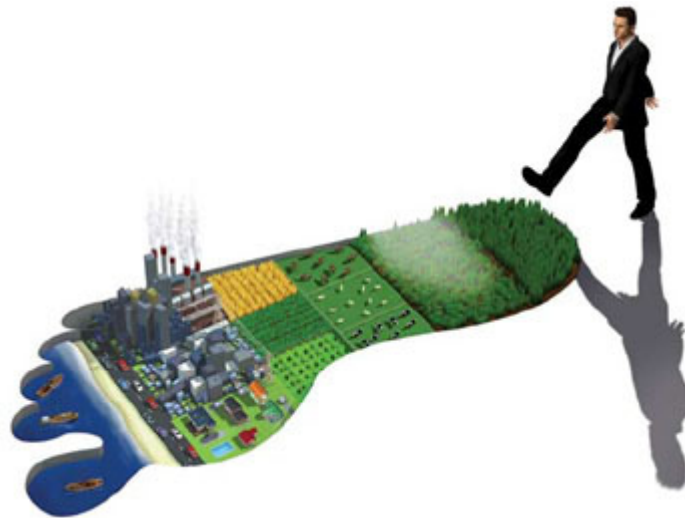


Questionário de Avaliação

Qual o tamanho da sua pegada organizacional em 2019?



PRÊMIO AESABESP 2019

CRITÉRIO "ATENDIMENTO AO CLIENTE"



Atendimento e qualidade são os desafios do desenvolvimento tecnológico e cultural, a competição entre as organizações traz como consequência o interesse pela qualidade e produtos oferecidos na FENASAN.

Um dos fatores que trouxe como consequência o aumento sucessivo do público que participa e visita os estandes é a busca pela excelência no atendimento aos clientes do evento, conforme últimas pesquisas realizadas durante evento.

É com este objetivo que o critério do prêmio AESabesp "Atendimento ao Cliente" tem a cada ano buscado novas práticas que permitam avaliar melhor os serviços prestados pelos expositores e desta forma, conferido às melhores empresas, o reconhecimento com o prêmio.

Em 2019, serão avaliados alguns itens que servirão de referência para pontuar o atendimento ao cliente: a apresentação dos seus produtos e serviços aos visitantes da feira, o aumento da satisfação do público e o reconhecimento da excelência no atendimento.

O avaliador pontuará a empresa expositora quando o visitante for atendido pelo pronto atendimento, respeito, atenção e cordialidade.

Dica ao expositor: É importante que sua empresa contrate pessoas que sintam prazer em servir e que se sintam motivadas pelo desafio constante de resolver os problemas dos clientes. **A equipe de atendimento ao cliente deve ser uma unidade transformadora dentro da empresa, onde os problemas e dúvidas são transformados em soluções que podem gerar satisfação e fidelização. Quando um cliente se sente bem atendido, naturalmente se sente motivado a falar bem da sua marca.**

Critério “Atendimento ao Cliente”

- **Competência:** “O expositor dominava o assunto e apresentava bem seu conteúdo?”.

5	10	15	20	25	30	35	40
---	----	----	----	----	----	----	----

- **Legitimidade:** “O expositor dispensou tratamento igualitário a todos, sem discriminação de raça, sexo, etnia, religião ou orientação sexual?”.

5	10	15	20	25	30	35	40
---	----	----	----	----	----	----	----

- **Disponibilidade:** “O expositor tinha consciência de seu papel representando a empresa e se esforçava para atender bem?”.

5	10	15	20	25	30	35	40
---	----	----	----	----	----	----	----

- **Flexibilidade:** “O expositor se mostrou empenhado em esclarecer quaisquer dúvidas e em dispensar um atendimento satisfatório?”.

5	10	15	20	25	30	35	40
---	----	----	----	----	----	----	----

Total “Atendimento ao Cliente” (até 160 pontos)	
--	--

PRÊMIO AESABESP 2019

CRITÉRIO "MELHOR ESTANDE"



Neste item é considerado o atendimento ao manual do expositor, além dos requisitos de atendimento ao meio ambiente, são consideradas todas as fases da cadeia de suprimentos. A cada fase é possível identificar o grau de maturidade ou adesão da minimização dos impactos ambientais, medidos por alguns indicadores de redução de emissão de Gases de Efeito Estufa - GEEs.

A AESabesp incentiva a redução de GEEs disponibilizando transporte coletivo por meio de vans, que se deslocam durante os três dias do evento, com horário definido, da estação do Metrô Tietê até o pavilhão do Expo Center Norte (FENASAN). Também são oferecidas outra forma de redução por meio lixeiras para segregação de resíduos, parcerias com cooperativas para reciclagem dos resíduos. Durante o Encontro Técnico e FENASAN os participantes recebem sabão ecológico que são produzidos/manufaturados, a partir da própria reciclagem do óleo de cozinha de outros eventos como forma conscientização.

Convidamos os expositores a contribuírem com a carona solidária, otimizando o transporte de pessoal, equipamentos e materiais e, desta forma, reduzindo a quantidade de veículos durante o evento. A segregação adequada do resíduo em lixeiras permite a redução da quantidade de resíduos, cujo destino final seria aterro sanitário. Somente é possível realizar a segregação do resíduo devido a contratação de cooperativas com equipe especializada para darmos a destinação adequada do resíduo. Quanto a reciclagem do óleo de cozinha a AESabesp contribui evitando entupimentos na tubulação de esgoto, além da contaminação dos corpos d'água.

Para quantificarmos a quantidade GEEs emitida por meio de veículos são disponibilizados formulários de transporte para do público do evento e também com base nos dados cadastrais no período da inscrição. Outro benefício para os participantes do evento (virtual e presencial) é o sorteio do prêmio como forma de motivação por terem preenchido a pesquisa de transporte.

Também será analisado o design dos estandes, atendimento aos requisitos legais e dos referenciais normativos ABNT NBR ISO (9001, 14001 e 45001), além da originalidade e criatividade durante a montagem dos estandes.

➤ **Transporte:**

Para o transporte de produtos, materiais e pessoas foram utilizados:

Veículo leve ()	Veículo pesado ()
Movido a GNV ()	Movido a GNV ()
Movido a álcool ()	Movido a álcool ()
Movido à gasolina ()	Movido à gasolina ()
Movido a diesel ()	Movido a diesel ()

Pontuação em Transporte (até 10 pontos)

➤ **Resíduos:**

Foi utilizado material reciclável no estande?		()
Durante a feita foi realizada a reciclagem de materiais?		()
Em qual lixeira?	Coletiva/ FENASAN ()	Empresa/ Stand ()
Qual a quantidade segregada de lixo (kg)?		

Pontuação em Resíduos (até 30 pontos)

➤ **Material Promocional:**

Quais materiais foram utilizados para confecção, decoração e design do stand?

Quais itens serão reaproveitados após o término da FENASAN?

Haverá doação de matérias após o término da FENASAN?

Sim () Não ()

Qual entidade?

Pontuação em Materiais (até 30 pontos)

➤ **Alimentação**

Que tipo de alimentação está sendo servida no *stand*?

Frutas secas ()

Amêndoas/ grãos ()

Salgadinhos ()

Outros () Quais: _____

Pontuação em Alimentação (até 30 pontos)

PRÊMIO AESABESP 2019

CRITÉRIO "INOVAÇÃO TECNOLÓGICA"



Neste critério, a AESabesp busca identificar, valorizar e reconhecer entre os expositores, as tecnologias inovadoras apresentadas na 30ª edição da FENASAN por meio dos produtos e serviços divulgados. É importante que o expositor informe o produto ou serviço que julgue ser inovador com as respectivas justificativas. Será concedido o prêmio às empresas que tenham se destacado obtendo as maiores pontuações.

O expositor deve selecionar das questões abaixo 2 que entenda serem as mais importantes

A iniciativa em desenvolver novo produto ou tecnologia foi gerada em função dos seguintes itens:

Competitividade no mercado. Justifique (máximo 5 pontos).

Demandas prioritárias e cadeias produtivas relevantes para o desenvolvimento local ou regional (máximo 5 pontos).

Atendimento a solicitação de instituições científico-tecnológicas situadas no parque ou no seu entorno (máximo 5 pontos).

Ampliação do portfólio (máximo 5 pontos).

Nota: O expositor poderá selecionar apenas 2 itens como motivadores para inovação do processo ou produto. Receberá a maior pontuação a empresa expositora que apresentar a justificativa.

Para desenvolver esse novo produto/tecnologia foi utilizada:

Parceria com o cliente (máximo 10 pontos). Justifique

() Desenvolvimento de competências entre os colaboradores (máximo 10 pontos). Justifique

() Parceria/ cooperação entre instituições científico-tecnológicas situadas no parque ou no seu entorno (máximo 10 pontos). Justifique

() Valor do item da Inovação Tecnológica (valor máximo 30 pontos).

O produto ou serviço apresentado tem aplicação para:

() Otimizar a cadeia de suprimentos (máximo 10 pontos). Justifique

() Reduzir recursos naturais (máximo 10 pontos). Justifique

() Responsabilidade social, ética (máximo 10 pontos). Justifique

() Valor do item do Inovação Tecnológica (valor máximo 30 pontos).

O produto ou serviço oferecido:

() Está em teste (máximo 10 pontos). Justifique

() Está disponível para aplicação em escala real (máximo 10 pontos). Justifique

() Já está implantado (máximo 10 pontos). Justifique

Qual a empresa/ instituição?

() Valor do item do Inovação Tecnológica (valor máximo 30 pontos).

Qual o resultado obtido ou esperado com a aplicação desta inovação?
Justifique

Nota: Valor máximo se a tecnologia for aplicação de redução de água ou energia.

() Valor do item do Inovação Tecnológica (valor máximo 120 pontos).

() Valor Total do critério Inovação Tecnológica (valor máx. 210 pontos).

Muito obrigado pela sua participação.

Comissão do Encontro Técnico e FENASAN 2019