

REGULAMENTO

**PRÊMIO  
OUVIDORIAS  
BRASIL**

**Edição  
2019**

## PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL REGULAMENTO

### 1. INSCRIÇÕES

#### a) Quem poderá participar do Prêmio Ouvidorias Brasil - Edição 2019?

Poderá se inscrever e participar do Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2019 organizações dos setores Público e Privado.

#### b) Como participar do Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2019?

Para participar, as organizações/instituições deverão efetuar suas inscrições pelo e-mail [premioouvidoriasbrasil2019@gmail.com](mailto:premioouvidoriasbrasil2019@gmail.com) com cópia para [marketing@abrarec.org.br](mailto:marketing@abrarec.org.br). Deve ser informado: Razão Social, Nome Fantasia, CNPJ, endereço completo, e-mail, telefones para contato e nome do Ouvidor, juntamente com o comprovante de pagamento da taxa de inscrição. O case inscrito deverá ser salvo em PDF e enviado para o e-mail [premioouvidoriasbrasil2019@gmail.com](mailto:premioouvidoriasbrasil2019@gmail.com) com cópia para [marketing@abrarec.org.br](mailto:marketing@abrarec.org.br).

Serão aceitas apenas inscrições realizadas por meio do e-mail [premioouvidoriasbrasil2019@gmail.com](mailto:premioouvidoriasbrasil2019@gmail.com) com cópia para [marketing@abrarec.org.br](mailto:marketing@abrarec.org.br).

É importante lembrar que a empresa/instituição somente estará concorrendo após a confirmação de pagamento da taxa de inscrição.

#### c) Qual é o período para inscrição e entrega dos cases relativo ao Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2019?

O período para efetuar a inscrição, pagamento da taxa e entrega do case terá início em 17 de maio de 2019 e vai até 31 de agosto de 2019. O período para entrega dos cases deverá ocorrer, impreterivelmente, de 1º a 31 de agosto de 2019.

Os cases que forem entregues após o período definido (1º a 31 de agosto de 2019), não serão avaliados pela Comissão Avaliadora. **Todos os cases devem ser entregues em formato de PDF.**

#### d) Divulgação dos resultados:

A divulgação geral dos resultados será realizada por meio do Site da ABRAREC ([www.abrarec.com.br](http://www.abrarec.com.br)), a partir de 10 de outubro de 2019.

A partir de 10 de outubro de 2019 será feito um comunicado, via e-mail, às organizações (públicas e privadas) que tiverem participado do prêmio.

## PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL

### 2. PREMIAÇÃO

O Prêmio Ouvidorias Brasil 2019 será concedido a organizações públicas e privadas independentemente de suas especificidades e características no que se refere à constituição e funcionamento de suas Ouvidorias.

Os critérios de avaliação serão os mesmos, independentemente do setor.

O Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2019 reconhecerá e premiará os melhores cases inscritos e selecionados do setor Privado e setor Público.

Entre os cases avaliados e selecionados pela Comissão Avaliadora, serão premiados também como “Destaques em Inovação” os três cases com melhor avaliação (pontuados com as maiores notas) pela Comissão Avaliadora no quesito “Inovação”.

O Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2019 reconhecerá também em categoria "Destaque" pessoas, organizações e Instituições que tenham contribuído efetivamente para o avanço e fortalecimento das Ouvidorias no Brasil, conforme critérios estabelecidos para esta premiação e reconhecimento.

**Nota:** O reconhecimento e entrega do Prêmio Ouvidorias Brasil dar-se-á no dia 8 de novembro de 2019, em São Paulo, em horário e local a serem oportunamente divulgados.

### 3. COMISSÃO AVALIADORA

A avaliação dos cases inscritos será de responsabilidade da Comissão Avaliadora, composta de notáveis com ilibada reputação e isenção, incluindo a Associação Brasileira dos Ouvidores – ABO, a Ouvidoria Geral da União – OGU, a Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente – ABRAREC e dois representantes do Comitê de Ouvidoria que não estejam participando da premiação, além de especialistas em relações de consumo e defesa do consumidor.

Os nomes dos integrantes da Comissão Avaliadora serão publicados até o dia 20 de agosto de 2019, no site da ABRAREC ([www.abrarec.com.br](http://www.abrarec.com.br)).

Caberá à Comissão avaliar e pontuar os cases à luz dos critérios estabelecidos e que de fato demonstrem o trabalho da Ouvidoria, a partir de iniciativas inovadoras, que tenham colaborado para a melhoria da governança da organização/instituição e que, por extensão, tenham também agregado valor para cidadão, o consumidor e/ou à sociedade, dentro dos princípios que regem a defesa e proteção das relações de consumo no Brasil.

A metodologia de trabalho para avaliação e elegibilidade da categoria de premiação “Destaques em Ouvidoria” estará ancorada em critérios definidos pelo Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2019.

## PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL

### 4. INSCRIÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

O valor da taxa de inscrição é de R\$ 4.400,00 (quatro mil e quatrocentos reais).

Às organizações/instituições associadas da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente - ABRAREC será concedido desconto de 30% (trinta por cento) no valor da taxa de inscrição.

O pagamento da taxa de inscrição deve ser efetuado mediante depósito ou transferência na conta corrente ou pagamento de boleto bancário da ABRAREC, utilizando-se os seguintes dados:

Banco do Brasil - 001

Agência 1191-6

Conta Corrente 12623-3

CNPJ 05.845.335/0001-24

Finalidade: Pagamento Inscrição Prêmio Ouvidorias Brasil 2019

**NOTA:** Para a opção de Boleto Bancário, solicitar via e-mail ([premioouvidoriasbrasil2019@gmail.com](mailto:premioouvidoriasbrasil2019@gmail.com)) com cópia para [marketing@abrarec.org.br](mailto:marketing@abrarec.org.br)) a emissão do boleto, informando:

Razão Social da Empresa

Número do CNPJ

Endereço completo

E-mail e telefones para contato

Os valores arrecadados com as taxas de inscrição destinam-se à cobertura dos custos das atividades de realização da premiação.

Não serão aceitos, sob qualquer hipótese, pedidos de devolução dos valores pagos.

## PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL

### 5. ORIENTAÇÕES RELATIVAS AO CONTEÚDO DOS CASES

O case inscrito deve contemplar a criação e implementação de um projeto com foco em inovação que tenha contribuído fortemente para o aperfeiçoamento da governança da organização/instituição. Nesse sentido, o projeto deve ter trazido retorno positivo para a imagem, para o patrimônio, para a fidelização dos clientes e/ou para o crescimento e sustentabilidade do negócio, refletindo incremento de receita ou redução de gastos.

Os cases devem apresentar trabalhos marcantes realizados pela Ouvidoria e que tenham contribuído significativamente para aperfeiçoar o processo de relacionamento da organização/instituição com o cidadão inclusive no campo da Conduta Ética.

A elaboração dos cases deve apresentar indicadores que confirmem e validem os ganhos apresentados pelo projeto.

A apresentação de um case de sucesso deve contemplar:

- **Título do case;**
- **Nome da empresa;**
- **Sumário executivo** – Resumo dos principais aspectos do case contido em uma página (máximo de 25 linhas);
- **Cenário** - Visão geral 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 abordado e 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.

Da mesma forma, o case deverá focar também os critérios importantes definidos pelo Prêmio Ouvidorias Brasil que possibilitarão uma avaliação mais consistente relativa ao trabalho realizado pela Ouvidoria.

## PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL

### 6. CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DOS CASES

**Desempenho: Peso 20%**, avaliará se os projetos trouxeram retorno positivo para a organização/instituição, podendo ser para a imagem, para a fidelização dos clientes e/ou para o crescimento e sustentabilidade do negócio, bem como para a reputação e conduta ética da organização/instituição.

- **Inovação: Peso 30%**, avaliará se a ideia que inspirou o desenvolvimento do projeto tenha contribuído com o processo de criação de uma cultura de inovação no relacionamento da empresa com o cidadão/consumidor;
- **Governança: Peso 20%**, avaliará se as ações advindas da implantação deste projeto contribuíram para melhorar o processo de tomada de decisões na organização/instituição, buscando proteger todas as partes envolvidas e interessadas – *stakeholders* (empresa, funcionários, clientes, comunidade, fornecedores, governo, etc.), tendo ainda alavancado a atuação da organização/instituição junto ao mercado estabelecendo uma relação de confiança e perenidade.
- **Alianças: Peso 10%**, avaliará se o projeto contemplou a concretização de alianças estratégicas promovendo a formação de equipes de trabalho para garantir melhorias constantes no processo de relacionamento da organização/instituição com o cidadão;
- **Integração: Peso 10%**, avaliará se a implantação do projeto possibilitou vivenciar valores da organização/instituição e se contribuiu para reforçar o processo de integração da equipe de colaboradores, concorrentes, assessores e da comunidade em geral;
- **Responsabilidade social: Peso 10%**, avaliará se o projeto contemplou melhorias nos processos de trabalho e de qualidade dos serviços e produtos, minimizando seus impactos negativos no meio ambiente e na comunidade.

### 7. CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE PARA OS DESTAQUES EM OUVIDORIA

## PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL

### Critérios para elegibilidade de ORGANIZAÇÕES

Comunicação da Ouvidoria

Amplitude de atendimento

Facilidade de acesso

Desempenho da função

Certificação da Ouvidoria

Alçada decisória

Vinculação hierárquica

Geração de valor

Implantação da Ouvidoria

### Critério para elegibilidade de PESSOAS

Ter, no mínimo, dois trabalhos publicados (textos, entrevistas, livros, dissertações, etc) fomentando os princípios de Ouvidoria, nos últimos 5 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;

Ser possuidor de ilibada reputação;

### Critérios para elegibilidade de INSTITUIÇÕES

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 parceria com outras instituições/Associações tendo como foco o avanço e o fortalecimento das Ouvidorias;

Ser possuidora de uma imagem e reputação ilibada;

### 8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Serão automaticamente desclassificados os trabalhos encaminhados fora do prazo estipulado e/ou que não estiverem dentro das normas e critérios estabelecidos para o Prêmio Ouvidorias Brasil – edição 2019.

## **PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL**

Os participantes se responsabilizam integralmente pela veracidade dos dados relacionados aos conteúdos enviados.

Nenhum conteúdo enviado sofrerá qualquer modificação, edição e/ou alteração por membros do ABRAREC ou da Comissão Avaliadora.

A ABRAREC fará a cobertura deste reconhecimento, resguardando os dados sigilosos e consultando previamente as empresas vencedoras.

A formalização via e-mail da inscrição, envio do comprovante de pagamento e do case implica na aceitação das regras e critérios estabelecidos pelo Prêmio Ouvidorias Brasil – Edição 2019.

### **8. DÚVIDAS E INFORMAÇÕES**

Em caso de dúvidas ou necessidade de obter mais informações, fale conosco. Envie seu e-mail: [premioouvidoriasbrasil2019@gmail.com](mailto:premioouvidoriasbrasil2019@gmail.com) com cópia para [marketing@abrarec.org.br](mailto:marketing@abrarec.org.br) ou ligue para (11) 3661-9116 ABRAREC | (34) 99971-8259 Lúcia Farias | Hélio Ferreira (61) 99929-1953

**Comitê Nacional de Ouvidorias**

**Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente – ABRAREC**

**[www.abrarec.com.br](http://www.abrarec.com.br)**