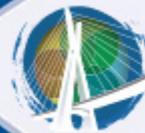


Tema: Qual o tamanho da sua pegada organizacional em 2017?

PRÊMIO AESABESP 2017

CRITÉRIO "ATENDIMENTO AO CLIENTE"



CONGRESSO ABES
FENASAN 2017

O maior encontro de Saneamento
Ambiental das Américas

2 a 5 de outubro de 2017 - São Paulo - SP

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 2017, 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.

1. Competência do expositor em atender os visitantes. (**Preenchimento exclusivo do avaliador**).

(O visitante espera que cada pessoa que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da organização e do setor que ele procurou).

() **Valor item do Atendimento ao Cliente (valor máximo 40 pontos).**

2. Legitimidade do expositor em atender os visitantes. (**Preenchimento exclusivo do avaliador**).

(O visitante deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração).

() **Valor item do Atendimento ao Cliente (valor máximo 40 pontos).**

3. Disponibilidade do expositor em atender os visitantes. (**Preenchimento exclusivo do avaliador**).

(O atendente/expositor representa, para o usuário, a imagem da organização. Assim, deve haver empenho para que o visitante não se sinta abandonado, desamparado, sem assistência. O atendimento deve ocorrer de forma personalizada, atingindo-se a satisfação do cliente).

() **Valor item do Atendimento ao Cliente (valor máximo 40 pontos).**

4. Flexibilidade do expositor em atender os visitantes. (**Preenchimento exclusivo do avaliador**).

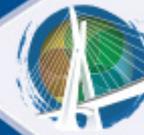
(O atendente deve procurar identificar claramente as necessidades do usuário e esforçar-se para auxiliá-lo, orientá-lo, conduzi-lo a quem possa ajudá-lo adequadamente).

() **Valor item do Atendimento ao Cliente (valor máximo 40 pontos).**

() **Valor Total do Atendimento ao Cliente (valor máximo 160 pontos).**

PRÊMIO AESABESP 2017

CRITÉRIO "MELHOR ESTANDE"



CONGRESSO ABES
FENASAN 2017

O maior encontro de Saneamento
Ambiental das Américas

8 a 9 de outubro de 2017 - São Paulo - SP

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 e ABES incentivam a redução de GEEs disponibilizando **transporte coletivo por meio de vans**, que se deslocam durante os três dias do evento. Também são oferecidas outra forma de redução por meio **lixeiras para segregação de resíduos**. Durante o evento os participantes recebem **sabão ecológico** que são produzidos, 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. Quanto a reciclagem do óleo de cozinha a AESabesp e ABES 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. 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 (ISO 9001, 14001 e OHSAS 18001), além da originalidade e criatividade durante a montagem dos estandes.

I - Transporte

1. Para o transporte de produtos e materiais para a FENASAN foi utilizado:

() Veículo pesado () Veículo leve

Qual o tipo de combustível: () Etanol () Gasolina () Diesel () GNV

() Outros a especificar _____

É possível estimar o número de veículos utilizados durante a montagem e desmontagem da feira? () Sim () Não

Nota: Estes dados não serão computados para efeito de premiação, subsidiarão o relatório de emissão de Gases de Efeito Estufa – GEEs.

2. Transporte de pessoas (equipe de montagem, equipe expositora, prestadores de serviços).

Foi planejada e utilizada a carona solidária na empresa? () Sim () Não

Quantas pessoas/veículo utilizaram-se desta ação até o momento?

() Sim () Não

Identifique-os

Que tipo de combustível () Etanol () Gasolina () Diesel () GNV

() Outros a especificar _____

Nota: Para este item será dado a pontuação máxima (10 pontos) para a empresa que transportou a maior quantidade de pessoas/veículo e que utilizou o combustível que menor impacto ambiental.

() Valor item do Melhor Estande (valor máximo 20 pontos).

II - Resíduos

Materiais utilizados para embalagem durante o transporte (papel, papelão, plástico bolha, palettes entre outros).

1. Durante a feira foi realizada reciclagem dos resíduos? () Sim () Não

Nota: Terá pontuação máxima a empresa que realizar segregação de resíduos no seu estande. Atentar para lixeiras seletivas. **10 pontos**

2. Em qual lixeira? () Coletiva/FENASAN **10 pontos**

() Empresa/stand **30 pontos**

Nota: A pontuação máxima será **30 pontos** se o resíduo for reciclado na lixeira da empresa expositora e destinado para a ponto de triagem do resíduo pela empresa de limpeza contratada pela AESabesp.

() **Valor item do Melhor Estande (valor máximo 40 pontos).**

III - Material Promocional

1. Arquitetura promocional, *design* e comunicação visual que proporcionem conforto e comodidade adequados aos expositores e visitantes, além de cumprimento de legislação para acessibilidade.

Arquitetura promocional, *design* e comunicação visual. Tipo de material utilizado para testeira. _____

Tipo de material utilizado confecção do *stand*.

Tipo de material utilizado *design* / decoração.

Flores/ plantas vivas _____

Quais os itens que serão reaproveitados após o término da FENASAN?

Haverá doação? () Sim () Não. Qual entidade? _____

Nota 1: Receberá pontuação máxima 20 pontos a empresa expositora que utilizar material reciclável.

() **Valor item do Melhor Estande (valor máximo 20 pontos).**

2. Quais são as ações desenvolvidas neste último ano (agosto/16 a julho/17) que foram previstas e/ ou implantadas para reduzir o consumo de energia?

Nota: Receberá maior pontuação a empresa expositora que tiver mais que 5 ações comprovadas durante a visita do avaliador.

() Valor item do Melhor Estande (valor máximo 20 pontos).

3. Quantidade de material previstas para distribuição na feira para a comunicação e visitação do estande.

Quantidade de exemplares: () Folders () Revistas () Entre outros

A empresa substituiu material impresso por mídia eletrônica? () Sim () Não

Qual material? _____

Nota 1: O avaliador deverá fotografar a mídia ou copiar *link* (endereço eletrônico) do local onde foi inserido o material.

Nota 2 : Receberá pontuação máxima a empresa expositora que tiver substituído maior quantidade de material para mídia digital.

() Valor do item do Melhor Estande (valor máximo 20 pontos).

IV - Material para visualização/ identificação do estande

Quantos *banners* existem no *stand*? () Quantas testeiras? ()

Tem LCD para comunicação/ apresentação do material institucional?

() Sim () Não

Qual o destino do material promocional? (*testeira, folder, revistas, etc.*)

Nota: Receberá pontuação máxima a empresa expositora que tiver utilizado LCD ou mídia digital.

() Valor do item do Melhor Estande (valor máximo 20 pontos).

V- Alimentação servida no estande

Que tipo de alimento está sendo servido no stand?

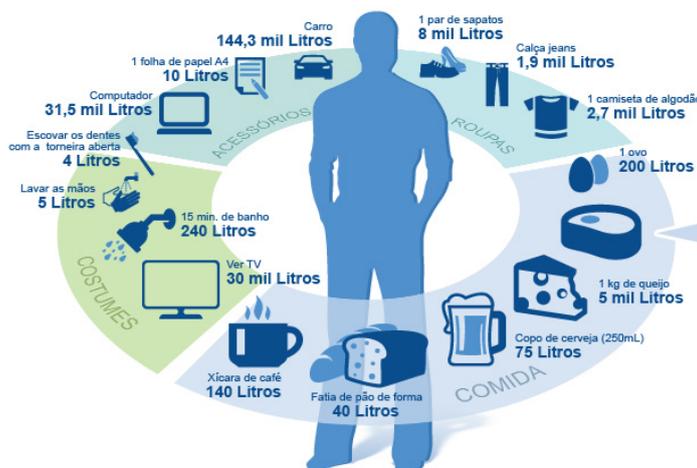
() Frutas secas () Amêndoas/ grãos () Salgadinhos () Outros/ a especificar.

Nota: Frutas secas e amêndoas podem ser servidas no dia seguinte desde que sejam adequadamente armazenadas. A pontuação máxima (20 pontos) será para a empresa que tiver utilizado frutas secas e grãos.

() Valor do item do Melhor Estande (valor máximo 20 pontos).

Cada brasileiro consome em média
5,559 mil Litros de água por dia
Esta conta é feita somando toda a água utilizada, direta e indiretamente, para a produção de bens de consumo, e também nas atividades cotidianas

Pegada Hídrica
média brasileira



Fontes: Revista Exame.com | Revista Superinteressante
Water Footprint Network; Pegada hídrica brasileira:
2,029 milhões de litros por ano per capita

VI - Consciência Ambiental x Segurança do público

1. Material utilizado para serviço de bar: copos, pratos, vasilhames em geral.
Qual tipo de material:

Materiais descartáveis Materiais duráveis

Justifique _____

Nota: Não se esqueça que há um empate entre o consumo de água do copo descartável e o reutilizável ao empregar o método de lavagem manual. No entanto ao adotar um método de lavagem automático, o impacto de consumo de água entre os dois, apresenta um **benefício** para o **copo reutilizável da ordem de 5 vezes**. <http://planetasustentavel.abril.com.br/blog/sustentavel-na-pratica/copos-descartaveis-x-duraveis/>

A pontuação máxima (20 pontos) será para a empresa que tiver utilizado copos reutilizáveis.

Valor do item do Melhor Estande (valor máximo 20 pontos).

2. Utilização de bebidas em latas, garrafas pet e vidro. Qual tipo de embalagem mais utilizada.

Bebidas em lata Garrafas *pet* Vidro

Está sendo segregado dentro do estande? Sim Não

Quantidade planejada / dia ou período Unidade _____

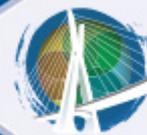
A pontuação máxima (30 pontos) será para a empresa que tiver segregado o resíduo dentro do stand.

Valor do item do Melhor Estande (valor máximo 20 pontos).

Valor Total do critério Melhor Estande (valor máx. 200 pontos).

PRÊMIO AESABESP 2017

CRITÉRIO "INOVAÇÃO TECNOLÓGICA"



CONGRESSO ABES
FENASAN 2017

O maior encontro de Saneamento
Ambiental das Américas
2 a 5 de outubro de 2017 - São Paulo - SP

Neste critério, a AESabesp busca identificar, valorizar e reconhecer entre os expositores, as tecnologias inovadoras apresentadas na 28ª 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.

1. 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.

Valor do item do Inovação Tecnológica (valor máximo 20 pontos).

2. 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 do Inovação Tecnológica (valor máximo 30 pontos).

3. O produto ou serviço apresentado tem **aplicação** para:

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

() Reduzir recursos naturais (máximo 10 pontos).

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

Justifique a aplicação para os itens acima _____

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

4. O produto ou serviço **disponibilizado**:

() Está em teste (máximo 5 pontos).

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

() Já está implantado (máximo 15 pontos).

Qual a empresa/ instituição onde está implantado? _____

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

5. 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 130 pontos).**

() **Valor Total do critério Inovação Tecnológica (valor máx. 230 pontos).**

Muito obrigado pela sua participação.

Comissão ABES FENASAN 2017

