.

** Determinou-se que as características de combustão superficial destes produtos estão de acordo com o estabelecido em UL 723 ou CAN/ULC-S102-M. Estas normas devem ser usadas para medir e descrever as propriedades dos materiais, produtos ou sistemas em resposta ao calor e às chamas, em condições controladas dentro de um laboratório, mas não devem ser utilizadas para descrever nem avaliar os perigos ou riscos de incêndio considerados por todos os fatores correspondentes a uma avaliação de perigo de incêndio de um determinado uso em particular. Os valores indicados estão arredondados ao quíntuplo correspondente por proximidade.

APRESENTAÇÃO

Baixa condutividade térmica

Já que possui a mais baixa condutividade térmica que qualquer outro isolante da sua categoria, há menores perdas de calor e economia de combustível.

Baixos custos de operação

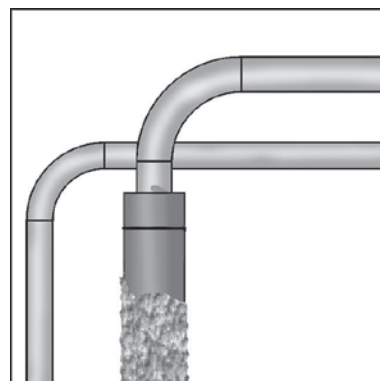
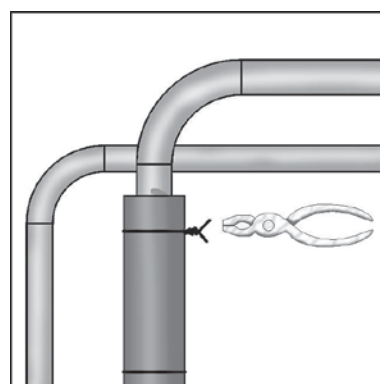
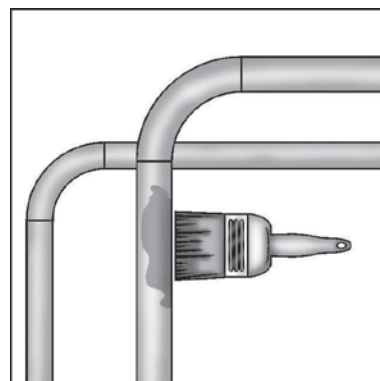
Já que utiliza um material de alta eficiência térmica, a produtividade dos equipamentos é maior, o que economiza energia e, conseqüentemente, reduz os custos de operação.

Baixa manutenção e longa duração

A fibra de vidro se caracteriza por sua longa duração, portanto, os gastos de manutenção são mínimos e a reposição do isolamento em um sistema bem instalado ocorre a longo prazo.

Fácil de instalar e manipular

Por sua densidade, flexibilidade e apresentação de tubulação articulada é um material de fácil e rápida instalação em tubulações e equipamentos, resultando na economia de tempo e dinheiro; é necessário apenas abrir, colocar sobre a tubulação e fechar.



NOSSOS DISTRIBUIDORES



CLIMA REAL É UM ALIADO DA OWENS CORNING PARA AUMENTAR A ECONOMIA NO CONSUMO DE ENERGIA

Clima Real é uma empresa que iniciou suas atividades em 1983, sob a direção do Eng. Noé Machuca.

A empresa proporciona serviços de engenharia, manutenção e abastecimento de materiais de ar condicionado, refrigeração, ventilação e extração; produz ventosas, difusores e filtros metálicos, e comercializa e instala isolamentos térmicos e acústicos.

Os produtos mais vendidos da Owens Corning por Clima Real são os isolamentos da série RF-300, série 700, isolamentos residenciais, mantas de fibra de vidro e tubulações.

Dentre seus clientes estão empresas importantes como Coca-Cola, Bimbo, Pepsi, General Motors, Office Depot, Nestlé e PEMEX, entre outras. Como possuem uma filial na cidade de Cancún, Quintana Roo, instalaram sistemas de isolamento na maior parte dos hotéis da região.

Os valores agregados recebidos pelos clientes de Clima Real são a assistência técnica, fabricação dos equipamentos, sua instalação e manutenção. Desta forma, complementam as expectativas dos seus clientes com relação ao preço, prazos de entrega, qualidade e serviço.

“Quando um sistema não está protegido com isolamento há fuga de dinheiro, calor e energia, com um 30%, 40% e até 50% de perda. Um sistema corretamente isolado conserva e protege os





equipamentos. Os produtos da Owens Corning possuem excelente qualidade, o que torna possível a economia de dinheiro e energia”, comentou o Eng. Machuca.

“Havia empresas que não sabiam usar o isolamento e, quando o usavam, utilizavam pouca espessura ou revestiam de forma incorreta; agora, os instaladores estão melhores capacitados e preparados para realizar as instalações de maneira correta, que permitem que o cliente gaste menos com custos de energia elétrica, manutenção ou gás para seus processos. Agora, os clientes se surpreendem quando lhes dizem que ao investir em um sistema isolado, seu investimento será rapidamente recuperado.”

“Todos nós devemos cooperar com a questão ecológica e a Owens Corning é uma empresa consciente com relação à ecologia, cuidado, conservação e manutenção do meio ambiente; razão pela qual oferece produtos de excelente qualidade e procura sua certificação perante órgãos internacionais como o GREENGUARD”, concluiu o Eng. Machuca.



Para maiores informações, visitem o website:

www.climareal.com



INNOVACIONES PARA VIVIR^{MR}

A OC RECEBE A CERTIFICAÇÃO GREENGUARD PARA O ISOLAMENTO DE TUBULAÇÃO

Mais uma vez, a Owens Corning avança no seu compromisso com a sustentabilidade, obtendo mais certificações internacionais para seus produtos. O isolamento para tubulação com revestimento ASJ (All Service Jacket) recebeu o certificado de GREENGUARD.

O Instituto Ambiental GREENGUARD (GEI, por suas iniciais em inglês) é uma organização sem fins lucrativos que supervisiona o programa de certificação GREENGUARD. Seu objetivo é melhorar a saúde pública e a qualidade de vida através de programas que garantam uma ótima qualidade do ar em recintos e espaços fechados como locais de trabalho, hotéis e colégios. A solicitação para se obter a certificação é voluntária e todos os fabricantes e seus fornecedores podem solicitá-la.



“A partir do mês de julho de 2007, o nosso isolamento de fibra de vidro para tubulação com revestimento ASJ estará na lista de produtos que cumprem com os requerimentos que a GREENGUARD solicita para outorgar sua certificação.” comentou o Eng. Bill

Tolliver III, Líder de Suporte Técnico e Novos Produtos, Owens Corning México.

Tolliver acrescentou que “os rígidos testes de emissões químicas e o certificado GREENGUARD reconfirmam o compromisso da Owens Corning em oferecer produtos que promovam a melhoria do ambiente interno”.

“Os distribuidores da Owens Corning no México podem ter a certeza de que oferecem um produto aprovado internacionalmente, o que ajudará para que seus clientes o prefiram no lugar de outros produtos de isolamento para tubulações” disse Tolliver.

Uma das certificações que o GREENGUARD emite é a relacionada com a qualidade do ar interno, que certifica materiais de construção, móveis e sistemas de acabamento com baixas emissões de compostos químicos no ar. Todos os produtos que possuem esta etiqueta passaram por testes sobre as emissões de seus produtos químicos. Referidos testes estão focados principalmente nas emissões de compostos orgânicos voláteis (COVs), formaldeído, estireno e aldeídos.

A certificação emitida pelo GEI é prova de que o produto cumpre com as normas de qualidade do ar interno com respeito aos Compostos Orgânicos Voláteis (COVs).

Outro produto da Owens Corning que é comercializado na América Latina e que conta com a certificação GREENGUARD é o poliestireno expandido de cor rosa chamado FOAMULAR®. Além disso, a Owens Corning México obteve também a certificação para dois dos produtos que produz atualmente na sua fábrica da Cidade do México: QuietR® e AcousticR® Duct liner.

O GREENGUARD testa continuamente todos os produtos certificados. Dentre as categorias gerais incluídas estão: adesivos e seladores; eletrodomésticos, pinturas e revestimentos, produtos de consumo, têxteis; todos os materiais para construção, móveis, equipamentos de escritório, materiais para limpeza ou manutenção e processos usados em ambientes internos.

ENTRE EM CONTATO CONOSCO:

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE
52 (55) 5089 6767

TELEFONE 52 (55) 5089 6700

VENDAS FIBRA DE VIDRO 52 (55) 5089 6701

VENDAS FOAMULAR 52 (55) 5089 6601

VENDAS FIBRA DE VIDRO

Gerente de Vendas - México

Andrés de Anasagasti
jose.anasagasti@owenscorning.com

Consultor Vendas - Sul e Centro

Yolanda Ortiz
yolanda.ortiz@owenscorning.com

Consultor Vendas - Governo

Yanin Cisneros
yanin.cisneros@owenscorning.com

Consultor Vendas - Pacífico e Noroeste

Erika Castro
erika.castro@owenscorning.com

Consultor Vendas - Nordeste

Ulises Romero
ulises.romero@owenscorning.com

Gerente Vendas - Exportação

Rendell Segura
rendell.segura@owenscorning.com

Consultor Vendas - América Central

Enrique Torres
enrique.torres@owenscorning.com

Consultor Vendas - América do Sul

Fernán Castro
fernan.castro@owenscorning.com

Consultor Vendas - Caribe

Ana Más
ana.mas@owenscorning.com

VENDAS FOAMULAR

Regiões Centro, Sul e Exportação

Fernando Sánchez
fernando.o.sanchez@owenscorning.com

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Gerente de SAC

Beatriz Roveratti
beatriz.roveratti@owenscorning.com

Salvador Godínez
salvador.godinez@owenscorning.com

Alberto Domínguez
alberto.dominguez@owenscorning.com

Gabriela Saucedo
gabriela.saucedo@owenscorning.com

Marcos Salazar
marcos.salazar@owenscorning.com

MARKETING

Marketing e Comunicação

Cecilia Carrillo
cecilia.carrillo@owenscorning.com

Publicidade

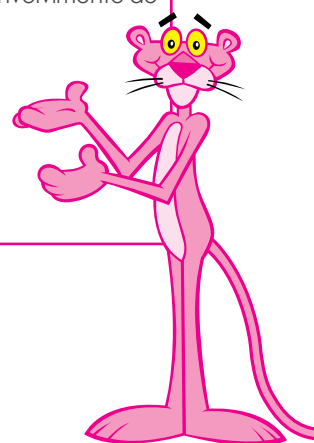
Alejandra Flores
alejandra.flores@owenscorning.com

Editor Executivo:

Héctor López, Diretor de Marketing e Desenvolvimento de Negócios
Tel. 52 (81) 1338-0226
hector.lopez@owenscorning.com

Coordenadora Editorial:

Cecilia Carrillo, Gerente de Marketing
Tel. 52 (81) 8308-7200



OWENS CORNING AMÉRICA LATINA
Privada La Puerta 1110-A
Parque Industrial La Puerta
Santa Catarina, N.L. Mexico

INOVAÇÕES PARA A VIDA

01 - 800 - 00 - OWENS
www.owenscorning.com.mx

Número da Publicação: 02-082007. Feito no México. THE PINK PANTER™ & © 1964-2007 Metro-Goldwyn-Mayer Studios Inc.
Todos os direitos reservados. © 2007 Owens Corning.