



## A ABRAREC

A **Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec)**, entidade sem fins lucrativos, foi criada em 2003 por profissionais de renome das áreas de relacionamento entre empresas e clientes, oriundos das atividades de marketing de relacionamento, marketing direto, call center, telemarketing, relações institucionais e outras. A partir de um trabalho bem estruturado e abrangente, a Abrarec em poucos anos tornou-se referência quando o assunto é relacionamento com o cliente.

A Associação tem como missão o estabelecimento de relações entre empresas e consumidores e órgãos públicos, zelando pelo equilíbrio das relações e mantendo um diálogo perene na construção de um mercado saudável, eficiente e sustentável.

No âmbito de suas atividades permanentes, a **ABRAREC** constituiu, em 1995, o **Comitê Nacional de Ouvidorias**, o qual realiza reuniões mensais com os Ouvidores das empresas associadas e convidadas, objetivando promover o desenvolvimento e o fortalecimento do instituto da ouvidoria no Brasil, agregando valor para as empresas públicas e privadas e para o cidadão.



## O PRÊMIO OUVIDORIAS BRASIL

Cada vez mais os consumidores valorizam organizações que realmente apostam em ouvir o que eles têm a dizer sobre seu produto ou serviço. Nesse sentido, ouvidorias passaram a ter um papel fundamental no relacionamento com os clientes. Foi justamente para reconhecer as organizações que colocaram em prática projetos dedicados a esta área, que as promovem e fortalecem como um importante elo com os clientes, que surgiu o Prêmio Ouvidorias Brasil que, em 2018, chega à sua sétima edição.

O **Prêmio Ouvidorias Brasil** foi criado em 2012 pelos integrantes do Comitê Setorial de Ouvidoria da Abrarec e teve seu lançamento no mês de março de 2012, na Câmara Municipal de São Paulo, em evento de celebração do **Dia do Ouvidor**.

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.

A iniciativa da premiação faz parte do Projeto de Fortalecimento das Ouvidorias no Brasil, o qual foi pensado e criado pelo Comitê de Ouvidoria da Abrarec em parceria com a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) e com apoio da Editora Padrão, da Fundação Procon - SP e da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (Prodesp). Nesse processo inicial, a Editora Padrão teve participação ativa no lançamento e divulgação do prêmio.

O Prêmio, face ao seu propósito e alcance, tem o apoio de Confederações, Federações, Entidades Consumeristas, Instituições Governamentais e Agências Reguladoras que manifestam a filosofia de promoção de boas práticas dentro do próprio ambiente organizacional e que defendem a ideia da conciliação e da auto composição para a resolução de demandas decorrentes das relações de consumo.

A participação no Prêmio é aberta a 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. Registre que a iniciativa da Abrarec mostrou-se bem sucedida e hoje o Prêmio Ouvidorias Brasil é o maior prêmio de reconhecimento para a instituição Ouvidoria no Brasil.

## VENCEDORES DO PRÊMIO

Nessas sete edições do Prêmio Ouvidorias Brasil tivemos centenas de cases inscritos, o que demandou muito trabalho da Comissão de Avaliação para efetuar a escolha dos melhores e, conseqüentemente, conceder-lhes a premiação. A lista dos cases vencedores e dos recebedores de menção honrosa, bem como das pessoas e organizações homenageadas está assim configurada:

### 2012 - CASES

Banco do Brasil S.A., Banco Bradesco S.A., Bradesco Seguros S.A., Brasilprev, Caixa Econômica Federal, Itaú-Unibanco, Sabesp, Sem Parar, SulAmérica Seguros, Telefônica/Vivo.

### HOMENAGENS

Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco, Maria Cristina M. Marzagão (Sabesp), José Eduardo Elias Romão (OGU).

### 2013 - CASES

Banco Bradesco S.A., Bradesco Seguros S.A., Nova PontoCom, AeC Relacionamento com Responsabilidade, Sem Parar, D'Paschoal, Paschoaloto Serviços Financeiros, SulAmérica Seguros, Liquigás, Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

### HOMENAGENS

Atento Brasil, Luiz Carlos Trabuço Cappi (Banco Bradesco), Guilherme Antônio Callado (ex-Ouvidor da Bradesco Seguros).

### 2014 - CASES

Banco do Brasil S.A., Banco Votorantim S.A., Banco Bradesco S.A., Bradesco Seguros S.A., CCR Via Oeste, D'Paschoal, Fundação Pró-Sangue, Itaú-Unibanco, Sem Parar, Triunfo Concepa.

### HOMENAGENS

TecBan, Jorge Hage (CGU) - Olavo Setúbal (Itaú-Unibanco).

### 2015 - CASES

Banco Bradesco S.A., Banco do Brasil S.A., Itaú-Unibanco S.A., Banco Santander S.A., Bradesco Seguros S.A., Fundação Pró-Sangue, Paschoaloto, SulAmérica Seguros, Sem Parar, Via Quatro.

### HOMENAGENS

BrasilPrevi, CCR Via Oeste, Juliana Pereira (MJ/Senacom).

### 2016 - CASES

AeC Relacionamento com Responsabilidade, Atento Brasil, Banco do Brasil S.A., Banco Votorantim S.A., Banco Bradesco S.A., Bradesco Seguros

S.A., BrasilPrevi, CCR Via Oeste, ComGás, Banco Itaú-Unibanco, Mercado Pago, Banco Santander S.A., SulAmérica Seguros, Virginia Surety.

### 2017 - CASES

Itaú-Unibanco S.A., Bradesco Seguros S.A., Grupo Segurador BB/Mapfre, Atento Brasil, SulAmérica Seguros, Caixa Seguradora, BrasilPrevi, Banco do Brasil S.A., Banco Bradesco S.A., EDP São Paulo, Virginia Surety, Duratex, AeC Relacionamento com Responsabilidade, Banco Votorantim S.A., TecBan.

### MENÇÃO HONROSA (CASES)

CCR Metrô Bahia, Banco BMG S.A., Banco do Nordeste do Brasil S.A., Grupo Fleury, CCR Via Oeste, Banco Santander S.A.

### HOMENAGENS

Maria Inês Fornazaro (Presidente da ABO) - Júlio Alves Marques (ex-Ouvidor do Banco Bradesco), Dr. Mohammad Aki (Presidente da Central Nacional Unimed), Karla Júlia Marcelino (ex-Gerente de Ouvidoria do Estado de Pernambuco), Paulo Arthur L. Góes (ex-Diretor Executivo da Fundação Procon-SP), Central Nacional Unimed, Febraban, Banco Central do Brasil.

### 2018 - CASES

Amil – Assistência Médica Internacional S.A., Banco Bradesco S.A., BV

Financeira, Duratex S.A., EDP São Paulo, Banco BMG S.A., Grupo Segurador BB/Mapfre, Itaú-Unibanco S.A., Unimed do Brasil, EDP Espírito Santo, Paschoalotto Serviços Financeiros S.A., AES Eletropaulo, Bannrisul S.A., Atento Brasil, Bradesco Seguros S.A., Cielo S.A., AeC Relacionamento com Responsabilidade, Banco do Brasil S.A., e Banco Santander S.A.

### MENÇÃO HONROSA (CASES)

Brasil Telecom S.A. (Oi), Caixa Seguradora, Grupo São Francisco, e Comgás - Companhia de Gás de São Paulo.

### HOMENAGENS

Francisco Calazans Araújo Júnior (ex-Superintendente de Defesa do Consumidor do Itaú-Unibanco), Eugênio Liberatori Velasques (Diretor Executivo da Bradesco Seguros), José Geraldo Brito Filomeno (ex-Procurador-Geral de Justiça do Estado de São Paulo), Gilberto Waller Junior (Ouvidor-Geral da União), Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, Atento Brasil, Icatu Seguros e Capitalização e Fundação Procon SP.

## INFORMAÇÕES

Para conhecer um pouco mais sobre o que é e o que faz a Abrarec, inclusive sobre o Prêmio Ouvidorias Brasil, entre em nossa página [www.abrarec.com.br](http://www.abrarec.com.br) ou mande um email para [marketing@abrarec.org.br](mailto:marketing@abrarec.org.br).