

1. Qual é o objetivo do Prêmio Ouvidorias Brasil?

O Prêmio Ouvidorias Brasil foi criado com o propósito de reconhecer e premiar organizações e ouvidores que trabalham para fortalecer e expandir o instituto da Ouvidoria no Brasil e no mundo.

2. Quando o prêmio foi criado?

O Prêmio Ouvidorias Brasil foi criado no início de 2012 e teve seu lançamento no mês de março do mesmo ano, na Câmara Municipal de São Paulo, em evento especial de celebração do Dia do Ouvidor.

3. Quem criou o Prêmio Ouvidorias Brasil?

O Prêmio Ouvidorias Brasil foi criado em 2012 pelos integrantes do Comitê Nacional de Ouvidoria da Abrarec em parceria com a ABO - Associação Brasileira de Ouvidores e apoio da Editora Padrão para lançamento e divulgação do prêmio. O Prêmio se insere no âmbito do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias no Brasil, que foi pensado e implementado pelo Comitê em parceria com a ABO e com o apoio do Procon/SP e Prodesp.

4. Porque foi criado o Prêmio Ouvidorias Brasil?

A principal motivação para a criação do Prêmio foi a necessidade de reconhecer e premiar as organizações e os ouvidores que, à luz dos conceitos e princípios da ouvidoria, tenham contribuído para o aperfeiçoamento desse instituto no Brasil.

5. Qual o procedimento para participar do Prêmio Ouvidorias Brasil?

O primeiro passo é tomar conhecimento do regulamento, que está disponível no site da Abrarec, no link: www.abrarec.com.br. Em seguida, confirmar a inscrição enviando e-mail para premioouvidoriasbrasil2019@gmail.com, anexando o comprovante de pagamento da inscrição.

Nota: Somente será considerada efetivamente inscrita a Ouvidoria que comprovar o pagamento da inscrição até o dia 20 de agosto de 2019.

6. Quem pode se inscrever para concorrer ao Prêmio Ouvidorias Brasil?

Todas as organizações que tenham instituído em sua estrutura uma unidade de Ouvidoria que atenda aos princípios básicos desse instituto, inclusive de vinculação direta à autoridade máxima da organização;

7. Quais as categorias em que os participantes podem concorrer?

As organizações, por adesão, poderão concorrer na categoria de cases. Nessa categoria serão selecionados pela Comissão de Avaliação os melhores cases de Ouvidoria.

8. Quais são os critérios que devem ser observados?

Os critérios e condições para participação foram estabelecidos pelos organizadores e divulgados pela Abrarec, por meio do link: www.abrarec.com.br.

9. Como deve ser construído o case para concorrer ao Prêmio Ouvidorias Brasil?

Os cases devem dispor sobre trabalhos marcantes realizados pela Ouvidoria e que tenham contribuído significativamente para aperfeiçoar o processo de relacionamento da organização com o cidadão inclusive no campo da Conduta Ética. Devem ser apresentados os aspectos relevantes do trabalho realizado bem como dos procedimentos utilizados para atingir resultados positivos.

É importante que no texto estejam apresentadas de forma clara respostas a algumas questões básicas, tais como:

Qual era o problema a ser solucionado?

Qual era a causa do problema, isto é, porque acontecia?

Qual foi a solução encontrada?

Qual o benefício que a solução do problema proporcionou efetivamente para a organização e para o cidadão?

10. O que não pode faltar no case da minha empresa?

A elaboração de um case envolve diversos aspectos e fatores que podem diferenciar de instituição para instituição, de pessoa para pessoa. No entanto, a apresentação de um case de sucesso não pode deixar de contemplar minimamente:

- Título do case;
- Nome da empresa;
- Cenário - visão geral resumida do mercado de atuação da organização/cliente, com referência ao segmento, forma de atuação e principais competidores;
- Problema - indicação do principal problema abordado, bem como uma breve descrição de suas implicações para o negócio;
- Desafio - a questão básica que serviu para levar à solução do problema;
- Solução - descrição de maneira clara da forma como o problema foi resolvido;
- Metodologia utilizada - descrição resumida das etapas de trabalho que a ação envolveu;
- Resultados - apresentação sucinta dos principais resultados/benefícios decorrentes da solução do problema.

11. Já inscrevi a minha empresa no ano passado e não ganhamos, posso inscrever o mesmo case este ano?

Em princípio, nada impede. Todavia, considerando tratar-se de um case já conhecido e analisado pela Comissão Avaliadora, pode ser que o impacto não seja o esperado. Em geral, os cases devem trazer fatos e situações mais recentes e, claro, na medida do possível alguma novidade.

12. Como funciona o processo para identificação de Ouvidor na categoria “DESTAQUE” para pessoas físicas?

O processo é realizado por meio de indicações da Comissão Avaliadora dos cases composta por representantes da Abrarec, Comitê Nacional de Ouvidores e ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman.

13. Quais são os critérios para indicação na a categoria DESTAQUE?

Os critérios considerados são os seguintes:

- Ter, no mínimo, dois trabalhos publicados (textos, entrevistas, livros, dissertações, etc.) fomentando os princípios de ouvidoria, nos últimos cinco anos;
- Ter participado como palestrante/debatedor em eventos de Ouvidoria de destaque nacional ou internacional;
- Ter trabalhado efetivamente para o fortalecimento das Ouvidorias, implantando projetos institucionais, com repercussão nacional;
- Ter contribuído para o processo de regulamentação da Ouvidoria no país;
- Ter participado de trabalhos desenvolvidos pelas Associações tendo como foco as Ouvidorias; e
- Ser possuidor de ilibada reputação;

Nota: Não será permitida a indicação de profissionais para destaque em Ouvidoria que sejam integrantes da Comissão de Avaliadora.

14. Como funciona o processo para a indicação na Categoria ‘DESTAQUE’ para empresas?

O processo é realizado por meio de indicações da Comissão Avaliadora dos cases composta por representantes da Abrarec, Comitê de Ouvidores e ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman.

Nota: Não será permitida a indicação de empresas/instituições que sejam integrantes da Comissão Avaliadora.

15. Quais são os critérios para indicação na Categoria “DESTAQUES” para empresas:

Os critérios considerados são os seguintes:

a) **Divulgação da Ouvidoria: Peso 15%** - o que se busca apurar é se a ouvidoria está divulgada e de que forma. Nesse aspecto, entende-se que um processo de divulgação da ouvidoria quanto mais abrangente mais poderá contribuir para o conhecimento da empresa e do negócio junto a sociedade. Quanto maior a abrangência dessa divulgação maior será a pontuação. Por exemplo, se essa divulgação ocorrer apenas no sítio da instituição, atribui-se 80% dos pontos. Porém, se ela ocorre também de outras formas, a pontuação automaticamente deverá ter um peso maior;

b) **Amplitude do Atendimento: Peso 15%** - a Ouvidoria atende a todos os cidadãos (clientes, colaboradores, comunidade, parceiros, terceiros, fornecedores e) ou apenas a determinados segmentos, como por exemplo demandas direcionadas à alta administração da empresa. O atendimento abrange o público interno e externo? Quanto maior o público alcançado, pode-se atribuir maior peso;

c) **Facilidade de Acesso à Ouvidoria: Peso 15%** - o acesso do cidadão à ouvidoria ocorre de maneira ágil e direta? O canal de acesso é próprio da Ouvidoria, é compartilhado com o SAC ou é terceirizado?

Nota: A Comissão Avaliadora poderá buscar a comprovação dessa facilidade, a partir de contato com as Ouvidorias que estejam participando da seleção.

d) **Desempenho da Função: Peso 10%** - O Ouvidor desempenha outras funções dentro da empresa ou tem dedicação exclusiva à ouvidoria? No caso de dedicação exclusiva, será atribuída a pontuação máxima;

e) **Certificação da Ouvidoria: Peso 5%** - Nesse critério será observado se a Ouvidoria já está certificada ou se possui processo em andamento para certificação ISO;

f) **Alçada Decisória: Peso 5%** - Nesse critério será avaliado se a ouvidoria possui alçada, seja em termos decisórios ou financeiros;

g) **Vinculação Hierárquica: Peso 20%** - A Ouvidoria está vinculada à autoridade máxima da instituição? Isso é importante para que a ouvidoria possa desempenhar de forma imparcial o seu papel;

h) **Geração de Valores: Peso 10%** - Contribuições da ouvidoria que tenham gerado ganhos efetivos para os cidadãos e para a sustentabilidade do negócio;

i) **Implantação da Ouvidoria: Peso 5%** - A unidade de ouvidoria foi criada por força de regulamentação para o setor ou por decisão da própria empresa? Nos casos em que essa implantação tenha ocorrido sem imposição legal, poder-se-á ser conferida pontuação máxima no quesito.

16. Como funciona o processo para a indicação na Categoria “DESTAQUE” para instituição?

Para ser indicada os requisitos são:

- Ter promovido cursos/certificações e/ou eventos fomentando os princípios de Ouvidoria de destaque nacional ou internacional;
- Ter trabalhado efetivamente para o fortalecimento das Ouvidorias, implantando projetos institucionais, com repercussão nacional;
- Ter contribuído para o processo de regulamentação da Ouvidoria no país;
- Ter trabalhado em parcerias com outras instituições / associações tendo como foco o avanço e fortalecimento das Ouvidorias;
- Ser possuidora de uma imagem e reputação ilibada.

17. Qual é o período para inscrição do CASE em 2019?

Será de 17 de maio a 31 de julho de 2019.

18. Qual é o período para entrega dos CASES Edição 2019?

Será de 1º a 31 de agosto de 2019.

19. Qual é o período para Avaliação dos CASES Edição 2019?

Ocorrerá de 2 a 20 de setembro de 2019.

20. Quando ocorrerá a divulgação dos “cases” vencedores e as demais informações relativas à entrega do prêmio (local, quantidade de convites, etc.)?

A divulgação deverá ocorrer até 10 de outubro de 2019.

21. Qual é a data da premiação aos vencedores?

O evento de reconhecimento com a premiação ocorrerá no dia 8 de novembro de 2019 – em São Paulo.

Telefones para esclarecimento de dúvidas

Lúcia Farias – (34) 9 9971-8259

Hélio Ferreira – (61) 9 9929-1953