

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

Em caso de dúvidas ou necessidade de obter mais informações envie um e-mail para 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 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: 31/03/2026
(prorrogado)

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

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

Previsão da Cerimônia de Premiação: Data a confirmar, 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.

