



2023

MASTERS DA DISTRIBUIÇÃO

ORGANIZAÇÃO

ABILWAYS  **DISTRIBUIÇÃOHOJE**
PORTUGAL

EM PARCERIA COM

 **ANI** AGÊNCIA NACIONAL
DE INOVAÇÃO

MORE
RESULTS

REGULAMENTO

31.ª EDIÇÃO

DISPOSIÇÕES GERAIS

1 – Os **MASTERS DA DISTRIBUIÇÃO** distinguem empresas na área da Produção e Distribuição em Portugal em várias categorias.

2 – Os **MASTERS DA DISTRIBUIÇÃO** são uma iniciativa da revista Distribuição Hoje, uma marca de comunicação da Abilways Portugal.

3 – Os **MASTERS DA DISTRIBUIÇÃO** têm como objetivo premiar a inovação em projetos, estratégias, produtos, serviços e pessoas que se tenham distinguido no setor da produção e distribuição.

4 – Os **MASTERS DA DISTRIBUIÇÃO 2023** (31.ª Edição) vão premiar nove diferentes categorias:

- 1. Master Circularidade**
- 2. Master Employer Branding**
- 3. Master Experiência Loja Física**
- 4. Master Experiência Loja Online**
- 5. Master I&D**
- 6. Master Last Mile**
- 7. Master Personalidade (retalho e produção)**
- 8. Master Tecnologia**
- 9. Master Transição Energética**

ORGANIZAÇÃO

EM PARCERIA COM

5 – As candidaturas aos **MASTERS DA DISTRIBUIÇÃO 2023** (31.ª Edição) são de inscrição paga e estão abertas a todas as empresas com sede em Portugal.

Candidatura Standard - 300€+iva

- 2 Convidados para a Cerimónia
- Participação no Cocktail que antecede a Cerimónia
- Utilização do selo Master DH, no caso de ser vencedor

Candidatura Plus - 1.350€+iva:

- 2 inscrições para o InRetail Congress (para os 2 dias, englobando 2 almoços de networking) - pvp 1.500€
- + 2 Convidados extra para o Cocktail e Cerimónia
- Utilização do selo Master DH, no caso de vencedor

A exceção acontece nos MASTERS PERSONALIDADE onde o vencedor é escolhido através de nomeação, não carecendo de candidatura.

6 – Nas categorias Master Circularidade; Master Employer Branding; Master I&D; Master Last Mile, Master Tecnologia e Master Transição energética serão consideradas apenas candidaturas de projetos, estratégias, produtos ou serviços criados nos últimos dois anos (entre setembro de 2021 e setembro de 2023).

7 - Born for Knowledge Awards, programa de valorização do conhecimento científico e tecnológico promovido pela Agência Nacional de Inovação (ANI), associa-se aos Masters DH nas categorias Tecnologia e I&D e irá distinguir o melhor exemplo de um projeto, que cumpra os requisitos previamente estabelecidos no regulamento BFK, entre os candidatos a esta categoria.

8 – A escolha dos vencedores é feita por um conjunto de jurados, especialistas nas suas áreas, excetuando as categorias Master Experiência Cliente Loja Física e Master Experiência Cliente Loja Online cuja avaliação será feita através de Cliente Mistério a cargo da empresa de estudos de mercado More Results.

9 – A cerimónia de entrega dos **MASTERS DA DISTRIBUIÇÃO 2023** (31.ª Edição) terá lugar no decorrer do INRetail Congress, no dia 8 de novembro de 2023, no Lagoas Park Hotel, em Oeiras.

PROCESSO DE CANDIDATURA

MASTER CIRCULARIDADE

O **MASTER CIRCULARIDADE** distingue as marcas e os retalhistas com produtos, serviços ou iniciativas iniciadas nos últimos dois anos (entre setembro de 2021 e setembro de 2023) com aplicação dos princípios da economia circular, promovendo a redução, a reciclagem, a recuperação e a reutilização.

1- CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

As candidaturas serão avaliadas por um júri de acordo com critérios previamente estabelecidos:

- Estratégias de circularidade aplicadas no design do produto/iniciativa/serviço
- Critérios de circularidade e sustentabilidade para a seleção dos fornecedores
- Carácter inovador do produto/iniciativa/serviço
- Impactos comprováveis e benefícios esperados nas dimensões ambiental, social e económica
- Escalabilidade do projeto para outras áreas e/ou iniciativas

2- JÚRI

O júri será composto pelos seguintes elementos:

1. Cristina Rocha - Investigadora do Laboratório Nacional de Energia e Geologia (LNEG) coordenadora-adjunta da Unidade de Economia de Recursos, responsável da área de investigação de Economia Circular e Gestão do Ciclo de Vida para a Circularidade
2. Isabel Martins - Diretora revista Sustentável
3. Rita Lopes - Investigadora CENSE FCT-NOVA
4. Teresa Franqueira- Professora Associada Universidade de Aveiro. Diretora Design Factory Aveiro. Coordenadora Internacional da rede DESIS - Design for Social Innovation and Sustainability

3- PROCESSO DE CANDIDATURA

As candidaturas deverão ser efetuadas **até ao dia 6 de outubro de 2023** através do seguinte endereço: <https://www.distribuicao hoje.com/masters/>

As empresas candidatas devem ainda enviar até ao dia 6 de outubro de 2023, os materiais de apoio à candidatura através de um link de acesso para uma drive externa.

As candidaturas só serão consideradas válidas após a receção de um e-mail da organização a confirmar a aceitação das mesmas – critérios de elegibilidade e confirmação de pagamento.

ORGANIZAÇÃO

EM PARCERIA COM

MASTER EMPLOYER BRANDING

O **MASTER EMPLOYER BRANDING** distingue o retalhista que apresentou uma estratégia clara de *employer branding*, nos últimos dois anos (entre setembro de 2021 e setembro de 2023) que inclua métricas e KPI's que permitem medir resultados que o posicionam como marca empregadora com reputação positiva.

1- CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

As candidaturas serão avaliadas por um júri de acordo com critérios previamente estabelecidos:

- *Employee value proposition*: compensação, benefícios, carreiras, cultura e ambiente de trabalho
- Kpi's e métricas utilizadas na medição da reputação e confiabilidade da marca como empregador
- Política e cultura de Equidade, Inclusão e Diversidade
- Utilização das redes sociais e do website para atração de talento
- Processos de *onboarding*, retenção de talento e *offboarding*

2- JÚRI

O júri será composto pelos seguintes elementos:

- 1- Inês Veloso - Especialista em employer branding
- 2- Joana Pais Afonso – Especialista em employer branding
- 3- Telma Lopes – Coordenadora Pedagógica, Abilways Portugal

3- PROCESSO DE CANDIDATURA

As candidaturas deverão ser efetuadas **até ao dia 6 de outubro de 2023** através do seguinte endereço: <https://www.distribuicaoohoje.com/masters/>

As empresas candidatas devem ainda enviar até ao dia 6 de outubro de 2023, os materiais de apoio à candidatura através de um link de acesso para uma drive externa.

As candidaturas só serão consideradas válidas após a receção de um e-mail da organização a confirmar a aceitação das mesmas – critérios de elegibilidade e confirmação de pagamento.

MASTER EXPERIÊNCIA CLIENTE LOJA FÍSICA

O **MASTER EXPERIÊNCIA CLIENTE LOJA FÍSICA** distingue o retalhista que proporcionou ao cliente a melhor experiência de compra na loja física, em três dimensões: serviço, espaço e check-out.

1- CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

As lojas participantes serão alvo de uma avaliação por parte da empresa de estudos de mercado More Results que terá por base a técnica de Cliente Mistério de acordo com critérios previamente estabelecidos:

- **Serviço**
 - Relação de proximidade, personalização/humanização do contacto com o cliente
 - Flexibilidade, disponibilidade e foco na solução
 - Empatia e conhecimento das preferências/gostos do cliente
 - Cumprimento das promessas feitas ao cliente
- **Espaço**
 - Envolvimento emocional do cliente com a marca
 - Ambiente: temperatura, iluminação, limpeza, segurança, perfume, música
 - Design: circulação, sinalética, mobiliário e materiais utilizados
- **Check-out**
 - Rapidez, facilidade e simplicidade no pagamento e fecho da venda
 - Agilidade, clareza e transparência na política de devolução e troca de produtos

3 - PROCESSO DE CANDIDATURA

As candidaturas deverão ser efetuadas **até ao dia 6 de outubro 2023** através do seguinte endereço: <https://www.distribuicaohoje.com/masters/>

As candidaturas só serão consideradas válidas após a receção de um e-mail da organização a confirmar a aceitação das mesmas – critérios de elegibilidade e confirmação de pagamento.

MASTER EXPERIÊNCIA CLIENTE LOJA ONLINE

O **MASTER EXPERIÊNCIA CLIENTE LOJA ONLINE** distingue o retalhista que proporcionou ao cliente a melhor experiência de compra numa loja online, nas seguintes dimensões: alinhamento entre experiência cliente loja física e loja online, usabilidade, atendimento ao cliente e check-out.

1- CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

As lojas participantes serão alvo de uma avaliação por parte da empresa de estudos de mercado More Results que terá por base a técnica de Cliente Mistério de acordo com critérios previamente estabelecidos:

- **Usabilidade**
 - Design responsivo
 - Rapidez de carregamento das páginas
 - Arquitetura do site *clean* e de fácil navegação: categorias que guiem o consumidor de forma simples e intuitiva (poucos passos, passos simples, rápidos e transparentes) e que promovam a facilidade na escolha e compra dos produtos
 - Legibilidade: textos claros e de fácil entendimento na que não gerem dúvidas nem interpretações erradas
 - Descrição detalhada de cada produto
 - Transparência e segurança: disponibilização de todas as informações sobre o processo de compra, visibilidade das opiniões e feedback dos clientes e a idoneidade do site
 - "Customização" do site, ou a capacidade de os utilizadores personalizarem a oferta e informação do site conforme as suas preferências
 - Fiabilidade e robustez do site (se está muitas vezes em baixo ou inoperacional)

- **Atendimento ao cliente**
 - Multicanal: canal de atendimento rápido e eficaz
 - Relação de proximidade, personalização/humanização do contacto com o cliente
 - Flexibilidade, disponibilidade e foco na solução sobretudo na resposta a reclamações
 - Empatia e conhecimento das preferências/gostos do cliente

- **Check-out**
 - Rapidez, facilidade e simplicidade no pagamento e fecho da venda

ORGANIZAÇÃO

EM PARCERIA COM

- Cumprimento das promessas feitas ao cliente, nomeadamente dos prazos de entrega
- Rastreabilidade e acompanhamento da encomenda
- Agilidade, clareza e transparência na política de devolução e troca de produtos

3- PROCESSO DE CANDIDATURA

As candidaturas deverão ser efetuadas **até ao dia 6 de outubro 2023** através do seguinte endereço: <https://www.distribuicao hoje.com/masters/>

As candidaturas só serão consideradas válidas após a receção de um e-mail da organização a confirmar a aceitação das mesmas – critérios de elegibilidade e confirmação de pagamento.

MASTER I&D

O **MASTER I&D** distingue o projeto de Investigação & Desenvolvimento desenvolvido nos últimos dois anos (entre setembro de 2021 e setembro de 2023) por marcas e retalhistas, com maior potencial de aplicação dos resultados em produtos, equipamentos, tecnologias, processos ou serviços inovadores.

1- CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

As candidaturas serão avaliadas por um júri de acordo com critérios previamente estabelecidos:

- Resolução de um problema concreto
- Desenvolvimento de um produto ou serviço que vai ao encontro de uma necessidade de mercado
- Desenvolvimento de um produto ou serviço que tenha um modelo de negócio sustentável
- Grau de inovação do produto ou serviço
- Capacidade de escalabilidade do projeto a nível técnico como financeiro;
- Promoção de parcerias e sinergias entre empresas e sistema científico e tecnológico nacional
- Grau de contribuição para a sustentabilidade ambiental, social e económica.

2- JÚRI

O júri será composto pelos seguintes elementos:

1. António Galvão Ramos_ Diretor do Mestrado em Engenharia e Gestão da Cadeia de Abastecimento – Instituto Superior de Engenharia do Porto
2. Carlos Soares - Professor Associado, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto e External Advisor for Intelligent Systems, Fraunhofer Portugal AICOS
3. Diogo Gomes Araújo - Diretor de Capacitação do Sistema Nacional de Inovação da ANI
4. Maria Estarreja - Diretora Executiva de Marketing, Diretora Executiva do Centro CORE (Consumer Well-being e Retail Inovation), Professora de Marketing e Estratégia e Diretora Académica de Programas Executivos na área de Retalho
5. Pedro Miguel Carvalho - Investigador sénior INESC TEC

3- PROCESSO DE CANDIDATURA

As candidaturas deverão ser efetuadas **até ao dia 6 de outubro 2023** através do seguinte endereço: <https://www.distribuicao hoje.com/masters/>

As empresas candidatas devem ainda enviar até ao dia 6 de outubro 2023, os materiais de apoio à candidatura através de um link de acesso para uma drive externa.

As candidaturas só serão consideradas válidas após a receção de um e-mail da organização a confirmar a aceitação das mesmas – critérios de elegibilidade e confirmação de pagamento.

MASTER LAST MILE

O **MASTER LAST MILE** distingue o retalhista que se tenha destacado em termos do seu serviço de entrega *last mile* nos últimos dois anos (entre setembro de 2021 e setembro de 2023) avaliando a sua operação em termos da sustentabilidade e eficiência do processo de entrega (resposta a necessidades do consumidor), sem prejuízo de esta ter gestão própria ou ser gerida em regime subcontratação.

1- CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

As candidaturas serão avaliadas por um júri de acordo com critérios previamente estabelecidos em dois eixos:

Sustentabilidade:

- Tipo de embalagem (reutilizável/reciclável)
- Método escolhido para entrega (ex. cargo bike/veículo elétrico/locker)
- Otimização de rota com vista à redução da pegada carbónica

ORGANIZAÇÃO

EM PARCERIA COM

Serviço:

- Comunicação imediata do prazo de entrega,
- Possibilidade de devolução pelo mesmo meio após o ato de entrega
- Rastreabilidade da encomenda até ao momento de entrega
- Possibilidade de entrega em local diferente do estipulado inicialmente

2- JÚRI

O júri será composto pelos seguintes elementos:

- 1- João Jesus - Head of Sustainability & Operations - Nhood
- 2- João Neves - Global Supply & Logistics Manager, GrandVision NV
- 3- Vitor Figueiredo - Presidente Conselho Diretivo APOL, CEO Zolve

3- PROCESSO DE CANDIDATURA

As candidaturas deverão ser efetuadas **até ao dia 6 de outubro 2023** através do seguinte endereço: <https://www.distribuicao hoje.com/masters/>

As empresas candidatas devem ainda enviar até ao dia 6 de outubro 2023, os materiais de apoio à candidatura através de um link de acesso para uma drive externa.

As candidaturas só serão consideradas válidas após a receção de um e-mail da organização a confirmar a aceitação das mesmas – critérios de elegibilidade e confirmação de pagamento.

MASTER PERSONALIDADE

O **MASTER PERSONALIDADE** distingue e reconhece personalidades a atuar no mercado português, responsáveis de marcas, responsáveis da área do retalho, produção, instituições, associações ou profissionais independentes, que se destacaram pela sua postura ativa na defesa dos interesses e reputação do setor.

Serão atribuídos dois Masters nesta categoria:

- Master Personalidade Retalho
- Master Personalidade Produção

1- CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

O prémio será entregue por designação do júri de acordo com critérios previamente estabelecidos:

- Destacado papel na defesa/ dinamização do setor / reputação do setor

ORGANIZAÇÃO

EM PARCERIA COM

- Responsável pela introdução de novas dinâmicas no setor que se tornaram padrão para outros retalhistas, produtores ou marcas
- Labor continuado, perseverança e resiliência na defesa dos interesses do seu sector

2 -JÚRI

A escolha do Master Personalidade é feita pelo corpo editorial da revista Distribuição Hoje, encabeçada pelo seu diretor, Sérgio Abrantes, bem como pelos membros do Conselho Editorial da revista Distribuição Hoje.

1. Ana Trigo Morais - CEO/Administradora Delegada da Sociedade Ponto Verde
2. António Salvador - Presidente do Conselho de Administração das Empresas do Grupo GfK em Portugal
3. Carla Pinto – Diretora Executiva APCC
4. Carlos Cotos - Country Manager Kantar
5. Gonçalo Lobo Xavier - Diretor Geral APED
6. José António Rousseau – Presidente Fórum Consumo e docente universitário
7. Miguel Pina Martins - Fundador Science4you
8. Pedro Pimentel – Diretor geral Centromarca
9. Pedro Queiroz - Diretor Geral FIPA
10. Sérgio Abrantes - Diretor revista Distribuição Hoje

MASTER TECNOLOGIA

O **MASTER TECNOLOGIA** distingue o projeto tecnológico e/ou de transformação digital implementado em loja física (frente de loja e/ou armazém) ou digital que mais se diferenciou pelo seu carácter inovador no aumento da eficiência operacional ou melhoria da experiência de cliente nos últimos dois anos (entre setembro de 2021 e setembro de 2023).

1- CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

As candidaturas serão avaliadas por um júri de acordo com critérios previamente estabelecidos:

- Carácter inovador do projeto
- Impacto obtido: redução de tempo, custos, aumento de vendas e/ou simplificação de processos
- Resposta a uma necessidade concreta do cliente
- Minimização de impactos ambientais e/ou sociais
- Promoção de inclusão com solução apresentada

2- JÚRI

O júri será composto pelos seguintes elementos:

1. Alexandre Nilo Fonseca - Presidente ACEPI
2. Diogo Gomes Araújo – Diretor de Capacitação do Sistema Nacional de Inovação da ANI – Agência Nacional de Inovação
3. Tânia Fontes – Investigadora Sênior INESC TEC

3- PROCESSO DE CANDIDATURA

As candidaturas deverão ser efetuadas **até ao dia 6 de outubro 2023** através do seguinte endereço: <https://www.distribuicao hoje.com/masters/>

As empresas candidatas devem ainda enviar até ao dia 6 de outubro 2023, os materiais de apoio à candidatura através de um link de acesso para uma drive externa.

As candidaturas só serão consideradas válidas após a receção de um e-mail da organização a confirmar a aceitação das mesmas – critérios de elegibilidade e confirmação de pagamento.

MASTER TRANSIÇÃO ENERGÉTICA

O **MASTER TRANSIÇÃO ENERGÉTICA** distingue as marcas e os retalhistas que se tenham destacado nos últimos dois anos (entre setembro de 2021 e setembro de 2023) na aplicação de iniciativas ou ações concluídas na integração de uma estratégia de transição energética na empresa.

1- CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

As candidaturas serão avaliadas por um júri de acordo com critérios previamente estabelecidos:

- Monitorização dos consumos de energia da atividade da empresa
- Consumo de energia através de fontes renováveis, com a aquisição e/ou produção de energia renovável
- Descarbonização da frota comercial de ligeiros e pesados, quando aplicável
- Otimização dos sistemas produção e eficiência energética
- Impacto na biodiversidade e nos recursos naturais e sua integração
- Certificação obtida e escolha de fornecedores certificados no âmbito da eficiência energética
- Integração dos princípios de economia circular nos produtos e serviços disponibilizados pela empresa

- Impactos comprováveis e benefícios esperados nas dimensões ambiental, social e económica
- Escalabilidade do projeto para outras áreas e/ou iniciativas - cadeia de valor

2- JÚRI

O júri será composto pelos seguintes elementos:

1. Alice Khouri - Advogada em Energia, Regulação e Sustentabilidade - Fundadora Women in ESG Portugal
2. Luís Fialho - Investigador Principal - Cátedra Energias Renováveis - Universidade de Évora
3. Nelson Lage - Presidente do Conselho de Administração ADENE
4. Teresa Ponce Leão - Presidente do Conselho de Administração do LNEG

3- PROCESSO DE CANDIDATURA

As candidaturas deverão ser efetuadas **até ao dia 6 de outubro 2023** através do seguinte endereço: <https://www.distribuicao hoje.com/masters/>

As empresas candidatas devem ainda enviar até ao dia 6 de outubro 2023, os materiais de apoio à candidatura através de um link de acesso para uma drive externa.

As candidaturas só serão consideradas válidas após a receção de um e-mail da organização a confirmar a aceitação das mesmas – critérios de elegibilidade e confirmação de pagamento.

DISPOSIÇÕES FINAIS

- 1- As empresas vencedoras têm o direito de utilizar o selo “Vencedor **MASTERS DA DISTRIBUIÇÃO 2023**” (a fornecer pela organização).
- 2- Todos os candidatos aos **MASTERS DA DISTRIBUIÇÃO 2023** devem aceitar as condições deste regulamento.
- 3- Todos os dados disponibilizados à Organização e jurados serão tratados com o maior rigor e sigilo.
- 4- No caso de existência de conflito de interesses de um membro do júri com uma empresa candidata este deve abster-se de votar na candidatura em questão.
- 5- As decisões são tomadas tendo por base grelhas de avaliação com pontuação. Em caso de empate, o júri ficará responsável por eleger a candidatura vencedora.

Contactos para mais informações:

Bárbara Ruivo

bruivo@abilways.com

910 462 340

ORGANIZAÇÃO

EM PARCERIA COM