

REGULAMENTO OFICIAL

Prêmio Ouvidoria Brasil 2026



As melhores Práticas Ouvidoria/Ombudsman
em uma só premiação. Participe!

Informações Gerais

O **Prêmio Ouvidoria Brasil** foi criado no início de 2012 pelos integrantes do Comitê Internacional de Ouvidoria/Ombudsman da ABRAREC tendo seu lançamento no dia 16 março do mesmo ano, na Câmara Municipal de São Paulo, em **evento especial de celebração do Dia do Ouvidor/Ombudsman**.

Podem participar Organizações públicas ou privadas do Brasil e do exterior que tenham instituído em sua estrutura **uma unidade de Ouvidoria/Ombudsman** que atenda aos princípios básicos desse instituto, inclusive de **vinculação direta à autoridade máxima da organização**.

Os cases devem **dispor sobre trabalhos marcantes realizados pela Ouvidoria/Ombudsman** e que tenham contribuído significativamente para aperfeiçoar o processo de relacionamento da organização com os stakeholders inclusive no campo da Conduta Ética. **Devem ser apresentados os aspectos relevantes** do trabalho realizado bem como dos procedimentos utilizados para atingir resultados positivos.

Os critérios e condições para participar do Prêmio Ouvidoria/Ombudsman Brasil estão descritos neste Regulamento que também está disponível no site da ABRAREC [**abrarec.com.br/PremioOuvidoriaBrasil**](http://abrarec.com.br/PremioOuvidoriaBrasil).

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 ou entre em contato com a liderança do Prêmio, Lúcia Farias, através do número de celular: (34) 99971-8259.

Regulamento Oficial

1) Este Regulamento Oficial do **Prêmio Ouvidoria BRASIL - ABRAREC** tem por objetivo estabelecer e tornar público aos inscritos, as regras do “**Prêmio Ouvidoria BRASIL – 15ª Edição – 2026**”, realizado pela ABRAREC - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS RELAÇÕES EMPRESA - CLIENTE, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, neste ato devidamente representada na forma de seu Estatuto Social.

1.1) O **Prêmio Ouvidoria Brasil 2026**, envolvendo as comunidades de Ouvidoria e Ombudsman, será concedido aos melhores cases inscritos e selecionados, das organizações públicas e privadas do Brasil e do exterior, independentemente de suas especificidades e características no que se refere à constituição e funcionamento de sua Ouvidoria/Ombudsman. Sendo que os critérios de avaliação são os mesmos, independentemente do setor (público ou privado).

1.2) Seu propósito é reconhecer organizações e Ouvidores/Ombudsman que trabalham para fortalecer e expandir o instituto da Ouvidoria/Ombudsman no Brasil e no mundo.

2) Etapas e Cronograma: as etapas e cronogramas, abaixo descritas, serão ajustadas, conforme a necessidade e com a devida divulgação.

2.1) Etapa 1 - Abertura das Inscrições e Divulgação do Regulamento: 03 de agosto de 2026

Período Geral de Inscrições: 03 de agosto a 31 de outubro de 2026

Lote Especial: 03 de agosto a 10 de agosto de 2026

Valor Inscrição Associado: R\$ 2.990,00

Valor Inscrição Não Associado: R\$ 3.790,00

Valor para empresa 100% pública não associada: R\$ 3.390,00

1º Lote: 11 de agosto a 20 de setembro de 2026

Valor Inscrição Associado: R\$ 3.390,00

Valor Inscrição Não Associado: R\$ 4.190,00

Valor para empresa 100% pública não associada: R\$ 3.790,00

2º Lote: 21 de setembro a 12 de outubro de 2026

Valor Inscrição Associado: R\$ 3.990,00

Valor Inscrição Não Associado: R\$ 4.990,00

Valor para empresa 100% pública não associada: 4.490,00

3º Lote: 13 de outubro a 31 de outubro de 2026

Valor Inscrição Associado: R\$ 4.690,00

Valor Inscrição Não Associado: R\$ 5.890,00

Valor para empresa 100% pública não associada: R\$ 5.290,00

NOTA: Da Inscrição de Múltiplos Cases

As empresas que inscreverem mais de um case, vinculados ao mesmo CNPJ, farão jus aos descontos previstos na tabela abaixo, observada a quantidade de cases inscritos.

DESCONTO PARA INSCRIÇÃO DE MAIS DE UM CASE

5% de desconto no segundo case

10% de desconto no terceiro case

15% de desconto do quarto case em diante (limite máximo)

2.2) Etapa 2 – Envio dos Cases: de 03 de novembro a 10 de dezembro de 2026 (incluindo o envio do vídeo de 2 minutos, para cada case pelas empresas inscritas).

Mais detalhes para o envio dos cases poderão ser divulgados até um dia antes da abertura do prazo para envio dos cases, por meio dos canais oficiais da organização, passando a integrar este Regulamento. O cumprimento dessas orientações é obrigatório, sendo de responsabilidade do participante acompanhá-las e observá-las integralmente.

NOTA: Mobile Pitch (fase final): vídeo de até 2 minutos (1080p; pode ser gravado por um celular, deitado (16:9) ou em pé (9:16); áudio limpo; legendado (opcional). Conteúdo obrigatório: problema; abordagem; evidências; riscos/limites; aprendizados/escalabilidade. Proibido expor dados pessoais sensíveis.

O vídeo deve obedecer, fielmente, o que está sendo solicitado e o tempo exato de 2 minutos.

2.3) Etapa 3 - Até 21 de dezembro de 2026: Triagem: Apuração, aprovação dos cases classificados.

2.4) Divulgação do Resultado das empresas finalistas: Até de 26 de janeiro de 2027

2.5) Premiação: 16 março de 2027, em evento presencial na cidade de São Paulo

3) Local da Premiação: A cerimônia de premiação ocorrerá de forma presencial em São Paulo com transmissão simultânea pelo YouTube. A partir de 26 de janeiro de 2027 informaremos o local onde será realizado o evento.

3.1) Da Participação na Cerimônia de Premiação: Cada inscrição efetivada, vinculada ao mesmo CNPJ, assegura à empresa inscrita o direito a 5 (cinco) convites de cortesia para participação na cerimônia de premiação, observadas as disposições estabelecidas pela organização.

3.2) Dos Convites Adicionais: Sem prejuízo dos convites de cortesia assegurados nos termos deste Regulamento, a organização poderá, conforme a disponibilidade de lugares no local da cerimônia de premiação, disponibilizar convites adicionais. Nessa hipótese, os valores, a quantidade máxima por empresa, o período para aquisição e as demais condições aplicáveis serão divulgados oportunamente por meio dos canais oficiais.

4) Divulgação dos Resultados: A divulgação geral dos resultados será realizada no site da ABRAREC e haverá comunicados por e-mail às organizações participantes do processo de premiação, através do mesmo e-mail em que a empresa realizou a inscrição. É importante que o responsável pela inscrição esteja atento ao e-mail.

5) Participantes: Organizações Públicas e Privadas do Brasil e do exterior que possuam a instituição Ouvidoria/Ombudsman em suas estruturas e que atendam aos critérios estabelecidos desta premiação.

6) Categoria de Premiação

MELHOR CASE

Inscrição por Adesão

As empresas avaliadas pela Comissão e que tiverem seus cases classificados também poderão ter um reconhecimento adicional como DESTAQUE se obtiverem maiores notas nas avaliações das dimensões: **Amplitude e Acessibilidade em Atendimento; Inovação; e Desempenho em Processos e Tecnologia.**

6.1) Critérios para Avaliação dos Melhores Cases | Elegibilidade ao Troféu Azul

Os seguintes critérios e pesos serão considerados pela Comissão Avaliadora.

● **Amplitude do Atendimento (peso 10%)**

Avaliará se a Ouvidoria/Ombudsman atende a todos os públicos (clientes, fornecedores, funcionários/colaboradores, parceiros de negócios e comunidade em geral) ou apenas a determinados segmentos, como, por exemplo, demandas direcionadas à alta administração da empresa. Avaliará se os canais são acessíveis e inclusivos, se possui acolhimento para grupos vulneráveis e se o atendimento da Ouvidoria/Ombudsman abrange o acolhimento de todas as reclamações e todas as denúncias de todos os públicos.

● **Desempenho (peso 20%)**

Avaliará se os projetos trouxeram retorno positivo para a organização/instituição, podendo ser impacto na confiança, satisfação, recorrência, redução de custos, incremento de receita, bem como para a reputação e conduta ética da organização/instituição. Método de medição descrito com os indicadores antes e depois da aplicação do projeto.

● **Governança (peso 20%)**

Avaliará se as ações advindas da implantação deste projeto contribuíram para melhorar o processo de tomada de decisões na organização/instituição, buscando proteger todas as partes envolvidas e interessadas – stakeholders (empresa, colaboradores, clientes, comunidade, fornecedores, parceiros de negócios, governo, etc), tendo ainda alavancado a atuação da organização/instituição junto ao mercado estabelecendo uma relação de confiança e perenidade.

● **Inovação (peso 30%)**

Avaliará se a ideia que inspirou o desenvolvimento do projeto/case tenha contribuído com o processo de criação de uma cultura de inovação no relacionamento da empresa com todos os seus públicos. Qual foi o novo desenho de fluxo, houve

uso de tecnologia/IA com governança; Learning loop documentado.

- **Integração (peso 10%)**

Avaliará se a implantação do projeto possibilitou vivenciar valores da organização/instituição e se contribuiu para reforçar o processo de integração da equipe de colaboradores, parceiros de negócios, assessores, concorrentes e da comunidade em geral.

- **Responsabilidade social (peso 10%)**

Avaliará se o projeto contemplou melhorias nos processos de trabalho e de qualidade dos serviços e produtos, minimizando seus impactos negativos no meio ambiente e na comunidade com aderência a ESG.

6.2) Critérios para Avaliação dos Melhores Cases | Elegibilidade ao Troféu Vermelho

Para esta categoria, será preciso considerar:

- **Obter nota média de todas as avaliações igual ou superior a 750 pontos;**

- **Obter a maior avaliação na dimensão Amplitude e Acessibilidade em Atendimento; Inovação; e Desempenho em Processos e Tecnologia.**

- **Amplitude e Acessibilidade do Atendimento**

Avaliará se a Ouvidoria/Ombudsman atende a todos os públicos (clientes, fornecedores, funcionários/colaboradores e comunidade em geral) ou apenas a determinados segmentos. Avaliará se os canais são acessíveis e inclusivos, se possui acolhimento para grupos vulneráveis e se o atendimento da

Ouvidoria/Ombudsman abrange o acolhimento de todas as reclamações e todas as denúncias de todos os públicos.

- **Inovação**

Implementação de Soluções Tecnologias/IA com governança e de Processos Operacionais inovadores com soluções para a melhoria na satisfação de todos os públicos (clientes, fornecedores, funcionários/colaboradores e comunidade em geral) apresentando resultados tangíveis para o negócio com Learning loop documentado.

- **Desempenho e Processos de Tecnologia**

Se a implementação dos projetos trouxeram retorno positivo para a organização/instituição, podendo ser impacto na confiança, satisfação, recorrência, redução de custos, incremento de receita, bem como para a reputação e conduta ética da organização/instituição. Método de medição descrito com os indicadores antes e depois da aplicação do projeto.

7) DESTAQUES INSTITUCIONAIS

Elegibilidade para Indicações de Pessoas, Instituições e Empresas

Nesta categoria, o processo de reconhecimento é institucional por meio de Menção Honrosa, e ocorre por indicação dos integrantes da Comissão de Avaliação, à luz dos critérios estabelecidos nesta premiação.

Podem ser indicados: Pessoas, Empresas e Instituições.

Esta categoria ocorre por indicação da Comissão de Avaliação do **Prêmio Ouvidoria Brasil** à luz dos critérios relacionados abaixo.

7.1) Destaque - Pessoas

O processo de identificação na Categoria “DESTAQUE” para PESSOAS deve considerar que a trajetória profissional do indicado contempla:

- Ter, no mínimo, dois trabalhos publicados (textos, entrevistas, livros, dissertações etc.) fomentando os princípios da Ouvidoria, nos últimos cinco anos;
- Ter participado como palestrante/debatedor em eventos de Ouvidoria/Ombudsman de destaque nacional ou internacional;
- Ter trabalhado efetivamente para o fortalecimento das Ouvidorias/Ombudsman, implantando projetos institucionais, com repercussão nacional;
- Ter contribuído para o processo de regulamentação da Ouvidoria/Ombudsman no seu país;
- Ter participado de trabalhos desenvolvidos pelas Associações e Agências Reguladoras tendo como foco as Ouvidorias/Ombudsman;
- Ser possuidor de ilibada reputação.

7.2) Destaque - Instituições

O processo de indicação e avaliação na Categoria “DESTAQUE” para INSTITUIÇÕES deve considerar que na atuação da Instituição indicada ela tenha contribuído efetivamente com a sociedade com ações e projetos contemplando:

- Ter promovido cursos/certificações e ou eventos fomentando os princípios de Ouvidoria/Ombudsman com destaque nacional ou internacional;
- Ter trabalhado efetivamente para o fortalecimento das Ouvidorias/Ombudsman, implantando projetos institucionais, com repercussão nacional e ou internacional;

- Ter contribuído para o processo de regulamentação da Ouvidoria/Ombudsman no país onde atua;
- Ter trabalhado em parceria com outras instituições, associações, Agência Reguladoras tendo como foco o avanço e o fortalecimento das Ouvidorias/Ombudsman;
- Ser possuidora de uma imagem e reputação ilibada.

7.3) Destaque - Empresas

O processo de indicação e avaliação na Categoria “DESTAQUE” para EMPRESAS deve considerar que a empresa indicada tenha em sua estrutura organizacional a Instituição Ouvidoria e que em sua atuação esteja aderente aos critérios:

- Divulgação da Ouvidoria/Ombudsman (Peso 15%) - Avaliará se a Ouvidoria/Ombudsman está divulgada e de que forma. Nesse aspecto, entende-se que um processo de divulgação da Ouvidoria quanto mais abrangente mais poderá contribuir para o conhecimento da empresa e do negócio junto a sociedade;
- Amplitude do Atendimento (Peso 15%) - Avaliará se a Ouvidoria/Ombudsman atende a todos os cidadãos (clientes, fornecedores, funcionários/colaboradores e comunidade em geral) ou apenas a determinados segmentos. Avaliará se o atendimento da Ouvidoria/Ombudsman abrange o acolhimento de todas as reclamações e todas as denúncias de todos os públicos;
- Facilidade e Acessibilidade à Ouvidoria (Peso 15%) - Avaliará se o acesso dos públicos à Ouvidoria/Ombudsman ocorre de maneira inclusiva, ágil e direta, por meio de canais de acessos próprios e independentes, não tendo compartilhamento com o SAC. Avaliará se possui acolhimento para grupos vulneráveis
- Desempenho da Função (Peso 10%) - Avaliará se na sua função de Ouvidor/Ombudsman tem dedicação exclusivamente para Ouvidoria/Ombudsman;

- Certificação da Ouvidoria (Peso 5%) - Nesse critério será observado se a Ouvidoria/Ombudsman já está certificada ou se está com processo em andamento para certificação ISO;
- Alçada Decisória (Peso 5%) - Nesse critério será avaliado se a Ouvidoria/Ombudsman possui alçada, seja em termos decisórios ou financeiros;
- Vinculação Hierárquica (Peso 15%) - Avaliará se a Ouvidoria/Ombudsman está vinculada à autoridade máxima da instituição, o que é essencial para que este instituto possa desempenhar de forma imparcial e isenta o seu papel;
- Geração de Valores (Peso 10%) - Avaliará se as contribuições da Ouvidoria/Ombudsman geraram ganhos efetivos para os stakeholders e para a sustentabilidade do negócio;
- Implantação da Ouvidoria (Peso 10%) – Avaliará se a Unidade de Ouvidoria/Ombudsman foi criada por força de regulamentação para o setor ou por decisão da própria empresa. Nos casos em que essa implantação tenha ocorrido sem imposição legal, poder-se-á ser conferida pontuação máxima no quesito.

Nota: A Comissão Avaliadora poderá buscar a comprovação dessa facilidade, pesquisando no site e mídias sociais da organização indicada e efetuando testes nos canais de contato direto com as Ouvidorias/Ombudsman que estejam participando da seleção.

8) Inscrições: Podem participar Organizações públicas ou privadas do Brasil ou do Exterior que tenham instituído em sua estrutura uma unidade de Ouvidoria/Ombudsman estabelecida que atenda aos princípios básicos desse instituto, inclusive de vinculação direta à autoridade máxima da organização.

8.1) Formulário para inscrições: Para participar, as organizações deverão efetuar suas inscrições somente pelo formulário no site **abrarec.com.br/PremioOuvidoriaBrasil**, disponibilizando as seguintes informações, nas respectivas datas estabelecidas e mencionadas neste regulamento:

Dados da empresa participante:

- Razão Social da Empresa
- Link com o Logo da Empresa
- CNPJ da Empresa
- Nome Fantasia
- Cidade/Estado
- Segmento de Atuação
- Natureza: Privada, Pública ou Economia Mista
- Tipo: Empresa Associada, Empresa Não Associada ou Empresa 100% Pública Não Associada

Dados da Ouvidoria:

- Nome da Ouvidoria/Ombudsman
- Ano Implantação
- Gestor Responsável

Responsável pela Inscrição:

- Nome do Ouvidor
- Cargo

- Email do Ouvidor
- Telefone 1
- Telefone 2
- Endereço para envio do troféu, caso a empresa seja premiada

Dados financeiros da entidade pagadora:

- Razão Social da entidade pagadora
- Nome Fantasia da entidade pagadora
- CNPJ da entidade pagadora
- Nome do Responsável financeiro
- Email do responsável financeiro
- Telefone do responsável financeiro
- Endereço completo
- Forma de pagamento: Boleto, Pix ou Transferência por Doc/TED

NOTA: No caso de empresa 100% pública, é preciso encaminhar documento de comprovação.

8.2) Pagamento da Taxa de Inscrição: O pagamento deve ser efetuado após a inscrição e recebimento do e-mail do financeiro, com os dados para depósito ou transferência na conta corrente ou pagamento de boleto bancário da ABRAREC em até 5 dias úteis a contar do dia da inscrição, sob pena de cancelamento da inscrição.

8.3) Comprovante de Pagamento: Confirme a sua inscrição enviando o comprovante de pagamento por e-mail para premios@abrarec.org.br, colocando no assunto: **Pagamento Inscrição Prêmio Ouvidoria Brasil 2026.**

9) Requisitos do Case

9.1) O case inscrito deve contemplar a criação e implementação de um projeto com foco em inovação que tenha contribuído fortemente para o aperfeiçoamento da governança da organização/instituição. Nesse sentido, o projeto deve ter trazido retorno positivo para a imagem, para o patrimônio, para a fidelização dos stakeholders e/ou para o crescimento e sustentabilidade do negócio, refletindo incremento de receita ou redução de riscos e redução de gastos.

9.2) Os cases devem apresentar trabalhos marcantes realizados pela Ouvidoria/Ombudsman e que tenham contribuído significativamente para aperfeiçoar o processo de relacionamento da organização/instituição com seus públicos, inclusive no campo da Conduta Ética.

9.3) A elaboração dos cases deve apresentar indicadores (antes da aplicação do Case e depois) que confirmem e validem os ganhos apresentados pelo projeto.

9.4) A apresentação de um case de sucesso deve contemplar de forma clara:

- **Título do Case**
- **Nome da Empresa**
- **Sumário Executivo:** Resumo dos principais aspectos do case contido em uma página (máximo de 8 linhas).

- **Cenário:** Visão geral do mercado de atuação da organização/cliente, com referência ao segmento, forma de atuação e principais competidores.
- **Problema:** Indicação do principal problema mapeado e abordado, bem como uma breve descrição de suas implicações para o negócio.
- **Desafio:** A questão básica que serviu para levar à solução do problema.
- **Solução:** Descrição de maneira clara da forma como o problema foi mapeado e resolvido, sustentado por indicadores.
- **Metodologia Utilizada:** Descrição resumida das etapas de trabalho que a ação envolveu.
- **Resultados:** Apresentação sucinta dos principais resultados com indicadores/benefícios decorrentes da solução do problema, que proporcionou efetivamente para a organização e para seus stakeholders.

9.5) IMPORTANTE: Cada critério do Case (Sumário Executivo, Cenário, Desafio, Problema, Solução, Metodologia Utilizada e Resultados) precisará vir com um resumo de até 350 caracteres para ser usado em nosso ebook comemorativo. Ao enviar essas informações, entendemos que a instituição inscrita também concorda com a publicação e distribuição do conteúdo pela ABRAREC.

9.6) O case completo deverá ser escrito em, no máximo, 10 páginas.

9.7) Apresentar o organograma da Ouvidoria com a configuração da empresa, destacando inclusive a vinculação hierárquica do Ouvidor/Ombudsman.

9.8) ATENÇÃO: Serão automaticamente desclassificados os cases encaminhados que não atenderem aos requisitos deste regulamento.

9.9) Da mesma forma case deverá focar também os “Critérios para Avaliação” definidos pelo **Prêmio Ouvidoria Brasil** que possibilita uma avaliação mais consistente relativa ao trabalho realizado pela Ouvidoria/Ombudsman.

10) Comissão Avaliadora

A avaliação dos cases inscritos será de responsabilidade da Comissão Avaliadora, composta de notáveis com ilibada reputação e isenção.

A composição da Comissão Julgadora será divulgada em momento oportuno, por meio do site oficial da ABRAREC, passando a integrar este Regulamento.

10.1) Caberá à Comissão avaliar e pontuar os cases à luz dos critérios estabelecidos e que de fato demonstrem o trabalho da Ouvidoria/Ombudsman, a partir de iniciativas inovadoras, que tenham colaborado para a melhoria da governança da organização/instituição e que, por extensão, tenham também agregado valor para cidadão, o consumidor e/ou à sociedade, dentro dos princípios que alavancam a integridade e regem a defesa e a proteção das relações de consumo e trabalhista no Brasil e no mundo.

10.2) A ABRAREC poderá, a seu exclusivo critério, proceder à substituição, inclusão ou exclusão de jurados, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio ou de apresentação de justificativa, assegurando-se, em qualquer hipótese, a observância dos requisitos e critérios definidos neste Regulamento.

11) Disposições Finais

11.1) Serão automaticamente desclassificados os trabalhos encaminhados fora do prazo estipulado e/ou que não estiverem dentro das normas e critérios estabelecidos para o **Prêmio Ouvidoria Brasil – 15ª edição 2026**.

11.2) Os participantes se responsabilizam integralmente pela veracidade dos dados relacionados aos conteúdos enviados.

11.3) Não será permitida a indicação de profissionais para destaque em Ouvidoria/Ombudsman que sejam integrantes da Comissão de Avaliação dos Cases.

11.4) Nenhum conteúdo enviado sofrerá qualquer modificação, edição e/ou alteração por membros da ABRAREC ou da Comissão Avaliadora.

11.5) ABRAREC fará a cobertura deste evento de reconhecimento, resguardando os dados sigilosos e consultando previamente as empresas vencedoras.

11.6) A formalização da inscrição, envio do comprovante de pagamento e do case implica na aceitação das regras e critérios estabelecidos pelo **Prêmio Ouvidoria Brasil 2026 – 15ª Edição**, incluindo este regulamento.

11.7) Autorização de Divulgação dos Cases: Ao efetuar a inscrição, a empresa participante declara, para todos os fins de direito, ser legítima titular ou detentora das autorizações necessárias sobre os conteúdos apresentados e, nessa qualidade, autoriza, de forma gratuita, irrevogável e irretratável, a Associação a divulgar, reproduzir, publicar, editar, adaptar e utilizar, total ou parcialmente, os cases submetidos, em quaisquer meios, suportes, canais ou formatos, físicos ou digitais, presentes ou futuros, a seu exclusivo critério, desde não haja descaracterização do conteúdo original e que a fonte do case seja mencionada .

11.8) O valor pago a título de inscrição refere-se exclusivamente à participação no processo de seleção e avaliação dos cases submetidos, independentemente do resultado obtido. Assim, a eventual desclassificação ou a não premiação não gerará, em nenhuma hipótese, o direito à devolução, restituição, reembolso ou compensação, total ou parcial, dos valores pagos pela inscrição.

11.9) Em caso de dúvidas ou necessidade de obter mais informações, contate-nos pelo email premios@abrarec.org.br, adicionando no campo assunto a expressão **“Dúvidas Prêmio Ouvidoria - (nome da empresa)”** ou diretamente com Lucia Farias, Diretora da Comunidade de Ouvidoria da ABRAREC, através do número de celular: (34) 99971-8259.

