**PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL – Edição 2018**

**1. Qual é o objetivo do Prêmio Ouvidorias Brasil?**

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

**2. Quando o Prêmio foi criado?**

O Prêmio Ouvidorias Brasil foi criado em 2012 pelos integrantes do Comitê Setorial de Ouvidoria da Abrarec com o apoio da ABO - Associação Brasileira de Ouvidores. Teve seu lançamento no mês de março de 2012, 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 com o apoio da ABO, com o apoio do PROCON/SP e PRODESP.

**3. Quem criou o Prêmio Ouvidorias Brasil?**

O Prêmio Ouvidorias Brasil foi criado em 2012 pelos integrantes do Comitê de Ouvidoria da ABRAREC com o apoio da ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, obtendo o apoio 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 Prêmio 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

premioouvidoriasbrasil2018@gmail.com e marketing@abrarec.org.br anexando o comprovante de pagamento da inscrição.

**Nota:** Só será considerado inscrita, a Ouvidoria que comprovar o pagamento da inscrição até 06 de setembro de 2018.

**6. Quem pode se inscrever para concorrer ao Prêmio 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 pela ABRAREC, por meio do link: [www.abrarec.com.br](http://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 de Ouvidor/Pessoas na categoria “DESTAQUE – OUVIDOR/PESSOAS”?**

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 – “DESTAQUE PESSOAS/OUVIDOR”:**

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 da Comissão de Avaliadora.

**13. Como funciona o processo para a indicação – Categoria “DESTAQUE – 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 da Comissão Avaliadora.

**Critérios para indicação – “ESTAQUE – 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 - 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 2018?**

Será de 04 de junho a 06 de setembro de 2018.

**16. Qual é o período para entrega dos CASES Edição 2018?**

Será até 04 de junho a 06 de setembro de 2018.

**18. Qual é o período para Avaliação dos CASES Edição 2018?**

Ocorrerá de 7 a 21 de setembro de 2018.

**19. Quando ocorrerá a divulgação dos “cases” vencedores e as demais informações relativas à entrega do prêmio (local, quantidade de convites, etc.)?**

Será no dia 10 de outubro de 2018.

**20. Qual é a data da premiação aos vencedores?**

O evento de reconhecimento com a premiação ocorrerá no dia 7 de novembro de 2018 – em São Paulo.

**Telefones para esclarecimento de dúvidas**

Lúcia Farias - (34) 9 9971-8259

Hélio Ferreira – (61) 9 9929-1953