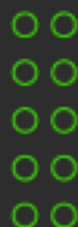




# REGULAMENTO PARA INSCRIÇÕES E SELEÇÃO

PRÊMIO RECLAME AQUI 2024



## **Introdução**

O Prêmio Reclame AQUI é a maior, melhor e mais importante premiação de atendimento e reputação do Brasil e completa neste ano, 14 edições. Ano a ano, premia, com a participação ativa dos consumidores, as empresas 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 se torna mais acirrada e na última edição, consumidores mostraram o quanto estão atentos ao trabalho das empresas, valorizando voto a voto registrado na plataforma.

Para as empresas, ser indicada e ter todo o reconhecimento de conquistar o troféu em uma das categorias, valoriza ainda mais a história que estão construindo no mercado. Seja um selo de indicação ou um troféu de campeã, o peso atribuído à marca é imensurável, 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, 13 cerimônias espetaculares com shows e momentos inesquecíveis, centenas de profissionais de atendimento premiados, 13 empresas super campeãs e grande participação de público em 2023 com mais de 17,4 milhões de votos populares.

Portanto, o Reclame AQUI apresentará através deste regulamento todos os mecanismos e regras utilizadas para essa edição do Prêmio Reclame AQUI 2024.

## **O Regulamento**

As regras previstas neste regulamento serão aplicadas para todas as etapas previstas do Prêmio:

- A. O Regulamento pode ser ajustado, sem aviso, pelo Reclame AQUI, caso constatem qualquer necessidade de alteração nas diretrizes e regras de participação.
- B. Se necessário, o Reclame AQUI pode adicionar ou remover premiações para a edição atual ou futura do evento
- C. Todos os itens apresentados neste regulamento foram avaliados pela Diretoria do Reclame AQUI.
- D. No momento de sua inscrição para participação, as empresas passam a concordar com as regras previstas neste regulamento.

## Dicionário Prêmio Reclame AQUI

1. **Banca avaliadora:** grupo de pessoas que auditam os critérios do Prêmio Reclame AQUI;
2. **Categorias:** representação do segmento de atuação em que cada empresa inscrita e/ou indicada participa;
3. **Comissão organizadora:** grupo de pessoas que idealiza e conduz o evento do Prêmio Reclame AQUI;
4. **Comitê:** grupo e pessoas do Reclame AQUI que idealizam e acompanham o vigor das regras da Premiação, assim como avaliam e aplicam as devidas sanções sob as possíveis denúncias recebidas;
5. **Empresas indicadas:** grupo de empresas que, conforme avaliação do Reclame AQUI, se encaixam dentro de todas as regras e critérios necessários descritos neste regulamento, para serem indicadas em suas categorias e/ou ganhar o Prêmio principal;
6. **Empresas inscritas:** grupo de empresas que se inscreveram para participar do processo de seleção, a partir da avaliação do Reclame AQUI, com base nas regras e critérios descritos neste regulamento;
7. **Índices de reputação e suas siglas:** a reputação de uma empresa é composta pelo cálculo do Índice de Resposta (**IR**), Média das Avaliações (Nota do Consumidor) (**MA**), Índice de Solução (**IS**) e Índice de Novos Negócios (Voltaria a fazer negócios?) (**IN**). Para saber como esses itens compõem o cálculo da reputação, acesse [este link](#);
8. **Inscrição:** ação tomada por empresas que atuam na plataforma do Reclame AQUI, que possibilita o cadastro para uma avaliação que pode gerar indicações para a premiação;
9. **Período de Avaliação do Prêmio:** abrange a data em que o Reclame AQUI começa e termina de apurar a atuação de cada empresa inscrita para a premiação;
10. **Pontuação final:** pontuação usada para definir a posição de uma empresa na competição pelo Prêmio, seguindo todos os critérios do Fator Multiplicador e Votação Popular descritos neste regulamento;
11. **Prêmio Reclame AQUI, Prêmio, premiação ou evento:** referem-se ao mesmo acontecimento, que neste contexto, é a empresa Reclame AQUI concedendo honorarias a empresas que atuam dentro de sua plataforma, com base em opinião popular;
12. **Processo de seleção:** ações internas do Reclame AQUI, que através dos critérios descritos neste documento, definem quais empresas poderão concorrer ao Prêmio;
13. **Reputação:** é o status atribuído a uma empresa na plataforma Reclame AQUI, com base nos índices de avaliação de consumidores que reclamaram de seus produtos ou serviços;

14. **Votação popular:** período em que consumidores podem votar em suas empresas preferidas de acordo com a experiências que tiveram usando seus produtos, serviços e atendimento.

## Índice

Processo de Seleção I - Categorização.....	4
Processo de Seleção II - Período de Avaliação e Definição de Empresa Indicada.....	6
Votação Popular e Pontos de Voto.....	7
Fator Multiplicador e Período Final de Avaliação.....	8
Regras para Desclassificação.....	10
Material de Divulgação.....	11
Premiação.....	12
Empresa Super Campeã.....	12
Empresa Campeã de Atendimento.....	12
Empresa Que Mais Evoluiu.....	12
CEO RA1000.....	12
Empresa de Contact Center.....	13
Profissional de Atendimento.....	14
Prêmio Experiência do Cliente.....	15
Resultado.....	15
Evento de Premiação.....	15
Comitê do Prêmio Reclame AQUI.....	16

## **Processo Inscrição**

**Artigo 1º:** As inscrições podem ser realizadas a partir de 13/12/2023 até o dia 30/04/2024 às 23:59, através do site [Prêmio Reclame AQUI](#).

Todas as empresas que queiram participar do Prêmio Reclame AQUI precisam formalizar sua inscrição, independentemente de terem participado de alguma edição anterior.

A participação das empresas não está garantida sem que exista uma nova inscrição para o ano vigente.

Caso a inscrição não seja realizada até a data limite, não haverá exceções para cadastros posteriores.

Mesmo após se inscrever no processo seletivo do Prêmio, as empresas devem atender aos seguintes requisitos:

- A. Estar com a reputação atual com o status “Bom”, “Ótimo” ou “RA1000” na aba de 6 meses;
- B. Não possuir histórico de reputação “Em Análise” posterior a maio de 2023;
- C. Cadastro no site [Reclame AQUI](#) com data igual ou anterior a novembro de 2023;
- D. Durante todo o processo do Prêmio Reclame AQUI, as Empresas **Indicadas** não poderão ter alterações de seu nome registrado, e não poderão fazer unificações ou desmembramentos de marcas e páginas para não comprometer os períodos e os dados coletados.

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

**Artigo 2º:** Após a verificação do atendimento aos pré-requisitos definidos no **Artigo 1º**, se dará o início do **Processo de Seleção**, conforme as regras abaixo:

- A. Embora possuam os pré-requisitos para participar do Prêmio Reclame AQUI, **somente seguirão para a próxima etapa as empresas que se enquadrarem nas categorias existentes**, que serão definidas e divulgadas no site [Prêmio Reclame AQUI](#) após o Processo de Seleção;
- B. Nessa edição, não haverá limitação de empresas em cada categoria existente;
- C. No momento da inscrição, a empresa poderá sugerir ao Reclame AQUI uma categoria que melhor represente seu setor de atuação no mercado. A sugestão será avaliada e poderá, ou não, ser inserida na lista já existente no Processo de Seleção;
- D. A categorização das empresas no Prêmio não se baseia nas edições anteriores. Ou seja, uma nova lista poderá ser criada exclusivamente para a edição atual;
- E. Uma mesma empresa poderá concorrer em até duas categorias diferentes no Prêmio, se existir a prestação de serviço e representatividade para ambas as categorias sugerida;

- F. Caso a empresa não adicione uma segunda opção de categoria, mas esteja apta para a participação, o Reclame AQUI pode optar por inscrevê-la em uma modalidade adicional, conforme a percepção de outras empresas de segmento semelhante;
- G. Dependendo da quantidade de empresas participantes na mesma categoria, poderá ocorrer a divisão por porte, e serão usadas as informações preenchidas no ato da inscrição para definir os portes das empresas. Entretanto, caso exista alguma desigualdade, a separação será definida conforme a regra abaixo:
  - I - Ter mais de 1.000 (mil) reclamações publicadas na aba de 6 meses durante o [Período de Avaliação](#);
  - II - Ter mais de 50.000 (cinquenta mil) visualizações em sua página;
  - III - Ter  $\frac{1}{3}$  (um terço) ou mais de visualizações em sua página, em comparação com a empresa com o maior volume participante da mesma categoria.
  - III - Caso a empresa atenda a algum destes requisitos, ela será considerada como "Grande Porte".
- H. O Prêmio considera o segmento das empresas, mas existe limitação de quantidade de categorias para premiação. Por isso, pode acontecer de uma empresa indicada ser colocada em uma categoria que não é exclusiva de seu modelo de trabalho;
- I. Se a empresa não concordar com a sua categoria, poderá entrar em contato com o Reclame AQUI e solicitar uma nova verificação até o dia 21/05/2024.

**Artigo 3º** As empresas poderão sugerir a criação de uma nova categoria no Prêmio, e ela será condicionada às seguintes regras:

- I - A criação só poderá ocorrer se houver pelo menos duas empresas concorrentes na mesma categoria ou se estiverem de acordo com as regras do **Artigo 2º**;
- II - Novas empresas inscritas no Prêmio, que desejarem solicitar a criação de categorias, precisam ter pelo menos 1.000 reclamações publicadas durante o [Período de Avaliação](#);
- III - Ao menos uma das empresas candidatas na categoria deverá estar com a reputação com status "Ótimo" ou "RA1000" no [Período de Avaliação](#);
- IV - Uma nova categoria não poderá ser criada se o novo segmento impactar a permanência de uma categoria já existente;
- V - Se, após as verificações necessárias, não for possível criar uma nova categoria, as empresas solicitantes poderão participar do Prêmio em categorias pré-existentes e de segmento mais amplo.

**Artigo 4º:** Uma empresa pode concorrer sozinha em uma categoria existente, considerando a sua representatividade no mercado, quantidade de reclamações, avaliações no site [Reclame AQUI](#) e os seguintes critérios:

- A. Não existe nenhuma categoria relevante ou que inclua o segmento de mercado da empresa;
- B. Para concorrer sozinha, a empresa precisará ter o status de reputação "Bom", "Ótimo" ou "RA1000" na aba de 6 meses no site, conforme [Período de Avaliação](#);
- C. É necessário que a empresa tenha no mínimo 100 (cem) avaliações na aba de 6

meses no site, conforme [Período de Avaliação](#);

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**. Além disso, elas não estão aptas para participar da premiação de “Empresa Super Campeã”.

## **Processo de Seleção II - Período de Avaliação e Definição de Empresa Indicada**

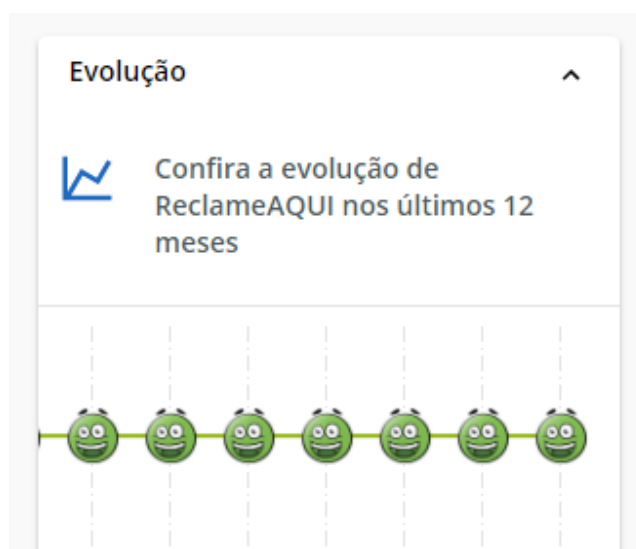
**Artigo 5º:** Para que uma empresa siga como **indicada** para a votação popular, é preciso que, além de fazer parte de uma categoria, também esteja dentro das regras a seguir:

- A. As empresas devem manter, no mínimo, 4 (quatro) meses de status de reputação “Bom”, “Ótimo” ou “RA1000” na aba de 6 meses, durante o Período de Avaliação do Prêmio:
- O Período de Avaliação do Prêmio será contabilizado pela aba de 6 meses de cada respectivo mês, considerando todas as reclamações entre 01/06/2023 até 30/04/2024 conforme o calendário de referência:
  -

IMPORTANTE
<b>Aba de 6 Meses:</b> considera o histórico dos seis meses anteriores ao mês atual. Isso significa que as reclamações do próprio mês em que o índice está sendo visualizado não são incluídas no cálculo.
<b>Referência Mês:</b> Devido à particularidade da aba de reputação citada acima, a referência auxilia o entendimento sobre qual é o último mês contabilizado.

Período de avaliação do Prêmio RA			
Aba de 6 Meses	Referência	Início	Fim
Maio	Abril	01/11/2023	30/04/2024
Abril	Março	01/10/2023	31/03/2024
Março	Fevereiro	01/09/2023	29/02/2024
Fevereiro	Janeiro	01/08/2023	31/01/2024
Janeiro	Dezembro	01/07/2023	31/12/2023
Dezembro	Novembro	01/06/2023	30/11/2023

- B. As empresas que alcançarem as condições descritas no item anterior, serão divididas nas categorias existentes divulgadas no site [Reclame AQUI](#) após o Processo de Seleção, e submetidas aos critérios do regulamento do Prêmio. Aquelas que atingirem todos os requisitos necessários seguirão como Empresas **Indicadas** para a fase de Votação Popular;
- C. Seguem automaticamente para a fase de Votação Popular como **indicadas**, as empresas que, além de estarem enquadradas em uma das categorias existentes, tenham a reputação “RA1000” na aba de 6 meses referente a Maio de 2024;
- D. A Comissão do Prêmio congelará as informações das empresas no dia 01/05/2024, para realizar todos os processos descritos neste regulamento, e garantir que qualquer alteração de valores de reputação anterior ou posterior a essa data não seja considerada para a edição de atual;
- E. As Empresas **Indicadas** receberão um acesso exclusivo para a “[Área da Empresa do Prêmio](#)”, onde além de verificar sobre sua indicação, também terão acesso ao material de divulgação e a inscrição dos prêmios especiais.
- F. Até o dia 01/05/24, as empresas poderão acompanhar suas reputações usadas para o Processo de Seleção através do site [Reclame AQUI](#) em sua página pública, onde abaixo da reputação é contabilizado o histórico da empresa no campo “Evolução”. Após essa data, qualquer variação nesse gráfico não será considerada para a Comissão do Prêmio, conforme o item anterior.



### Votação Popular e Pontos de Voto

**Artigo 6º:** As empresas **indicadas** serão submetidas à fase de Votação Popular no site [Reclame AQUI](#), que definirá quais serão as **campeãs** de cada categoria entre 01/09/2024 até 31/10/2024

- A. 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 registrada 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 site [Reclame AQUI](#) dentro do [Período Final de Avaliação](#);
- C. Apenas pessoas cadastradas no site [Reclame AQUI](#) poderão participar da votação, podendo votar em apenas uma empresa por categoria;
- D. Para que colaboradores das empresas e parceiros votem, é preciso que estejam devidamente cadastrados no site [Reclame AQUI](#).
- E. A divulgação de vencedores acontecerá apenas no dia da premiação, o que significa que não haverá nenhuma apresentação de dados parciais sobre os resultados antes da data do evento.

### **Fator Multiplicador e Período Final de Avaliação**

**Artigo 7º:** O Fator Multiplicador\* usa a variação de reputações que uma empresa teve em sua aba de 6 (seis) meses (conforme quadro de **Evolução** disponível publicamente na página do Reclame AQUI de cada uma das **indicadas**), para definir como será feita a multiplicação da quantidade de votos recebidos durante o Período de Votação Popular e, consequentemente, identificar a Pontuação Final da empresa no Prêmio Reclame AQUI.

\*O Fator Multiplicador pode variar entre “1,0”, “1,2” e “2,0” conforme a diversidade de reputações que a empresa possui em seu índice de evolução no período considerado. Exemplos serão apresentados nos próximos itens deste artigo.

Para o Fator Multiplicador ser identificado, é preciso observar a variação de reputações que uma mesma empresa teve em sua aba de 6 (seis) meses, e para isso, será usado o [Período Final de Avaliação do Prêmio](#), seguindo o seguinte calendário:

#### **IMPORTANTE**

**Aba de 6 Meses:** considera o histórico dos seis meses anteriores ao mês atual. Isso significa que as reclamações do próprio mês em que o índice está sendo visualizado não são incluídas no cálculo.

**Referência Mês:** Devido à particularidade da aba de reputação citada acima, a referência auxilia o entendimento sobre qual é o último mês contabilizado.

Período Final de Avaliação do Prêmio - Fator Multiplicador			
Calendário			
Aba de 6 Meses	Referência	Início	Fim
Janeiro	Dezembro	01/07/2023	31/12/2023
Fevereiro	Janeiro	01/08/2023	31/01/2024
Março	Fevereiro	01/09/2023	29/02/2024
Abril	Março	01/10/2023	31/03/2024
Maio	Abril	01/11/2023	30/04/2024
Junho	Maio	01/12/2023	31/05/2024
Julho	Junho	01/01/2024	30/06/2024
Agosto	Julho	01/02/2024	31/07/2024
Setembro	Agosto	01/03/2024	31/08/2024
Outubro	Setembro	01/04/2024	30/09/2024
Novembro	Outubro	01/05/2024	31/10/2024

No dia 01 de novembro de 2024 (data em que a votação popular é encerrada), os dados das reputações das Empresas **Indicadas** serão congelados (apenas internamente), para ser possível estabelecer o fator multiplicador que pode variar entre “1,0”, “1,2” e “2,0” conforme os seguintes critérios:

- **I** - Caso a empresa tenha pelo menos 7 reputações, consecutivas ou não, como “RA1000”, receberá o Fator Multiplicador “**2,0**”. Isso significa que todos os pontos contabilizados para a empresa na Votação Popular serão multiplicados por “**2,0**”, para gerar sua Pontuação Final;
- **II** - Caso a empresa tenha pelo menos 7 reputações, consecutivas ou não, entre “Ótimo” ou “RA1000”, terão Fator Multiplicador “**1.2**”. Isso significa que todos os pontos contabilizados para a empresa na Votação Popular serão multiplicados por “**1.2**”, para gerar sua Pontuação Final;
- **III** - Caso a empresa não tenha reputações suficientes apresentados no cenário **I** ou **II**, terão Fator Multiplicador “1,0”. Isso significa que todos os pontos contabilizados para a empresa na Votação Popular serão multiplicados por “**1,0**”, para gerar sua Pontuação Final;

### Exemplo de Fator Multiplicador

Ao serem considerados os dados mensalmente no formato de aba de 6 meses de uma empresa em 01/11/2024, constataremos 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), eles serão multiplicados por “1,2”, e contabilizarão 3.600 de Pontuação Final (3000 x 1,2 = 3.600).

### Regras para Desclassificação

**Artigo 8º:** As Empresas **indicadas** poderão ser desclassificadas caso seja identificado que:

- A. Utilizarem métodos e/ou formas ilícitas para conseguir votos;
- B. Criarem, mantiverem ou desenvolverem softwares com objetivo de computar, ou gerar votos na plataforma do Prêmio Reclame AQUI;
- C. Criarem cadastros falsos ou contra a vontade do titular no site [Reclame AQUI](#) para votar;
- D. Oferecerem prêmios, descontos, sorteios ou benefícios de qualquer natureza para receber votos. A exceção ocorre quando:
  - Promoções que visam a obtenção de votos estiverem relacionadas a causas sociais, campanhas de doação ou ações solidárias. Além disso, é fundamental que a empresa deixe claro para o público quais serão os impactos positivos gerados à sociedade por meio da votação. Em caso de falta de clareza sobre a objetividade da promoção, a ação poderá ser considerada uma infração ao item anterior.
  - Promoções com equipes internas com o objetivo de aumentar o engajamento da votação de uma empresa que forem realizadas sem a obrigatoriedade de participação ou voto de colaboradores, incluindo mas não se limitando a campanhas para colaboradores, incentivo por meio de influencers, propagandas ou sorteios.

- E. Quaisquer tentativas de indução ao consumidor a melhorar as avaliações, desativar reclamações ou ações que visem manipular a reputação no [Reclame AQUI](#), também serão consideradas infrações.
- F. O Reclame AQUI irá monitorar as empresas **indicadas** até a data da premiação. Durante este período, elas não poderão apresentar no site [Reclame AQUI](#), nenhuma queda para as reputações “Ruim” ou “Não Recomendada” (aba de 6 e/ou 12 meses), assim como não poderão ter sua reputação qualificada como “Em Análise”. Se a queda acontecer, as empresas serão automaticamente eliminadas do Prêmio Reclame AQUI, por decorrência da redução de reputação.
- G. Se uma empresa **indicada** apresentar uma queda na reputação para “Regular” nos últimos 6 meses, será notificada por e-mail (através dos endereços cadastrados na conta da empresa e inscrição do Prêmio) sobre essa alteração, caso ao fim do período de votação a empresa permaneça com a reputação “Regular”, independente da quantidade de votos ou fator multiplicador, será apresentada exclusivamente como **Indicada** junto às demais empresas de mesma reputação;
- H. O Reclame AQUI disponibiliza o e-mail “[premio@reclameaqui.com.br](mailto:premio@reclameaqui.com.br)” para receber qualquer denúncia de que empresas **indicadas** possam estar atuando de forma contrária ao regulamento.  
Nestes casos, a empresa em questão precisará prestar esclarecimentos e, a depender da gravidade e entendimento do Comitê do Prêmio, poderá ser desclassificada;
- I. A qualquer momento uma empresa pode optar por encerrar sua participação no Prêmio Reclame AQUI, sendo necessário apenas a formalização do pedido da desclassificação através do e-mail “[premio@reclameaqui.com.br](mailto: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 resultou a desclassificação tenha sido resolvida, a empresa só poderá se inscrever novamente para a edição do ano seguinte.

## Material de Divulgação

**Artigo 9º:** Através do site do [Prêmio Reclame AQUI](#), será disponibilizado para as Empresas **Indicadas**, o material oficial para divulgação de sua indicação ao Prêmio.

O material poderá ser utilizado pelas empresas em suas campanhas sobre o Prêmio Reclame AQUI (pautadas no **Artigo 8º** item D), porém, **fica terminantemente proibida qualquer alteração na identidade visual do material** (Mascote Ervilho, logo do Prêmio (desde cor até alteração de texto), nome do prêmio, logo do Reclame AQUI, etc.). Caso precise realizar qualquer alteração, será necessário encaminhar uma solicitação para a validação do Comitê do Prêmio através do e-mail [premio@reclameaqui.com.br](mailto:premio@reclameaqui.com.br).

Alguns dos selos disponibilizados poderão ser utilizados pelas empresas no site do [Reclame AQUI](#), de modo a sinalizar aos usuários sua participação no Prêmio. Esse tipo de divulgação poderá ser removida a qualquer momento, caso a empresa seja desclassificada (conforme Artigo 9º), ou apresente qualquer irregularidade em suas reclamações ou cadastro.

## **Premiação**

**Artigo 10º:** As Empresas **indicadas** ao Prêmio Reclame AQUI que foram submetidas, avaliadas e aprovadas conforme os critérios de indicação deste regulamento serão homenageadas por sua participação.

Tornam-se **CAMPEÃS**, as empresas premiadas em suas respectivas categorias através da maior Pontuação Final de Votos Populares registrados por usuários/consumidores.

Em caso de empate, será vencedora aquela que tiver o maior valor de solução, voltaria a fazer negócio e nota do consumidor nesta ordem, considerando o [Período Final de Avaliação](#)

## **Empresa Super Campeã**

**Artigo 11º:** A empresa premiada como **Super Campeã** será aquela com a maior **Pontuação Final\*** entre as **campeãs** de todas as categorias.

Conforme **artigo 4º**, Empresas **Indicadas** que concorrem sozinhas em suas respectivas categorias, não estão aptas a serem Super Campeãs.

Em caso de empate, será vencedora aquela que tiver o maior valor de solução, voltaria a fazer negócio e nota do consumidor nesta ordem, considerando o Período Final de Avaliação

## **Empresa Campeã de Atendimento**

**Artigo 12º:** O Prêmio “**Empresa Campeã de Atendimento**” será entregue para a escolhida pelos colaboradores do Atendimento e Suporte do Reclame AQUI (entre as Empresas Indicadas), conforme a percepção de esforço demonstrado para solucionar os problemas dos usuários/consumidores, além da relação com o time durante as interações.

## **Empresa Que Mais Evoluiu**

**Artigo 13º:** Todas as Empresas **indicadas** para a fase de Votação Popular do Prêmio Reclame AQUI, serão submetidas a uma apuração dos **Níveis de Reputação\*** no [site](#). Essa apuração consiste em determinar qual delas teve mais avanço durante o [Período Final de Avaliação](#) sem uma queda, e concederá o título de “Empresa Que Mais Evoluiu”;

Caso mais de uma empresa apresente a mesma evolução, os critérios para desempate serão, respectivamente, a “Nota de Avaliação (AR)” e o “Índice de Solução” no [Reclame AQUI](#), considerando o [Período Final de Avaliação](#).

**\*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 14º:** Será premiado como “**CEO RA1000**”, o CEO mais engajado no atendimento de sua empresa, e para participar dessa categoria, um vídeo oficial que represente esta interação deve ser publicado.

Estão aptos a participar dessa premiação os CEOs das Empresas **Indicadas** para a fase de votação popular do Prêmio Reclame AQUI.

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

- A. As Empresas **Indicadas** para a fase de Votação Popular do Prêmio Reclame AQUI 2024 que desejam participar desta premiação, deverão publicar oficialmente em seu site ou redes sociais (Facebook, LinkedIn, Instagram, Youtube e Tiktok), um vídeo com o CEO, que represente e demonstre 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 entre 19/08/2024 até 31/10/2024 . Uma vez publicado, a empresa deverá fazer a inscrição através da Área da Empresa no site do [Prêmio Reclame AQUI](#);
- 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.

### **Empresa de Contact Center**

**Artigo 15º:** 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 2024, as empresas deverão informar se seu atendimento no Reclame AQUI é realizado por um Contact Center e qual é 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;
- 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 a definição das Empresas **Indicadas**, será analisado **quais Contact Centers realizam seus atendimentos** (se houver inscrição conforme item “C”), e estes seguirão para avaliação de premiação;
  - E. Após a definição de todos os participantes, será considerado qual Empresa **Indicada e atendida por um Contact Center** elegível possui a maior nota de avaliação do Reclame AQUI (AR), considerando o [Período Final de Avaliação](#);
  - F. O Contact Center vencedor será aquele que **prestou serviço para a Empresa Indicada** com o maior número de reclamações e nota de Avaliação do Reclame AQUI (AR), e que em seu cadastro no Reclame AQUI possuam a reputação “Sem índice”, “Bom”, “Ótimo” ou “RA1000” nas abas de 6 e 12 meses;
  - G. Os vencedores serão divididos por ranking, onde será considerado o número de avaliações da página a qual atende:
    - a. Ranking 1 - Mais de 1000 avaliações
    - b. Ranking 2 - De 500 até 1000 avaliações
    - c. Ranking 3 - Até 500 avaliações
  - H. Se houver empate na apuração do vencedor desta categoria, o “Índice de Solução” da Empresa **Indicada e atendida pelo Contact Center** será usado para desempatar a disputa;

### **Profissional de Atendimento**

**Artigo 16º:** O **Prêmio Profissional de Atendimento** será entregue para três pessoas que atuam com atendimento através da ferramenta HugMe e obtiveram o melhor desempenho dentro do [Período Final de Avaliação do Prêmio](#) conforme os critérios abaixo:

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

- A. Todas as empresas com contrato ativo de HugMe participarão automaticamente da fase de seleção, e cada profissional registrado para atuação na plataforma será automaticamente inscrito para análise de desempenho;
- B. Se a pessoa for registrada para atuação no HugMe após o início do [Período de Avaliação](#), não poderá concorrer ao prêmio da categoria;
- C. Para ser finalista, cada profissional precisa ter, no mínimo, 50 reclamações avaliadas por consumidores em seu perfil do HugMe;
- D. Serão consideradas vencedoras as três pessoas que tiverem a maior nota de Avaliação do Reclame AQUI (AR) em cada ranking:
  - Ranking 1 - Mais de 1000 avaliações
  - Ranking 2 - De 500 até 1000 avaliações
  - Ranking 3 - Até 500 avaliações
- E. Se pessoas diferentes tiverem a mesma nota de Avaliação do Reclame AQUI (AR), os critérios de desempate serão sucessivamente o “Índice de Solução”, “Nota do Consumidor” e “Índice de Voltaria a Fazer Negócio”;

- F. A empresa vinculada a pessoa vencedora será comunicada pelo Comitê do Prêmio e poderá aceitar ou recusar a participação no evento. A própria pessoa contemplada também pode optar por desistir de participar desta categoria de premiação;
- G. Caso a empresa ou pessoa contemplada recuse/desista da participação, será automaticamente selecionado o próximo candidato conforme o valor de Avaliação Reclame AQUI (AR);
- H. Será considerado vencedor somente um profissional de atendimento por cada página cadastrada da empresa no Reclame AQUI, mesmo que outros atendentes estejam entre as três primeiras colocações. Ou seja, será vencedora quem obtiver o maior valor de Avaliação no Reclame AQUI (AR) entre os seus companheiros de atendimento;
- I. Os vencedores, e as empresas para as quais trabalham, receberão um troféu e terão seus nomes apresentados no evento do Prêmio.

### **Prêmio Experiência do Cliente**

**Artigo 17º:** O **Prêmio Experiência do Cliente** será entregue para a empresa que encaminhou o melhor case de atendimento, conforme a avaliação da Banca Avaliadora.

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

- A. As Empresas **Indicadas** para a fase de Votação Popular do Prêmio Reclame AQUI, deverão publicar, oficialmente em seu site e/ou redes sociais (Facebook, LinkedIn, Instagram, Youtube e Tiktok), um vídeo que demonstra um case de atendimento relacionado a uma reclamação registrada no Reclame AQUI;
- B. No vídeo, **é obrigatória** a participação do profissional de atendimento que atuou no caso e também do cliente que registrou a reclamação;
- C. O vídeo deve ter no máximo um minuto e meio (1m 30s) de duração, e respeitar a data limite para a publicação entre 19/08/2024 até 31/10/2024. Uma vez publicado, a empresa deverá fazer a inscrição através do site do [Prêmio Reclame AQUI](#);
- D. Todos os vídeos serão submetidos a Banca Avaliadora, que será formada por representantes do Reclame AQUI;

### **Resultado**

**Artigo 18º:** A divulgação das empresas campeãs, bem como a sua colocação nas categorias em que estiverem concorrendo, será realizada única e exclusivamente no evento de premiação que ocorrerá em 09/12/2024.

Após a divulgação na festa de premiação, o resultado será publicado no site do [Prêmio Reclame AQUI](#).

### **Evento de Premiação**

**Artigo 19º:** As Empresas **Indicadas** podem participar do evento de premiação que ocorrerá



em 09/12/2024, onde todas serão homenageadas e, as campeãs serão reveladas e premiadas:

- A. É recomendada a participação de, pelo menos, um representante da cada Empresa **Indicada** para o acompanhamento das devidas premiações durante o evento;
- B. Todas as Empresas **Indicadas** terão direito a um acesso de cortesia para acompanhar sua colocação através da modalidade de premiação *online*. Mais acessos desta modalidade podem ser adquiridos a parte através do e-mail "premio@reclameaqui.com.br";
- C. Todas as empresas vencedoras presentes no evento receberão o troféu em mãos, e as que não estiverem, poderão receber em um endereço de sua escolha;
- D. As Empresas **Indicadas** que estiverem presentes no evento, mas não forem vencedoras de suas categorias, receberão o Troféu de Empresa Indicada que homenageia suas participações. Se não estiverem presentes, poderão retirar o Troféu de Empresa Indicada no escritório do Reclame AQUI mediante agendamento prévio;
- E. Também serão premiadas as empresas vencedoras das categorias especiais:
  - Empresa Campeã de Atendimento;
  - Empresa Que Mais Evoluiu;
  - CEO RA1000;
  - Empresa de Contact Center;
  - Profissional de Atendimento;
  - Prêmio Experiência do Cliente
- F. **Se não houver nenhum representante de uma Empresa Indicada no evento, ela não será desclassificada (exceto para a categoria "Profissional de Atendimento")**. Conforme sugerido anteriormente, a participação poderá ser através da modalidade *online*, e se for vitoriosa, poderá escolher um endereço para envio do troféu ou agendar a retirada no escritório do Reclame AQUI;
- 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.

### **Comitê do Prêmio Reclame AQUI**

**Artigo 20º:** O processo do evento será acompanhado por um grupo de pessoas, denominado "Comitê do Prêmio Reclame AQUI":

O Comitê do Prêmio Reclame AQUI será composto exclusivamente pela Diretoria e pessoas colaboradoras do Reclame AQUI ou convidados, desde que não sejam representantes de nenhuma das Empresas **Indicadas** ao Prêmio.

Para garantir a transparência de todos os termos da premiação, temos um meio de contato exclusivo com o comitê que pode ser usado para obter informações ou para dúvidas: [premio@reclameaqui.com.br](mailto:premio@reclameaqui.com.br).



# ***ReclameAQUI***

