

PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL – Edição 2017

1. Qual é o objetivo do Premio Ouvidorias Brasil?

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

2. Quando o premio foi criado?

O Premio Ouvidorias Brasil foi criado em 2012 pelos integrantes do Comitê Setorial de Ouvidoria da Abrarec em parceria com a ABO - Associação Brasileira de Ouvidores. Teve seu lançamento no mês de março/12, na Câmara Municipal de São Paulo, no evento de celebração do Dia do Ouvidor.

O Prêmio faz parte do Projeto de Fortalecimento das Ouvidorias no Brasil, o qual foi pensado e criado pelo Comitê de Ouvidoria da Abrarec em parceria da ABO, com o apoio do PROCON/SP e PRODESP.

3. Quem criou o Premio Ouvidorias Brasil?

O Prêmio Ouvidorias Brasil foi criado em 2012 pelos integrantes do Comitê de Ouvidoria da ABRAREC com a ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, obtendo da Editora Padrão para lançamento e divulgação do prêmio.

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 Premio Ouvidorias Brasil?

Conhecer o regulamento disponível, no site da ABRAREC, por meio do link: www.abrarec.com.br, confirmar a inscrição enviando e-mail para

premioouvidoriasbrasil2017@gmail.com, anexando o comprovante de pagamento da inscrição.

Nota: Só será considerado inscrita, a Ouvidoria que comprovar o pagamento da inscrição até 15 de agosto/2017.

6. Quem pode se inscrever para concorrer ao Premio 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 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 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. 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 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 o Ouvidor na categoria 'DESTAQUE' – Ouvidor?

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.

Critérios para indicação - Categoria DESTAQUE:

- ✓ 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;

Observação: Não será permitida a indicação de profissionais para destaque em Ouvidoria que sejam integrantes desta Comissão Avaliadora

13. Como funciona o processo para a indicação – Categoria ‘DESTAQUE’ para empresa?

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.

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

Critérios para indicação - Destaques para empresas

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 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 ou é compartilhado com o SAC?

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.

14. Como funciona o processo para a indicação – Categoria 'DESTAQUE' para instituição?

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.

15. Qual é o período para inscrição do CASE em 2017?

Será de 16 de abril a 15/08/2017

16. Qual é o período para Avaliação dos CASES Edição 2017

Será de 16 de agosto a 15/10/2017

17. Qual é a data da premiação aos vencedores?

O evento de reconhecimento com a premiação ocorrerá no dia 26/10/2017 – em São Paulo, sendo que o endereço do local será informado a partir de 16/10/2017.

Telefones para esclarecimento de dúvidas

Lúcia Farias – (34) 9 9971-8259

Hélio Ferreira – (61) 9 9929-1953