

# REGULAMENTO



# 1. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A ABRAREC

A **ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente** é uma entidade sem fins lucrativos, de relevância social, que entende que o relacionamento entre as empresas e os clientes vai muito além de uma relação de consumo.

E o **Prêmio Atendimento ABRAREC CX** é promovido pela ABRAREC, regularmente inscrita no CNPJ sob o nº 05.845.335/0001-24, com sede na Avenida Paulista, nº 2006, 10º andar, Conjuntos 1005, Bela Vista - São Paulo, SP, CEP 01310-200.

A instituição foi criada em 15 de março de 2003, por um comitê de executivos direcionado para o atendimento aos clientes.

Em poucos anos, a ABRAREC se tornou uma referência no mercado quando o assunto é Experiência do Cliente e, nos últimos anos, assumiu uma posição de liderança em *customer experience*, sendo a única associação brasileira com foco nas relações com clientes de ação multisetorial e que tem em seus quadros associativos as principais empresas e suas lideranças.

A ABRAREC tem como missão disseminar a cultura do bom atendimento e fomentar as boas práticas de relacionamento com clientes, gerando eficiência em um mercado cada vez mais competitivo e regulado.

Tem uma visão harmônica e sistêmica do relacionamento entre as empresas e seus clientes, com foco no

estabelecimento de relações justas, zelando e mantendo um diálogo perene na construção de um setor saudável e sustentável. E, em seus valores, estão a Ética, o Diálogo, a Transparência, Atitude, o Compromisso, Eficiência e Responsabilidade.

## 2. INFORMAÇÕES SOBRE O PRÊMIO

**Divulgar, Premiar e Compartilhar para Inspirar - Esta é a proposta da ABRAREC com o Prêmio Atendimento ABRAREC CX.**

Estamos buscando os cases mais originais, cuja eficiência e resolutividade encantaram os clientes e proporcionaram uma experiência de satisfação, empatia e eficiência.

Não importa o canal do atendimento, o que importa é resolver a demanda do cliente - É o que buscamos reconhecer como os melhores cases do mercado que, com isso, promovam o alto nível de preparo das equipes e o valor que a marca dedica a causa do bom atendimento.

Esperamos que os cases comprovem a satisfação dos clientes no atendimento oferecido pelo canal e os vencedores possam servir como exemplo de **INSPIRAÇÃO** em *customer experience*.

## **3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E REQUISITOS**

Para essa edição serão considerados 6 requisitos de relevância:

### **3.1 - Nível de originalidade: Peso 10%**

Os cases apresentados precisam ser originais e inéditos. Caso a comissão julgadora entenda que o case, de alguma forma, apresente indícios de plágios, a mesma poderá solicitar a qualquer momento a apresentação de comprovantes que indicam a originalidade do case.

### **3.2 - Nível de criticidade: Peso 30%**

Os cases deverão apresentar situações críticas que exigiram das equipes de atendimento ações no intuito de resolver a demanda apresentada.

### **3.3 - Nível de coerência: Peso 10%**

Os cases deverão apresentar um relato coeso e coerente que facilite a leitura e o entendimento da comissão julgadora, sem deixar de apresentar os pontos fundamentais da demanda. Os cases deverão ter um começo, meio e fim.

### **3.4 - Nível de inovação: Peso 20%**

Os cases deverão apresentar uma oportunidade de inovação dentro da empresa. Essa inovação pode ser em produtos e serviços, nos processos internos, na comunicação, no atendimento e nas políticas da empresa.

### **3.5 - Nível de eficiência: Peso 20%**

A eficiência ocasionada pelo case: Os cases deverão apresentar eficiência na resolutividade. A eficiência poderá ser medida de várias formas, sendo a empresa livre para apresentar em seu entendimento a melhor maneira com que identificou a eficiência no atendimento da demanda e os resultados dessa demanda nos processos de melhorias.

### **3.6 Nível de Impacto em sustentabilidade (ESG): Peso 10%**

As áreas de relacionamento com clientes, como as demais áreas da empresa, devem cuidar de todas as formas de impactos produzidos pelo seu objetivo estratégico.

Dentro desse panorama, precisamos de negócios que produzam menor impacto negativo na comunidade em todas as frentes do ecossistema de atuação.

Entendemos que as áreas de Atendimento, Ouvidoria, Procons e Pré-judicial também fazem parte desse processo único dentro da missão e dos valores da empresa e da sociedade contemporânea.

Assim sendo, a ABRAREC resolveu valorizar essa frente considerando 10% de peso no case, pela relevância da questão. Lembrando que aqui serão consideradas as questões pertinentes do case em conexão com o relatório de (ESG), citando, se possível, a redução ou a eliminação dos impactos negativos na comunidade.

## 4. CLASSIFICAÇÃO DOS CASES

Serão finalistas os melhores cases de atendimento selecionados pela comissão julgadora.

### **Categoria de Atendimento Geral**

### **Categorias Especiais**

A ABRAREC reservou para este ano, 2 categorias especiais, que passarão a constar nos calendários de todas as futuras edições e que entendemos que cumpre um importante papel social da qual todos somos chamados a contribuir de alguma forma.

Muitos apontamentos nos direcionam para temáticas de consumo relacionadas às Pessoas com Deficiência e ao universo Pet.

### **Categoria Especial - Atendimento para Pessoa com Deficiência**

Busca reconhecer os cases de atendimento que tiveram destaque na condução dos processos de atendimento envolvendo uma pessoa com deficiência.

Sabemos dos desafios e das dificuldades para manter níveis de excelência no atendimento de pessoas que possuem alguma deficiência. Pensando nessa perspectiva, a Comunidade de Acessibilidade Digital da ABRAREC, solicitou a inclusão de uma categoria que privilegia atendimentos e as experiências bem sucedidas e desafiadoras que tiveram como consumidor uma pessoa com deficiência e seus processos de melhorias construídos

a partir dessas experiências. É uma exigência legal que todas as empresas disponibilizem formas adequadas de comunicação e atendimento para esse público, por isso, resolvemos dedicar um espaço especial para essas contribuições. É importante que as boas práticas desse atendimento sejam divulgadas e disseminadas na sociedade e nos meios empresariais, pois, somente com exemplos concretos de atendimentos é que teremos a transformação desejada e o efetivo cumprimento desses direitos e da justiça social.

Serão considerados atendimentos de excelência e de superação de barreiras comunicacionais, atitudinais e tecnológicas na atenção ao consumidor portador de deficiência.

### **Categoria Especial: Atendimento para Pets**

Trata-se de uma categoria pioneira que busca o reconhecimento no atendimento e tem, como objeto do case, o atendimento relacionado a uma questão Pet. O reconhecimento desse atendimento como categoria no Prêmio ocorreu devido a grande demanda que está ocorrendo no mercado para os públicos que têm, como membro de seus convívios, animais de estimação que demandam uma atenção especial. Sabemos que os Pets têm sido reconhecidos como seres de afeto, como também são reconhecidos os benefícios que estes animais têm desempenhado no mundo contemporâneo. Isso pode ser observado nos tratamentos feitos com a participação de animais em problemas de ansiedade, autismo, demência, solidão, dentre outras patologias das quais o convívio com os animais tem se mostrado de grande valia para a recuperação, e restabelecimento sócio-emocional e, até

mesmo, motor. Diante de tais reconhecimentos, a ABRAREC atenta aos movimentos do mercado, resolveu criar essa categoria especial para reconhecer e valorizar os atendimentos nessa nova vertente social de consumo.

Serão considerados atendimentos de excelência em atenção aos consumidores que tenham Pets ou uma situação envolvendo diretamente o Pet.

Poderão ter empresas que, pela qualidade dos cases apresentados, mesmo que não atinjam a pontuação mínima para a classificação, receberão uma menção honrosa.

## **5. PARTICIPAÇÃO**

Poderão participar do Prêmio Atendimento ABRAREC CX qualquer empresa com sede no território nacional.

**Cada empresa inscrita poderá participar com até 2 cases em qualquer categoria disponível.**

Não existe a necessidade de associação na ABRAREC para concorrer ao Prêmio. Também não há condicionantes para a inscrição que impliquem em contrapartidas financeiras, compra de produtos, serviços ou qualquer outra forma de obrigação da empresa participante.

**Fique atento às datas e inclua na agenda!**

**Inscrições:**  
**Encerradas.**

**Prazo para Envio dos Cases:**  
**Encerrados.**

**Divulgação dos Finalistas:**  
**10 de fevereiro de 2025**

**Data da Premiação:**  
**20 de março de 2025**

## **6. INSCRIÇÃO**

1. Para efetivar sua inscrição a empresa deverá enviar o formulário de inscrição disponível no site [www.abrarec.com.br/premioatendimentoabrarec](http://www.abrarec.com.br/premioatendimentoabrarec), devidamente preenchido com os dados de identificação para início do processo de inscrição.
2. Após o recebimento da ficha de inscrição corretamente preenchida a ABRAREC entrará em contato com a empresa para confirmar a forma de pagamento desejada em até 3 dias úteis.
3. O pagamento da taxa de inscrição é parte integrante dos procedimentos de efetivação da inscrição.
4. Após o pagamento da taxa de inscrição a ABRAREC enviará um formulário detalhado com o modelo de arquivo para o envio do case.

4.1. A empresa deverá seguir o padrão do formulário enviado pela ABRAREC. Não serão aceitos formulários diferentes dos convencionados pela ABRAREC. Também não serão aceitos vídeos, gravações ou qualquer outra forma de evidência do case que não seja por imagem.

4.2. A equipe da ABRAREC estará disponível para solucionar eventuais dúvidas que possam surgir com o preenchimento do formulário.

## **7. DA TAXA DE INSCRIÇÃO**

Estão definidas em:

**1º Lote: de 20 de maio de 2024 até 10 de julho de 2024**

**Associado (40% de desconto): R\$ 3.372**

**Não Associado: R\$ 5.620**

**2º Lote: de 11 de julho de 2024 até 30 de setembro de 2024**

**Associado (40% de desconto): R\$ 4.098**

**Não Associado: R\$ 6.830**

**Não serão permitidas mais de uma inscrição por empresa.**

A Taxa de Inscrição tem valor simbólico. Para a ABRAREC é de fundamental importância o pagamento dessa taxa de inscrição que devido a sua condição de entidade sem fins lucrativos e de relevância pública, os recursos advindos

dessa taxa, permite a realização e organização de toda a premiação.

Ressaltamos que:

- As inscrições serão efetivadas somente após a confirmação do pagamento da taxa de inscrição.
- As inscrições serão feitas exclusivamente por meio do formulário no site [www.abrarec.com.br/premioatendimentoabrarec](http://www.abrarec.com.br/premioatendimentoabrarec)
- O(s) case(s) deve(m) ser enviado(s) somente pelo meio eletrônico, observado as regras e informações contidas neste regulamento.
- A ABRAREC não se responsabiliza pela omissão na resposta das entregas dos dados solicitados como complemento às informações solicitadas para que a comissão julgadora possa avaliar o case.
- A falta de atendimento das solicitações da comissão da ABRAREC, no prazo estipulado neste regulamento, ensejará na desclassificação do case. Não serão reembolsados os valores eventualmente pagos como taxa de inscrição quando da hipótese descrita deste item.

## **8. SOBRE A LGPD**

As diretrizes e normas do Prêmio Atendimento ABRAREC CX seguirão os parâmetros da LGPD do Brasil.

A ABRAREC não manterá arquivos ou bancos de dados relativos aos cases. No entanto, os conteúdos recebidos

serão reescritos, preservando os limites da LGPD, confidencialidade e, posteriormente, serão publicados em um ebook disponibilizado para livre acesso/download.

Os cases continuam sendo de propriedade das empresas e não da ABRAREC, com isso:

1. Os cases cujos dados sensíveis ou identificáveis serão apagados ou ocultados no formulário, mantendo a integridade do conteúdo, serão respeitados pela ABRAREC;
2. Dados identificados a pedido da empresa para o cliente poderão ser divulgados.

Existem muitos casos em que o cliente ficou satisfeito com a solução apresentada e colabora com a empresa na divulgação dos dados para que a área de atendimento seja reconhecida no mercado com suas boas práticas. Nesse caso a ABRAREC entende que os cases enviados e que não tenham os dados anônimos serão como dados autorizado para a divulgação;

3. Dados sem restrições: Dados que o próprio cliente divulga na internet e por diversos meios a sua satisfação com a solução apresentada e com o atendimento dispensado. Esses dados não necessitam de qualquer tipo de autorização ou informações adicionais, apenas informar que os dados foram coletados da internet (dados públicos).

4. Os dados fornecidos serão compartilhados com a ESPM - Escola Superior de Propaganda e Marketing com a finalidade exclusiva de atividades que serão executadas pelo LAB ABRAREC-ESPM, estruturado para o Prêmio Atendimento ABRAREC CX.

## 9. USOS DAS IMAGENS E DOS CONTEÚDOS GERADOS

As empresas participantes terão seus logos identificados e comunicados para todo o mercado por meio da ABRAREC nas mídias.

A ABRAREC tem o direito de uso de todo o material midiático produzido durante a premiação, bem como o uso das imagens geradas, porém serão cedidas gratuitamente para livre uso das empresas participantes, sem qualquer obrigação legal ou financeira.

A ABRAREC é a titular e proprietária das imagens e dos conteúdos da premiação e poderá ceder gratuitamente a pedido das empresas inscritas, fotos, vídeos, slogans e demais materiais exclusivos da premiação, sem qualquer custo para as empresas participantes.

As empresas participantes poderão utilizar todo o material produzido na premiação para uso interno e externo em suas ações de marketing e relacionamento com o mercado e com os consumidores, investidores e acionistas. É vetada a utilização dos conteúdos gerados na premiação, por terceiros, mesmo que contratados ou parceiros comerciais das empresas participantes da premiação.

## 10. CERIMÔNIA DE PREMIAÇÃO

**A cerimônia será realizada de forma híbrida**, sendo que, no espaço físico, estarão apenas os representantes das

empresas finalistas e as autoridades e personalidades especialmente convidadas para a cerimônia.

Outros colaboradores da empresa e os diversos públicos em geral, poderão acompanhar via Youtube, em <https://www.youtube.com/@CanalOficialABRAREC>.

O espaço de transmissão cumprirá as regras e determinações do poder público e das autoridades competentes no intuito de preservar a segurança e a saúde de todos os participantes.

O evento contará com avançados meios de transmissão para a divulgação das marcas e dos profissionais premiados. **Os cases ganhadores serão anunciados somente na cerimônia de entrega da premiação e alguns representantes serão convidados para a transmissão.**

## **Dinâmica da Premiação e da Cerimônia**

### **Dia 20 de março de 2025**

**Evento Híbrido com Transmissão Online:** Aberta para todos os públicos e transmitido via plataformas digitais com acesso livre.

A participação de forma presencial será restrita aos representantes das empresas finalistas, autoridades, professores e convidados.

### **Comissão Julgadora**

Os cases serão avaliados por uma comissão avaliadora escolhida especialmente para a premiação.

Serão convidados para compor o corpo de avaliadores representantes do Poder Público, Órgãos Reguladores, professores universitários com reconhecimento em *Customer Experience*.

A comissão julgadora é um órgão independente criado em conjunto com ESPM. Toda a mediação será feita pela ABRAREC.

Os participantes declaram que, as informações contidas nos cases, são rigorosamente verdadeiras, isentando a ABRAREC e a Comissão Avaliadora de qualquer responsabilidade no caso de omissão, distorção ou modificação de fatos reais registrados no atendimento ao cliente mencionado no(s) case(s) inscrito(s).

A Comissão Avaliadora poderá em caso de dúvidas, consultar as empresas envolvidas quanto a veracidade das circunstâncias apresentadas no case em análise e se for o caso solicitar informações comprobatórias complementares.

As empresas inscritas concordam que o case inscrito compõe imagens e dados que serão de uso comum da ABRAREC e ESPM e da empresa que inscreveu o case.

São de uso comum da ABRAREC, ESPM e da Empresa e a cessão é gratuita, definitiva e irrevogavelmente à ABRAREC.

A ABRAREC, ESPM e a empresa que enviou o case autorizam o uso das ideias e conceitos descritos no case para a divulgação da premiação em todos os mecanismos editoriais e impressos e digitais dentro das regras de propriedade imaterial, material e de marcas e patentes.

A ABRAREC, ESPM e a Empresa participante respeitarão todas as regras de comunicação e exigências de *compliance* das empresas inscritas, que poderão fazer suas observações e ressalvas a qualquer momento, durante todo o processo.

As empresas participantes, ao fazerem suas inscrições, manifestam total concordância com as regras desta premiação.

**Os representantes das empresas inscritas para a premiação terão que defender seus cases** julgo aos alunos da ESPM, escolhidos e designados pelos professores como parte de suas atividades extracurriculares.

A defesa do case será feita por meio de reunião online cujo o resultado será um relatório elaborado pelos alunos que servirá de **informação adicional para a Comissão Julgadora.**

Serão fornecidos certificados para os representantes da empresa que participarão da aula com os alunos e serão fornecidas as imagens das atividades para o representante da empresa inscrita para divulgação.

## **Ebook**

Todos os cases finalistas serão registrados em um ebook editado especialmente para o Prêmio.

No ebook serão inseridos os dados das empresas e de seus representantes, bem como uma palavra sobre a importância do atendimento aos clientes para a empresa inscrita e a importância de ter participado dessa iniciativa pioneira.

Para a confecção do book serão solicitados os dados dos representantes com uma foto atualizada.

Esse material poderá ser impresso e distribuído pela ABRAREC e seus parceiros.

## INFORMAÇÕES GERAIS

Esta premiação não está sujeita a quaisquer modalidades de sorteio pelos participantes, nem vinculação destes ou dos contemplados à aquisição ou uso de qualquer bem, direito ou serviço.

A participação no Prêmio Atendimento ABRAREC CX não implica nenhum compromisso na aquisição de produto ou serviço, tampouco o pagamento de qualquer quantia que não esteja no presente regulamento.

Não há qualquer tipo de premiação em moeda corrente ou qualquer outra forma de valor em dinheiro ou título de capitalização que implique registrar a premiação na Caixa Econômica Federal ou em qualquer outro Órgão ou auditorias independentes exigidas por determinações legais.

A premiação denominada Prêmio Atendimento ABRAREC CX, tem o caráter simbólico com intuito único e exclusivo de promover na sociedade empresas e os profissionais que atuam nas áreas de atendimento aos clientes.

Poderão ocorrer reconhecimentos aos profissionais de *Customer Experience* por meio de voto popular. A ABRAREC fará uma comunicação específica para que os profissionais possam concorrer nessa modalidade.

Requisito: A empresa do executivo que participa da premiação deve participar da premiação com envio dos cases. Não serão aceitas as indicações de profissionais que não estejam participando da premiação com cases de sua empresa.

## 12. INFORMAÇÕES FINAIS

Os critérios e condições para participar do Prêmio Atendimento ABRAREC CX estão descritos neste Regulamento e também disponíveis no site da ABRAREC: [www.abrarec.com.br/premioatendimentoabrarec](http://www.abrarec.com.br/premioatendimentoabrarec).

Em caso de dúvidas ou necessidade de obter mais informações envie um e-mail para [premioatendimento@abrarec.org.br](mailto:premioatendimento@abrarec.org.br). Você receberá um retorno em até 3 dias úteis.

