

REGULAMENTO



PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL 2022

VI FÓRUM INTERNACIONAL
DE OUVIDORIAS

ABRAREC

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS
RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE

2022-2023 INTERNACIONAL



Melhores Práticas Ouvidoria/Ombudsman, que contribuem para consolidar uma cultura de integridade e alavancar o processo de melhoria no relacionamento das organizações com os stakeholders

INFORMAÇÕES GERAIS

O Prêmio Ouvidorias Brasil foi criado no início de 2012 pelos integrantes do Comitê Internacional de Ouvidoria da ABRAREC em parceria com a ABO - Associação Brasileira de Ouvidores e apoio da Editora Padrão para lançamento e divulgação do prêmio. 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/Ombudsman**.

Podem participar organizações públicas ou privadas do Brasil e do exterior que tenham instituído em sua estrutura **uma unidade de Ouvidoria/Ombudsman** que atenda aos princípios básicos desse instituto, inclusive de **vinculação direta à autoridade máxima da organização**.

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

Os critérios e condições para participar do Prêmio Ouvidorias Brasil estão descritos neste Regulamento e também disponíveis no site da ABRAREC **www.abrarec.com.br/premioouvidoriasbrasil**.

Em caso de dúvidas ou necessidade de obter mais informações envie um e-mail para **premioouvidoriasbrasil@abrarec.org.br**. Você receberá um retorno em até 2 dias úteis.

O PRÊMIO

O Prêmio Ouvidorias Brasil 2022 será concedido aos melhores cases inscritos e selecionados, das organizações públicas e privadas do Brasil e do exterior, independentemente de suas especificidades e características no que se refere à constituição e funcionamento de suas Ouvidorias/Ombudsman. Sendo que os critérios de avaliação serão os mesmos, independentemente do setor.

Seu propósito é reconhecer organizações e ouvidores/Ombudsman que trabalham para fortalecer e expandir o instituto da Ouvidoria/Ombudsman no Brasil e no mundo.

CRONOGRAMA

Lançamento: 22 de agosto de 2022, com realização de uma Live no dia 23/08, às 19h

Inscrições: 22 de agosto a 30 de setembro de 2022

Envio dos Cases: 01 outubro a 30 de novembro de 2022

Avaliação dos Cases: 01 de dezembro a 20 de janeiro de 2023

Divulgação do Resultado: a partir de 24 janeiro de 2023

Premiação: 16 de março de 2023, das 17h às 19h30, como parte do evento Fórum Ouvidorias Brasil

Observações:

A cerimônia de Premiação ocorrerá online, dentro do Fórum Ouvidorias Brasil

A divulgação geral dos resultados será realizada no site da ABRAREC e haverá comunicados por e-mail para as organizações que participaram do prêmio, no email indicado no momento da inscrição.

QUEM PODE PARTICIPAR

Organizações Públicas e Privadas do Brasil e do exterior que possuem a instituição Ouvidoria/Ombudsman em suas estruturas e que atendam aos critérios estabelecidos desta premiação.

CATEGORIAS

- **Melhor CASE** – inscrição por adesão

As empresas avaliadas pela Comissão e que tiverem seus CASES classificados também poderão ter um reconhecimento adicional como DESTAQUE se obtiverem maior notas nas avaliações das dimensões: Amplitude em Atendimento e Inovação em Processos e Tecnologia

O QUE SERÁ AVALIADO NAS DIMENSÕES

Amplitude do atendimento: Avaliará se a ouvidoria/Ombudsman atende a todos os públicos (clientes, fornecedores, funcionários/colaboradores e comunidade em geral) ou apenas a determinados segmentos. Avaliará se o atendimento da Ouvidoria/Ombudsman abrange o acolhimento de reclamações e denúncias de todos os públicos.

Inovação: Implementação de soluções tecnológicas e de Processos Operacionais inovadores com soluções para a melhoria na satisfação de todos os públicos (clientes, fornecedores, funcionários/colaboradores e comunidade em geral) apresentando resultados tangíveis para o negócio.

- **Destaques Institucionais:** Por indicação da Comissão Avaliadora

Nesta categoria, o processo de reconhecimento é institucional por meio de Menção Honrosa, e ocorre por indicação dos integrantes da Comissão de Avaliação, à luz dos critérios estabelecidos nesta premiação.

Podem ser indicados: Pessoas, Empresas e Instituições.

CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DOS MELHORES CASES

Os seguintes critérios e pesos serão considerados pela Comissão Avaliadora.

Amplitude do atendimento: Peso 10% - Avaliará se a ouvidoria/Ombudsman atende a todos os públicos (clientes, fornecedores, funcionários/colaboradores e comunidade em geral) ou apenas a determinados segmentos, como por exemplo demandas direcionadas à alta administração da empresa. Avaliará se o atendimento da Ouvidoria/Ombudsman abrange o acolhimento de reclamações e denúncias de todos os públicos. Quanto maior o público alcançado, pode-se atribuir maior peso;

Desempenho – peso 20%

Avaliará se os projetos trouxeram retorno positivo para a organização/instituição, podendo ser para a imagem, para a fidelização dos stakeholders e/ou para o crescimento e sustentabilidade do negócio, bem como para a reputação e conduta ética da organização/instituição.

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, colaboradores, clientes, comunidade, fornecedores, governo, etc.), tendo ainda

alavancado a atuação da organização/instituição junto ao mercado estabelecendo uma relação de confiança e perenidade.

Inovação – peso 30%

Avaliará se a ideia que inspirou o desenvolvimento do projeto/case tenha contribuído com o processo de criação de uma cultura de inovação no relacionamento da empresa com todos os seus públicos.

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, parceiros de negócios, assessores, concorrentes 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.

CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE PARA INDICAÇÕES e AVALIAÇÃO DOS DESTAQUES INSTITUCIONAIS EM OUVIDORIA

O processo de identificação na Categoria “**DESTAQUE**” para **PESSOAS** deve considerar que a trajetória profissional do indicado contempla:

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

O processo de indicação e avaliação na Categoria “**DESTAQUE**” para **INSTITUIÇÕES** deve considerar que na atuação da Instituição indicada ela tenha contribuído efetivamente com a sociedade com ações e projetos contemplando:

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

O processo de indicação e avaliação na Categoria “DESTAQUE” para EMPRESAS deve considerar que a empresa indicada tenha em sua estrutura organizacional a Instituição Ouvidoria e que em sua atuação esteja aderente aos critérios:

- **) Divulgação da ouvidoria/Ombudsman: Peso 15%** - Avaliará se a ouvidoria/Ombudsman 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.
- **Amplitude do atendimento: Peso 15%** - Avaliará se a ouvidoria/Ombudsman atende a todos os cidadãos (clientes, fornecedores, funcionários/colaboradores e comunidade em geral) ou apenas a determinados segmentos. Avaliará se o atendimento da Ouvidoria/Ombudsman abrange o acolhimento de reclamações e denúncias de todos os públicos.
- **Facilidade de acesso à ouvidoria:** Peso 15% - Avaliará se o acesso dos públicos à ouvidoria/Ombudsman ocorre de maneira ágil e direta, por meio de canais de acessos próprios e independentes, não tendo compartilhamento com o SAC.
Nota: A Comissão Avaliadora poderá buscar a comprovação dessa facilidade, pesquisando no site da organização indicada, efetuando testes nos canais de contato direto com as ouvidorias/Ombudsman que estejam participando da seleção.
- **Desempenho da função:** Peso 10% - Avaliará se na sua função do Ouvidor/Ombudsman tem dedicação exclusivamente para ouvidoria/Ombudsman.
- **Certificação da ouvidoria** – Peso 5% nesse critério será observado se a Ouvidoria/Ombudsman já está certificada ou se está com processo em andamento para certificação ISO;
- **Alçada decisória:** Peso 5% - Nesse critério será avaliado se a ouvidoria/Ombudsman possui alçada, seja em termos decisórios ou financeiros;
- **Vinculação hierárquica:** Peso 15% - Avaliará se a ouvidoria/Ombudsman está vinculada à autoridade máxima da instituição, o que é essencial para que este instituto possa desempenhar de forma imparcial e isenta o seu papel;

- **Geração de valores:** Peso 10% - Avaliará se as contribuições da ouvidoria/Ombudsman geraram ganhos efetivos para os stakeholders e para a sustentabilidade do negócio;
- **Implantação da ouvidoria:** Peso 10% – Avaliará se a Unidade de Ouvidoria/Ombudsman 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.

INSCRIÇÕES

Podem participar Organizações públicas ou privadas do Brasil ou do Exterior que tenham **instituído em sua estrutura uma unidade de Ouvidoria/Ombudsman** estabelecida que atenda aos princípios básicos desse instituto, inclusive de vinculação direta à autoridade máxima da organização.

Para participar, as organizações deverão efetuar suas **inscrições somente pelo formulário no site do prêmio, disponibilizando as seguintes informações**, nas respectivas datas mencionadas acima.

- Razão Social
- Nome Fantasia
- CNPJ
- Endereço completo
- E-mail
- Nome do Ouvidor e telefones para contato (fixo e Celular)
- Comprovante de pagamento da taxa de inscrição
- Case de inscrição em formato PDF

VALORES

O valor da taxa de inscrição é de R\$ 4.400,00 (quatro mil e quatrocentos reais). Sendo que não serão aceitos, sob qualquer hipótese, pedidos de devolução dos valores pagos.

Às organizações/instituições associadas da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente - ABRAREC será concedido desconto de 20% (vinte por cento) no valor da taxa de inscrição até 20/09/22.

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

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 2022**

Para a opção de Boleto Bancário, solicitar emissão do boleto via e-mail premioouvidoriasbrasil@abrarec.org.br com cópia para marketing@abrarec.org.br, informando:

- Razão Social da Empresa
- Número do CNPJ
- Endereço completo
- E-mail e telefones para contato

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/Ombudsman e que tenham contribuído significativamente para aperfeiçoar o processo de relacionamento da organização/instituição com seus públicos, 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 de forma clara:

- Título
- 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, que proporcionou efetivamente para a organização e para o cidadão.

OBSERVAÇÃO:

- **O CASE** completo **deverá ser escrito**, em no máximo, **15 páginas**;
- **Apresentar o organograma da Ouvidoria** com a configuração da empresa na organização;
- **Serão automaticamente desclassificados** os cases encaminhados que não atenderem aos nove requisitos acima descritos.
- Da mesma forma, o **case deverá focar também os “Critérios para Avaliação”** definidos pelo Prêmio Ouvidorias/Ombudsman Brasil que possibilita uma avaliação mais consistente relativa ao trabalho realizado pela Ouvidoria/Ombudsman.

COMISSÃO AVALIADORA

A **avaliação dos cases** inscritos será de responsabilidade da Comissão Avaliadora, composta de notáveis com ilibada reputação e isenção, são eles:

- Professor José Geraldo Brito Filomeno | Ex-procurador do Estado de São Paulo
- Maria Inês Fornazaro | Presidente ABO Nacional
- Evandro Zuliani | Gerente de Normas da FEBRABAN
- Anna Lygia Costa Rego | Professora da FGV e Fundadora da empresa Thinklaw
- José Eduardo Elias Romão | Gerente de Integridade da BR Distribuidora
- Lúcia Helena de Farias | Vice-presidente da ABRAREC
- Hélio José Ferreira | Diretor da ABRAREC
- Fábio Lopes Soares | Diretor da Bureaux Sapientia
- Rodrigo Tritapepe | Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor do PROCON SP.

Caberá à Comissão avaliar e pontuar os cases à luz dos critérios estabelecidos e que de fato demonstrem o trabalho da Ouvidoria/Ombudsman, 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 e trabalhistas no Brasil.

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/Ombudsman Brasil – edição 2022.

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

Não será permitida a **indicação de profissionais para destaque** em Ouvidoria/Ombudsman que sejam integrantes da Comissão de Avaliação dos Cases.

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

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

A formalização da inscrição, envio do comprovante de pagamento e do case **implica na aceitação das regras e critérios estabelecidos** pelo Prêmio Ouvidorias/Ombudsman Brasil 2022 – 11ª Edição.

INFORMAÇÕES

Em caso de dúvidas ou necessidade de obter mais informações, fale conosco enviando seu e-mail para premioouvidoriasbrasil@abrarec.org.br com cópia para marketing@abrarec.org.br ou ligue (34) 99971-8259.
