

# REGULAMENTO OFICIAL

---

## PRÊMIO ATENDIMENTO ABRAREC 2026

Resolver é a nova marca!



## Informações Gerais

A ideia central do Prêmio Atendimento ABRAREC CX é reconhecer cases originais e eficazes que entregam resolutividade, empatia e eficiência, independentemente do canal.

Resolver é a nova marca!

[abrarec.com.br/PremioAtendimentoCX](http://abrarec.com.br/PremioAtendimentoCX)

Em caso de dúvidas ou necessidade de obter mais informações envie um e-mail para [premios@abrarec.org.br](mailto:premios@abrarec.org.br). Você receberá um retorno em até 2 dias úteis.

# Regulamento Oficial

## 1. OBJETIVO E ESCOPO

Valorizar soluções que diminuem esforço, aceleram resolução e elevam satisfação, com ética e responsabilidade.

## 2. ELEGIBILIDADE & TRILHAS

2.1 Podem participar empresas de qualquer porte e segmento, Startups e Academia (Universidades).

Trilha	Definição
Enterprise	Acima dos limites de PME.
Startups	CNPJ $\leq$ 5 anos e carteira de clientes ativa.
Academia	Escolas de negócios e laboratórios de Atendimento/CX.

## 3. CATEGORIAS

- ✓ **Resolução Ouro:** medida por tempo para resolver; ou seja, o tempo médio para resolução por canal, e a taxa de resolutividade efetiva coletada no período do case; com possibilidade de inserção da redução de recorrência da causa raíz mostrada no case
- ✓ **Empatia que Move:** cases baseados na construção de padrões de linguagem, acolhimento e satisfação/afeto/receptividade
- ✓ **Omnicanal sem fricção:** transição imperceptível de canais, consistência, paridade de promessa

- ✓ **IA Responsável no Atendimento:** soluções de automação com guardrails e impacto humano, alta capacidade cognitiva no relacionamento entre BOT e consumidor
- ✓ **Operação de Crise/Contingência:** descrição da crise ou do formato para gestão de crise, planos, execução, comunicação e indicadores claros
- ✓ **Backoffice que encanta:** otimização de fluxos invisíveis que melhoram CX e dão suporte para o cliente em questões críticas, informações sensíveis e receptividade acolhedora mesmo em situações basais

#### 4. SUBMISSÃO (FORMULÁRIO + KPIs + MOBILE PITCH)

As submissões dos cases são padronizadas, a avaliação compreende duas fases (Blind Review + Mobile Pitch).

4.1 Acesse [pt.surveymonkey.com/r/H7MNNF5](https://pt.surveymonkey.com/r/H7MNNF5) e faça a pré-inscrição, discriminando qual o tipo de empresa elegível para o case.

Através do e-mail informado na pré-inscrição, receba da nossa equipe do prêmio em até 2 dias úteis, a ordem de pagamento correspondente ao tipo de empresa e faça o pagamento imediato para garantir a sua participação.

Com o pagamento realizado, o mesmo responsável pela etapa de pré-inscrição receberá o link para efetivação da inscrição do case.

4.2 Publicação do case no Formulário on-line (até 1.500 palavras com não mais que 12.000 caracteres) com as seções discriminadas:

- Nome do Case
- Categoria (*Resolução de Ouro, Empatia que Move, Omnicanal sem fricção, IA responsável no Atendimento, Operação de Crise ou Back Office que encanta*)
- Problema
- Abordagem

- Execução
- Evidências (painel de 4 KPIs antes/depois)
- Aprendizados
- Escala

4.3 Painel mínimo de KPIs (exemplos: TME/TTR; FCR; CSAT/NPS de contexto; reclamações/1.000 atendimentos; custo por solução; impacto em churn/conversão).

#### 4.4 Mobile Pitch:

- Vídeo de até 3 minutos, impreterivelmente
- 1080p, ou seja, em HD/alta definição
- Formato 16:9 (horizontal) ou 9:16 (vertical)
- Legendado
- Boa iluminação e áudio limpo
- Conteúdo obrigatório: problema; abordagem; evidências; aprendizados/escalabilidade

O vídeo deve ser gravado e publicado como “não listado” nas plataformas YouTube ou Vimeo. O link desta publicação é que deverá ser copiado/inserido no campo correspondente do formulário de inscrição. **Proibido expor dados pessoais sensíveis. Todos os itens são obrigatórios.**

## 5. AVALIAÇÃO

A avaliação será realizada pelo time de analistas da CX Brain e por membros da alta liderança executiva da ABRAREC.

### 5.1 Fase 1 — Blind Review

Peso de 80% na nota final, com omissão do responsável pelo case.

Os cases serão avaliados dentro dos seguintes critérios:

Critério	Nota/Escala
Originalidade	Até 15
Resolução/Impacto	Até 20
Experiência	Até 25
Consistência dos Dados	Até 10

Aprendizados & Escala	Até 10
Total	Até 80

## 5.2 Fase 2 — Mobile Pitch

Peso de 20% na nota final, distribuídos com os critérios: Clareza; Evidência visual; Didática; Ética.

Critério	Nota/Escala
Clareza	Até 5
Evidência Visual	Até 5
Didática	Até 5
Ética	Até 5
Total	Até 20

## 5.3 People's Choice:

Provas sociais de efetividade no Atendimento: reviews e reconhecimento de comunidade, sem impacto na nota técnica.

## 6. CRONOGRAMA

Abertura/Início das Inscrições: 12/12/2025

Período das Inscrições 1º lote: 12/12/2025 a 09/01/2026

Período das Inscrições 2º lote: 10/01/2026 a 31/01/2026

Período das Inscrições 3º lote: 01/02/2026 a 27/02/2026

Encerramento das Inscrições e dos Envio de Cases: 27/02/2026

Avaliação do Blind Review pelos jurados: 20/03/2026

Avaliação do Mobile Pitch pelos jurados: 27/03/2026

Previsão da Cerimônia de Premiação: 09/04/2026, na cidade de São Paulo

## 7. INSCRIÇÕES, TAXAS E CONDIÇÕES

7.1 Política de lotes e diferenciação entre associados e não associados (veja tabela no anexo deste Regulamento, mais abaixo).

7.2 Startups/Academia com valores incentivados (veja tabela no anexo deste Regulamento, mais abaixo).

7.3 Pagamento: após a pré-inscrição, a empresa receberá um boleto ou dados do pix para a transferência. Somente após a efetivação do pagamento da inscrição, a empresa receberá o link para publicação do case.

## 8. PREMIAÇÕES

8.1 As empresas vencedoras e os responsáveis pelos cases receberão os Troféus por categoria e certificados digitais.

8.2 O Prêmio Atendimento CX ABRAREC terá premiação para Destaques Adicionais: People's Choice (qualidade e representatividade dos comentários e reviews dos consumidores que façam referência ao case) e Best Mobile Pitch.

8.3 Publicação dos cases vencedores no eBook e canais da ABRAREC, com autorização não exclusiva.

## 9. GOVERNANÇA, COMPLIANCE E LGPD

9.1. A ABRAREC declara que atua em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), comprometendo-se a adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais eventualmente tratados no âmbito deste Prêmio.

9.2. Os dados pessoais fornecidos pelas empresas participantes serão utilizados exclusivamente para fins relacionados à inscrição, análise, avaliação e divulgação dos resultados do Prêmio e relacionamento institucional com a ABRAREC.

9.3. A empresa participante é responsável por assegurar que os dados inseridos no processo de inscrição tenham sido coletados de maneira compatível com a LGPD.

9.4. Ao aderir ao Regulamento e realizar a inscrição no Prêmio, a empresa participante autoriza a ABRAREC a utilizar sua marca, nome empresarial e demais sinais distintivos para fins de divulgação do Prêmio, incluindo materiais promocionais, publicações institucionais, redes sociais, sites, eventos, newsletters e demais canais de comunicação da Associação.

9.6. A empresa declara estar ciente de que a divulgação visa exclusivamente à promoção do Prêmio e ao reconhecimento público das empresas participantes, não gerando qualquer vínculo comercial ou obrigação futura entre as partes.

## 10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1 Ajustes por força maior poderão ser realizados com comunicação oficial.

10.2 Casos omissos: deliberação da Comissão Organizadora.



## ANEXO A — POLÍTICAS DE TAXAS E LOTES

As taxas abaixo são sugeridas para maximizar adesão e receita, mantendo âncoras de referência de mercado e da ABRAREC. Os valores poderão ser ajustados em conjunto com a Associação e patrocinadores.

Tabela 1 — Lotes e Valores por inscrição (por case)

Trilha	1º lote	2º lote	3º lote	Observações
Associado ABRAREC (Enterprise)	R\$ 3.600	R\$ 4.050	R\$ 4.500	Valores âncora
Não Associado (Enterprise)	R\$ 4.140	R\$ 4.500	R\$ 4.860	Valores âncora
Startups	R\$ 990	R\$ 1.290	R\$ 1.490	CNPJ ≤ 5 anos
Academia	R\$ 0*	R\$ 290**	R\$ 290**	*Isenção mediante cota/termo; **valor simbólico

### Regras de Desconto:

Pacote Multi-Case: 3 cases = 15% OFF; 5 cases = 25% OFF (sobre o total líquido dos cases).

Combo Duas Frentes (Ouvidoria + Atendimento): 10% OFF sobre o total das inscrições.

Não cumulativo: aplica-se o maior desconto disponível.

Taxas do gateway de pagamento são custos diretos do projeto e não são repassadas ao participante.

## ANEXO B — TERMO DE USO E CESSÃO DE DIREITOS (MOBILE PITCH E MATERIAIS)

**1. Licença:** O participante concede à ABRAREC licença NÃO EXCLUSIVA, GRATUITA, por prazo indeterminado e de alcance mundial para uso institucional dos vídeos de Mobile Pitch, textos, imagens e demais materiais submetidos, exclusivamente para divulgação dos Prêmios, cerimônia, eBook, website, redes sociais e materiais correlatos, com crédito ao participante.

**2. Propriedade Intelectual:** A titularidade permanece com o participante. Esta licença não autoriza a exploração comercial dos materiais pela ABRAREC fora do contexto institucional dos Prêmios sem nova autorização.

**3. Direitos de Imagem e Voz:** O participante declara possuir todas as autorizações necessárias de pessoas e marcas exibidas nos materiais, responsabilizando-se por eventuais reivindicações de terceiros.

**4. LGPD e Confidencialidade:** É obrigatória a anonimização de dados pessoais e sensíveis. Materiais não devem conter segredos comerciais de terceiros.

**5. Ajustes Técnicos:** A ABRAREC poderá editar os vídeos para adequação de duração, legendas, cortes técnicos e padronização de identidade visual, preservando o conteúdo e o crédito.

**6. Revogação:** A revogação da licença poderá ser solicitada por escrito, sem efeito retroativo sobre conteúdos já publicados; casos serão analisados pela Comissão Organizadora.

## ANEXO C — MATRIZ DE AVALIAÇÃO DETALHADA (ESCALA 0-5)

### Escala comum:

| 1 = Não evidenciado

| 2 = Incipiente

| 3 = Básico

| 4 = Consistente

| 5 = Referência

| 6 = Excelência

Tabela 2 — Descritores por Critério

Critério	Evidências típicas (4-6)	Erros comuns (1-3)
Originalidade (15)	Solução criativa com fundamento; melhora clara vs. padrão setorial; aprendizado replicável.	"Mais do mesmo"; sem hipótese; sem teste.
Resolução/Impacto (20)	Redução de TME/TTR; aumento de FCR; queda de rechamadas/reclamações; efeito em churn/conversão.	Sem KPIs; amostras pequenas; apenas depoimentos.
Experiência (25)	CSAT/NPS de contexto; linguagem empática; redução de esforço percebido; consistência omnicanal.	Scripts frios; fricção; discrepância entre canais.
Consistência dos Dados (10)	Baseline, período, fonte, significância; dashboards auditáveis.	Dados soltos; períodos diferentes; cherry picking.
Aprendizados & Escala (10)	Roadmap, riscos, limites; plano de expansão com métricas.	Sem próximos passos; visão apenas local.

