



FAQ Prêmio Reclame AQUI 2026:

As melhores empresas que resolvem pro consumidor!



O que é o Prêmio Reclame AQUI?

É a premiação onde a confiança e a reputação brilham através de um atendimento de excelência! Há 16 anos, celebramos as empresas que não apenas vendem, mas que **resolvem problemas e respeitam o consumidor de verdade**. O Prêmio Reclame AQUI é o reconhecimento máximo para as marcas que fazem do atendimento o seu maior aliado, ajudando a construir um mercado muito mais seguro e transparente para todo mundo.



Qual a relevância do Prêmio para o mercado (e pro consumidor)?

Ele funciona como um "carimbo de confiança" nacional. Quando uma empresa vence ou é indicada no Prêmio RA, significa que ela é comprometida com o consumidor. Isso eleva a régua da qualidade de serviço no Brasil inteiro.



O que é o "Ervilho Dourado"?

O Ervilho é o mascote oficial do Reclame AQUI. Já o "Ervilho Dourado" é o símbolo máximo da excelência, a estatueta mais desejada do Prêmio Reclame AQUI! O troféu do Ervilho Dourado é entregue apenas às campeãs de cada categoria. Ter um desse na estante da empresa é mostrar para o Brasil inteiro que vocês são "a eleita" do melhor atendimento.



O que temos de novo em 2026?

Este ano estamos ainda mais rigorosos! Nossa auditoria e nosso comitê técnico estão de olho em cada detalhe. O objetivo é garantir que o processo seja 100% justo. Por isso, estamos monitorando de perto as interações das empresas para garantir que a ética e a transparência sejam as principais regras da premiação.



Pra não se perder no tempo (Cronograma)

O que rola?	Quando?	Quem participa?
Inscrições abertas	23/02 a 30/04	Empresas que buscam o troféu
Classificação	Maio	Análise do time RA para classificar as melhores empresas inscritas e definir suas categorias

Superlive das Indicadas	Início de Junho	Hora de todo mundo saber quem são as indicadas da 16ª edição!
Premiações Especiais: Envio de vídeos/cases	01/09 a 30/10	Indicadas que queiram concorrer às premiações especiais (CEO RA1000, Experiência do Cliente e Campanha Vencedora)
Votação popular	02/09 a 05/11	Consumidores (sua voz decide!)
A grande noite	Dezembro	O anúncio das grandes campeãs do Prêmio RA 2026

PARA O CONSUMIDOR (Sua opinião tem poder!)

Sobre a Votação

Por que eu deveria votar?

Votar é o seu jeito de melhorar o nível do atendimento no Brasil e mostrar para o mercado quem merece confiança. Quando você reconhece uma empresa que te atendeu bem, você ajuda outros consumidores a fazerem escolhas mais confiáveis e incentiva as outras empresas a melhorarem seus serviços. Todo mundo sai ganhando!

Quem pode votar?

Qualquer pessoa maior de 18 anos com cadastro no Reclame AQUI. Se não tem conta ainda, é só **criar** (é rápido e grátis!).

E como eu participo da votação? (Votação aberta de 02/09 a 05/11)

Votar no Prêmio Reclame AQUI é rápido, seguro e vamos te mostrar o passo a passo. Olha só:

1. Acesse o site oficial

Entre em <https://www.reclameaqui.com.br/premio/>. Este é o único lugar onde sua voz vira transformação.

2. Faça seu login

Clique no botão de login e use seu e-mail e senha cadastrados no **Reclame AQUI**.

- *Não tem conta?* Crie uma na hora, é rapidinho!
- *Esqueceu a senha?* Nosso time te ajuda a recuperar em segundos.

3. Explore as categorias 🔍

Navegue pelas diversas categorias do mercado. Se você recebeu um **link direto** de uma empresa que gosta, você já vai cair na categoria certa. Se não, é só escolher por onde quer começar.

4. Escolha quem resolve 🏆

Dentro de cada categoria, você verá as Empresas Indicadas. Clique na empresa que você quer votar e conclua o seu voto.

- *Dica:* Se não conhecer ninguém daquela categoria, não tem problema! É só clicar em **"Pular"** e ir para a próxima categoria.

Pronto! Você acabou de ajudar a melhorar o atendimento no Brasil.

Posso mudar meu voto?

Não. Voto dado é voto que fica, então, uma vez confirmado, o voto é definitivo. Por isso, escolha com carinho antes de confirmar.

Posso votar em mais de uma empresa na mesma categoria?

Não. Cada CPF dá direito a apenas **um voto por categoria**. Escolha aquela empresa que realmente resolveu seu B.O.!

Posso votar em todas as categorias? Preciso votar em tudo?

Você pode votar em todas as categorias. Se não conhecer uma empresa ou não saber em quem votar, é só usar o botão **"Pular"** e voltar mais tarde. O sistema salva seu progresso para você continuar depois.

O que são os links diretos que as empresas mandam?

Muitas empresas criam campanhas de votação com links que levam direto para a categoria e empresa delas. Isso é apenas um atalho para facilitar sua vida! Ao clicar, você vai direto para a página de votação, mas o processo de login e segurança continua o mesmo.

🤖 Inscrita, Classificada ou Indicada: Qual a diferença?

Para garantir que o troféu vá para **as melhores empresas que resolvem**, o Prêmio funciona como um funil de excelência. Entenda cada etapa:

1. **Empresa Inscrita:** É o primeiro passo. A empresa preenche os dados e demonstra interesse em participar. Mas atenção: estar inscrita ainda não significa que ela está na disputa pelo voto.
2. **Empresa Classificada (Elegibilidade):** Após a inscrição, o Reclame AQUI checa a "ficha" da empresa. Se ela tem reputação **Bom, Ótimo ou RA1000**, ela está **Classificada**. Isso significa que ela passou no teste básico de qualidade e compromisso com o consumidor.
3. **Empresa Indicada (O Top 15):** Aqui é onde o jogo fica sério! Como temos muitas empresas excelentes, limitamos a disputa a no máximo **15 empresas por categoria**.
 - **Como funciona o corte?** Exemplo: Se uma categoria tiver 40 empresas "Classificadas", apenas as **15 com as melhores reputações e índices técnicos** avançam.
 - **Resultado:** Somente as **Empresas Indicadas** aparecem no site do Prêmio para receber o seu voto.

Resumo da ópera: Ser *Classificada* prova que a empresa é boa. Ser *Indicada* prova que ela está entre a elite do atendimento no Brasil naquele ano.

Como funciona a matemática do meu voto (10, 5 ou 1 ponto)?

Em 2026, valorizamos a sua relação real com as marcas. O sistema calcula assim (com base no histórico desde 01/01/2024):

- **10 PONTOS:** Se você já reclamou dessa empresa no site. Seu voto de confiança vale muito!
- **5 PONTOS:** Se você nunca reclamou dela, mas já reclamou de uma **concorrente** do mesmo setor.
- **1 PONTO:** Se você não tem histórico de reclamação nessa categoria.

Empresa me oferecendo brinde pelo voto. Isso tá liberado ?

De jeito nenhum. O voto deve ser livre e espontâneo. Se virmos empresa prometendo cupom, sorteio ou qualquer vantagem em troca de voto, ela pode ser desclassificada. Caso você encontre alguma marca tentando "comprar" votos com promessas de vantagens, denuncie para nós através do e-mail premio@reclameaqui.com.br. Nossa auditoria vai investigar essas práticas com rigor.

E eu, ganho algum brinde ou prêmio por votar?

O Reclame AQUI não oferece prêmios físicos por votos. Mas, o **seu ganho é coletivo:**

ao votar, você valoriza quem te respeita e quem resolve os problemas dos consumidores e ajuda a melhorar o atendimento das empresas para todos.



PARA AS EMPRESAS (A jornada para a indicação)

O que minha empresa precisa para entrar na disputa?

Todas as empresas podem se inscrever no Prêmio Reclame AQUI 2026. Mas, para ser indicada, não basta querer; tem que ter **reputação**. Os critérios para a fase de classificação (e posteriormente, indicação) são:

1. Ter selo **Bom, Ótimo ou RA1000** na data da "Fotografia da Reputação" (04/05/2026).
2. Estar cadastrada no Reclame AQUI desde antes de 2026.
3. Não possuir histórico de reputação "Suspensa" ou "Em Análise" a partir de 01/01/2026.
4. Manter a reputação brilhando: se cair para **Ruim** ou **Não Recomendada** durante o processo, a desclassificação é automática.

Como a minha empresa é categorizada?

No ato da inscrição, você sugere uma categoria. Porém, o time do Reclame AQUI faz a análise final. Podemos dividir categorias por porte (Convencional, Grandes Operações e Mega Operações) para garantir que a disputa seja justa entre empresas com volumes parecidos de acessos dentro do Reclame AQUI.

Minha empresa pode concorrer sozinha?

Pode, se não houver concorrentes elegíveis no seu setor. Mas para levar o troféu, você precisará atingir, no mínimo, **70% da média de votos** da sua categoria na edição passada. Lembrando que cada marca poderá disputar em apenas 1 (uma) categoria.

Minha empresa não foi indicada. Posso recorrer?

Se você acredita que houve um erro na análise dos requisitos, pode responder ao e-mail de não indicação solicitando uma revisão. Mas atenção: as regras de reputação são automáticas e rigorosas, então as chances de reversão são pequenas se os critérios técnicos não forem atingidos.

Minha empresa foi classificada, mas não apareceu como indicada. Por quê?

Provavelmente a sua categoria foi muito concorrida! Se houvesse mais de 15 empresas aptas, o corte foi feito pelos melhores índices técnicos (Reputação > Avaliação do Reclame AQUI > Índice de Solução > Voltaria a Fazer Negócio). Isso mostra que, para estar no Prêmio, não basta ser bom, tem que buscar o topo o tempo todo!

Fui indicada, mas minha reputação caiu para Regular. E agora?

Calma, é possível reverter essa situação! Se a sua reputação cair para "Regular" ou "Sem Índice" durante a Fase de Indicação, a empresa terá que recuperá-la para, no mínimo, "Bom" até a 2ª Fotografia da Reputação (01/09/2026, entre 10h00 e 12h00). Caso contrário, a empresa será desclassificada antes da votação.

O que acontece se a reputação da minha empresa cair durante a votação do Prêmio?

- **Caso a avaliação caia para "Regular":** A empresa permanece indicada, mas não poderá ser campeã, a menos que recupere o índice para "Bom" (ou superior) até 06/11/2026.
- **Se cair para Ruim ou Não Recomendada:** Lembre-se que um dos pilares mais valiosos da premiação é ter um atendimento com excelência durante todo o ano! Por isso, a auditoria do Reclame AQUI avaliará e ocorrerá a desclassificação da empresa.

O que é proibido nas campanhas de marketing?

Ética acima de tudo! É proibido: solicitar prints de voto, oferecer prêmios por votos, criar cadastros falsos ou contra a vontade do cliente para votar, quaisquer ações que visem manipular a reputação no Reclame AQUI ou outras formas ilícitas para conseguir votos.



PREMIAÇÕES ESPECIAIS

O que são os Prêmios Especiais (CEO RA1000, Experiência do Cliente, Campanha Vencedora)?

Os prêmios especiais valorizam e reconhecem quem faz a diferença em todos os níveis! As Empresas Indicadas que querem disputar essas categorias devem enviar seus vídeos e materiais entre 01/09 e 30/10:

- **CEO RA1000:** Para o líder que respira a cultura de atendimento (envio de vídeo).

- **Prêmio Experiência do Cliente:** O melhor case real de solução (vídeo com atendente + consumidor).
- **[NOVIDADE] Campanha Vencedora:** A estratégia de comunicação mais criativa e efetiva para engajar votos.

Como são escolhidos o melhor "Profissional de Atendimento" e o "Destaque Contact Center"?

O reconhecimento é para quem está na linha de frente! Os vencedores são definidos com base na análise de dados técnicos de desempenho na plataforma HugMe e dos índices das operações de BPO. Este prêmio é concedido àqueles que resolvem os problemas no dia a dia.

Assim como nas categorias "**Supercampeã**", "**Empresa que mais Evoluiu**" e "**Empresa Campeã de Atendimento**", não é necessário inscrição. Os vencedores são definidos exclusivamente a partir dos dados do Reclame AQUI.

PARA COLABORADORES

Trabalho em uma Empresa Indicada, posso votar?

Com certeza! Você é quem constrói essa reputação todo dia. Pode votar (1x por categoria no seu CPF) e engajar amigos e família. Só lembre: a empresa nunca pode te obrigar a votar ou pedir prova do seu voto. O engajamento deve partir de você!

TRANSPARÊNCIA E AUDITORIA

Como vocês sabem se não tem robô votando?

O Reclame AQUI tem tecnologia de ponta e uma auditoria independente. A gente analisa cada clique. Comportamentos suspeitos ou votos de "robôs" são anulados na hora para garantir que o troféu vá para quem realmente conquistou o público.

Empatou? E agora?

O desempate segue a ordem técnica dos dados da reputação:

1º Maior Índice de Solução

2º Maior Índice de "Voltaria a Fazer Negócio"

3º Maior Nota Média do Consumidor.



A GRANDE NOITE: EVENTO E LOGÍSTICA

Quem pode ir na festa de premiação em dezembro?

A festa é um evento exclusivo para as Empresas Indicadas e seus convidados. É uma noite de gala para celebrar o esforço dos times de atendimento. A venda de ingressos é anunciada com antecedência.

Minha empresa venceu, mas não pudemos ir à festa. Perdemos o prêmio?

De jeito nenhum! A vitória é garantida pelo voto. Se não puderem comparecer, o troféu fica disponível para retirada na sede do Reclame AQUI em São Paulo ou pode ser enviado via transportadora (com custos de frete por conta da empresa premiada). Se a sua empresa possui um Gerente de Conta (CSM) no Reclame AQUI, você deve solicitar o troféu diretamente com ele. Isso agiliza o processo e evita filas no chat de suporte geral. Se você não possui CSM, as instruções de logística serão enviadas para o e-mail cadastrado na inscrição.

Onde vejo o resultado final?

O segredo é guardado a sete chaves! Os vencedores são revelados apenas na noite do evento. No dia seguinte, a lista completa é publicada no site oficial do Prêmio RA para todo o Brasil.



Ficou com alguma dúvida?

Pode dar uma lida no **regulamento completo** <https://storage.googleapis.com/premio-files/2026/regulamento.pdf>. Lá tem todas as regras e orientações por COMPLETO! Se o nó na cabeça continuar, mande um e-mail para o nosso time: premio@reclameaqui.com.br.