



## **Regulamento para Inscrições e Seleção no Prêmio Reclame AQUI – As Melhores Empresas para o Consumidor 2020**

**Do Prêmio Reclame AQUI - As Melhores Empresas para o Consumidor**

### **Finalidades**

**Artigo 1º.:** O Prêmio foi criado para identificar, premiar e disseminar práticas bem sucedidas para as Empresas que respeitam o consumidor.

### **Inscrição**

**Artigo 2º.:** As inscrições poderão ser realizadas no período de 03 de Março de 2020 a partir das 12:00 à 30 de Abril de 2020 às 23:59, através do endereço eletrônico [premio.reclameaqui.com.br/inscricao](http://premio.reclameaqui.com.br/inscricao).

### **Pré-requisitos**

**Artigo 3º:** Para se inscrever no processo seletivo do Prêmio Reclame AQUI, as Empresas devem ter os seguintes pré-requisitos:

a) Cadastro no site Reclame AQUI – [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br), com data igual ou anterior a 30/04/2019.

b) Embora possa se inscrever, para seguir para a próxima etapa, a empresa precisará de forma obrigatória estar classificados com a Reputação Bom, Ótimo ou RA1000, na aba de 12 meses em 01 de Maio de 2020 no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br).

c) Não possuir histórico de reputação “Em Análise” no Reclame AQUI no Período de Avaliação do Prêmio (1 de maio de 2019 a 30 de abril de 2020)

### **Processo de Seleção e Fator Multiplicador**

**Artigo 4º:** Após a verificação do atendimento aos pré-requisitos definidos no artigo 3º, se dará o início do **Processo de Seleção**, conforme as regras abaixo:

**Parágrafo Primeiro** – Embora possuam os pré-requisitos para participar do Prêmio Reclame AQUI 2020, somente seguirão para a próxima etapa as Empresas que se enquadrarem nas Categorias existentes, que serão definidas e divulgadas no site [premio.reclameaqui.com.br](http://premio.reclameaqui.com.br) após o **Processo de Seleção**.

**Parágrafo Segundo** – No momento da Inscrição, a Empresa poderá sugerir ao Reclame AQUI uma categoria que melhor represente seu setor de atuação no mercado. Essa “categoria sugerida” pela Empresa no momento da Inscrição, não será necessariamente a categoria na qual a empresa irá concorrer no Prêmio, assim como não será necessariamente uma das Categorias existentes. A “categoria sugerida” será utilizada única e somente como uma

sugestão para a então categorização das empresas, a se realizar durante o **Processo de Seleção**, conforme “item b” do artigo 5º do presente regulamento.

**Parágrafo Terceiro** – A categorização das empresas no Prêmio Reclame AQUI 2020 não se baseia nas categorias já existente no site Reclame AQUI, ou categorias existentes em edições anteriores, sendo criadas exclusivamente para o Prêmio de 2020.

**Artigo 5º.:** Avaliação do Reclame AQUI e aplicação dos critérios de seleção:

a) As Empresas deverão manter no mínimo 9 (nove) meses de reputação Bom, Ótimo ou RA1000, na aba 12 meses, durante o Período de Avaliação do Prêmio que será apurado de 01 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020, sendo que, no mês de fechamento deste Período de Avaliação do Prêmio (maio/2020) é obrigatório que a empresa tenha reputação **Bom, Ótimo ou RA1000 (aba 12 meses)**;

O período calculado em cada mês na aba de 12 meses será conforme o calendário que se segue:

2019			
Maio	Junho	Julho	Agosto
01/05/2018 30/04/2019	01/06/2018 31/05/2019	01/07/2018 30/06/2019	01/08/2018 31/07/2019
Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
01/09/2018 31/08/2019	01/10/2018 30/09/2019	01/11/2018 30/10/2019	01/12/2018 30/11/2019
2020			
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
01/01/2019 31/12/2020	01/02/2019 31/01/2020	01/03/2019 29/02/2020	01/04/2019 31/03/2020

b) As Empresas que alcançarem as condições descritas no “item a” acima, serão divididas nas Categorias existentes, que serão definidas e divulgadas no site [premio.reclameaqui.com.br](http://premio.reclameaqui.com.br) após o **Processo de Seleção**, e submetidas aos critérios do regulamento do Prêmio. Aquelas

que atingirem todos os requisitos necessários seguirão como **INDICADAS** para a próxima fase do Prêmio, a **Votação Popular**;

c) Seguem automaticamente para a fase de **Votação Popular** como **INDICADAS**, as Empresas que, além de estarem categorizadas em uma das Categorias existentes, têm a reputação RA1000 em todos os meses do Período de Avaliação do Prêmio (1 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020, na aba 12 meses);

d) Todas as Empresas que forem **INDICADAS** ao Prêmio Reclame AQUI 2020 receberão um **fator multiplicador** da **TABELA DE PESO**, que leva em consideração a reputação das Empresas, obtida no Período de Avaliação do Prêmio (1 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020, na aba 12 meses);

e) Para que seja obtido o **fator multiplicador** de cada Empresa, a reputação alcançada em cada mês do Período de Avaliação do Prêmio (1 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020, na aba 12 meses) recebem um valor individual, chamado de “ponto de reputação”, conforme abaixo:

I) Cada reputação RA1000 alcançada vale 1 “ponto de reputação”;

II) Cada reputação Ótimo alcançada vale 0,7 “ponto de reputação”;

III) Cada reputação Bom alcançada vale 0,5 “ponto de reputação”.

f) Os “pontos de reputação” são multiplicados pela quantidade de vezes que aquela reputação foi alcançada no Período de Avaliação do Prêmio (1 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020, na aba 12 meses), e a somatória desses pontos define o “total de pontos de reputação” de cada Empresa, sendo que esse valor, na **TABELA DE PESO**, corresponde a uma faixa de valores que, por sua vez, determina o **fator multiplicador** correspondente.

Veja a **TABELA DE PESO** abaixo:

<b>Total de Pontos de Reputação</b>	<b>Fator Multiplicador</b>
11,4 até 12	2.0
8,0 até 11,3	1.5
0,4 até 7,9	1.0

I) **Fator multiplicador 2.0** – Empresas com 11,4 a 12 “pontos de reputação” terão fator multiplicador “2.0”, sendo que, todos os pontos contabilizados para a Empresa na “Votação Popular” serão multiplicados por “2.0”, gerando sua “PONTUAÇÃO FINAL”;

II) **Fator multiplicador 1.5** – Empresas com 8 a 11,3 “pontos de reputação” terão fator multiplicador “1.5”, sendo que, todos os pontos contabilizados para a Empresa na “Votação Popular” serão multiplicados por “1.5”, gerando sua “PONTUAÇÃO FINAL”;

III) **Fator multiplicador 1.0** – Empresas com 4 a 7,9 “pontos de reputação” terão fator multiplicador “1.0”, sendo que, todos os pontos contabilizados para a Empresa na “Votação Popular” serão multiplicados por “1.0”, gerando sua “PONTUAÇÃO FINAL”.

g) O Reclame AQUI irá monitorar as Empresas **INDICADAS** até a data das premiações (a definir). Durante este período de monitoramento, as Empresas **INDICADAS** não poderão apresentar no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) nenhuma queda para as reputações “Ruim” ou “Não Recomendada” (aba de 6 e 12 meses), como também não poderão ter sua reputação qualificada como “em análise”, ocasionando a eliminação decorrente desta redução de reputação.

h) Durante todo o processo do Prêmio Reclame AQUI 2020, as empresas **INDICADAS** não poderão ter alterações de seu nome registrado no Reclame AQUI, bem como não poderão fazer unificações ou desmembramentos de marcas no Reclame AQUI para não comprometer os períodos e dados coletados.

## **Etapas de Classificação**

**1ª Etapa** – Dentro de cada uma das Categorias existentes, que serão definidas e divulgadas no site [premio.reclameaqui.com.br](http://premio.reclameaqui.com.br) após o **Processo de Seleção**, será calculada a “Média do total de reclamações avaliadas\* da categoria”, levando em consideração o número total de reclamações avaliadas\* da categoria e a quantidade de Empresas **INDICADAS**;

\***Reclamações Avaliadas** significa o número de reclamações avaliadas por consumidores/usuários cadastrados no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) em suas reclamações publicadas .

**2ª Etapa** – Também será calculada, para cada uma das Categorias existentes, a Nota de Corte\*, que é a igual a 30% (trinta por cento) da Média do Número de Avaliações;

**3ª Etapa** – Para concorrer em uma Categoria existente, as quais serão definidas e divulgadas no site [premio.reclameaqui.com.br](http://premio.reclameaqui.com.br) após o **Processo de Seleção**, a **Empresa deverá ter um número de avaliações igual ou superior à Nota de Corte da categoria**.

- A exceção ocorre quando a Empresa tem a reputação RA1000 durante todo o Período de Avaliação do Prêmio (1 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020, na aba 12 meses), como já observado no item “c” do artigo 5º deste regulamento.
- As duas Empresas com maior quantidade de reclamações avaliadas em cada categoria estão automaticamente classificadas como **INDICADAS**.

**4ª Etapa** – Concorrerão, no máximo, 10 Empresas em cada Categoria existente, que serão definidas e divulgadas no site [premio.reclameaqui.com.br](http://premio.reclameaqui.com.br) após o **Processo de Seleção**.

**5ª Etapa** – Uma categoria deixará de figurar na lista de Categoria Existente caso seja composta exclusivamente por empresas **INDICADAS** pertencentes a um mesmo grupo empresarial. Porém, se houver alguma empresa desclassificada por nota de corte na mesma categoria, a com maior número de avaliações irá compor a lista de **INDICADAS** para que a categoria possa prosseguir, mesmo que não possua o número de avaliações suficientes.

**6ª Etapa** – Caso mais de 10 (dez) Empresas alcancem a 4ª Etapa, as Empresas selecionadas serão aquelas que apresentarem melhor reputação na aba de 12 meses no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br), verificada na data de 01/05/2020;

**7ª Etapa** – Os outros critérios para desempate são, sucessivamente, “Nota de Avaliação do Reclame AQUI” (AR) e “Índice de Solução” no Reclame AQUI, todos eles considerando o período válido para o Prêmio Reclame AQUI 2020 (1 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020, na aba 12 meses).

## Nota de Corte e Fator de Distorção

**Artigo 6º:** É necessário a utilização do “fator de distorção” em razão de algumas Empresas possuírem a maior parte do número de Reclamações Avaliadas em sua respectiva categoria, e isso distorce o cálculo da Nota de Corte. Para evitar essa situação, foi criado o **Fator de Distorção**, que é calculado da seguinte forma:

a) Para efeitos de cálculo, em cada categoria sempre será somado o total de Reclamações Avaliadas das duas Empresas com maior número de Reclamações Avaliadas;

b) Se o valor dessa soma representar, no mínimo, 70% (setenta por cento) do número de Reclamações Avaliadas da categoria, a distorção é confirmada. A partir dessa confirmação, a Nota de Corte da categoria em questão é recalculada.

c) Se a soma das avaliações das duas Empresas representar:

I) 70% a 79% das Reclamações Avaliadas da categoria – a Nota de Corte sofre redução de 20%;

II) 80% a 89% das Reclamações Avaliadas da categoria – a Nota de Corte sofre redução de 30%;

III) 90% a 99% das Reclamações Avaliadas da categoria – a Nota de Corte sofre redução de 50%;

- As Empresas que estão descritas no “item C” do artigo 5º, não estão sujeitas à Nota de Corte, porém, se mais de 10 Empresas estiverem nesta condição em uma mesma categoria, serão aplicados os critérios de desempate da 6ª Etapa.
- **Empresas que concorrem sozinhas em suas respectivas Categorias deverão obter, no mínimo, 70% (setenta por cento) da média de votos de todas as Categorias para receberem o título de CAMPEÃS.**

## Votação

**Artigo 7º.:** A partir da data prevista 01/07/2020, as Empresas **INDICADAS** serão submetidas à fase de votação popular no site [premio.reclameaqui.com.br](http://premio.reclameaqui.com.br), que definirá quais serão as CAMPEÃS de cada Categoria.

**Parágrafo Primeiro** – Para a fase de votação, cada voto contabilizará PONTOS para as Empresas, seguindo os critérios abaixo:

a) Se o usuário/consumidor votou em uma Empresa da qual ele já reclamou no Reclame AQUI, o voto vale 10 pontos;

b) Se o usuário/consumidor votou em uma Empresa e já tem alguma reclamação no Reclame AQUI para outra Empresa que concorre na mesma Categoria do Prêmio, o voto vale 5 pontos,

c) Se o usuário/consumidor votou em uma Empresa da qual nunca reclamou no Reclame AQUI, e também nunca reclamou de outra Empresa que concorre na mesma Categoria do Prêmio, o voto vale 1 ponto.

**Parágrafo Segundo** – Para a contabilização dos pontos descritos acima, serão consideradas as reclamações postadas no Reclame AQUI -[www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br)- dentro do período de 1 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020.

**Parágrafo Terceiro** – Apenas os usuários/consumidores que estejam cadastrados no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) poderão participar da votação, sendo que cada usuário/consumidor poderá votar em apenas uma Empresa por Categoria.



## Regras para Desclassificação

**Artigo 8º.:** As Empresas **INDICADAS** serão desclassificadas se:

- a) Utilizarem métodos e formas ilícitas para computar seus respectivos votos;
- b) Criarem, mantiverem ou desenvolverem *softwares* que busquem, de alguma forma, computar votos para a Empresa;
- c) Criarem cadastros falsos no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) para votar;
- d) Oferecerem prêmios, descontos, sorteios ou benefícios de qualquer natureza, para os usuários/consumidores, parceiros, funcionários e/ou colaboradores, na tentativa de receber e/ou aumentar os seus respectivos votos, ou ainda, induzi-los a melhorar as avaliações ou ações que visem manipular a sua reputação no Reclame AQUI.

**Parágrafo Único** – Para que funcionários/colaboradores das Empresas e parceiros votem, é necessário que estejam devidamente cadastrados como usuários/consumidores no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br).

## Premiação

**Artigo 9º.:** As empresas **INDICADAS** ao Prêmio Reclame AQUI 2020, que foram submetidas, avaliadas e aprovadas conforme os critérios de indicação deste regulamento, serão homenageadas por sua participação como **INDICADA**.

**Artigo 10º.:** As empresas premiadas como **CAMPEÃS** das suas respectivas Categorias pelo Voto Popular, serão aquelas selecionadas pelo voto direto dos usuários/consumidores e que tenham maior **Pontuação Final\*** em sua Categoria.

**\*Pontuação Final** é o resultado da multiplicação dos pontos contabilizados para a Empresa na Votação Popular pelo **Fator Multiplicador** da **TABELA DE PESO**, correspondente ao seu desempenho no Período de Avaliação do Prêmio, de 01 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020, conforme “item D” do artigo 5º - avaliação do Reclame AQUI e aplicação dos critérios de seleção.

**Artigo 11º.:** A Empresa premiada como **SUPER CAMPEÃ**, será aquela com a maior **Pontuação Final\*** entre as **CAMPEÃS** de todas as categorias. **Empresas INDICADAS que concorrem sozinhas em suas respectivas categorias não estão aptas a esta premiação.**

**Artigo 12º.:** A Equipe premiada como **CAMPEÃ DE ATENDIMENTO**, será aquela que os colaboradores do Atendimento e Suporte (equipe interna do Reclame AQUI) escolherão entre as Empresas **INDICADAS**, de acordo com a percepção individual de cada membro, levando-se em consideração o esforço demonstrado por essa Equipe em solucionar os problemas dos usuários/consumidores cadastrados no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br).

**Artigo 13º.:** A Empresa premiada como a **EMPRESA QUE MAIS EVOLUIU**, será aquela que, dentre as Empresas **INDICADAS** para a fase de votação popular, apresentar maior evolução nos **Níveis de Reputação\*** do site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) durante o Período de Avaliação do Prêmio (01 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020), conforme critérios abaixo:

**a)** Todas as Empresas **INDICADAS** para a fase de votação popular do Prêmio Reclame AQUI 2020 serão submetidas a uma apuração dos **Níveis de Reputação** no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br);

**b)** A apuração consiste em determinar qual empresa, dentre as **INDICADAS** para a fase de votação popular, mais evoluiu nos **Níveis de Reputação\*** do site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) durante o período considerado para o Prêmio (01 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020);

**c)** Caso mais de uma Empresa apresente a mesma evolução nos **Níveis de Reputação\***, os critérios para desempate serão, sucessivamente, “Nota de Avaliação do Reclame AQUI (AR)” e “Índice de Solução” no Reclame AQUI, ambos considerando o período válido para o Prêmio Reclame AQUI 2020 (01 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020).

**\*Níveis de Reputação** são as reputações que uma empresa pode apresentar no site Reclame AQUI, sendo elas: Não Recomendada, Ruim, Regular, Bom, Ótimo e RA1000.

**Artigo 14º.:** Será premiado como **CEO RA1000**, o CEO mais engajado ao atendimento de sua Empresa. Para participar nessa premiação a Empresa deverá publicar oficialmente um vídeo que represente o engajamento de seu CEO com o atendimento. Estão aptos a participar dessa premiação os CEOs das Empresas que foram **INDICADAS** para a fase de votação popular do Prêmio Reclame AQUI 2020.

**Etapas e regras da premiação CEO RA1000:**

a) As Empresas, dentre as **INDICADAS** para a fase de votação popular do Prêmio Reclame AQUI 2020, das quais o CEO deseja participar desta premiação, deverão publicar oficialmente em seu site e/ou redes sociais, um vídeo que represente e demonstre o engajamento de seu CEO com o atendimento ao consumidor;

b) O vídeo deverá ter um limite máximo de um minuto e meio (1m 30s), e a data limite para a publicação será 30/09/2020. Uma vez publicado, a empresa deverá fazer a inscrição através da área da empresa do Prêmio (premio.reclameaqui.com.br)

c) Todos os vídeos submetidos serão avaliados por uma **banca avaliadora**, que será formada por representantes do Reclame AQUI e outros profissionais convidados do mercado, excluindo-se os representantes de qualquer uma das Empresas **INDICADAS** para a fase de votação popular do Prêmio Reclame AQUI 2020.

**Artigo 15º.:** A premiação como **DESTAQUE CONTACT CENTER** visa reconhecer o Contact Center que mais se destacar no atendimento de operação Reclame AQUI conforme critérios abaixo:

**Etapas e regras da premiação DESTAQUE CONTACT CENTER:**

a) No momento de inscrição para o Prêmio Reclame AQUI 2020, as Empresas deverão informar se seu atendimento no Reclame AQUI é realizado por um Contact Center e qual seu nome.

**b)** As Empresas que informarem que seu atendimento é realizado por um Contact Center no momento da inscrição, automaticamente autorizam a divulgação dessas informações no Prêmio Reclame AQUI 2020.

**c)** Para estabelecer os participantes dessa premiação especial, serão utilizados como base os dados obtidos exclusivamente no ato da inscrição de cada Empresa no Prêmio, não sendo permitido incluir, complementar ou alterar as informações sobre a existência de um atendimento feito por um Contact Center após o ato de inscrição.

**d)** Após a fase de votação popular, serão contabilizadas quantas Empresas Campeãs possuem atendimento realizado por um Contact Center.

**e)** Realizaremos um cálculo para definição de Média de Reputação\* entre as Empresas CAMPEÃS de cada categoria que informaram ter seu atendimento realizado por um Contact Center, como descrito no "Item D".

**f)** O Contact Center vencedor será aquele obtiver a maior "Nota de Avaliação do Reclame AQUI" (AR) na Média de Reputação\*

Em caso de empate, será analisado o maior "Índice de Solução", considerando o período válido para o Prêmio Reclame AQUI 2020 (1 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020).

**g)** A divulgação do Destaque Contact Center será realizada no Evento de Premiação conforme Artigo 16.

**\* Média de Reputação:** Resultado da soma dos valores de reputação no Reclame AQUI - reclameaqui.com.br - das empresas CAMPEÃS dividido pela quantidade de participantes de acordo com o "Item D"

**Artigo 16°:** O **Profissional de Atendimento** será entregue para os três funcionários que respondem através da ferramenta HugMe e obtiveram as melhores avaliações dentro do Período de Avaliação do Prêmio (1 de Maio de 2019 a 30 de Abril de 2020)

**Etapas e regras da premiação Profissional de Atendimento:**

**a)** Todas as empresas com contrato ativo de HugMe participarão automaticamente da fase de seleção, onde todos os funcionários serão automaticamente inscritos e avaliados seu desempenho entre o Período de Avaliação do Prêmio

**b)** Caso o funcionário tenha um registro no HugMe posterior a data inicial do Período de Avaliação do Prêmio (01/05/2019), não será possível a permanência de sua inscrição no Prêmio Atendimento HugMe.

**c)** Para ser um finalista, o funcionário necessita ter no mínimo 50 reclamações avaliadas por consumidores em seu perfil no Período de Avaliação do Prêmio.

**d)** O processo de indicação será considerado os valores de *Avaliação Reclame AQUI (AR)* no Período de Avaliação do Prêmio, sendo os Vencedores os três que tiverem o maior valor na *Avaliação Reclame AQUI (AR)* em cada Ranking por Avaliação.

**e)** Os profissionais serão separados por Ranking de acordo com o número de avaliações considerando o total de avaliações que receberam no Período de Avaliação do Prêmio sendo:

Ranking 1 - Mais de 1000 avaliações

Ranking 2 - De 500 até 1000 avaliações

Ranking 3 - Até 500 avaliações

**f)** Caso ocorra de mais de um funcionário ter exatamente o mesmo valor de AR, os critérios de desempate serão sucessivamente o "Índice de Solução", "Nota do Consumidor" e "Índice de Voltaria a Fazer Negócio". Todos eles considerando o "Período de Avaliação do Prêmio".

**g)** A empresa que tiver um funcionário Vencedor será contactada pelo Comitê do Prêmio, para que seja autorizada a participação de seu funcionário para a premiação, podendo inclusive recusar a participação ao seu livre critério, assim como o funcionário também poderá optar pela desistência.

h) Caso exista essa desistência pela empresa ou pelo funcionário, automaticamente será selecionado o próximo candidato conforme o valor de Avaliação Reclame AQUI (AR).

i) Cada Vencedor terá o direito a 01 Convite de Cortesia para o Evento de Premiação.

j) No Evento de Premiação, os Vencedores subirão ao Palco Principal, onde receberão o Troféu e será apresentado seus Nomes e as Empresas que representam.

**Artigo 17°:** O **Prêmio Experiência do Cliente** será entregue para os três profissionais de atendimento que encaminharam os melhores Cases conforme a avaliação da Banca Avaliadora.

#### **Etapas e regras da premiação Prêmio Experiência do Cliente:**

a)As Empresas, dentre as **INDICADAS** para a fase de votação popular do Prêmio Reclame AQUI 2020, deverão publicar oficialmente em seu site e/ou redes sociais, um vídeo que demonstra um Case de um profissional de atendimento.

b)O vídeo deverá ter um limite máximo de um minuto e meio (1m 30s), e a data limite para a publicação será 30/09/2020. Uma vez publicado, a empresa deverá fazer a inscrição através da área da empresa do Prêmio (premio.reclameaqui.com.br) informando os dados do profissional de atendimento.

c)Todos os vídeos submetidos serão avaliados por uma **banca avaliadora**, que será formada por representantes do Reclame AQUI.

#### **Sobre o Resultado:**

**Artigo 17º.:** A divulgação das empresas campeãs, bem como a sua colocação na categoria que estiver concorrendo, será realizada única e exclusivamente no Evento de Premiação (data a definir)

Após a divulgação na festa de premiação, o resultado será publicado no site [premio.reclameaqui.com.br](http://premio.reclameaqui.com.br)

## Do uso do Material de Divulgação

**Artigo 18º.:** O Reclame AQUI disponibilizará às Empresas **INDICADAS**, por meio do site [premio.reclameaqui.com.br](http://premio.reclameaqui.com.br), o material oficial para divulgação do Prêmio Reclame AQUI 2020.

**Artigo 19º.:** Este material poderá ser utilizado pelas Empresas em suas campanhas sobre o Prêmio Reclame AQUI 2020, porém, **fica terminantemente proibida, qualquer alteração na identidade visual do material.**

**Artigo 20º.:** Alguns dos selos disponibilizados poderão ser utilizados pelas Empresas no site do Reclame AQUI ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br)) de modo a sinalizar aos usuários sua participação no Prêmio Reclame AQUI 2020. Esse tipo de divulgação poderá ser removido, a qualquer momento, caso a Empresa seja desclassificada do Prêmio Reclame AQUI 2020 ou, ainda, caso apresente qualquer irregularidade em suas reclamações ou cadastro no site do Reclame AQUI.

## Evento de Premiação

**Artigo 21º.:** Na data do evento (a definir), as Empresas **INDICADAS** devem participar do evento de premiação, onde serão premiadas as campeãs e homenageadas todas as empresas indicadas, conforme os artigos 10º à 14º, acima descritos. É pertinente a participação no evento:

a) É recomendada a participação de pelo menos um (1) representante da Empresa no evento para o recebimento das devidas premiações;

b) O representante que poderá subir ao palco deverá retirar um *pager* na entrada do evento de premiação, e deverá ficar atento a este durante todo o evento. O *pager* deve ser devolvido à equipe de organização ao final do evento de premiação;

**c)Todas as Empresas INDICADAS terão direito a um (1) convite de Cortesia, para a participação no evento de premiação;**

**d)A inscrição da Cortesia deve ser realizada até a data limite de 23/10/2020, com a devida indicação e confirmação do participante, que poderá ser realizada por meio do acesso à área da empresa no site [premio.reclameaqui.com.br](http://premio.reclameaqui.com.br). **Caso não seja validada até esta data, a Empresa perderá o direito à Cortesia**, fazendo-se necessária a aquisição de um convite na bilheteria do evento para participação.**

**e)A compra de convites adicionais poderá ser realizada no site [premio.reclameaqui.com.br](http://premio.reclameaqui.com.br) a partir da data 18/05/2020. **É importante que a compra de convites adicionais seja realizada junto da validação da Cortesia.** Caso seja feito separadamente, a organização não garantirá lugares na mesma mesa no evento de premiação.**

Todos os itens apresentados neste regulamento foram avaliados pela Comissão Organizadora do Prêmio Reclame AQUI 2020 .

Eventuais dúvidas poderão ser encaminhadas através do e-mail [premio@reclameaqui.com.br](mailto:premio@reclameaqui.com.br).