

Regulamento Oficial

Prêmio Ouvidorias Brasil 2023



VII FÓRUM INTERNACIONAL DE OUVIDORIAS
20 ANOS ABRAREC

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

Informações Gerais

O Prêmio Ouvidorias Brasil foi criado no início de 2012 pelos integrantes do Comitê Internacional de Ouvidoria/Ombudsman da ABRAREC tendo seu lançamento no dia 16 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 Ouvidoria/Ombudsman Brasil estão descritos neste Regulamento que também está disponível 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 2023** 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 sua Ouvidoria/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

Pré-Lançamento: 14 agosto de 2023

Inscrições: 18 de setembro a 31 de outubro de 2023

Envio dos Cases: 01 a 20 de novembro de 2023

Avaliação dos Cases: 21 de novembro de 2023 a 22 janeiro de 2024

Divulgação do Resultado: A partir 22 janeiro de 2024

Premiação: 14 março de 2024, em evento presencial na cidade de São Paulo

Observações: A cerimônia de premiação ocorrerá de forma presencial com transmissão simultânea, como parte integrante do Fórum de Ouvidoria/Ombudsman Brasil.

A divulgação geral dos resultados será realizada no site da ABRAREC e haverá comunicados por e-mail as organizações participantes do processo de premiação. É importante que o responsável pela inscrição esteja atento ao e-mail.

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.

Categoria de Premiação

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 maiores notas nas avaliações das dimensões:

Amplitude em Atendimento e Inovação em Processos e Tecnologia.

Critérios para Avaliação dos Melhores Cases, 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 todas as reclamações e todas as 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.

Como fazer a inscrição da Categoria Melhor Case

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 www.abrarec.com.br/premioouvidoriasbrasil**, disponibilizando **as seguintes informações**, nas respectivas datas estabelecidas e mencionadas neste regulamento:

- 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

O que deve contemplar o Case inscrito

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 stakeholders e/ou para o crescimento e sustentabilidade do negócio, refletindo incremento de receita ou redução de riscos e 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 8 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 mapeado e 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 sustentado por indicadores.
- **Metodologia Utilizada:** Descrição resumida das etapas de trabalho que a ação envolveu.
- **Resultados:** Apresentação sucinta dos principais resultados com indicadores/benefícios decorrentes da solução do problema, que proporcionou efetivamente para a organização e para seus stakeholders.

Observação:

- O case completo deverá ser escrito, em NO MÁXIMO, 10 PÁGINAS.
- O case deverá conter uma página PREFÁCIO com no máximo 5 linhas. Uma vez que o case for classificado e elegível a premiação este texto será usado no processo de comunicação, no evento de premiação.

- Apresentar o organograma da Ouvidoria com a configuração da empresa com visibilidade da vinculação hierárquica do ouvidor.
- 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 Ouvidoria/Ombudsman Brasil que possibilitarão uma avaliação pragmática e consistente relativa ao trabalho realizado por este instituto.

IMPORTANTE:

AS EMPRESAS QUE ATINGIREM MÉDIA GERAL A PARTIR DE 750 PONTOS E NOTA MÁXIMA NAS DUAS DIMENSÕES DESCRITAS ABAIXO ESTARÃO ELEGÍVEIS AO TROFÉU VERMELHO:

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 todas as reclamações e todas as denúncias de todos os públicos.

Inovação

Implementação de Soluções Tecnologias 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.

Valores da Inscrição

O **valor da taxa** de inscrição é de R\$4.500,00 (quatro mil e quinhentos 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 20/10/23.

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 Ouvidoria/Ombudsman Brasil 2023**

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-mails e telefones válidos para contato

DESTAQUES INSTITUCIONAIS

Menção Honrosa pela Comissão Avaliadora e Votação Popular (novidade!)

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:

1. Ouvidor/Ombudsman

A Comissão Avaliadora indica 3 nomes com base nos Critérios:

- Ter, no mínimo, 5 anos na função;
- Ter capacitação e Certificação em Ouvidoria/Ombudsman;
- 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.

Observação: Após a validação das indicações, os 3 indicados vão para a votação popular e aquele que receber o maior número de votos estará elegível para ser reconhecido pelo Prêmio Ouvidorias/Ombudsman Brasil – **Esse processo deve ocorrer nos meses de janeiro/fevereiro 2024.**

2. Gerente/Coordenador e ou Supervisor de Ouvidoria/Ombudsman de Empresas e Instituições

A indicação será popular, via web e os critérios para validar a participação na votação final dos indicados serão:

- Ter, no mínimo, dois anos trabalhando na função;
- Ter capacitação e Certificação em Ouvidoria/Ombudsman;
- Ter participado de trabalhos desenvolvidos pelas Associações e Agências Reguladoras tendo como foco a Ouvidoria/Ombudsman;
- Ser possuidor de ilibada reputação.

Observação: Os indicados, uma vez validados a aderência de 100% dos critérios descritos acima, serão colocados em votação popular final, sendo que a pessoa que receber o maior número de votos estará elegível para ser reconhecida pelo Prêmio Ouvidorias/Ombudsman Brasil – **Esse processo deve ocorrer nos meses de janeiro/fevereiro 2024.**

3. Destaque Institucional - Pessoas Físicas

O processo de indicação da Categoria DESTAQUE INSTITUCIONAL é feito pela Comissão Avaliadora devendo considerar que a PESSOAS indicadas tenham contribuído efetivamente com a sociedade por meio de ações e projetos contemplando:

- 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.

4. Destaque Institucional - Instituições

O processo de indicação e avaliação na Categoria DESTAQUE INSTITUCIONAL 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, Agências Reguladoras tendo como foco o avanço e o fortalecimento das ouvidorias/ombudsman; e
- Ser possuidora de uma imagem e reputação ilibada.

5. Destaque Institucional - Pessoa Jurídica

O processo de indicação e avaliação na Categoria DESTAQUE INSTITUCIONAL para EMPRESAS é feito pela Comissão Avaliadora devendo 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.

Comissão Avaliadora

A avaliação dos cases inscritos será de responsabilidade da Comissão Avaliadora, composta de notáveis com ilibada reputação e isenção. Convidados **em processo de confirmação:**

- **Professor José Geraldo Brito** Filomeno | Ex-procurador do Estado de São Paulo
- **Maria Inês Fornazaro** | Presidente ABO Nacional
- **Alessandra Camargo** | Gerente de Normas da FEBRABAN
- **Anna Lygia Costa Rego** | Professora da FGV e Fundadora da empresa Thinklaw
- **José Eduardo Elias Romão** | Diretor de Integridade da Vibra Energia
- **Lúcia Helena de Farias** | Vice-presidente da ABRAREC
- **Hélio José Ferreira** | Diretor da ABRAREC
- **Fábio Lopes Soares** | Diretor da Bureau Sapientia
- **Hélio Celidônio** | Ouvidor do Banco Central do Brasil
- **Rose Meire Cyrillo** | Mestre em Direito, especialista em Ouvidoria Pública, Membro do Conselho de Ética ABO Nacional e do Comitê ESG Público - RGB
- Ouvidor Geral da União

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 éticos e que regem a defesa e proteção das relações de consumo e trabalhistas no Brasil e ou em seu país.

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 Ouvidoria/Ombudsman Brasil 2023 – 12ª edição.
- **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 2023.
- **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 via e-mail, com o envio do comprovante de pagamento e do case, **implica na aceitação das regras e critérios estabelecidos** pelo Prêmio Ouvidoria/Ombudsman Brasil 2023 – 12ª 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**.

Inscreva-se já e participe com a gente!
www.abrarec.com.br/premioouvidoriasbrasil