



## Regulamento para Inscrições e Seleção

### Prêmio Reclame AQUI 2021

#### 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 01/03/2021 a partir das 12:00 à 30/06/2021 às 23:59, através do endereço eletrônico [premio.reclameaqui.com.br/inscricao](http://premio.reclameaqui.com.br/inscricao).

Caso a inscrição não seja realizada até a data limite com o preenchimento de todos os dados, não haverá exceções para que uma empresa possa ser inscrita.

**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 Dezembro/2020

b) Embora possa se inscrever, para seguir para a próxima etapa, a empresa precisará de forma obrigatória estar com a Reputação Bom, Ótimo ou RA1000, na aba de 6 meses no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br).

c) Não possuir histórico de reputação “Em Análise” no Reclame AQUI posterior a Julho/2020.

d) Durante todo o processo do Prêmio Reclame AQUI 2021, 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.

### **Processo de Seleção I - Categorização**

**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:

a) Embora possuam os pré-requisitos para participar do Prêmio Reclame AQUI 2021, **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**.

b) 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.**

c) A categorização das empresas no Prêmio Reclame AQUI 2021 não se baseia nas categorias já existentes no site Reclame AQUI, ou categorias existentes em edições anteriores, sendo criadas exclusivamente para o Prêmio de 2021.

d) Para essa edição, não haverá limitação de empresas em cada Categoria existente, que serão definidas e divulgadas no site premio.reclameaqui.com.br após o Processo de Seleção.

e) 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.

f) Poderá ocorrer de uma empresa concorrer sozinha em uma categoria existente, levando em questão a representatividade no mercado e quantidade de reclamações e avaliações no site Reclame AQUI (reclameaqui.com.br).

g) **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.**

h) O Prêmio Reclame AQUI 2021 categoriza as empresas levando em consideração a proximidade do segmento, devido a limitação de quantidade de categorias possíveis para que seja realizado o evento de premiação. Poderá ocorrer de uma empresa participar de uma Categoria que não seja exclusiva de seu segmento.

### **Processo de Seleção II - Nota de Corte**

**Artigo 5º** – Dentro de cada uma das Categorias existentes, que serão definidas e divulgadas no site 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**;

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 reclamações avaliadas:

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.**

**\*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.

#### Exemplo de Nota de Corte

Uma categoria com 5 empresas inscritas, possui a soma de 1.396 reclamações avaliadas. Ao dividir este valor pela quantidade de empresas, o resultado será de 279.

A nota de corte será de 30% deste valor, ou seja, sendo necessário que uma empresa tenha um número igual ou superior de 83 reclamações avaliadas para que possa participar desta categoria.

Empresa A: 556 reclamações avaliadas

Empresa B: 64 reclamações avaliadas

Empresa C: 288 reclamações avaliadas

Empresa D: 80 reclamações avaliadas

Empresa E: 408 reclamações avaliadas

Total de Reclamações Avaliadas: 1.396

Média de Reclamações Avaliadas:  $1.396 / 5 = 279$

$30\% = (30 * 279) / 100 = 83,76$

Nota de Corte = 84 reclamações avaliadas

Neste exemplo, somente a Empresa A, Empresa C e Empresa E seguirão como Indicadas nesta categoria.

#### **Observações sobre a Nota de Corte**

- Quando a Empresa tem a reputação RA1000 em sua aba de 6 meses de Julho, no período compreendido Janeiro de 2021 até Junho de 2021, estará isenta da regra de Nota de Corte como previsto no “Item C” do **Artigo 7º**, seguindo como **INDICADA** mesmo que tenha um valor inferior de Reclamações Avaliadas.
- As duas Empresas com maior quantidade de reclamações avaliadas em cada categoria estão automaticamente classificadas como **INDICADAS**.
- Cada categoria terá a sua própria Nota de Corte de acordo com as regras previstas neste regulamento. Não sendo influenciado se outras categorias tiveram uma Nota de Corte superior ou inferior.
- O valor máximo de uma nota de corte de categoria não ultrapassará 100 avaliações dentro do período calculado para o Prêmio. Caso ocorra de alguma categoria ter valor superior, todas as empresas que tenham no mínimo 100 avaliações poderão seguir para as próximas etapas de classificação.
- Por ser dependente da quantidade de empresas inscritas e do número de reclamações avaliadas de cada um, não há como prevermos qual será a nota de corte da categoria antecipadamente.

### **Processo de Seleção III - Fator de Distorção**

**Artigo 6º:** É necessária 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%;

### Exemplo de Nota de Corte com Fator de Distorção

Uma categoria está com 7 empresas inscritas, mas ao observar a Empresa C e Empresa G, é possível notar que possuem a maior quantidade de avaliações, sendo 80% do valor da soma de Reclamações Avaliadas.

Neste caso, aplicamos o Fator de Distorção II, reduzindo a Nota de Corte da categoria em 30%, resultando em uma Nota de Corte de 141 reclamações avaliadas

Empresa A: 98 reclamações avaliadas

Empresa B: 88 reclamações avaliadas

Empresa C: 1563 reclamações avaliadas

Empresa D: 66 reclamações avaliadas

Empresa E: 103 reclamações avaliadas

Empresa F: 303 reclamações avaliadas

Empresa G: 1128 reclamações avaliadas

Total de Reclamações Avaliadas: 3349

Soma da Empresa C e Empresa G: 2691

Confirmação de Distorção:  $(2691/3349) * 100 = 80,3\%$

Média de Reclamações Avaliadas:  $3349 / 7 = 670$

$30\% = (30 * 670) / 100 = 201$

Redução de Nota de Corte por Fator de Distorção II =  $201 - 30\% = 201 - 60 = 141$

Nota de Corte da Categoria = 141 reclamações avaliadas

Neste exemplo, somente as Empresas C, Empresa F e Empresa G seguem como Indicadas nesta categoria.

### **Processo de Seleção IV - Avaliação do Reclame AQUI e Definição de Empresa Indicada**

**Artigo 7º.:** Para que uma empresa possa seguir como **INDICADA** para a votação popular, é necessário, além de fazer parte de uma categoria, também estar apta conforme as regras a seguir:

**a)** As Empresas deverão manter no mínimo 4 (quatro) meses de reputação Bom, Ótimo ou RA1000, na aba de 6 meses, durante o Período de Avaliação do Prêmio que será apurado de Janeiro de 2021 até Junho de 2021, sendo que, no mês de fechamento deste Período de Avaliação do Prêmio (Julho/2021) é obrigatório que a empresa tenha reputação **Bom, Ótimo ou RA1000 (aba 6 meses)**;

O Período de Avaliação do Prêmio será contabilizado pela aba de 6 meses de cada respectivo mês, considerando todas as reclamações entre 01/08/2020 até 30/06/2021 conforme o calendário de referência:

#### **Período de Avaliação do Prêmio 2021**

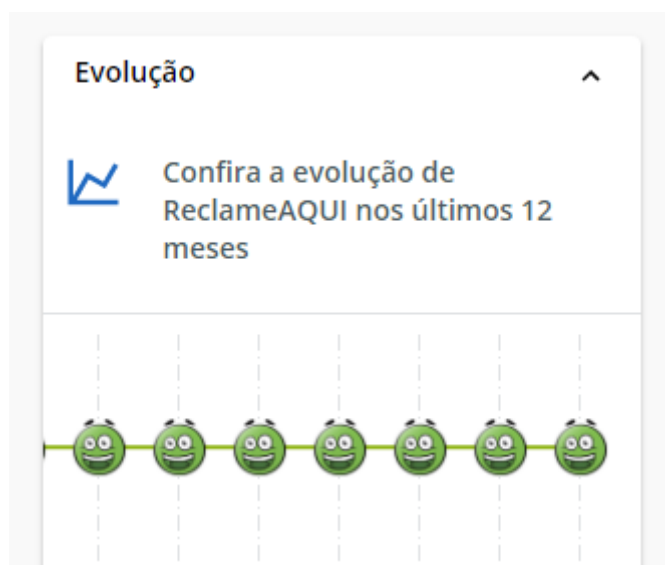
Aba 6 Meses Fevereiro  (Referência Janeiro)	Aba 6 Meses Março  (Referência Fevereiro)	Aba 6 Meses Abril  (Referência Março)	Aba 6 Meses Maio  (Referência Abril)	Aba 6 Meses Junho  (Referência Maio)	Aba 6 Meses Julho  (Referência Junho)
01/08/2020	01/09/2020	01/10/2020	01/11/2020	01/12/2020	01/01/2021
31/01/2021	28/02/2021	31/03/2021	30/04/2021	31/05/2021	30/06/2021

**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 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, tenham a reputação RA1000 na aba de 6 meses respectiva a Julho/2021.

d) A Comissão do Prêmio 2021 realizará o congelamento interno das informações das empresas no dia 01/07/2021 para realizar todos os processos descritos neste regulamento. Garantindo que qualquer alteração de valores de reputação anterior ou posterior a essa data não seja levada em consideração para o Prêmio 2021.

e) As empresas poderão acompanhar suas reputações que serão utilizadas para o Processo de Seleção através do site Reclame AQUI (reclameaqui.com.br) em sua página pública, onde abaixo da reputação é contabilizado o histórico da empresa no campo “Evolução”. Esse acompanhamento poderá ser realizado somente até o dia 01/07/2021. Após essa data, qualquer variação neste gráfico não será considerada para a Comissão Do Prêmio, conforme item D anterior.



### Votação Popular e Pontos de Voto



**Artigo 8º.:** 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 entre 01/09/2021 até 31/10/2021.

**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 01 de Agosto de 2020 até 30 de Junho de 2021, conforme o Período de Avaliação do Prêmio.

**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.

**Parágrafo Quarto** – 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).

### **Fator Multiplicador**

**Artigo 9º:** Todas as Empresas que forem **INDICADAS** ao Prêmio Reclame AQUI 2021 receberão um **fator multiplicador** da **TABELA DE PESO**, que leva em consideração a reputação das Empresas, obtida no Período de Avaliação do Prêmio.

a) Para que seja obtido o **Fator Multiplicador** de cada Empresa, a reputação alcançada em cada mês do Período de Avaliação do Prêmio recebem um valor individual, chamado de “Pontos de Reputação”, conforme abaixo:

I) Cada reputação RA1000 alcançada vale 1,5 “pontos de reputação”;

II) Cada reputação Ótimo alcançada vale 1,0 “pontos de reputação”;

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

b) Os “pontos de reputação” são multiplicados pela quantidade de vezes que aquela reputação foi alcançada no Período de Avaliação do Prêmio, 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>
<b>7,7 até 9,0</b>	<b>2.0</b>
<b>6,5 até 7,6</b>	<b>1.7</b>
<b>4,5 até 6,4</b>	<b>1.5</b>
<b>0 até 4,4</b>	<b>1.0</b>

I) **Fator multiplicador 2.0** – Empresas com 7,7 a 9,0 “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 1.7** – Empresas com 6,5 a 7,6 “pontos de reputação” terão fator multiplicador “1.7”, sendo que, todos os pontos contabilizados para a Empresa na “Votação Popular” serão multiplicados por “1.7”, gerando sua “PONTUAÇÃO FINAL”;

**III) Fator multiplicador 1.5** – Empresas com 4,5 a 6,4 “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”;

**IV) Fator multiplicador 1.0** – Empresas com 0 a 4,4 “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”.

#### Exemplo de Fator Multiplicador

Ao ser considerado os dados mensalmente no formato de aba de 6 meses de uma empresa em 01/07/2021, constatamos que ela está com a reputação de Fevereiro como “Bom”, de Março até Maio como “Ótimo” e que conseguiu se manter com o Selo RA1000 em Junho e Julho. Neste caso, teremos o Fator Multiplicador de **1.7**.

Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho
Bom	Ótimo	Ótimo	Ótimo	RA1000	RA1000

Os Pontos de Reputações serão aplicados conforme o valor de cada uma das reputações alcançadas, sendo neste caso:

**Bom:**  $0,5 \times 1 = 0,5$

**Ótimo:**  $1,0 \times 3 = 3,0$

**RA1000:**  $1,5 \times 2 = 3,0$

Totalizando o valor de 6,5

Conforme a tabela de Fator Multiplicador, o valor de Pontos de Reputações em 6,5 resultará em 1.7 de Fator Multiplicador.

#### Regras para Desclassificação

**Artigo 10º.:** 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.
- e) Tentativa de indução ao consumidor a melhorar as avaliações, desativar reclamações ou ações que visem manipular a sua reputação no Reclame AQUI.
- f) O Comitê do Prêmio irá monitorar as Empresas **INDICADAS** até a data das premiações. 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/ou 12 meses), como também não poderão ter sua reputação qualificada como “em análise”, ocasionando a eliminação decorrente desta redução de reputação.

### **Do uso do Material de Divulgação**

**Artigo 11º.:** 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 2021.

**Artigo 12º.:** Este material poderá ser utilizado pelas Empresas em suas campanhas sobre o Prêmio Reclame AQUI 2021, porém, **fica terminantemente proibida qualquer alteração na identidade visual do material** (Mascote Ervilho, Logo do Prêmio, Nome do Prêmio, Logo do Reclame AQUI, etc). Caso necessite realizar alguma alteração, será necessário encaminhar para a validação do Comitê do Prêmio através do e-mail [premio@reclameaqui.com.br](mailto:premio@reclameaqui.com.br).

**Artigo 13º.:** 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 2021. Esse tipo de divulgação poderá ser removido, a qualquer momento, caso a Empresa seja desclassificada do Prêmio Reclame AQUI 2021 ou, ainda, caso apresente qualquer irregularidade em suas reclamações ou cadastro no site do Reclame AQUI.

## **Premiação**

**Artigo 14º.:** As empresas **INDICADAS** ao Prêmio Reclame AQUI 2021, que foram submetidas, avaliadas e aprovadas conforme os critérios de indicação deste regulamento, serão homenageadas por sua participação como **INDICADA**.

**Artigo 15º.:** 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 e Pontos de Voto descritos no **Artigo 8º**.

## **Empresa Super Campeã**

**Artigo 16º.:** 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.

## **Empresa Campeã de Atendimento**

**Artigo 17º.:** 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).

## **Empresa Que Mais Evoluiu**

**Artigo 18º.:** 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, conforme critérios abaixo:

a) Todas as Empresas **INDICADAS** para a fase de votação popular do Prêmio Reclame AQUI 2021 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 de Avaliação do Prêmio;

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 Período de Avaliação do Prêmio.

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

## **CEO RA1000**

**Artigo 19º.:** 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 2021.

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

a) As Empresas, dentre as **INDICADAS** para a fase de votação popular do Prêmio Reclame AQUI 2021, das quais o CEO deseja participar desta premiação, deverão publicar oficialmente em seu site e/ou

redes sociais, um vídeo que representa e demonstra 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 respeitar a data limite para a publicação. Uma vez publicado, a empresa deverá fazer a inscrição através da área da empresa do Prêmio ([premio.reclameaqui.com.br](http://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 2021.

### **Empresa de Contact Center**

**Artigo 20º.:** 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 2021, as Empresas deverão informar se seu atendimento no Reclame AQUI é realizado por um Contact Center e qual seu nome.

**b)** As Empresas que registrarem que seu atendimento é realizado por um Contact Center no momento da inscrição, automaticamente autorizam a divulgação dessas informações no Prêmio Reclame AQUI 2021 caso necessário.

**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 definir as empresas **INDICADAS**, analisaremos qual o Contact Center que realiza o atendimento, levando em consideração exclusivamente o preenchimento do formulário no momento

da inscrição, conforme “Item C”. O Contact Center que representar alguma das empresas **INDICADAS**, seguirá como Participante desta premiação.

e) Com o nome de todos os Participantes e empresas que representam, avaliamos qual empresa atendida possui o Maior Número de Reclamações levando em consideração o Período de Avaliação do Prêmio.

f) O Contact Center vencedor será aquele com maior “Nota de Avaliação do Reclame AQUI” (AR) e Maior Número de Reclamações.

Em caso de empate, será analisado o maior “Índice de Solução”, considerando também o Período de Avaliação do Prêmio.

g) A divulgação do Destaque Contact Center será realizada no Evento de Premiação conforme **Artigo 23º**.

### **Profissional de Atendimento**

**Artigo 21º:** 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.

### **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 avaliado 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 (01/01/2021), 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)** Será considerado como vencedor somente um único profissional de atendimento por cada página cadastrada da marca no Reclame AQUI, independente de outros atendentes estarem entre as três primeiras colocações. Será o vencedor aquele que obtiver o maior valor de Avaliação Reclame AQUI (AR) entre os seus companheiros de atendimento.

**j)** Os Vencedores receberão o Troféu e será apresentado seus Nomes e as Empresas que representam no Evento do Prêmio.

### **Prêmio Experiência do Cliente**

**Artigo 22°:** O **Prêmio Experiência do Cliente** será entregue para a Empresa que encaminhou o melhor Case 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 2021, 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 respeitar a data limite para a publicação. 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.

**D)** A divulgação do Vencedor será realizada no Evento de Premiação conforme **Artigo 23°**.

### **Sobre o Resultado:**

**Artigo 23°:** A divulgação das empresas campeãs, bem como a sua colocação na categoria que estiver concorrendo, será realizada única e exclusivamente no Evento de Premiação no dia 06/12/2021.

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

### **Evento de Premiação**

**Artigo 24º.:** As empresas **INDICADAS** podem participar do evento de premiação nos dias 06/12/2021, onde serão premiadas as campeãs e homenageadas todas as empresas **INDICADAS**, conforme os artigos 14º à 22º, acima descritos.

Devido ao momento no qual o Brasil se encontra em relação a Pandemia do COVID-19, o Evento poderá ser realizado exclusivamente na modalidade Online de acordo com as restrições da prefeitura de São Paulo.

Em caso de evento físico, será assegurado que todas as regras previstas para minimizar o contágio pela serão respeitadas, assim como diversos protocolos da vigilância sanitária.

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

**b)** Todas as empresas indicadas terão direito a 01 (um) Acesso de cortesia para a modalidade online da premiação para que possam acompanhar sua colocação, podendo adquirir novos Acessos para modalidade online.

**c)** Todas as empresas vencedoras receberão o Troféu, e as que não estiverem fisicamente, poderão receber seu Troféu em um endereço de sua escolha.

**d)** As empresas indicadas que não foram vencedoras de sua categoria, receberão uma placa de participação. Caso não estiverem fisicamente, poderão retirar diretamente no Reclame AQUI mediante agendamento prévio.

**e)** Será apresentado os vencedores conforme a ordem alfabética das Categorias Existentes,

**f)** Também serão premiadas as empresas vencedoras das categorias especiais descritas anteriormente neste regulamento.

**g) A não participação de um representante não caracteriza a desclassificação da empresa como vencedora.**

**h) As empresas Campeãs poderão usufruir de um Selo de Campeã do Prêmio, assim como as demais participantes poderão manter a utilização de Selo de Indicada ao Prêmio Reclame AQUI 2021**

### **Comitê do Prêmio Reclame AQUI**

**Artigo 25°:** O processo do evento será acompanhado através de um grupo de pessoas, denominado Comitê do Prêmio Reclame AQUI:

**a) O Comitê do Prêmio Reclame AQUI será composto exclusivamente da Diretoria e funcionários do Reclame AQUI ou convidados, desde que não sejam representantes de nenhuma das empresas **INDICADAS** ao Prêmio Reclame AQUI.**

**b) Para transparência, manteremos um meio de contato exclusivo com o Comitê para informações ou dúvidas, que será o e-mail [premio@reclameaqui.com.br](mailto:premio@reclameaqui.com.br)**

### **Sobre o Regulamento**

**Artigo 26°:** As regras previstas neste regulamento serão aplicadas para todas as etapas previstas do Prêmio:

**a) O presente regulamento poderá ser ajustado caso seja constatada necessidade pelo Comitê do Prêmio Reclame AQUI, podendo alterar diretrizes e regras de participação sem aviso prévio.**

**b) Assim como poderá, de acordo com a sua vontade, adicionar ou remover premiações extras para esta edição ou futuras.**

**c)** No momento de sua inscrição para participação, as empresas passam a concordar com as regras previstas neste regulamento.

**d)** Todos os itens apresentados neste regulamento foram avaliados pela Comissão Organizadora do Prêmio Reclame AQUI 2021 .

*Regulamento Prêmio Reclame AQUI*

*Versão II, 20 de julho de 2021.*