



REGULAMENTO PARA INSCRIÇÕES E SELEÇÃO

PRÊMIO RECLAME AQUI 2023



Índice

- [Finalidades](#)
- [Inscrição](#)
- [Processo de Seleção I - Categorização](#)
- [Processo de Seleção II - Nota de Corte](#)
- [Exemplo de Nota de Corte](#)
- [Observações sobre a Nota de Corte](#)
- [Processo de Seleção III - Avaliação do Reclame AQUI e Definição de Empresa Indicada](#)
- [Votação Popular e Pontos de Voto](#)
- [Fator Multiplicador](#)
- [Exemplo de Fator Multiplicador](#)
- [Regras para Desclassificação](#)
- [Do uso do Material de Divulgação](#)
- [Premiação](#)
- [Empresa Super Campeã](#)
- [Empresa Campeã de Atendimento](#)
- [Empresa Que Mais Evoluiu](#)
 - [Etapas e regras da premiação Empresa Que Mais Evoluiu](#)
- [CEO RA1000](#)
 - [Etapas e regras da premiação CEO RA1000](#)
- [Empresa de Contact Center](#)
 - [Etapas e regras da premiação Destaque Contact Center](#)
- [Profissional de Atendimento](#)
 - [Etapas e regras da premiação Profissional de Atendimento](#)
- [Prêmio Experiência do Cliente](#)
 - [Etapas e regras da premiação Prêmio Experiência do Cliente](#)
- [Sobre o Resultado](#)
- [Evento de Premiação](#)
- [Comitê do Prêmio Reclame AQUI 2023](#)
- [Sobre o Regulamento](#)

Finalidades

Artigo 1º: O Prêmio Reclame AQUI é a maior, melhor e mais importante premiação de atendimento reputação do Brasil. E completa, neste ano, 13 edições. Ano a ano, premia, com a participação ativa dos consumidores, as empresas brasileiras com as melhores reputações e operações de atendimento mais eficientes. Mais do que um troféu, elas disputam o reconhecimento e a confiança do consumidor.

A cada edição, a disputa pelo Prêmio Reclame AQUI se torna mais acirrada. Bom para os consumidores e bom para as empresas. Na última edição, os consumidores mostraram o quanto estão atentos ao trabalho das empresas, valorizando voto a voto registrado na plataforma.

E para as empresas, ser uma das indicadas e ter todo o reconhecimento para conquistar o troféu em uma das categorias valoriza ainda mais a história de cada uma. Seja um selo de indicação ou um troféu de campeã, um peso atribuído à marca é imensurável de mercado, e um ponto a mais de segurança e confiança diante de consumidores e clientes.

Em sua história, já foram mais de 1.100 marcas reconhecidas, 12 cerimônias espetaculares com shows e momentos inesquecíveis, centenas de profissionais de atendimento premiados, 12 empresas super campeãs, recorde de participação de público em 2022: 17,5 milhões de votos populares.

Portanto, o Comitê do Prêmio apresentará através deste regulamento todos os mecanismos e regras utilizadas para essa edição do Prêmio Reclame AQUI.

Inscrição

Artigo 2º: As inscrições poderão ser realizadas no período de 27/02/2023 até o dia 31/05/2023, às 23:59, através do site do Prêmio Reclame AQUI 2023: 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 após o prazo.

Artigo 3º: Para se inscrever no processo seletivo do Prêmio Reclame AQUI 2023, as empresas devem ter os seguintes pré-requisitos:

a) Cadastro no site Reclame AQUI – <http://www.reclameaqui.com.br> , com data igual ou anterior a Dezembro/2022.

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 <http://www.reclameaqui.com.br> .

c) Não possuir histórico de reputação “Em Análise” no Reclame AQUI posterior a Julho/2022.

d) Durante todo o processo do Prêmio Reclame AQUI 2023, 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 os 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 2023, **somente seguirão para a próxima etapa as empresas que se enquadrarem nas categorias existentes**, que serão definidas e divulgadas no site <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 Reclame AQUI 2023, 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 2023 não se baseia nas categorias já existentes no site Reclame AQUI, ou categorias existentes em edições anteriores, sendo criadas exclusivamente para o Prêmio Reclame AQUI de 2023.

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

e) Uma mesma empresa com página ativa no Reclame AQUI poderá concorrer em até duas categorias diferentes no Prêmio RA 2023 desde que exista a prestação de serviço e representatividade para ambas as categorias sugeridas como participante e esteja de acordo com as regras de **Nota de Corte**.

f) Caso a empresa não adicione a opção de uma segunda categoria, mas esteja apta para a participação, poderá ocorrer do Comitê do Prêmio realizar a inscrição em uma segunda categoria de acordo com a percepção de outras empresas de segmento semelhante.

g) A depender da quantidade de empresas participantes em uma mesma categoria, poderá ocorrer a divisão por porte.

Caso ocorra, será utilizada a informação preenchida no ato da inscrição para definir os portes das empresas, entretanto, caso exista alguma disparidade, a separação por porte será definido entre as empresas conforme a regra abaixo:

- **I** - Ter mais de 1.000 (mil) reclamações publicadas na aba de 6 meses do período final de avaliação do Prêmio (Junho/2023)

ou

- **II** - Ter mais de 50.000 (cinquenta mil) visualizações em sua página

ou

- **III** - Ter 1/3 ou mais de visualizações em comparação com a empresa com maior volume de visualizações participante da mesma categoria.

Caso a empresa atenda a algum destes requisitos, ela será considerada como "Grande Porte".

h) Caso uma Categoria Existente seja composta exclusivamente por empresas **INDICADAS** pertencentes a um mesmo grupo empresarial e houver alguma empresa desclassificada por Nota de Corte na mesma categoria, a empresa com maior número de avaliações irá compor a lista de **INDICADAS** para que a categoria tenha concorrência, mesmo que não possua o número de avaliações suficientes.

i) O Prêmio Reclame AQUI 2023 categoriza as empresas levando em consideração a proximidade do segmento, onde devido a limitação de quantidade de categorias possíveis para que seja realizado o evento de premiação, poderá ocorrer de uma empresa participar em uma categoria que não seja exclusiva de seu segmento.

j) As empresas poderão sugerir a criação de uma nova categoria no Prêmio RA 2023, a qual a possibilidade de criação será analisada pelo Comitê do Prêmio, levando em consideração as regras a seguir:

- **I** - A criação somente poderá ser efetuada caso existam duas ou mais empresas que possam concorrer nesta mesma categoria ou caso estejam de acordo com **Artigo 5º**.
- **II** - Entre as novas empresas que vierem participar do Prêmio Reclame AQUI 2023, a soma de reclamações publicadas deve ser igual ou superior a 1.000 (mil reclamações) dentro do período final avaliado (aba de reputação de 6 meses em 01/06/2023) para que seja validada a categoria

- **III** - Ao menos uma das empresas existentes na categoria deverá estar com a reputação como “Ótimo” ou “RA1000” dentro do período final avaliado (aba de reputação de 6 meses em 01/06/2023).
- **IV** - A criação não poderá ser efetuada caso as empresas que vierem a ser participantes impactem a permanência de uma categoria já existente.
- **V** - Caso após as verificações necessárias não seja possível a criação de uma nova categoria, as empresas cotadas para a criação poderão ser participantes do Prêmio, mas em categorias pré-existentes e de segmento mais amplo.

Artigo 5º: Poderá ocorrer de uma empresa concorrer sozinha em uma categoria existente, levando em questão a representatividade no mercado e quantidade de reclamações, as avaliações no site Reclame AQUI (<http://reclameaqui.com.br>) e aos critérios abaixo:

a) Uma empresa apenas poderá concorrer sozinha caso não exista qualquer categoria existente que seja relevante ao seu segmento, ainda que de forma mais abrangente

b) Para concorrer sozinha, a empresa precisará ter a reputação como “Bom”, “Ótimo” ou “RA1000” no período final avaliado do Prêmio RA 2023 (aba de reputação de 6 meses em 01/06/2023).

c) É necessário que a empresa tenha no mínimo 100 (cem avaliações) dentro do período final avaliado do Prêmio RA 2023 (aba de reputação de 6 meses em 01/06/2023).

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.

Empresas que concorrem sozinhas não estão aptas para participar da premiação de “Empresa Super Campeã”.

Processo de Seleção II - Nota de Corte

Artigo 6º: Dentro de cada uma das categorias existentes, que serão definidas e divulgadas no site <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**;

Também será calculada, para cada uma das categorias existentes, a Nota de Corte*, que é 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 <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** ou ter no mínimo **100 reclamações avaliadas**.

***Reclamações Avaliadas** significa o número de reclamações avaliadas por consumidores/usuários cadastrados no site <http://www.reclameaqui.com.br> em suas reclamações publicadas considerando o período final de avaliação (aba de reputação de 6 meses em 01/06/2023).

Exemplo de Nota de Corte

Uma categoria com 6 empresas inscritas possui a soma de 2.468 reclamações avaliadas. Ao dividir este valor pela quantidade de empresas, o resultado será de 411. A nota de corte será de 30% deste valor, ou seja, é necessário que uma empresa tenha um número igual ou superior de 123 reclamações avaliadas para que possa participar desta categoria.

Empresa A: 880 reclamações avaliadas
Empresa B: 64 reclamações avaliadas
Empresa C: 489 reclamações avaliadas
Empresa D: 56 reclamações avaliadas
Empresa E: 878 reclamações avaliadas
Empresa F: 101 reclamações avaliadas

Total de Reclamações Avaliadas: 2.468
Média de Reclamações Avaliadas: $2.468 / 6 = 411$
 $30\% = (30 * 411) / 100 = 123,3$
Nota de Corte = 123 reclamações avaliadas

Neste exemplo, somente a Empresa A, Empresa C e Empresa E seguirão como Empresas Indicadas nesta categoria por estarem acima da nota de corte, e a Empresa F, por ter mais de 100 avaliações.

Observações sobre a Nota de Corte

- a) Quando a empresa tem a reputação “RA1000” no período final de avaliação (aba de reputação de 6 meses em 01/06/2023), está isenta da regra de Nota de Corte como previsto no “Item C” do **Artigo 7º**, seguindo como Empresa **INDICADA** mesmo que tenha um valor inferior de reclamações avaliadas.
- b) As duas empresas com maior quantidade de reclamações avaliadas em cada categoria estão automaticamente classificadas como **INDICADAS**.
- c) 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.

d) O valor máximo de uma Nota de Corte de categoria não ultrapassará 100 avaliações dentro do período calculado para o Prêmio Reclame AQUI 2023. 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.

e) Por depender da quantidade de empresas inscritas e do número de reclamações avaliadas de cada uma, não há como prevermos qual será a Nota de Corte da categoria antecipadamente.

Processo de Seleção III - 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 Dezembro de 2022 até Maio de 2023, sendo que, no mês de fechamento deste Período de Avaliação do Prêmio (Junho/2023) 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 01/07/2022 até 31/05/2023 conforme o calendário de referência:

Período de avaliação do Prêmio RA 2023			
Aba de 6 Meses	Referência	Início	Fim
Junho	Maio	01/12/2022	31/05/2023
Maio	Abril	01/11/2022	30/04/2023
Abril	Março	01/10/2022	31/03/2023
Março	Fevereiro	01/09/2022	28/02/2023
Fevereiro	Janeiro	01/08/2022	31/01/2023
Janeiro	Dezembro	01/07/2022	31/12/2022

Aba de 6 Meses: A aba de reputação no Reclame AQUI considera todo o período estipulado que antecede o mês observado. Por este motivo, as reclamações do mês ao qual se referem não são computadas.

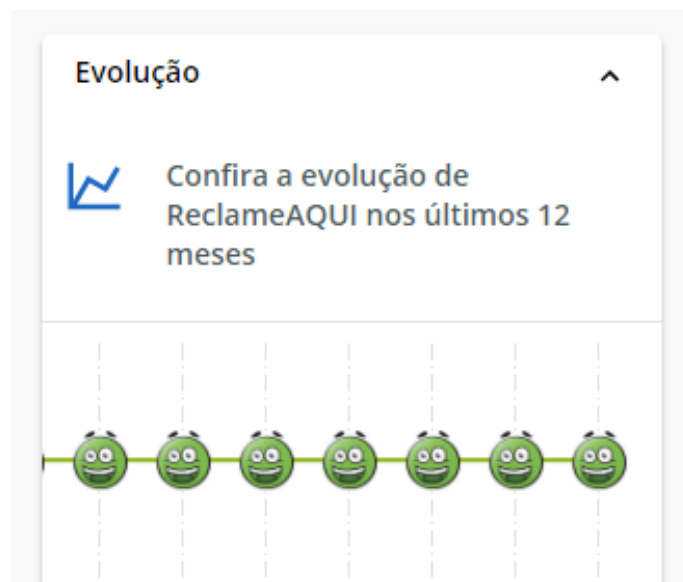
Referência Mês: Devido a particularidade da aba de reputação citada acima, a referência tem como objetivo auxiliar no entendimento sobre qual o último mês que está sendo contabilizado.

b) As empresas que alcançarem as condições descritas no “item A” serão divididas nas categorias existentes, que serão definidas e divulgadas no site <http://premio.reclameaqui.com.br> após o **Processo de Seleção**, e submetidas aos critérios do regulamento do Prêmio Reclame AQUI 2023. Aquelas que atingirem todos os requisitos necessários seguirão como empresas **INDICADAS** para a próxima fase do Prêmio RA, 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 referente a Junho/2023.

d) A Comissão do Prêmio 2023 realizará o congelamento interno das informações das empresas no dia 01/06/2023 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 Reclame AQUI 2023.

e) As empresas poderão acompanhar suas reputações que serão usadas para o Processo de Seleção através do site Reclame AQUI (<http://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 01/06/2023. Após essa data, qualquer variação nesse 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 <http://premio.reclameaqui.com.br>, que definirá quais serão as CAMPEÃS de cada categoria entre 01/09/2023 até 31/10/2023.

a) Para a fase de votação, cada voto contabilizará PONTOS para as empresas, seguindo os critérios abaixo:

- **I** - Se o usuário/consumidor votou em uma empresa da qual ele já reclamou no Reclame AQUI, o voto vale 10 pontos;
- **II** - 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,
- **III** - 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.

b) Para a contabilização dos pontos descritos acima, serão consideradas as reclamações postadas no Reclame AQUI -<http://www.reclameaqui.com.br> - dentro do período de 01/07/2022 até 31/05/2023, conforme o Período de Avaliação do Prêmio.

c) Apenas os usuários/consumidores que estejam cadastrados no site <http://www.reclameaqui.com.br> poderão participar da votação, sendo que cada usuário/consumidor poderá votar em apenas uma empresa por categoria.

d) Para que funcionários/colaboradores das empresas e parceiros votem, é necessário que estejam devidamente cadastrados como usuários/consumidores no site <http://www.reclameaqui.com.br>.

Fator Multiplicador

Artigo 9º: Todas as empresas que forem **INDICADAS** ao Prêmio Reclame AQUI 2023 receberão um **fator multiplicador**, que leva em consideração a reputação das empresas, obtida dentro do Período do Fator Multiplicador.

a) Para que seja aplicado o **Fator Multiplicador** de cada empresa, será analisada a reputação alcançada em cada mês dentro do Período do Fator Multiplicador entre as abas de 6 meses de Janeiro até Novembro, ou seja, o período total entre 01/07/2022 até 31/10/2023 conforme calendário a seguir:

Período de Fator Multiplicador Prêmio RA 2023			
Aba de 6 Meses	Referência	Início	Fim
Novembro	Outubro	01/05/2023	31/10/2023
Outubro	Setembro	01/04/2023	30/09/2023
Setembro	Agosto	01/03/2023	31/08/2023
Agosto	Julho	01/02/2023	31/07/2023
Julho	Junho	01/01/2023	30/06/2023
Junho	Maio	01/12/2022	31/05/2023
Maio	Abril	01/11/2022	30/04/2023
Abril	Março	01/10/2022	31/03/2023
Março	Fevereiro	01/09/2022	28/02/2023
Fevereiro	Janeiro	01/08/2022	31/01/2023
Janeiro	Dezembro	01/07/2022	31/12/2022

Aba de 6 Meses: A aba de reputação no Reclame AQUI considera todo o período estipulado que antecede ao mês observado. Por este motivo, as reclamações do mês ao qual se referem não são computadas.

Referência Mês: Devido a particularidade da aba de reputação citada acima, a referência tem como objetivo auxiliar no entendimento sobre qual o último mês que está sendo contabilizado.

b) No dia 01/11/2023 serão congelados os dados da reputação da empresa para que seja possível estabelecer o fator multiplicador, onde, através da quantidade de reputações computadas, a empresa poderá ter um Fator Multiplicador diferente.

- **I** - Caso a empresa tenha pelo menos 7 reputações, consecutivas ou não, como “RA1000” dentro do Período do Fator Multiplicador, receberá o 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** - Caso a empresa tenha pelo menos 7 reputações, consecutivas ou não, entre “Ótimo” ou “RA1000” dentro do Período do Fator Multiplicador terão Fator Multiplicador “1.2”, sendo que, todos os pontos contabilizados para a empresa na “Votação Popular” serão multiplicados por “1.2”, gerando sua “PONTUAÇÃO FINAL”;

- **III** - Caso a empresa não tenha reputações suficientes apresentados no cenário **I** ou **II**, 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 serem considerados os dados mensalmente no formato de aba de 6 meses de uma empresa em 01/11/2023, constatamos que ela está com as reputações conforme o quadro abaixo:

Aba de 6 Meses	Reputação	Aba de 6 Meses	Reputação
Janeiro	Regular	Junho	RA1000
Fevereiro	Bom	Julho	RA1000
Março	Bom	Agosto	RA1000
Abril	Ótimo	Setembro	Ótimo
Maio	Ótimo	Outubro	RA1000

Como há 7 reputações entre “Ótimo” ou “RA1000”, será contabilizado “1.2” de Fator Multiplicador.

Se essa empresa receber o total de 3.000 (três mil votos), terá o saldo total 3.600 (três mil e seiscentos) pontos de votos.

$$3000 \times 1,2 = 3.600$$

Regras para Desclassificação

Artigo 10º: As Empresas **INDICADAS** serão desclassificadas se:

- Utilizarem métodos e formas ilícitas para computar seus respectivos votos;
- Criarem, mantiverem ou desenvolverem *softwares* que busquem, de alguma forma, computar ou gerar votos para a empresa;
- Criarem cadastros falsos no site <http://www.reclameaqui.com.br> para votar;
- 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) Para a promoção de campanhas visando a obtenção de votos, é necessário que estas estejam relacionadas a causas sociais, campanhas de doação ou solidárias. Além disso, é fundamental que a empresa deixe claro aos consumidores os impactos positivos que serão gerados à sociedade por meio da obtenção de votos. Esta transparência permitirá que o objetivo social da campanha seja evidente para todos.

Em caso de falta de clareza sobre a objetividade, poderá ser considerada uma infração ao item anterior.

e) Qualquer tentativa de indução ao consumidor a melhorar as avaliações, desativar reclamações ou ações da empresa que visem manipular a sua reputação no Reclame AQUI também serão consideradas uma infração.

f) O Comitê do Prêmio irá monitorar as Empresas **INDICADAS** até a data da premiação. Durante este período de monitoramento, as Empresas **INDICADAS** não poderão apresentar no site <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.

g) Se uma Empresa Indicada para o Prêmio Reclame AQUI 2023 apresentar uma queda na sua reputação para "Regular" nos últimos 6 meses, será notificada por e-mail e terá o prazo de 15 dias corridos para melhorar seu nível de reputação para, no mínimo, "Bom".

A contagem dos 15 dias começa no momento da notificação, que será enviada aos responsáveis informados na inscrição e aos e-mails registrados como contato para reclamações no Reclame AQUI, e termina exatamente 15 dias depois.

Ao final do prazo de 15 dias corridos, será realizada uma nova verificação, e caso a reputação não tenha sido melhorada para a "Bom" ou superior, a empresa será desclassificada do Prêmio Reclame AQUI 2023.

Importante: Será considerada apenas a reputação pública apresentada no Reclame AQUI no final do prazo.

h) O Comitê do Prêmio disponibiliza o e-mail premio@reclameaqui.com.br para receber qualquer denúncia em relação às Empresas Indicadas que possam estar atuando de forma contrária a este regulamento, resultando em uma comunicação oficial para os representantes das empresas indicadas solicitando esclarecimentos.

A depender da gravidade da denúncia e entendimento do Comitê do Prêmio, poderá ocorrer a decisão por desclassificar a Empresa Indicada da participação desta edição.

i) A qualquer momento uma empresa pode optar por declinar sua participação no Prêmio Reclame AQUI 2023. Sendo necessário apenas a formalização do pedido da desclassificação através do e-mail premio@reclameaqui.com.br.

j) Uma vez que a empresa tenha sido desclassificada, não será possível retornar a sua participação na mesma edição do Prêmio, ainda que a situação que tenha resultado na desclassificação tenha sido resolvida.

Do uso do Material de Divulgação

Artigo 11º: O Reclame AQUI disponibilizará às Empresas **INDICADAS**, por meio do site <http://premio.reclameaqui.com.br> , o material oficial para divulgação do Prêmio Reclame AQUI 2023.

Artigo 12º: Este material poderá ser utilizado pelas empresas em suas campanhas sobre o Prêmio Reclame AQUI 2023, 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.

Artigo 13º: Alguns dos selos disponibilizados poderão ser utilizados pelas empresas no site do Reclame AQUI (<http://www.reclameaqui.com.br>) de modo a sinalizar aos usuários sua participação no Prêmio Reclame AQUI 2023. Esse tipo de divulgação poderá ser removido, a qualquer momento, caso a empresa seja desclassificada do Prêmio Reclame AQUI 2023 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 2023 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.

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.

Conforme artigo 5º, empresas INDICADAS que concorrem sozinhas em suas respectivas categorias não estão aptas a esta premiação.

Empresa Campeã de Atendimento

Artigo 17º: Prêmio Empresa Campeã de Atendimento será entregue àquela 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 <http://www.reclameaqui.com.br> e a relação com o time Reclame AQUI.

Empresa Que Mais Evoluiu

Artigo 18º: Prêmio Empresa Que Mais Evoluiu será entregue àquela que, dentre as Empresas **INDICADAS** para a fase de votação popular, apresentar maior evolução nos **Níveis de Reputação*** do site <http://www.reclameaqui.com.br> durante o Período de Avaliação do Prêmio, conforme critérios abaixo:

Etapas e regras da premiação Empresa Que Mais Evoluiu

a) Todas as Empresas **INDICADAS** para a fase de votação popular do Prêmio Reclame AQUI 2023 serão submetidas a uma apuração dos **Níveis de Reputação** no site <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 <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: Prêmio CEO RA1000: 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 2023.

Etapas e regras da premiação CEO RA1000

- a)** As empresas, dentre as **INDICADAS** para a fase de votação popular do Prêmio Reclame AQUI 2023, das quais o CEO deseja participar desta premiação, deverão publicar oficialmente em seu site e/ou redes sociais, um vídeo com o CEO, que representa e demonstra o seu engajamento com o atendimento ao consumidor e a importância do Reclame AQUI para sua empresa;
- 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 Reclame AQUI (<http://premio.reclameaqui.com.br>)
- c)** Todos os vídeos serão submetidos a 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 2023.

Empresa de Contact Center

Artigo 20º: O Prêmio 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 2023, 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 2023 caso necessário.
- c)** Para estabelecer os participantes dessa premiação especial, serão usados 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) O Contact Center cadastrado no Reclame AQUI deverá ter uma reputação em sua página como “Sem Índice”, “Bom”, “Ótimo” ou “RA1000” na aba de 6 e 12 meses para poder ser vencedora dessa premiação.
- h) A divulgação do Destaque Contact Center será realizada no Evento de Premiação conforme **Artigo 23°**.

Profissional de Atendimento

Artigo 21°: O **Prêmio 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 avaliados seu desempenho entre o Período de Avaliação do Prêmio
- b) Caso o funcionário tenha seu registro no HugMe posterior a data inicial do Período de Avaliação do Prêmio (01/12/2022), 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 comunicada 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 serão apresentados 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 2023, deverão publicar oficialmente em seu site e/ou redes sociais, um vídeo que demonstra um case de um profissional de atendimento relacionado a uma reclamação no Reclame AQUI.

b) No vídeo, **é obrigatória** a participação do profissional de atendimento e também do cliente envolvido no case.

c) 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 (<http://premio.reclameaqui.com.br>) informando os dados do profissional de atendimento.

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

e) A divulgação do vencedor será realizada no evento de premiação conforme **Artigo 23º** e **Artigo 24º**.

Sobre o Resultado

Artigo 23º: A divulgação das empresas campeãs, bem como a sua colocação na categoria que estiver concorrendo, será realizada única e exclusivamente no evento de premiação na primeira quinzena de Dezembro/2023.

Após a divulgação na festa de premiação, o resultado será publicado no site <http://premio.reclameaqui.com.br>

Evento de Premiação

Artigo 24º: As Empresas **INDICADAS** podem participar do evento de premiação, que ocorrerá na primeira quinzena de Dezembro/2023, onde serão premiadas as campeãs e homenageadas todas as Empresas **INDICADAS**, conforme os artigos 14º à 22º, acima descritos.

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 presentes na cerimônia de premiação receberão o troféu, e as que não estiverem, poderão receber seu troféu em um endereço de sua escolha.

d) As Empresas Indicadas que não forem vencedoras de sua categoria receberão uma placa de participação. Se não estiverem fisicamente, poderão retirar diretamente no Reclame AQUI mediante agendamento prévio.

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

f) A não participação de um representante não ocasionará a desclassificação da empresa como vencedora.

g) 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 2023.

Comitê do Prêmio Reclame AQUI 2023

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 2023 será composto exclusivamente pela 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

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 necessidade, 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 2023 e Diretoria do Reclame AQUI.

*Regulamento Prêmio Reclame AQUI 2023
Versão II, 29 de Junho de 2023.*



ReclameAQUI

