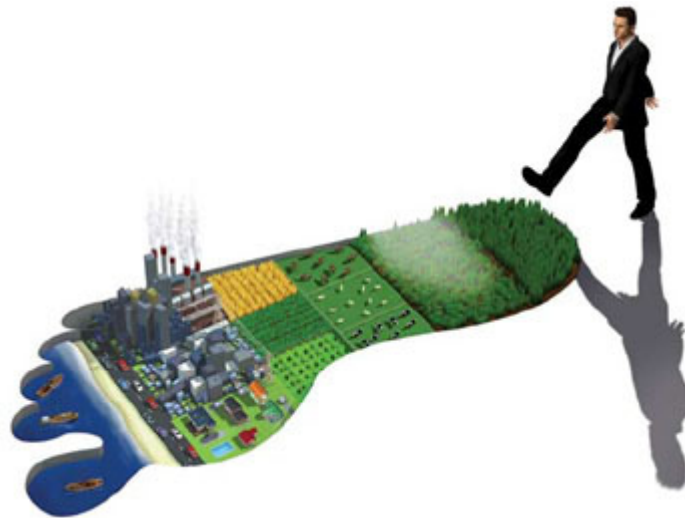


Questionário de Avaliação

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 feira 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