



PRÊMIO ATENDIMENTO CX ABRAREC 2026

**Insights, provocações e celebração
das iniciativas que estão transformando
o atendimento brasileiro.**

Maio/2026



Resolver é a nova marca.

Mas resolver, hoje, significa muito mais do que atender rápido.

Prêmio Atendimento CX Abrarec

Insights e Provocações

Uma leitura estratégica sobre o que os melhores cases do mercado revelam sobre o presente — e o futuro — do atendimento no Brasil.

Realizado pelo **CX Brain** em parceria com a **ABRAREC**, o prêmio reconhece as iniciativas que elevam o padrão do atendimento ao cliente no Brasil. A CX Brain desenvolveu a metodologia e conduziu a avaliação e as análises deste Prêmio inovador.



Esta avaliação verificou sinais efetivos de transformação.

Representando os mais diversos setores da economia brasileira.

6 Categorias

IA, empatia, omnicanalidade, crise, acessibilidade e backoffice.

Maturidade Emocional

O atendimento brasileiro começa a entrar em uma era de maturidade relacional.



Crítica Central: A Armadilha do Reclame Aqui

Alguns cases mostraram uma **dependência excessiva de plataformas de reclamação** como indicador central de reputação e sucesso do atendimento.

O problema estrutural

Quando o Reclame Aqui vira o centro epistemológico do CX, a empresa passa a medir sucesso pela ausência de ruído, não pela presença de valor.

- ⊗ **Atenção crítica:**
Responder bem a queixas públicas é importante, mas não pode se tornar o *centro nevrálgico do CX*.
Gestão de reputação reativa não é estratégia de experiência.

Quanto mais digital o mundo se torna, mais valiosa se torna a sensação de presença humana.

Tokio Marine – Libras

Acessibilidade transformada em experiência emocionalmente memorável para pessoas surdas.

Claro – SAC em Libras

Inclusão como operação real – e não apenas discurso institucional.

Brasilprev – Público Sênior

Linguagem compreensível e acolhimento geracional como pilares de inclusão.

Porto Saúde – WhatsApp

Jornada cirúrgica humanizada via tecnologia sem eliminar a presença humana.



HIGHLIGHTS DOS CASES

Empatia aplicada como infraestrutura de confiança



Case:

Transformou acessibilidade em experiência emocionalmente memorável.



Case:

Mostrou que inclusão também significa linguagem compreensível e acolhimento geracional.



Case:

Humanizou momentos de ansiedade cirúrgica usando tecnologia sem eliminar presença humana.



Case:

Inclusão como operação real e não apenas discurso institucional.

✔ Empatia deixou de ser atributo de marca. Passou a ser **competência operacional**.

A IA começa a sair da fase do encantamento e entra na fase da responsabilidade.

"O mercado começa a compreender que automação não basta. É preciso discernimento."

Encantamento

Automação,
velocidade e
novidade no
atendimento.

Responsabilidade

Discernimento,
ética e apoio
à decisão
humana.

Transição
Mercado percebe
que automação
não basta.

A evolução real implica em mudança de mentalidade sobre o papel da inteligência artificial nas relações com o cliente.

HIGHLIGHTS DOS CASES

IA como ampliação da capacidade humana



Case

"A aplicada à retenção sem transformar cancelamento em conflito.



Case

IA como braço direito cognitivo do atendimento.



Case

Escala operacional associada à reorganização inteligente da experiência.

📌 As iniciativas mais maduras usam IA para apoiar **melhores decisões humanas**.



O novo luxo do atendimento: continuidade.

O cliente não quer trocar de canal. Quer continuar a conversa. Valor de fala. Sua empresa tem?



Omnicanalidade

Presença consistente em todos os pontos de contato.



Contexto Preservado

O histórico da conversa acompanha o cliente em qualquer canal.



Fluidez

Transições invisíveis entre canais e equipes.



Coerência

Mesma voz, mesma promessa, mesma experiência em qualquer ponto.

HIGHLIGHT DOS CASES

Redução inteligente de esforço

**Case**

Omnicanalidade com consistência rara entre telefone, app e WhatsApp.

**Case**

Resolução tratada como proteção da operação do cliente.

**Case**

A escuta integrada ao próprio ecossistema de uso.

**Case**

Gestão de crise com reorganização operacional e clareza de comunicação.

Os melhores atendimentos são os que reduzem **desgaste invisível**.

BLOCO 2

O CX Invisível

A experiência que o cliente nunca vê e que determina tudo o que ele sente.

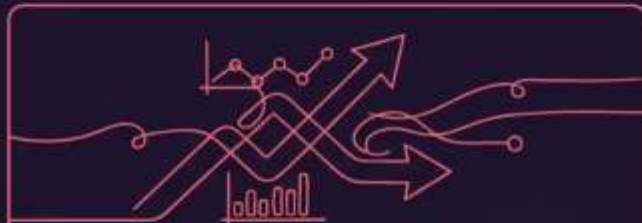
Nem toda experiência memorável aparece para o cliente, mas quase toda experiência ruim nasce no invisível.



BACKOFFICE: Processos internos que sustentam a experiência.



CULTURA: Comportamentos e valores que moldam o atendimento.



INTEGRAÇÃO: Conexão entre áreas e sistemas.



RESOLUÇÃO ESTRUTURAL: Solução definitiva dos problemas na raiz.

O que o cliente percebe é apenas a superfície. A qualidade real da experiência é construída nos bastidores na cultura, nos processos e na integração entre áreas.

HIGHLIGHT DOS CASES

A força silenciosa da retaguarda

Case – Backoffice

"CX como articulação entre áreas e derrubada de silos." A integração interna como fundamento da experiência externa.

Case

"Resolução operacional como base para evolução da experiência." Quando o backoffice evolui, o cliente sente — mesmo sem saber o motivo.

Case

"Transformação cultural aproximando linguagem, comportamento e percepção." Cultura é exercício de todas as áreas. É a experiência que o cliente recebe.

"O atendimento do futuro será fortemente embasado e sustentado por **alinhamento organizacional.**"

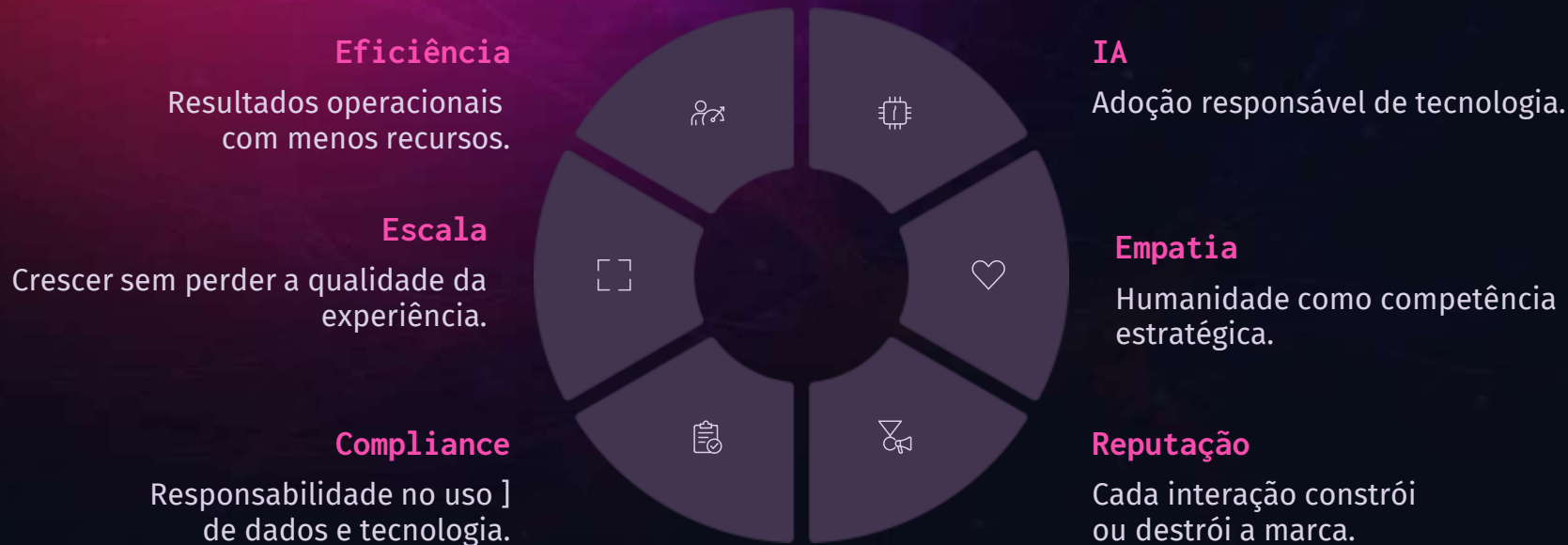
BLOCO 3

A Nova Responsabilidade da Liderança

O papel do líder de CX ficou mais complexo .
E muito mais estratégico.



Liderar atendimento nunca exigiu tantas competências simultaneamente.



⚠ O líder de CX tem que administrar **eficiência operacional** sem abrir mão de **humanidade**.

Nova perspectiva

A liderança começa a perceber que atendimento limitado à **contenção de demanda** é insuficiente. É a hora de valorizar os Promotores, a **inteligência de negócio**, **Cultura** e a **reputação**.



A maturidade cresceu, mas ainda há um descompasso entre resolver reclamações e construir confiança duradoura.

O mercado começa uma transição importante. Se vai evoluir, só o tempo dirá.

Os cases mostram um ecossistema cada vez mais preocupado com:

Consistência

Entregar a mesma qualidade em todos os canais, sempre.

Mensuração e Impacto

Medir o que importa — e conectar CX a resultados de negócio.

Escala com Responsabilidade

Crescer sem abrir mão da ética no uso da tecnologia.

Aprendizado Contínuo

Organizações que aprendem com cada interação e evoluem sistematicamente.

CONCLUSÕES ESTRATÉGICAS

O que os cases revelam sobre o futuro do CX

Uma leitura estratégica das tendências que emergem das melhores iniciativas do mercado brasileiro.

O atendimento deixou de ser suporte. Virou ativo estratégico de confiança.

Vivemos em um contexto de:

→ **Ansiedade Social**

Clientes mais vulneráveis e menos tolerantes a falhas.

→ **Hipercomplexidade**

Produtos, serviços e jornadas cada vez mais difíceis de navegar.

→ **Relações Frágeis**

Lealdade conquistada interação por interação — nunca garantida.

→ **Excesso de Estímulos**

Atenção escassa. Paciência ainda mais.

A Conclusão

Nesse cenário, a empresa que resolve com clareza, velocidade e humanidade vai além da retenção. Ela constrói um ativo intangível de valor crescente: **confiança**.

O que os melhores cases têm em comum?



Redução de Esforço

Tornam a vida do cliente mais simples, sem fricção



Fluidez e Clareza

Comunicação sem ruído, jornadas sem atrito.



Responsabilidade

Uso consciente e ético da tecnologia disponível.



Inteligência Contextual

Entendem o momento, a missão e a motivação do cliente.



Humano + Tecnologia

Integração que amplifica o melhor dos dois mundos.



Aprendizado

Organizações que evoluem a partir de cada interação.

Resolver é a nova marca.

Porque confiança é ativo inductor da experiência.

1

Atender

Responder ao chamado do cliente.

2

Resolver

Eliminar o problema de forma definitiva.

3

Confiar

Construir uma relação que resiste ao tempo.

4

Marca

Tornar-se referência pela qualidade da experiência.

"As empresas mais admiradas do futuro talvez sejam as que conseguirem fazer pessoas cansadas se sentirem compreendidas."

PRÊMIO ATENDIMENTO CX ABRAREC 2026





Obrigado!

PARA MAIS INFORMAÇÕES:

jacques@cxbrain.com.br

jacques@gpadrao.com.br

11 98222-6330

