

PRÊMIO  
**MOTOBOY MAGAZINE**  
2010

REGULAMENTO E QUESTIONÁRIO  
DE AVALIAÇÃO PARA PREMIAÇÃO

# PRÊMIO MOTOBOY MAGAZINE 2010

A Revista MotoboyMagazine tem o prazer de realizar o “Prêmio MotoboyMagazine 2010”, a fim de prestigiar o trabalho de empresas em prestação de serviços em entregas rápidas e encomendas expressas, destacando as empresas que obedeçam aos requisitos de competição por este prêmio e se destaquem no mercado.

Durante a realização do mesmo serão premiados algumas personalidades, eleitas por se destacarem para o crescimento e apoio aos empresários e colaboradores do segmento de prestação de serviços em entregas rápidas e encomendas expressas, podendo a todos os inscritos sugerir, até a data de entrega das inscrições, três nomes a que considerem ser destaques neste setor e em benefício do mesmo, justificando por escrito a sugestão.

## ANEXO I - INSCRIÇÕES E DATAS

As empresas deverão se inscrever através do preenchimento da ficha de inscrição presente no ANEXO II, até a data de 30/01/2009, enviando a mesma para Rua Rosa Mística, 88 – Jabaquara – São Paulo – CEP: 04333-010, NWG Comunicação e Editora Ltda., aos cuidados da diretoria da Revista Motoboy Magazine, Sr. Oscar Gonçalves Santos.

Os questionários para avaliação e premiação, serão enviados por postagem e via e-mail, para as empresas devidamente inscritas a partir do dia 29/04/2009.

Os questionários, após respondidos, deverão ser entregues na sede da Revista Motoboy Magazine, conforme endereço acima mencionado, até o 30/02/2010.

A data para entrega dos prêmios Ainda não está prevista, estamos fechando o local onde será realizado a 11ª edição do Congresso Brasileiro das Empresas de Entregas Rápidas e Encomendas Expressas, onde é feita a entrega do Prêmio Motoboy Magazine como todos os anos.

## ANEXO II - FICHA DE INSCRIÇÃO

( MODELO )

Deverá constar na Ficha de Inscrição:

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA

---

CNPJ / INSCRIÇÃO MUNICIPAL / LICENÇA DE FUNCIONAMENTO

---

RESPONSÁVEL PELA EMPRESA

---

CONTATO COMERCIAL / NEGÓCIOS

---

RESPONSÁVEL PELA PARTICIPAÇÃO NO PRÊMIO MOTOBOYMAGAZINE 2009

---

ENDEREÇO

---

TELEFONE \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

E-MAIL \_\_\_\_\_

SITE / HOME PAGE \_\_\_\_\_

PRINCIPAL PRODUTO / SERVIÇO OFERECIDO

---

Esta ficha deverá ser entregue na sede da Revista Motoboy Magazine, até a data 30/01/2009, em horário comercial, ou por postagem em carta registrada aos cuidados de Oscar Gonçalves Santos, Empresa: NWG Comunicação e Editora Ltda., Rua Rosa Mística, 88 - Jabaquara - São Paulo – CEP 04333 010.

## **ANEXO III - REQUISITOS**

Serão avaliadas as respostas e comprovações das empresas que se destacarem nos requisitos abaixo relacionados, conforme pontuação mencionada na tabela 1.0.

Serão premiadas as empresas que se destacarem no maior número de pontos e requisitos, conforme regulamento para participação e avaliação dos questionários.

Em caso de empate por pontos, serão considerados diferenciais e adicionais em 0,5 ponto por projetos citados e anexos, em documento que o descreva de forma a comprovar sua importância e benefícios para o segmento de empresas de entregas rápidas, encomendas expressas e/ou transportes, a ser entregue juntamente com o questionário.

# REQUISITOS DE AVALIAÇÃO E PONTUAÇÕES

**1. LIDERANÇA E ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVOS / OPERACIONAIS: 10 (DEZ)**

**2. SATISFAÇÃO DO CLIENTE: 10 (DEZ)**

**3. INOVAÇÃO: 10 (DEZ)**

**4. RESPONSABILIDADE SOCIAL / PRESERVAÇÃO DE MEIO AMBIENTE: 25 (VINTE)**

**5. SEGURANÇA DO TRABALHO: 25 (VINTE)**

**6. RECURSOS HUMANOS E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS: 20 (VINTE)**

**TOTAL DE PONTUAÇÃO (100%): 100 (CEM) PONTOS**

O questionário para avaliação dos requisitos acima mencionados está anexado a este documento.

Uma vez que todos os documentos estejam organizados e respondidos, entregues em datas de prazo válidas, conforme previsto neste regulamento, a avaliação dos resultados e entrega do prêmio será divulgada durante a realização do 10º Congresso Brasileiro de Empresas de Entregas Rápidas e Encomendas Expressas.

## SÍNTESE DO CRONOGRAMA

Prazo para inscrições: de 29/03/2008 a 30/01/2009

Previsão de entrega de questionários para empresas inscritas a partir de: 28/03/2008

Prazo para entrega dos questionários e projetos anexos: 30/01/2009

Premiação prevista para o dia 28/03/2009.

# QUESTIONÁRIO

## REQUISITO 1 - LIDERANÇA E ORGANIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS / OPERACIONAIS

### 1.1. A LIDERANÇA DA EMPRESA ORGANIZA OS SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS

- Comunicando suas intenções e interagindo com a equipe de trabalho, em reuniões periódicas;
- Centralizando as informações e intenções da empresa somente consigo mesmo e/ou sócios;
- Imprimindo e deixando no painel de avisos quais as normas de funcionamento da empresa;
- Mantendo controle por relatórios de todas as decisões a ser tomadas, quando surgem problemas associados a administração e prestação de serviços.

### 1.2. AO ADQUIRIR UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA O MELHOR FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO CALL CENTER, RECEPÇÃO, DEMAIS FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS, SUA EMPRESA ESPERA QUE

- O funcionário / colaborador entenda os objetivos e metas que a empresa objetiva alcançar;
- O sistema reduza o número de funcionários e funcione de forma a não incomodar a direção da empresa quanto a problemas com clientes;
- O administrativo não tenha que se comunicar com os motoboys e/ou motoristas;
- O sistema seja um recurso complementar a todo o comportamento da equipe para manutenção da qualidade.

### 1.3. OS FUNCIONÁRIOS SÃO CONHECIDOS E/OU RECONHECIDOS PELOS GESTORES E PROPRIETÁRIOS DA EMPRESA POR

- Número de serviços e procedimentos entregues com agilidade;
- Atendimento ao cliente e ganho no mês, em dinheiro;
- Possíveis concorrentes;
- Nome, principais realizações, interesse em participar do funcionamento e crescimento da empresa, buscando conhecer mais sobre a qualidade, preparando-se para ser melhor remunerado.

#### **1.4. A LIDERANÇA DA EMPRESA ASSUME OS RISCOS DE INVESTIMENTOS E PROGRAMAS DE MELHORIAS COM O APOIO DE**

- Equipe administrativa e colaboradores conscientes dos riscos e investimentos;
- Buscando apoio de Sindicatos e Patrocinadores e orientações especializadas (Advogados, Administradores, Contadores, Segurança no Trabalho e Recursos Humanos);
- Bancos e Financiamentos, tomando as decisões estratégicas com base somente nos custos e faturamento;
- Não tem apoio de ninguém, agindo conforme as necessidades e problemáticas da empresa.

#### **1.5. PARA AUMENTAR O RENDIMENTO DA EQUIPE ADMINISTRATIVA E OPERACIONAL, SUA EMPRESA CONTA COM FATOS E DADOS RECOLHIDOS ATRAVÉS DAS INFORMAÇÕES**

- Dos Sistemas de Informação – informatizados, para os documentos de vendas, acompanhamento de procedimentos e pós-vendas e relatórios de equipes;
- Do Call Center somente;
- De Formulários e anotações manuais de funcionários do atendimento ao cliente e faturamento;
- Referentes as despesas com execução de treinamentos de equipes.

## **REQUISITO 2 - SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

#### **2.1. QUANDO O CLIENTE LIGA PARA NEGOCIAR UM VALOR DE SERVIÇO/PRODUTO, A EMPRESA**

- Apresenta a tabela fixa, sem negociações diferenciadas, conforme necessidades e/ou argumentos do cliente;
- O cliente é encaminhado ao comercial, devidamente treinado para que compreenda os valores fixados;
- Somente o proprietário poderá resolver questões de valores;
- Apresenta alternativas de reduzir o custo do serviço e tornar o valor justo e compatível as necessidades da empresa/cliente.

#### **2.2. SEUS CLIENTES UTILIZAM SEUS SERVIÇOS COM QUE FREQUÊNCIA**

- Uma vez por semana;
- Duas a quatro vezes por semana;

- Todos os dias úteis da semana;
  - Eventualmente, somente quando precisam de serviços de urgência.
  - Nenhuma das anteriores. Comente:
- 

### **2.3. A SATISFAÇÃO DOS SEUS CLIENTES É VERIFICADA ATRAVÉS DE CONTATO**

- Por telefone;
- Pessoalmente;
- Pesquisas de satisfação por escrito;
- Não há procedimento de avaliação sobre a satisfação do cliente.

### **2.4. QUANDO UM CLIENTE “DESAPARECE”, VOCÊ ACREDITA QUE A CAUSA DESTES DESINTERESSE SEJA**

- Atendimento administrativo no escritório;
  - Atendimento pelo motoboy;
  - Preço;
  - Falta de necessidades dos serviços por parte do cliente;
  - Nenhuma das respostas anteriores. Comente:
- 

### **2.5. UM CLIENTE É CONSIDERADO BOM E SATISFEITO QUANDO**

- Aumenta o volume de pedidos de serviços, independente do preço;
- Torna-se parceiro e indica a empresa para outros clientes, comunicando-se quando há alguma insatisfação a ser solucionada;
- Incorpora os serviços de sua empresa a realidade diária da empresa, independente do volume de serviços urgentes;
- Paga em dia;

### **2.6. QUANDO HÁ UMA RECLAMAÇÃO DO CLIENTE SUA EMPRESA**

- Procura as causas e não os culpados, resolve as questões, buscando não repetir o fato / causa com clientes e colaboradores;

- Explica a impossibilidade de resolver esta reclamação, oferecendo um serviço gratuitamente;
  - Demite o funcionário que trouxe o problema a conhecimento do cliente e empresa;
  - Nenhuma das anteriores. Comente:
- 

## **REQUISITO 3 - INOVAÇÃO**

### **3.1. DESDE O MOMENTO DA ABERTURA DA EMPRESA ATÉ HOJE VOCÊ POSSUE:**

- 01 serviço principal para clientes específicos (motoboys, por ex.);
- 02 principais tipos de serviços para um segmento de clientes específicos;
- Serviços diversos (motoboys, ciclistas, curriers, motoristas, soluções em logísticas diversas).
- Serviço especializado para um segmento de cliente (ex. só para indústrias, só para farmácias e laboratórios, etc).

### **3.2. SUAS METAS PARA INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SUA EMPRESA / MARCA SÃO**

- A longo prazo – de 04 a 05 anos;
- A médio prazo – de 02 a 03 anos;
- A curto prazo – de 06 meses a 01 ano;
- Não possuo projetos e planos para ampliar minha empresa, serviços e/ou marca neste momento.

### **3.3. SUAS IDÉIAS DE INOVAÇÕES VISAM:**

- Sobrevivência no mercado;
- Qualidade no serviço oferecido;
- Diversificação de serviços para maximizar valores e captar recursos para a empresa, além da sobrevivência;
- Especificar e escolher o público que deseja atender.

### **3.4. COMENTE O QUE VOCÊ ENCARA COMO INOVAÇÃO PARA SUA EMPRESA**

---

---

---

---

## **REQUISITO 4 - RESPONSABILIDADE SOCIAL / PRESERVAÇÃO DE MEIO AMBIENTE**

### **4.1. SUA EMPRESA POSSUI ALGUM PROJETO OU INCENTIVO PARA DIMINUIR A POLUIÇÃO POR FUMAÇA DE ESCAPAMENTOS**

- Sim
- Não
- Possui o projeto, mas não está em execução
- Não considero importante ter este tipo de projeto em minha empresa.

### **4.2. HÁ ALGUM MÉTODO UTILIZADO EM SUA EMPRESA PARA DIMINUIR A POLUIÇÃO SONORA NO TRÂNSITO, CAUSADO POR VEÍCULOS E MOTOS?**

- Sim
- Não
- Possui o projeto, mas não está em execução
- Não considero importante ter este tipo de projeto em minha empresa.

### **4.3. SUA EMPRESA POSSUI ALGUM PROJETO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL, RECICLÁVEIS**

- Sim
- Não
- Possui o projeto, mas não está em execução
- Não considero importante ter este tipo de projeto em minha empresa.

**4.4. CASO, SUA RESPOSTA TENHA SIDO SIM NAS QUESTÕES ACIMA, DESCREVA RESUMIDAMENTE QUAIS OS PRINCIPAIS PONTOS DO PROJETO EM PAUTA E/OU EXECUÇÃO:**

---

---

---

---

**4.5. SUA EMPRESA OFERECE INCENTIVOS OU PROGRAMAS DE MOTIVAÇÃO PARA COLABORADORES QUE NÃO TERMINARAM OS ESTUDOS NO ENSINO FUNDAMENTAL E ENSINO MÉDIO?**

- Sim
- Não
- Possui o projeto, mas não está em execução
- Não considero importante ter este tipo de projeto em minha empresa.

**4.6. SUA EMPRESA DESENVOLVE ALGUMA AÇÃO SOCIAL PERIÓDICA (MENSAL, ANUAL E/OU OUTROS PERÍODOS)?**

- Sim
- Não
- Não considero importante ter este tipo de projeto em minha empresa.

**4.7. Em relação à questão 4.5, caso sua empresa tenha algum projeto de Educação para Funcionários, Familiares e/ou pessoas do bairro onde sua empresa sede serviços, descreva como é possível desenvolver este tipo de atividade, no segmento de transportes.**

---

---

---

---

**4.8. Em relação à questão 4.6, caso sua empresa tenha algum projeto social, cite quais ações se destacam.**

---

---

---

---

**4.9. SUA EMPRESA IMPLANTOU OU SE INTERESSA EM IMPLANTAR O PROGRAMA DE EMPREGABILIDADE DO GOVERNO “PRIMEIRO EMPREGO”?**

- Sim
- Não

## **REQUISITO 5 - SEGURANÇA DO TRABALHO**

**5.1. SEUS COLABORADORES PASSAM POR EXAMES MÉDICOS PERIÓDICOS DE QUANTO EM QUANTO TEMPO?**

- 01 vez ao ano, quando obrigatório
- 02 vezes ao ano

**5.2. Quais o equipamentos essenciais e que sua empresa considera importante para que o motoboy use durante os trajetos?**

---

---

---

---

**5.3. Quais as principais dificuldades para os colaboradores preservar a segurança do próprio trabalho?**

- Conscientização do colaborador
- Exigência por parte da empresa
- Falta de equipamentos adequados
- Incentivos e Treinamentos adequados a este comportamento entre os motoboys e/ou motoristas.

**5.4. Sua empresa possui algum projeto em andamento em relação a Segurança do Trabalho? Comente.**

---

---

---

---

**5.5. Que tipo de precaução é tomada por sua equipe e seus colaboradores a fim de diminuir acidentes e/ou discussões no trânsito?**

---

---

---

---

**5.6 . O que você considera fatores de riscos para a atividade do trabalho de motoristas, motoboys e empresas deste segmento?**

---

---

---

---

**5.7. SEUS FUNCIONÁRIOS SÃO UNIFORMIZADOS?**

- Somente os que fazem serviços de entregas (motoboys e/ou motoristas)
- Todos os funcionários administrativos e operacionais são uniformizados
- Nenhum funcionário é uniformizado
- Não usam uniformes, mas têm identificação da empresa.

## **REQUISITO 6 - RECURSOS HUMANOS E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS**

**6.1. SUA EMPRESA SELECIONA FUNCIONÁRIOS POR:**

- Tempo de serviços prestados para empresas do mesmo segmento;

- Indicação, independente de entrevistas ou currículo;
- Nível de escolaridade e tempo de serviços prestados para empresas do mesmo segmento;
- Processos seletivo feito pelo depto. Responsável por RH, consultorias e/ou profissional contratado, através de currículo, entrevistas e testes.

**6.2. O QUE VOCÊ CONSIDERA IMPORTANTE PARA CONTRATAR UM MOTOBOY E/OU MOTORISTA?**

---

---

---

---

**6.3. O QUE VOCÊ CONSIDERA IMPORTANTE PARA CONTRATAR UM PROFISSIONAL PARA VAGAS ADMINISTRATIVAS EM SUA EMPRESA?**

---

---

---

---

**6.4 . SUA EMPRESA POSSUI PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL, MOTIVAÇÃO E TREINAMENTO PARA EQUIPE DE TRABALHO?**

- Sim
- Não
- Possui o programa, mas não está em execução
- Não considero importante ter este tipo de programa em minha empresa.

**6.5. HÁ A IMPORTÂNCIA DO RECURSOS HUMANOS E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS, NO SEGMENTO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTES, ENTREGAS RÁPIDAS E ENCOMENDAS EXPRESSAS?**

- Possui, mas não considero essencial e/ou prioritário.
- Não há necessidade. A empresa funciona perfeitamente sem os processos e recursos humanos e capacitação profissional.

**6.6. É IMPORTANTE REGISTRAR EM CTPS (CARTEIRA DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL) TODOS OS FUNCIONÁRIOS?**

- Sim
  - Não
  - Comente sua resposta:
- 

**6.7. QUAL A IMPORTÂNCIA DE CONTRIBUIR COM OS ENCARGOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL E FGTS?**

---

---

---

---

**6.8. UM FUNCIONÁRIO É DEPENDENTE DE DROGAS, SUA EMPRESA**

- O demite sem justa causa, sem citar os motivos;
- Busca tratamentos médicos e meios de ajudá-lo, sem prejudicar o andamento do trabalho na empresa;
- Pede que ele busque a ajuda e se trate e depois volte a procurar o trabalho;
- Ignora o assunto, até saber o que poderá fazer em favor da empresa e/ou do funcionário.

**6.9. HÁ ALGUM PROJETO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS E/OU CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL E PESSOAL EM SUA EMPRESA?**

- Sim
- Não
- Existe os projetos, mas não estão sendo executados.
- Não considero importante este tipo de projeto em minha empresa.

O PRÊMIO SERÁ AVALIADO POR UMA COMISSÃO, CONSTANDO DE 5 PESSOAS OU NÚMERO ÍMPAR, DE PROFISSIONAIS DE RECURSOS HUMANOS, ADMINISTRAÇÃO (QUALIDADE), SEGURANÇA DO TRABALHO, DIREITO E MARKETING.

PRÊMIO  
**MOTOBOY MAGAZINE**  
2010