

# REGULAMENTO



## INFORMAÇÕES GERAIS

A **ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente** é uma entidade sem fins lucrativos, de relevância social, que entende que o Relacionamento entre as empresas e os clientes vai muito além de uma relação de consumo.

O Prêmio Atendimento ABRAREC é promovido pela ABRAREC - Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente, Associação sem fins lucrativos, regularmente inscrita no CNPJ sob o nº 05.845.335/0001-24 - com sede na Avenida Paulista, nº 2006, 10º andar, Conjuntos 1005, Bela Vista - São Paulo, SP, CEP 01310-200.

A ABRAREC foi criada em 15 de março de 2003, por profissionais de *CRM – Customer Relationship Management, Marketing Direct, Interactive Marketing, Telemarketing e Contact Centers e Ouvidorias(ombudsman)*.

A ABRAREC em poucos anos tornou-se uma referência no mercado nas questões relacionadas ao consumidor. Nos últimos anos, assumiu uma posição de liderança em *customer experience*.

A ABRAREC é a única associação brasileira multisetorial e que tem em seus quadros associativos todas as empresas líderes do mercado, tornando-se referência no benchmarking em *customer experience*.

### A MISSÃO

Disseminar a cultura do bom atendimento e fomentar as boas práticas de relacionamento com clientes, gerando eficiência no mercado cada vez mais competitivo e regulado.

### A VISÃO

A ABRAREC acredita numa visão harmônica e sistêmica do relacionamento entre as empresas e seus clientes, com foco no estabelecimento de relações justas, zelando e mantendo um diálogo perene na construção de um mercado saudável e sustentável.

### OS VALORES

Ética, Diálogo, Transparência, Atitude, Compromisso, eficiência e responsabilidade.

**Mais informações você encontra no site [www.abrarec.com.br](http://www.abrarec.com.br)**

# O PRÊMIO

**Divulgar, premiar e compartilhar para inspirar.**

**Esta é a proposta da ABRAREC com o Prêmio Atendimento ABRAREC - CX.**

Estamos buscando os cases mais originais, criativos, eficazes e que encantam pela empatia e eficiência com que são operacionalizados no mercado. Não importa o canal de atendimento o que importa é resolver a demanda do cliente e que promovam alto nível de satisfação dos clientes e que possam servir como **INSPIRAÇÃO** em *customer experience*.

Buscamos os cases mais originais, criativos e eficazes de atendimento por meio dos multicanais RECEPTIVOS ou MISTOS que inspiram o mercado e encantam os clientes.

Os cases devem comprovar a satisfação dos clientes no atendimento oferecido pelo canal e com isso possam servir como exemplo inspirador no mercado.

A premiação está dividida em 4 **CATEGORIAS DE ATENDIMENTO:**

## **CATEGORIA Telefônico**

Nessa categoria poderão concorrer “cases” que foram gerados pela interação entre as empresas e os clientes por meio telefônico. O canal de contato e de solução é o telefone.

## **CATEGORIA Digital**

Nessa categoria poderão concorrer “cases” que foram originariamente ocorridos mediante interação entre a empresa e os clientes no universo digital, não importando o canal com o qual o cliente acessou a empresa ou vice-versa.

## **CATEGORIA Desjudicialização**

Nessa categoria o importante é ficar evidenciado que o cliente estava em vias de ingressar com uma ação judicial contra a empresa. Não importa o canal de interação. Serão considerados todos os canais de acesso como SACs, Ouvidorias, Jurídico, Procons, Agências Reguladoras, Plataformas de Atendimento, Notificações extrajudiciais, etc.

## **CATEGORIA Órgão de Defesa do Consumidor**

Nessa categoria poderão concorrer “cases” que foram oriundos de da plataforma Consumidor.gov do Ministério da Justiça ou de Plataformas de Atendimentos Digitais dos Procons do Brasil.

Para essa edição serão considerados **6 requisitos de relevância**:

### **1 - Nível de originalidade**

Peso 10% - A originalidade do case: Os cases apresentados precisam ser originais e inéditos. Caso a comissão julgadora entenda que o case de alguma forma apresente indícios de plágios, a mesma poderá solicitar a qualquer momento a apresentação de comprovantes que indiquem a originalidade do case.

### **2 - Nível de criticidade**

Peso 30% - A criticidade do case: Os cases deverão apresentar situações críticas que exigiram das equipes de atendimento ações no intuito de resolver a demanda apresentada.

### **3 - Nível de coerência**

Peso 10% - A coerência do relato: Os cases deverão apresentar um relato coeso e coerente que facilite a leitura e o entendimento da comissão julgadora, sem deixar de apresentar os pontos fundamentais da demanda. Os cases deverão ter um começo, meio e fim.

### **4 - Nível de inovação**

Peso 20% - A inovação apresentada pelo case: Os cases deverão apresentar uma oportunidade de inovação dentro da empresa. Essa inovação pode ser em produtos e serviços, nos processos internos, na comunicação, no atendimento e nas políticas da empresa.

### **5 - Nível de eficiência**

Peso 20% - A eficiência ocasionada pelo case: Os cases deverão apresentar eficiência na resolutividade. A eficiência poderá ser medida de várias formas. A empresa é livre para apresentar em seu entendimento a melhor forma com que identificou a eficiência no atendimento da demanda e os resultados dessa demanda nos processos de melhorias da empresa.

### **6 - Nível de satisfação do cliente**

Peso 10% - A satisfação do cliente: Os níveis de satisfação são sempre importantes, porque identificam de certa forma a preocupação e o empenho da empresa em resolver o problema do cliente, porém nem sempre as decisões acertadas oferecidas pela empresa, repercutiram da forma esperada para o cliente. A satisfação é algo subjetivo. A demanda pode ter sido resolvida com eficiência e mesmo assim o cliente pode estar insatisfeito com o ocorrido ou em suas expectativas. Assim sendo, a satisfação terá o menor peso na avaliação do case do que a criticidade, inovação e eficiência.

## **Classificação na premiação:**

Serão finalistas os **10 melhores cases**, de cada categoria.

Para todas as categorias serão premiados apenas o primeiro (Ouro), o segundo (Prata) e o terceiro (Bronze) colocados de cada categoria.

Os demais finalistas receberão uma menção honrosa pela qualidade do case apresentado e pelos esforços das equipes.

**Empresas associadas ou não associadas** poderão participar da premiação todas as empresas legalmente constituídas em qualquer parte do território nacional.

## **INSCRIÇÃO**

1 - Para efetivar sua inscrição, a empresa deverá enviar o formulário/ficha de inscrição disponível no site [www.abrarec.com.br/premioatendimentoabrarec](http://www.abrarec.com.br/premioatendimentoabrarec), devidamente preenchido com os dados básicos de identificação para início do processo de inscrição.

2 – Após o recebimento da ficha de inscrição corretamente preenchida a ABRAREC entrará em contato com a empresa para confirmar a forma de pagamento desejada em **até 3 dias úteis**.

3 – O pagamento da taxa de inscrição é parte integrante dos procedimentos de efetivação da inscrição.

4 – Após o pagamento da taxa de inscrição a ABRAREC enviará um formulário detalhado com o modelo de arquivo para o envio do case.

4.1 – A empresa deverá seguir o padrão do formulário enviado pela ABRAREC. **Não serão aceitos formulários diferentes dos convencionados**. Também não serão mais aceitos vídeos, gravações ou qualquer outra forma de evidência do case que não seja por imagem.

4.2 – A equipe da ABRAREC estará disponível para solucionar eventuais dúvidas que possam surgir com o preenchimento do formulário.

**O período das inscrições serão de 15/10/2021 até 30/12/2021**

Não serão aceitas inscrições após essa data.

A taxa de inscrição dará direito ao envio de até 3 cases por empresa para qualquer categoria.

**Valor da taxa de inscrição para Associados R\$ 1.000,00**

**Valor da taxa de inscrição para Não Associado R\$ 2.000,00**

A Taxa de Inscrição é um valor simbólico.

Para a ABRAREC é de fundamental importância o pagamento dessa taxa simbólica, uma vez que, dependemos dessa contribuição para oferecer uma excelente experiência no evento. Reforçamos que a ABRAREC não tem fins e, portanto, a taxa é uma contribuição simbólica e será destinada para a realização do evento.

**Ressaltamos que:**

As inscrições serão efetivadas somente após a confirmação do pagamento da taxa de inscrição.

As inscrições serão feitas exclusivamente por meio do formulário no site [www.abrarec.com.br/premioatendimentoabrarec](http://www.abrarec.com.br/premioatendimentoabrarec)

O(s) case(s) deve(m) ser enviado(s) pelo meio eletrônico, observado as regras e informações contidas neste regulamento.

Em caso de demissão do colaborador responsável pelo case a empresa deverá informar **imediatamente** sobre a substituição e os novos dados cadastrais do novo responsável.

Na inconsistência de dados informativos, necessários para a avaliação do case a ABRAREC fará uma notificação para a empresa no endereço de contato informado no formulário/ficha de inscrição. Esteja atento ao contato da nossa equipe via e-mail.

A empresa terá o prazo de 05 dias corridos para solucionar a pendência. Caso isso não ocorra o case será automaticamente desclassificado.

**A ABRAREC não se responsabiliza pela omissão na resposta das entregas dos dados solicitados como complemento às informações solicitadas para que a comissão julgadora possa avaliar o case.**

**O não atendimento das solicitações no prazo estipulado neste regulamento ensejará na desclassificação do case.**

## **Sobre as observações da LGPD:**

Essas novas diretrizes buscam atender e observar os parâmetros e as novas regras da LGPD do Brasil.

Após a realização da cerimônia de premiação, todos os dados enviados pelas empresas serão destruídos, permanecendo em nossos bancos de dados apenas os cases ganhadores que terão seus conteúdos anonimizados.

A ABRAREC não manterá arquivos ou bancos de dados relativos aos cases.

Os cases serão de propriedade das empresas e não da ABRAREC.

A ABRAREC proprietária única e exclusivamente da cerimônia e dos dados produzidos na cerimônia de premiação que são dados relacionais, de transmissão e de divulgação.

## **Exposição de dados de clientes:**

É permitida a identificação e divulgação de manifestações dos clientes sobre o atendimento para a composição do case e apresentação.

Esses dados qualificam e enaltecem os esforços feitos pelas áreas de atendimento em prestar um bom atendimento aos seus clientes. Essas manifestações são coroamentos a todo o trabalho desenvolvido. Um reconhecimento merecido e com a autoridade do próprio consumidor que se manifesta proativamente sobre a solução do problema e informa ao mercado sua satisfação para outros consumidores.

Assim sendo, entendemos que existem três tipos de dados que poderão ser apresentados nos cases:

**1 – Dados anonimizados:** Aqueles cujos dados sensíveis ou identificáveis serão apagados ou ocultados no formulário, mantendo a integridade do conteúdo.

**2 – Dados identificados a pedido da empresa para o cliente:** Existem muitos casos que o cliente ficou satisfeito com a solução apresentada e colabora com a empresa na divulgação dos dados para que a área de atendimento seja reconhecida no mercado com suas boas práticas. Nesse caso a empresa deverá informar que tem o consentimento do cliente para a divulgação.

**3 – Dados sem restrições:** Dados que o próprio cliente divulga na internet e por diversos meios a sua satisfação com a solução apresentada e com o atendimento dispensado. Esses dados não necessitam de qualquer tipo de autorização ou informações adicionais, apenas informar que os dados foram coletados da internet.

## **Usos das imagens e dos conteúdos gerados na cerimônia.**

As empresas participantes terão suas logomarcas identificadas e comunicadas para todo o mercado por meio da ABRAREC nas mídias.

A ABRAREC tem o direito de uso de todo o material midiático produzido durante a premiação, bem como o uso das imagens geradas, porém serão cedidas gratuitamente para livre uso das empresas participantes, sem qualquer obrigação legal ou financeira.

A ABRAREC é a titular e proprietária das imagens e dos conteúdos da premiação e poderá ceder gratuitamente a pedido das empresas inscritas, fotos, vídeos, *slogans* e demais materiais exclusivos da premiação sem qualquer custo para as empresas participantes.

As empresas participantes poderão utilizar todo o material produzido na premiação para uso interno e externo em suas ações de marketing e relacionamento com o mercado e com os consumidores, investidores e acionistas.

É vetada a utilização dos conteúdos gerados na premiação, por terceiros mesmo que contratados ou parceiros comerciais das empresas participantes da premiação.

## **CERIMÔNIA DE PREMIAÇÃO**

A cerimônia será 100% digital.

O estúdio de transmissão cumprirá as regras e determinações do poder público e das autoridades competentes no intuito de preservar a segurança e a saúde de todos os participantes.

A cerimônia contará com avançados meios de transmissão. Os cases ganhadores serão anunciados somente na cerimônia de entrega da premiação.

### **Cronograma da premiação:**

**Abertura do período de inscrições: 15/10/2021**

**Término do período de inscrições: 30/12/2021**

**Período de avaliação dos cases: 02/01/2022 até 15/01/2022**

**Divulgação dos cases finalistas: 20/01/2022**

**Cerimônia de premiação: 17/03/2022**



## **Dinâmica da premiação e da cerimônia**

A data da premiação será no dia 17 de março de 2022.

Horário: Das 18 horas até às 19 horas e 30 minutos

Transmissão: Aberta para todos os públicos e transmitido via plataformas digitais com acesso livre.

## **Serão premiados os cases com as seguintes colocações:**

### **Atendimento Telefônico**

1º Lugar (Ouro)

2º Lugar (Prata)

3º Lugar (Bronze)

### **Atendimento Digital**

1º Lugar (Ouro)

2º Lugar (Prata)

3º Lugar (Bronze)

### **Atendimento de Desjudicialização**

1º Lugar (Ouro)

2º Lugar (Prata)

3º Lugar (Bronze)

### **Atendimento em Órgãos Reguladores**

1º Lugar (Ouro)

2º Lugar (Prata)

3º Lugar (Bronze)

## **Comissão Julgadora:**

O julgamento dos *cases* será feito por uma Comissão Julgadora, escolhida especialmente para a premiação.

Serão convidados para compor o corpo de jurados representantes do Poder Público, Órgãos Reguladores, Professores de Universidades com renomado conhecimento em *Customer Experience*.

Durante o julgamento nenhum membro do Corpo de Jurados poderá ter contatos com as empresas inscritas para participar da premiação.

Toda a mediação será feita pela ABRAREC.

Os participantes declaram que, as informações contidas nos *cases*, são rigorosamente verdadeiras, isentando a ABRAREC e a Comissão Julgadora de qualquer responsabilidade no caso da omissão, distorção ou modificação de fatos reais registrados no atendimento ao cliente mencionado no(s) *case(s)* inscrito(s).

A comissão julgadora poderá em caso de dúvidas, consultar as empresas envolvidas quanto a veracidade das circunstâncias apresentadas no *case* em análise.

As empresas inscritas concordam que, ao fazer a inscrição de seu *case*, ceder gratuita, definitiva e irrevogavelmente à ABRAREC, as ideias e conceitos descritos no *case* para a divulgação em todos os mecanismos editoriais e impressos e digitais dentro das regras de propriedade imaterial, material e de marcas e patentes.

A ABRAREC respeitará todas as regras de comunicação e exigências do *compliance* das empresas inscritas, que poderão fazer suas observações e ressalvas a qualquer momento, durante todo o processo.

As empresas participantes, ao fazerem suas inscrições, manifestam total concordância com as regras desta premiação.

A premiação respeitará todas as regras impostas pela LGPD.

## **INFORMAÇÕES GERAIS**

Esta premiação não está sujeita a quaisquer modalidades de sorteio pelos participantes, nem vinculação destes ou dos contemplados à aquisição ou uso de qualquer bem, direito ou serviço.

A participação no Prêmio Atendimento ABRAREC - CX não implica nenhum compromisso na aquisição de produto ou serviço, tampouco o pagamento de qualquer quantia que não

seja simplesmente uma única taxa de inscrição que encontra-se especificada neste regulamento.

Observação: Não há qualquer tipo de premiação em moeda corrente ou qualquer outra forma de valor em dinheiro ou título de capitalização que implique registrar a premiação na Caixa Econômica Federal ou em qualquer outro Órgão ou auditorias independentes exigidas por determinações legais.

A premiação denominada Prêmio Atendimento ABRAREC - CX, tem o caráter simbólico com intuito único e exclusivo promover na sociedade empresas e os profissionais que atuam nas áreas de atendimento aos clientes.

**Os critérios e condições para participar do Prêmio Atendimento ABRAREC 2021 estão descritos neste Regulamento e também disponível no site da ABRAREC:**  
[www.abrarec.com.br/premioatendimentoabrarec](http://www.abrarec.com.br/premioatendimentoabrarec)

Em caso de dúvidas ou necessidade de obter mais informações envie um e-mail para [premioatendimento@abrarec.org.br](mailto:premioatendimento@abrarec.org.br), copiando [ilma.bermudes@abrarec.org.br](mailto:ilma.bermudes@abrarec.org.br). Você receberá um retorno em até 3 dias úteis.

# Participe e faça história em Customer Experience!

