

# PRÊMIO ATENDIMENTO ABRAREC 2026

RESOLVER É A NOVA MARCA

---

CASES VENCEDORES  
E FINALISTAS

## PATROCINADORES DO PRÊMIO

Patrocínio Safira

**mol**

Patrocínio Cristal

  
**concilig**



  
**icom**

## PARCERIAS INSTITUCIONAIS

Parceria  
Institucional



Apoio  
de Mídia

**CONSUMIDOR**  
MODERNO

Apoio  
Institucional



## REALIZAÇÃO

  
**abrarec**  
Associação Brasileira das  
Relações Empresa-Cliente

# SOMOS A ABRAREC

A maior associação de networking para empresas que buscam transformar a Experiência do Consumidor e o mercado de Relacionamento.



A **ABRAREC** foi fundada há mais de 20 anos, no dia 15 de março de 2003, em celebração ao Dia do Consumidor, com a missão de fortalecer o Relacionamento entre Empresas e Consumidores.

Idealizada por especialistas de referência em Relacionamento com Clientes, Ouvidoria, Marketing, Relações Institucionais, Jurídico, CRM e Vendas, a organização rapidamente se consolidou como um espaço de networking para líderes do setor, impulsionando debates, boas práticas e avanços que impactam positivamente o mercado.

Em 2026, a **ABRAREC** reafirma seu compromisso com a excelência ao realizar duas premiações de grande relevância:

**Prêmio Atendimento ABRAREC CX 2026** – Reconhecendo a solução, inovação e a alta performance no Atendimento ao Consumidor.

**Prêmio Ouvidoria Brasil 2025 ABRAREC** – Valorizando as melhores práticas e profissionais que fortalecem o instituto das Ouvidorias/Ombudsman no Brasil e no mundo.

Convidamos você a conhecer mais e inspirar-se com os cases que estão transformando o CX!

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



# NOSSOS AGRADECIMENTOS

Agradecemos a todas as instituições, lideranças, equipes de atendimento e profissionais dedicados à Experiência do Cliente que, com compromisso, excelência e espírito de inovação, contribuem diariamente para fortalecer e expandir as melhores práticas do setor.

Cada case apresentado, cada iniciativa compartilhada e cada desafio superado demonstram o papel estratégico do Atendimento na construção de relações mais sólidas, humanas e sustentáveis entre empresas e clientes. É por meio desse esforço contínuo que o ecossistema de Customer Experience evolui e gera impacto positivo para organizações, consumidores e para a sociedade.

Nosso reconhecimento também aos Associados, Parceiros, Patrocinadores, Apoiadores, membros das Comunidades **ABRAREC** e demais stakeholders que acreditam em nossa missão e contribuem para o desenvolvimento de iniciativas que promovem conhecimento, colaboração e transformação para o mercado.

**Seguimos construindo, juntos, um legado de excelência, inovação e evolução contínua em Atendimento, Experiência do Cliente e Relacionamento. E vocês são parte fundamental dessa trajetória!**

# SOBRE O PRÊMIO ATENDIMENTO ABRAREC CX 2026

**Reconhecer cases originais e eficazes que entregam resolutividade, empatia e eficiência, independentemente do canal!**

Nosso objetivo é valorizar soluções que diminuem esforço, aceleram a resolução e elevam a satisfação dos clientes, sempre com ética, responsabilidade e foco na construção de experiências cada vez mais relevantes.

Nesta edição, a **ABRAREC** contou também com a parceria da **CXBrain**, responsável por conduzir o processo técnico de inscrição, avaliação e escolha dos cases, contribuindo para garantir rigor metodológico, imparcialidade e excelência na identificação das iniciativas que mais se destacaram em Customer Experience.

**Resolver é a nova marca!**

PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC  2026



# Prezados Profissionais de Experiência do Cliente,

**Celebramos mais uma edição do Prêmio Atendimento ABRAREC CX!**

Esta iniciativa reafirma o compromisso da **ABRAREC** em reconhecer e valorizar as organizações que colocam o cliente no centro de suas estratégias, transformando Relacionamento, Atendimento e Experiência em diferenciais competitivos para os seus negócios.

Os cases apresentados demonstram a capacidade das empresas de compreender as novas expectativas dos consumidores e responder a elas com inovação, eficiência, tecnologia e, sobretudo, foco genuíno na construção de experiências cada vez mais relevantes e memoráveis. São iniciativas que evidenciam a evolução do Customer Experience como um pilar estratégico para o crescimento sustentável das organizações.

Agradecemos a todos os participantes que compartilharam suas práticas, desafios e resultados, contribuindo para o fortalecimento do ecossistema de CX no Brasil. O reconhecimento aos finalistas e premiados representa não apenas uma conquista para suas organizações, mas também uma fonte de inspiração para todo o mercado.

**Seguimos juntos nessa construção.  
Parabéns a todos os envolvidos!**



**Vitor Andrade**  
Presidente Executivo  
da ABRAREC

PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC  2026

---

FINALISTAS  
2026

# FINALISTAS 2026

Estas são as organizações Finalistas do  
Prêmio Atendimento ABRAREC CX 2026!

Seus cases foram selecionados por representarem iniciativas relevantes para a evolução da Experiência do Cliente no Brasil, demonstrando compromisso com inovação, relacionamento, eficiência e geração de valor para consumidores e empresas.



# FINALISTAS

## 2026



### Como a Ativos Transformou a Gestão de Reclamações em Eficiência Operacional

O case foi inscrito na categoria **Resolução de Ouro**. Seu contexto é o de operações com alto volume de reclamações distribuídas em múltiplos canais institucionais e públicos.

#### Problema

O problema enfrentado era a dispersão das reclamações entre canais como Procon, Consumidor.gov e Reclame Aqui, dificultando o acompanhamento unificado, agilidade de tratativa e visão consolidada da operação. Essa fragmentação elevava o esforço operacional e comprometia a eficiência da resposta.

#### Abordagem

A abordagem escolhida foi centralizar os canais em uma plataforma única, estruturando um ambiente mais integrado de gestão da reclamação. A proposta buscou transformar a dispersão operacional em uma lógica unificada de acompanhamento e resolução.

#### Execução

A execução concentrou-se na integração tecnológica dos canais e na reorganização do fluxo de trabalho para ampliar produtividade e previsibilidade. A narrativa do case é objetiva e enfatiza a dimensão pragmática da operação centralizada.

#### Evidências

As evidências reportadas incluem aumento de 34% em casos resolvidos, redução de 46% nos não resolvidos, crescimento de 707% no volume tratado, avanço de 30% em satisfação e elevação de 16% no índice de solução no Reclame Aqui. O material informa que os KPIs foram apresentados com clareza, ainda que sem datas ou períodos explicitados em todos os indicadores.

#### Aprendizados

Os aprendizados do case se concentram em tecnologia, eficiência operacional e reorganização de processos de reclamação. A iniciativa mostra como a unificação de canais pode produzir ganhos de escala e consistência na resposta ao cliente.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos indicam potencial de replicação em contextos de alta dispersão de canais e necessidade de centralização da governança. A escala depende da capacidade de manter a integração operacional e ampliar o detalhamento da jornada ao longo do tempo.

# FINALISTAS

## 2026



BELÉM

### Ponto BB Belém: Empatia Territorial Amazônica

O case foi inscrito na categoria **Empatia que Move**. O contexto relaciona atendimento bancário, territorialidade amazônica, sociobioeconomia, arte e COP30 em uma proposta figital e imersiva.

#### Problema

O problema tratado era como construir uma experiência bancária que reconhecesse de forma concreta o território, os símbolos culturais e as especificidades da região atendida. Em modelos convencionais, a experiência tende a homogeneizar ambientes e reduzir o vínculo simbólico com o contexto local.

#### Abordagem

A abordagem foi conceber a agência como ecossistema cultural amazônico, articulando arte, programação cultural, ambiência sensorial e integração de diferentes segmentos de clientes. A proposta transformou o espaço de atendimento em um dispositivo de reconhecimento territorial e de experiência figital.

#### Execução

A execução envolveu integração entre PF, PJ e Alta Renda, ambientação inspirada no território amazônico e programação cultural contínua. O desenho da experiência buscou combinar presença física, identidade local e interação bancária em uma mesma jornada.

#### Evidências

As evidências disponíveis no material consolidado são predominantemente qualitativas. O dashboard oficial menciona quatro indicadores descritivos, sem valores numéricos antes e depois, e o case foi registrado como recém-inaugurado em março de 2026.

#### Aprendizados

Os aprendizados formulados no case apontam para empatia territorial, curadoria local e desenho figital humanizado como princípios estruturantes de experiência. A iniciativa também sugere que o contexto cultural pode ser integrado ao atendimento como parte da promessa de marca.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos indicam princípios de expansão e citam Recife como precedente para o modelo. A escala, nesse caso, parece estar menos na replicação literal do espaço e mais na adaptação dos princípios de territorialidade e curadoria a novos contextos locais.

# FINALISTAS

## 2026

### **Betano** Tom de Voz + Jornada do Cliente

O case foi inscrito na categoria **Empatia que Move**. O contexto envolve atendimento em um setor digital de alta exposição reputacional, em que linguagem e clareza de jornada afetam diretamente a percepção do cliente.

#### Problema

O problema descrito estava relacionado a falhas na experiência de atendimento e na articulação entre comunicação, fluxo operacional e resolução de demandas. Em um ambiente de alta exigência regulatória e reputacional, a inadequação do tom de voz e a baixa visibilidade da jornada ampliavam falhas e escaladas.

#### Abordagem

A abordagem integrou um projeto de linguagem, centrado em tom de voz, com um mapeamento end-to-end da jornada do cliente. A proposta buscou alinhar expressão da marca, empatia comunicacional e visibilidade operacional de todo o fluxo.

#### Execução

A execução envolveu governança integrada entre SAC, BackOffice e Ouvidoria, além de uma mudança de postura operacional descrita no material. O case associa melhoria de linguagem à revisão da forma como a jornada é observada e tratada internamente.

#### Evidências

As evidências incluem redução da taxa de falhas do SAC de 76,46% para 46,08%, diminuição de 12 horas no tempo de escalada e evolução da monitoria de 74% para 86,91%. Os KPIs foram organizados com datas entre agosto de 2025 e janeiro de 2026, oferecendo comparativos temporais estruturados.

#### Aprendizados

Os aprendizados indicam que linguagem, jornada e governança precisam operar de forma integrada para produzir ganho real de experiência. O case também aponta maturidade operacional crescente e maior visibilidade sobre pontos de falha ao longo do fluxo.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos sugerem uma base replicável para outras frentes de atendimento em ambientes digitais sensíveis à qualidade da comunicação. A escala é apoiada em integração de áreas, padrões de linguagem e organização da jornada como ativo contínuo.

# FINALISTAS

## 2026



### A Ilha: Transformação Cultural #AlémDoScript

O case foi inscrito na categoria **Empatia que Move**. Seu contexto está ligado à transformação cultural de operadores terceirizados em operações de atendimento, com foco em ampliar protagonismo, autonomia e qualidade relacional.

#### Problema

O problema descrito era a centralidade do script e o posicionamento limitado do operador como executor de roteiro, o que restringia a capacidade de leitura do contexto e de construção de soluções mais aderentes. Esse tipo de rigidez costuma empobrecer a experiência do cliente e reduzir a autenticidade da interação.

#### Abordagem

A abordagem consistiu em uma narrativa transmídia com sitcom, Rádio Ilha, memes e ativações físicas para reposicionar simbolicamente o papel dos operadores. A proposta tratou cultura interna como instrumento de mudança de postura no atendimento.

#### Execução

A execução combinou diferentes linguagens de comunicação interna para mobilizar a operação e promover a passagem do “leitor de script” para o “detetive de soluções”. O case enfatiza repertório, engajamento e identidade como elementos centrais da transformação.

#### Evidências

As evidências mencionam evolução de NPS e dados de engajamento, embora sem detalhamento completo de valores absolutos no material resumido. Há predominância de elementos qualitativos na documentação consolidada, com referência a indicadores de clima e mobilização cultural.

#### Aprendizados

Os aprendizados mostram como cultura, narrativa e repertório interno podem alterar a forma como a equipe compreende seu papel na experiência do cliente. O case sugere que transformação de atendimento também pode começar pela mudança do imaginário operacional.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos indicam replicabilidade para outras operações de BPO e ambientes em que a padronização excessiva reduz capacidade de personalização. O potencial de escala está na adaptação do modelo cultural a diferentes times e contextos de atendimento.

# FINALISTAS 2026

## **DDSD** Máquina de Recuperação de Reputação

O case foi inscrito na categoria **Resolução de Ouro**. O contexto envolve atendimento em saúde, gestão de reclamações e necessidade de acelerar respostas em ambientes de alta sensibilidade reputacional.

### **Problema**

O problema descrito era a necessidade de reorganizar a jornada de resolução de reclamações, reduzir prazos, melhorar a consistência da resposta e estruturar governança mais auditável para a operação. A dispersão de demandas e a pressão reputacional ampliavam a necessidade de respostas mais rápidas e personalizadas.

### **Abordagem**

A abordagem combinou integração entre SAC e Reclame Aqui, uso de célula especializada e reposicionamento da reclamação como alavanca para reorganizar a resposta ao cliente. A empresa estruturou a proposta como uma máquina de recuperação de reputação com foco em tratativas mais personalizadas e resolutivas.

### **Execução**

A execução incluiu redesenho da jornada de resolução, criação de governança específica e autonomia para agentes na condução das respostas. O objetivo operacional foi tornar o fluxo mais rápido, mais auditável e mais aderente à necessidade concreta do cliente.

### **Evidências**

As evidências mencionam FCR de 83,6%, aumento de 40 pontos percentuais no respondente, CSAT de 89,89%, avanço de 20%, redução do SLA de mais de cinco dias para três dias e conquista do selo RA1000. O material também registra faixas narrativas de evolução em alguns indicadores, sem painel tabular completo.

### **Aprendizados**

Os aprendizados sistematizados no case apontam para a importância de respostas personalizadas, autonomia operacional e governança de tratativas em ambientes complexos de reputação. A iniciativa também sugere que a estruturação do fluxo de resolução pode reorganizar a percepção de atendimento em escala.

### **Escala e desdobramentos**

Os desdobramentos descritos indicam potencial de escalabilidade para dezenas de marcas sob a mesma estrutura. A lógica de expansão está apoiada em padronização de práticas, célula dedicada e capacidade de replicação do modelo de resposta.

# FINALISTAS

## 2026



### Acolhimento Digital: Humanizando a Jornada Cirúrgica via WhatsApp

O case foi inscrito na categoria **Empatia que Move**. O contexto está relacionado à preparação do cliente para uma jornada cirúrgica, momento em que o canal de contato e o tempo da interação influenciam fortemente a percepção de acolhimento.

#### Problema

O problema descrito era a limitação do telefone como canal inicial em uma etapa pré-cirúrgica marcada por ansiedade, necessidade de informação e sensibilidade emocional. Essa configuração podia aumentar fricção e reduzir conveniência para o cliente em um momento crítico.

#### Abordagem

A abordagem adotada foi substituir a camada inicial telefônica por um fluxo Digital-First via HSM em WhatsApp, seguido de transição para atendimento humano. O desenho procurou combinar conveniência assíncrona, empatia temporal e continuidade da jornada.

#### Execução

A execução organizou o WhatsApp como porta de entrada e estruturou passagem fluida para o humano nos momentos subsequentes. O objetivo foi oferecer mais controle ao cliente sobre o momento da interação e reduzir a intrusividade do contato inicial.

#### Evidências

As evidências relatadas incluem aumento de 211% na taxa de aceitação ao programa e ganho de 9% em savings. O material também informa que foram apresentados dois KPIs principais, sem detalhamento completo de NPS, CSAT ou linha de base temporal mais ampla.

#### Aprendizados

Os aprendizados sugerem que o desenho de canal é parte constitutiva da experiência e que acolhimento também pode ser construído por meio de conveniência e escolha temporal. A solução evidencia o papel do canal assíncrono em jornadas de saúde mais sensíveis.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos apontam para a possibilidade de extensão do modelo a outros programas e jornadas, desde que a operação mantenha articulação entre digital e humano. O potencial de escala está ligado à padronização do fluxo e à adaptação do formato a novas etapas de cuidado.

# FINALISTAS

## 2026



### De Olho no Cliente: O Backoffice como Protagonista de CX

O case foi inscrito na categoria **Backoffice que Encanta**, definida no regulamento como voltada à otimização de fluxos invisíveis que melhoram CX e apoiam o cliente em questões críticas e sensíveis. O contexto está ligado à formação de cultura de experiência em áreas de bastidor.

#### Problema

O problema descrito era a distância entre o trabalho do backoffice e a percepção de impacto desse trabalho sobre a experiência do cliente final. Em estruturas assim, a ausência de cultura compartilhada tende a manter silos e reduzir a visibilidade do valor gerado por áreas indiretas.

#### Abordagem

A abordagem foi criar um programa de cultura de CX voltado especificamente ao backoffice, com comunidade interna, Dia do Ouvir, gamificação e webinars mensais. A proposta buscou tornar visível a relação entre bastidor operacional e experiência percebida pelo cliente.

#### Execução

A execução mobilizou diferentes formatos de engajamento e aprendizagem para mais de uma área interna, promovendo adesão e participação recorrente. O desenho organizou a cultura de CX como prática contínua e não como ação pontual.

#### Evidências

As evidências incluem mais de 1.700 colaboradores impactados, adesão de 80% em webinars, NPS 100 no Dia do Ouvir e mais de 30 melhorias mapeadas. O material também destaca indicadores de engajamento interno apresentados de forma estruturada.

#### Aprendizados

Os aprendizados mostram que a experiência do cliente pode ser aprimorada quando áreas invisíveis passam a compreender seu papel na jornada. O case também indica que a derrubada de silos depende de repertório comum, engajamento recorrente e vocabulário compartilhado de CX.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos incluem continuidade do programa em 2026. A escala se apoia na institucionalização do programa de cultura e na possibilidade de ampliar sua abrangência para novas equipes e rotinas de bastidor.

PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC  2026

VENCEDORES  
2026



# VENCEDORES 2026

Estes são os nossos Vencedores do  
Prêmio Atendimento ABRAREC CX 2026!

Seus cases se destacaram pela excelência na construção de experiências que, efetivamente, fortalecem as relações entre empresas e clientes, servindo de inspiração para o desenvolvimento contínuo do ecossistema de Customer Experience no país.



PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC CX 2026



# VENCEDORES

## 2026



### Da Crise ao Cuidado: Escala Inteligente

O case foi inscrito na categoria **Operação de Crise/Contingência**, voltada à descrição da crise, planos, execução, comunicação e indicadores claros. O contexto do case envolve massificação de demandas induzida por microinfluenciadores digitais e a necessidade de responder em escala sem romper a lógica de cuidado.

#### Problema

O problema central foi o aumento abrupto de demandas, com potencial de pressão sobre custos, judicialização e qualidade de atendimento. Em situações assim, a sobrecarga dos canais e a ausência de protocolos adequados podem comprometer tanto a eficiência quanto a experiência do cliente.

#### Abordagem

A abordagem consistiu em reorganizar a resposta à crise por meio de expansão do BPO, revisão de processos, segmentação de criticidade e desenho de uma lógica de escala orientada por cuidado. O case trata a contingência como oportunidade de estruturar uma resposta institucional mais inteligente.

#### Execução

A execução articulou crescimento do volume tratado, revisão de procedimentos, tratamento diferenciado para casos críticos e manutenção de sensibilidade no atendimento. O foco esteve em absorver a crise com consistência operacional e com acompanhamento sistemático dos resultados.

#### Evidências

As evidências incluem expansão do BPO de 0 para 2.984 e depois 17.304 demandas, redução do custo unitário de R\$381 para R\$28 e depois R\$9, queda da procedência no Banco Central de 0,2% para 0,01% e redução da judicialização de 3,6% para 2,8%. O case também informa 37% de acordos em casos críticos e 90% de adimplência após acordo, com dados organizados semestralmente em 2S24, 1S25 e 2S25.

#### Aprendizados

Os aprendizados formalizados indicam que gestão de crise pode gerar reorganização estrutural, revisão de processos e inteligência de priorização. O material também sugere que escala e cuidado não precisam operar em oposição quando a contingência é tratada com governança adequada.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos incluem expansão do modelo BPO e evolução para clusterização como próxima etapa. A escala se fundamenta em uma arquitetura já testada sob pressão e apoiada por indicadores auditáveis.



PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC CX 2026



# VENCEDORES

## 2026

**BRASILPREV**

**Ouvir para Transformar**

O case foi inscrito na categoria **Empatia que Move**. O contexto envolve inclusão, acessibilidade, longevidade da base de clientes e construção de uma metodologia estruturada de escuta e transformação da experiência.

### Problema

O problema tratado era como transformar empatia em prática sistêmica e contínua para públicos com necessidades distintas, como pessoas surdas, PCDs e clientes seniores. Sem um método estruturado, essas demandas tendem a ser tratadas de forma episódica e pouco integrada.

### Abordagem

A abordagem foi organizar a iniciativa em quatro eixos, incluindo simulador de envelhecimento, capacitação em Libras, uso de ICOM em todos os canais e rituais internos de sensibilização. A proposta articulou escuta, inclusão e preparação institucional para diferentes perfis de cliente.

### Execução

A execução combinou transformação interna, formação de equipes, recursos de acessibilidade e mecanismos de escuta distribuídos ao longo da operação. O objetivo foi tornar a empatia uma prática incorporada à rotina e não apenas uma intenção declarada.

### Evidências

As evidências incluem NPS de 100% entre clientes surdos, resolatividade de 100% no prazo na ouvidoria PCD, reputação no Reclame Aqui de 7,9 para 8,1 e 814 clientes identificados no escopo da iniciativa. O material também registra quatro KPIs formais e prêmios internacionais como validação externa.

### Aprendizados

Os aprendizados apontam para a escuta como metodologia de transformação e para a empatia como prática diária sustentada por repertório, tecnologia e cultura. O case também evidencia a importância de antecipar necessidades em bases que envelhecem e se diversificam.

### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos incluem roadmap 2026-2027 e continuidade estruturada da iniciativa. A escala é sustentada pela institucionalização dos quatro eixos e pela possibilidade de ampliar a abrangência da metodologia para novos públicos e canais.



PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC CX 2026



# VENCEDORES

## 2026



### Adne: IA Responsável como Braço Direito do Atendimento

O case foi inscrito na categoria **IA Responsável no Atendimento**. O contexto envolve criação de uma IA interna, segura e alimentada exclusivamente por dados, processos e conhecimento próprios da empresa para apoiar equipes de atendimento.

#### Problema

O problema descrito era a lentidão causada pela espera por especialistas, pela busca fragmentada em condições gerais, pela dificuldade de classificar situações e pela necessidade de compreender reclamações com maior profundidade e rapidez. Essas limitações impactavam agilidade, consistência e qualidade da resposta ao cliente.

#### Abordagem

A abordagem começou como automação inteligente de subsídio e evoluiu para um chat conversacional capaz de dialogar naturalmente com o colaborador. A IA foi concebida para consultar histórico do cliente, construir respostas personalizadas, tirar dúvidas técnicas, apoiar novos usuários, resolver casos e simular cenários antes da interação com o consumidor.

#### Execução

A execução foi precedida por escuta interna para ajustar tom, linguagem e modo de resposta da IA a partir de experiências boas e ruins que os colaboradores já tinham vivido com IAs e bots. Após essa calibração, a solução foi compartilhada com a equipe de Canais Críticos para atuação efetiva na tratativa de reclamações.

#### Evidências

As evidências disponíveis indicam CSAT de 4,55/5 e alta satisfação, além da descrição de ganhos de velocidade e consistência no apoio às equipes. A planilha consolidada também registra impacto financeiro e elementos de expansão, embora o texto original tenha chegado parcialmente truncado no processo consolidado.

#### Aprendizados

Os aprendizados apontam que uma IA interna pode democratizar conhecimento, acelerar processos e ampliar a capacidade humana de cuidado quando opera com linguagem ajustada ao contexto real da equipe. O caso também evidencia o valor de calibrar tecnologia com base em escuta interna antes da disponibilização em ambiente produtivo.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos incluem expansão de canais, aumento da complexidade de oferta e uso dos insights gerados pela IA em novas frentes organizacionais. A escala se sustenta na arquitetura segura do sistema e na sua capacidade de apoiar múltiplos cenários de atendimento e decisão.



PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC 2026



# VENCEDORES

## 2026



### Acessibilidade que Resolve: Atendimento em Libras

O case foi inscrito na categoria **Empatia que Move**. A proposta se insere no contexto de acessibilidade aplicada ao atendimento, com foco em fluidez, resolutividade e integração da jornada para clientes surdos.

#### Problema

O problema enfrentado estava relacionado à necessidade de garantir uma experiência acessível, consistente e operacionalmente integrada para clientes que utilizam Libras. Sem um desenho apropriado, o atendimento tende a gerar barreiras adicionais e comprometer a eficiência da comunicação.

#### Abordagem

A abordagem adotada foi estruturar um modelo de atendimento com apoio de intérprete ICOM, integrando a solução ao fluxo operacional da empresa. O foco recaiu na construção de acessibilidade como processo contínuo, com organização da jornada e integração dos canais de contato.

#### Execução

A execução buscou fluidez no atendimento, consistência da experiência e integração ao funcionamento cotidiano da operação. O case também destaca evolução longitudinal do serviço ao longo de quatro anos, o que sugere institucionalização do modelo e amadurecimento progressivo da solução.

#### Evidências

Entre as evidências apresentadas estão crescimento de uso em três vezes ao longo de quatro anos, redução de TME entre 29% e 47%, NPS com 86,6% de promotores e resolutividade de 90,5%. O material também informa a existência de painel KPI com comparativos temporais e métricas de satisfação.

#### Aprendizados

Os aprendizados indicam que acessibilidade, quando integrada ao fluxo operacional, pode produzir consistência de experiência, ampliação de uso e melhoria sustentada de indicadores. O case também evidencia que a manutenção temporal da iniciativa contribui para sua maturidade e refinamento contínuo.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos sugerem uma solução replicável, apoiada em indicadores comparativos e em uma lógica de operação já consolidada. A escala decorre da capacidade de transformar acessibilidade em rotina mensurável e integrada à operação.



PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC CX 2026



# VENCEDORES

## 2026



### Torre de Controle

O case foi inscrito na categoria **Resolução de Ouro**, definida no regulamento como voltada à redução do tempo para resolver, aumento de resolutividade efetiva e, quando aplicável, diminuição da recorrência de causa raiz. O contexto está ligado ao pós-venda automotivo e ao impacto operacional da indisponibilidade de veículos para os clientes.

#### Problema

O problema central era a demora na resolução de situações críticas de pós-venda, sobretudo na disponibilidade de peças e na conclusão de reparos corretivos. Como o produto atendido é um meio de produção para o cliente, atrasos nesse processo afetam diretamente a continuidade da operação e da geração de receita.

#### Abordagem

A abordagem adotada foi criar uma Torre de Controle como hub orquestrador do pós-venda, reunindo visão ponta a ponta, integração entre áreas e foco explícito em Customer Obsession. A proposta tratou a resolutividade como problema sistêmico de coordenação, e não apenas como tema de atendimento pontual.

#### Execução

A execução incluiu rituais de acompanhamento, integração de silos e priorização de veículos de maior impacto operacional. O desenho buscou organizar fluxos, acelerar tratativas e estruturar uma governança permanente da resolução no pós-venda.

#### Evidências

As evidências incluem redução do tempo de 23 para 2,7 dias, FFVC de 81% para 85%, disponibilidade de 85% para 94% e reparos corretivos em três dias de 40% para 81%. O case também apresenta série histórica anual de 2023 a 2026, reforçando a leitura de evolução sustentada.

#### Aprendizados

Os aprendizados apontam para a importância da integração entre áreas, da priorização baseada em impacto e da orquestração do pós-venda como fator de experiência. O case mostra que a redução de tempo de resolução depende de disciplina operacional apoiada por visão sistêmica.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos indicam um modelo de gestão com potencial de replicação em outras frentes de operação complexa, especialmente quando a indisponibilidade do produto compromete atividades críticas do cliente. A escala se sustenta na institucionalização de rituais, indicadores e coordenação transversal.



PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC CX 2026



# VENCEDORES

## 2026

### Claró- SAC em Libras

O case foi inscrito na categoria **Empatia que Move**, voltada a soluções baseadas em padrões de linguagem, acolhimento, receptividade e satisfação na experiência do cliente. Nesse contexto, a iniciativa se insere no tema da acessibilidade comunicacional como elemento estrutural da jornada de atendimento.

#### Problema

O ponto de partida do case foi a existência de barreiras recorrentes para clientes surdos em canais tradicionais de relacionamento, especialmente quando a comunicação exige precisão, autonomia e fluidez. Em ambientes convencionais, a experiência tende a ser mediada por adaptações do canal principal, o que reduz a naturalidade da interação e amplia o esforço do cliente.

#### Abordagem

A iniciativa adotou como abordagem a construção de um SAC em Libras com atendimento direto, sem intermediação, estruturando a comunicação no idioma do cliente desde a origem da interação. Com isso, a acessibilidade deixa de ser tratada como complemento e passa a compor o desenho principal da experiência.

#### Execução

A execução foi orientada por uma jornada inclusiva com escolha de canal pelo cliente e previsão de retorno em até cinco dias úteis. O desenho operacional buscou preservar autonomia, reduzir fricção comunicacional e produzir uma experiência mais acolhedora e funcional para o público atendido.

#### Evidências

As evidências relatadas incluem redução do TMA demonstrada em vídeo, FCR elevado, satisfação alta e indicadores qualitativos robustos relacionados à inclusão. A documentação também menciona TMA, CSAT e aspectos de inclusão, ainda que o painel numérico não tenha sido apresentado em formato tabular no material consolidado.

#### Aprendizados

O case explicita aprendizados ligados a autonomia, pertencimento e desenho de uma experiência inclusiva com linguagem aderente ao contexto do cliente. A iniciativa mostra que acessibilidade pode ser tratada como competência operacional e não apenas como ajuste periférico de comunicação.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos apontam para a consolidação de um padrão de atendimento inclusivo que pode ser expandido para outras frentes de relacionamento e servir de referência para modelos de acessibilidade em larga escala. A lógica de escala se apoia na transformação de uma necessidade específica em capacidade institucional permanente.



PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC CX 2026



# VENCEDORES

## 2026

 **Paschoalotto**  **URA Paschoalotto-Bradesco**

O case foi inscrito na categoria **IA Responsável no Atendimento**, voltada a soluções de automação com guardrails, impacto humano e capacidade cognitiva no relacionamento entre BOT e consumidor. O contexto está ligado à operação receptiva e à negociação em ambiente bancário de grande escala.

### Problema

O problema identificado estava na limitação dos mecanismos tradicionais de cobrança e atendimento, com maior fricção, menor autonomia do cliente e dificuldade de sustentar escala com agilidade. Havia necessidade de ampliar capacidade sem comprometer a clareza do fluxo e a possibilidade de resolução rápida.

### Abordagem

A abordagem consistiu em desenvolver do zero uma URA com arquitetura independente para múltiplos produtos bancários. A solução buscou combinar automação, autonomia do cliente e parâmetros de segurança e suporte humano em um mesmo desenho operacional.

### Execução

A execução envolveu estrutura receptiva com fluxo dedicado, menção a guardrails e equipe humana como apoio ao sistema. O desenho foi orientado para que o cliente resolvesse a demanda em poucos minutos, com aumento do alcance operacional da solução.

### Evidências

As evidências mencionam crescimento de 9 mil para 60 mil ligações por mês, evolução de 567 para cerca de 3 mil negociações autônomas mensais e resolução em cinco minutos. O material também informa dados de volume bem documentados, embora sem comparativos completos de CSAT e NPS antes e depois.

### Aprendizados

Os aprendizados sugerem que a automação pode ampliar autonomia e resolutividade quando desenhada em torno da tarefa do cliente e não apenas da lógica interna da operação. O case também aponta a importância de combinar tecnologia com suporte humano e clareza de fluxo.

### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos incluem expansão para cartões e replicação dentro do conglomerado bancário. A escala se baseia em arquitetura independente, modularidade do sistema e possibilidade de extensão para outros produtos.



PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC CX 2026



# VENCEDORES

## 2026

### **Tecban** Da Escuta à Resolução: Pesquisa no ATM

O case foi inscrito na categoria **Resolução de Ouro**. O contexto envolve autoatendimento em escala nacional e necessidade de transformar pesquisa de experiência em ferramenta operacional mais rápida e abrangente.

#### Problema

O problema era a limitação dos modelos tradicionais de pesquisa, que tendiam a ser mais lentos, caros e menos representativos da experiência recém-vivida pelo cliente. Isso reduzia a capacidade de atuar rapidamente sobre causas de insatisfação e reincidência.

#### Abordagem

A abordagem adotada foi integrar a pesquisa diretamente à tela do ATM após a transação, convertendo o próprio ponto de contato em mecanismo de escuta contínua. A proposta uniu baixo esforço do cliente, escala territorial e maior velocidade de disponibilização de dados.

#### Execução

A execução utilizou o ATM como canal de captura de feedback em larga escala, disponibilizando dados em D+1 e reorganizando a inteligência de acompanhamento da experiência. O desenho buscou aproximar pesquisa e operação para acelerar correções e prioridades.

#### Evidências

As evidências incluem 78 mil entrevistas por mês em 900 municípios, dados em D+1, economia de R\$500 mil em relação ao modelo anterior e redução de reincidências. O material também informa KPIs estruturados antes e depois em quatro dimensões, com NPS e CSAT contínuos.

#### Aprendizados

Os aprendizados mostram que escuta contínua pode funcionar como habilitadora de resolução quando se torna parte do fluxo e não atividade separada. O case também evidencia que a ampliação do alcance da pesquisa fortalece a inteligência operacional da experiência.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos apontam potencial para chegar a 30 milhões de clientes por mês. A escala está associada à capilaridade da rede, ao baixo atrito do modelo e à integração entre coleta de feedback e gestão da operação.



PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC CX 2026



# VENCEDORES

## 2026



### Mais em Menos de Um Minuto

O case aparece na planilha revisado de Resolução de Ouro para **Omnicanalidade sem Fricção**, categoria voltada à transição imperceptível de canais, consistência e paridade de promessa. O contexto é o de uma agência digital humana no cooperativismo financeiro, sustentada por atendimento sem robôs e por retaguarda tecnológica.

#### Problema

O problema era responder com rapidez extrema a um volume crescente de interações sem comprometer humanização e consistência entre canais. Em operações omnicanal, diferenças relevantes entre app, WhatsApp e telefone tendem a gerar fricção e quebra de promessa ao cliente.

#### Abordagem

A abordagem foi estruturar uma agência digital 100% humana, apoiada por tecnologia de retaguarda e orientada por velocidade, paridade de atendimento e experiência consistente em diferentes canais. O foco foi demonstrar que a automação não é a única via para ganho de agilidade em escala.

#### Execução

A execução articulou atendimento humano, suporte tecnológico e operação integrada entre chat do app, WhatsApp e telefone. O desenho operacional buscou tornar a experiência indistinta entre os canais do ponto de vista do cliente.

#### Evidências

As evidências incluem TMA de 16 minutos para 1,2 minuto e depois 57 segundos, crescimento de volume de 94,5 mil para 466,7 mil, 68% dos casos resolvidos em cinco minutos e satisfação de 94% para 97%. O material também registra que 72% das manifestações na ouvidoria são elogios e apresenta série histórica de 2021 a 2025.

#### Aprendizados

Os aprendizados mostram que agilidade e humanização podem coexistir quando a operação é desenhada com apoio tecnológico adequado. O case também evidencia que consistência omnicanal exige mais do que múltiplos canais disponíveis; ela depende de equivalência de experiência e promessa.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos mencionam 12 novas agências digitais inspiradas no modelo e cerca de 600 visitantes interessados em benchmarking. A escala se apoia na replicação de um padrão operacional já validado em contexto real de volume.



PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC CX 2026



# VENCEDORES

## 2026

### **Whirlpool** Implementação de Retenção e Encantamento no Bot (Jornada de Cancelamento)

O case foi inscrito na categoria **IA Responsável no Atendimento**. O contexto envolve a jornada de compra de marcas como Brastemp, Consul, Compra Certa e KitchenAid, com foco específico no momento de intenção de cancelamento do pedido.

#### Problema

O problema identificado era a dependência de uma célula de retenção 100% humana, operando via voz, com limitação de atendimentos simultâneos, formação de fila e risco de cancelamento por exaustão. O processo também não capturava de forma imediata a causa raiz da frustração do cliente nem oferecia atendimento digital personalizado nesse momento crítico da jornada.

#### Abordagem

A abordagem redefiniu o cancelamento como indicador de falha na jornada, e não apenas como custo operacional. A partir desse diagnóstico, a empresa integrou IA com uma diretriz clara: entender o motivo da frustração, dialogar com empatia e oferecer solução personalizada sem retirar do consumidor a decisão final.

#### Execução

A execução ocorreu em parceria com a Call Link e foi baseada em princípios de IA responsável, com guardrails definidos para assegurar linguagem empática e autonomia do BOT dentro de parâmetros pré-estabelecidos. Nos canais digitais, foi implementado um processo dedicado exclusivamente ao cancelamento, com motor de ofertas e soluções ajustado a segmentos de consumidores e testado em ambiente de alta pressão durante a Black Friday.

#### Evidências

As evidências incluem taxa média de retenção de 78%, em comparação com patamar anterior entre 50% e 60%, CSAT de 4,55 em escala de 0 a 5, mais de 10 mil consumidores passando pela nova jornada e custo evitado de aproximadamente R\$800 mil em devoluções. A planilha consolidada também registra redução de churn e judicialização, além da existência de dashboard KPI estruturado com comparativos antes e depois.

#### Aprendizados

Os aprendizados descritos mostram que retenção não resulta de insistência, mas de escuta, cuidado e personalização da solução. O case também indica que a IA pode humanizar o atendimento em fluxos automatizados quando é desenhada para compreender causa raiz e ampliar a qualidade da interação.

#### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos incluem expansão para canais digitais adicionais, maior complexidade de ofertas e uso dos dados de frustração para retroalimentar Logística e Supply Chain. A escala transforma o BOT de uma ferramenta de retenção em um sensor contínuo de melhoria da experiência ao longo da jornada de compra.



PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC CX 2026



PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC  2026

---

VENCEDORES  
COM DESTAQUE  
2026

# VENCEDORES COM DESTAQUE 2026

Essas são as empresas Vencedoras com Destaque no  
Prêmio Atendimento ABRAREC CX 2026!

Além de conquistarem o reconhecimento em suas categorias, seus cases obtiveram desempenho diferenciado em critérios estratégicos da premiação, de **Blind Review** e **Best Mobile Pitch**, evidenciando práticas de referência em Experiência do Cliente, inovação, resultados e impacto para o mercado.



TOKI MARINE  
SEGURADORA



PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC CX 2026



# VENCEDORES COM DESTAQUE 2026



## Acessibilidade que Resolve: Atendimento em Libras

**Destaque MOBILE PITCH** - O case foi inscrito na categoria **Empatia que Move**. A proposta se insere no contexto de acessibilidade aplicada ao atendimento, com foco em fluidez, resolutividade e integração da jornada para clientes surdos.

### Problema

O problema enfrentado estava relacionado à necessidade de garantir uma experiência acessível, consistente e operacionalmente integrada para clientes que utilizam Libras. Sem um desenho apropriado, o atendimento tende a gerar barreiras adicionais e comprometer a eficiência da comunicação.

### Abordagem

A abordagem adotada foi estruturar um modelo de atendimento com apoio de intérprete ICOM, integrando a solução ao fluxo operacional da empresa. O foco recaiu na construção de acessibilidade como processo contínuo, com organização da jornada e integração dos canais de contato.

### Execução

A execução buscou fluidez no atendimento, consistência da experiência e integração ao funcionamento cotidiano da operação. O case também destaca evolução longitudinal do serviço ao longo de quatro anos, o que sugere institucionalização do modelo e amadurecimento progressivo da solução.

### Evidências

Entre as evidências apresentadas estão crescimento de uso em três vezes ao longo de quatro anos, redução de TME entre 29% e 47%, NPS com 86,6% de promotores e resolutividade de 90,5%. O material também informa a existência de painel KPI com comparativos temporais e métricas de satisfação.

### Aprendizados

Os aprendizados indicam que acessibilidade, quando integrada ao fluxo operacional, pode produzir consistência de experiência, ampliação de uso e melhoria sustentada de indicadores. O case também evidencia que a manutenção temporal da iniciativa contribui para sua maturidade e refinamento contínuo.

### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos sugerem uma solução replicável, apoiada em indicadores comparativos e em uma lógica de operação já consolidada. A escala decorre da capacidade de transformar acessibilidade em rotina mensurável e integrada à operação.

# VENCEDORES COM DESTAQUE 2026



## Torre de Controle

**Destaque BLIND REVIEW** - O case foi inscrito na categoria **Resolução de Ouro**, definida no regulamento como voltada à redução do tempo para resolver, aumento de resolutividade efetiva e, quando aplicável, diminuição da recorrência de causa raiz. O contexto está ligado ao pós-venda automotivo e ao impacto operacional da indisponibilidade de veículos para os clientes.

### Problema

O problema central era a demora na resolução de situações críticas de pós-venda, sobretudo na disponibilidade de peças e na conclusão de reparos corretivos. Como o produto atendido é um meio de produção para o cliente, atrasos nesse processo afetam diretamente a continuidade da operação e da geração de receita.

### Abordagem

A abordagem adotada foi criar uma Torre de Controle como hub orquestrador do pós-venda, reunindo visão ponta a ponta, integração entre áreas e foco explícito em Customer Obsession. A proposta tratou a resolutividade como problema sistêmico de coordenação, e não apenas como tema de atendimento pontual.

### Execução

A execução incluiu rituais de acompanhamento, integração de silos e priorização de veículos de maior impacto operacional. O desenho buscou organizar fluxos, acelerar tratativas e estruturar uma governança permanente da resolução no pós-venda.

### Evidências

As evidências incluem redução do tempo de 23 para 2,7 dias, FFVC de 81% para 85%, disponibilidade de 85% para 94% e reparos corretivos em três dias de 40% para 81%. O case também apresenta série histórica anual de 2023 a 2026, reforçando a leitura de evolução sustentada.

### Aprendizados

Os aprendizados apontam para a importância da integração entre áreas, da priorização baseada em impacto e da orquestração do pós-venda como fator de experiência. O case mostra que a redução de tempo de resolução depende de disciplina operacional apoiada por visão sistêmica.

### Escala e desdobramentos

Os desdobramentos indicam um modelo de gestão com potencial de replicação em outras frentes de operação complexa, especialmente quando a indisponibilidade do produto compromete atividades críticas do cliente. A escala se sustenta na institucionalização de rituais, indicadores e coordenação transversal.

# MUITO ALÉM DA PREMIAÇÃO

Os cases apresentados nesta edição do Prêmio Atendimento ABRAREC CX revelam uma reflexão importante sobre o futuro do Customer Experience: o Atendimento deixou de ser suporte e tornou-se um ativo estratégico de confiança.

**Resolver é a nova marca.**

Mas resolver, hoje, significa muito mais do que atender rápido. Porque confiança é um ativo indutor da experiência.

Atender é responder ao chamado do cliente. Resolver é eliminar o problema de forma definitiva. Confiar é construir uma relação que resiste ao tempo. Marca é tornar-se referência pela qualidade da experiência.

Vivemos em um contexto de ansiedade social, com clientes mais vulneráveis e menos tolerantes a falhas. Ao mesmo tempo, enfrentamos uma realidade de hipercomplexidade, em que produtos, serviços e jornadas se tornam cada vez mais difíceis de navegar. As relações estão mais frágeis, e a lealdade precisa ser conquistada interação por interação, nunca sendo garantida. Soma-se a isso um cenário de excesso de estímulos, no qual a atenção é escassa e a paciência, ainda mais.

Os cases reconhecidos neste Prêmio demonstram exatamente essa capacidade de transformar atendimento em relacionamento, relacionamento em confiança e confiança em valor para clientes, empresas e para todo o ecossistema de Customer Experience.

**Parabéns a todos que contribuem para elevar o padrão da Experiência do Cliente no Brasil.**



**Jacques Meir**

Vice-Presidente Executivo da ABRAREC  
e Mentor da CXBrain

PRÊMIO  
ATENDIMENTO  
ABRAREC  2026

CONFIRA MAIS SOBRE OS PRÊMIOS DA ABRAREC  
E OUTRAS INICIATIVAS EM NOSSOS CANAIS OFICIAIS:

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

[linkedin.com/company/somosABRAREC](https://linkedin.com/company/somosABRAREC)

[instagram.com/somosABRAREC](https://instagram.com/somosABRAREC)

[facebook.com/somosABRAREC](https://facebook.com/somosABRAREC)

[youtube.com/@CanalOficialABRAREC](https://youtube.com/@CanalOficialABRAREC)

ASSOCIE-SE E FAÇA PARTE DESSE NETWORKING DE CX!

[contato@ABRAREC.org.br](mailto:contato@ABRAREC.org.br)

