



Regulamento para Inscrições e Seleção no Prêmio

Época ReclameAQUI - As Melhores Empresas para o Consumidor 2017

Importante: Foram adicionadas informações ao regulamento com a publicação, em 05 de maio de 2017, do “Aditivo I”, disponível ao final deste documento.

Do Prêmio Época ReclameAQUI - As Melhores Empresas para o Consumidor suas Finalidades

Artigo 1º.: O Prêmio é um instrumento 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 **06 de março a 07 de maio de 2017**, através do endereço eletrônico premio.reclameaqui.com.br/inscricao

Pré-requisito

Artigo 3º.: Para se inscrever no processo seletivo **do Prêmio Época ReclameAQUI**, as Empresas devem ter os seguintes Pré-requisitos:

a) Cadastro no site ReclameAQUI – www.reclameaqui.com.br, com período igual ou anterior a 31/05/2016;

b) No mês da Inscrição, deverão obrigatoriamente estar classificadas com a Reputação Bom, Ótimo ou RA1000, na aba de 12 meses no site www.reclameaqui.com.br;

Artigo 4º.: Após a verificação do atendimento dos pré-requisitos definidos no artigo 3º., letras “a” e “b”, se dará o início do **Processo de Seleção**, conforme as regras abaixo:

Parágrafo Primeiro – Embora possuam os pré-requisitos para participar do Prêmio Época ReclameAQUI 2017, somente irão para a próxima etapa as Empresas que se enquadrarem nas

Categorias existentes, que serão definidas e divulgadas no site premio.reclameaqui.com.br após o “Processo de Seleção”.

Parágrafo Segundo – No momento da inscrição, a empresa poderá sugerir ao ReclameAQUI uma categoria que melhor represente seu setor de atuação no mercado. Essa “categoria selecionada” pela empresa no momento da inscrição, não será necessariamente a categoria na qual a empresa poderá participar no prêmio, assim como não será necessariamente uma das categorias existentes. A “categoria selecionada” será utilizada apenas como uma sugestão para a então categorização das empresas, a se realizar no Processo de Seleção, conforme “item b” do artigo 5º do presente regulamento.

Processo de Seleção

Artigo 5º.: Avaliação do ReclameAQUI e Aplicação dos critérios de seleção:

a) As Empresas deverão obter no mínimo 8 meses de reputação Bom, Ótimo ou RA 1000 na aba 12 (doze) meses, durante o período de avaliação que será apurado de 1 de junho de 2016 a 31 de maio de 2017, sendo que no mês de fechamento do período de avaliação (Maio/2017) é obrigatório que a empresa tenha reputação **Bom, Ótimo ou Selo RA1000 (aba 12 meses)**;

b) As Empresas que conquistarem 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 têm **Selo RA1000 em todos os meses do período de avaliação** (1 de junho de 2016 a 31 de maio de 2017, na aba 12 (doze) meses), desde que se enquadrem nas Categorias existentes, que serão definidas e divulgadas no site premio.reclameaqui.com.br após o “**Processo de Seleção**”, que concorrem ao **Prêmio Época ReclameAQUI 2017**;

d) Todas as empresas que forem **INDICADAS** ao Prêmio Época Reclame AQUI 2017 receberão um fator multiplicador da "TABELA DE PESO", que leva em consideração as reputações das empresas, obtidas no período de avaliação do Prêmio (1 de junho de 2016 a 31 de maio de 2017);

e) Para que seja obtido o fator multiplicador de cada empresa, as reputações alcançadas em cada mês do período de avaliação do Prêmio (1 de junho de 2016 a 31 de maio de 2017) recebem um valor individual, chamado de "pontos de reputação", conforme abaixo:

I) Cada reputação Selo RA1000 alcançada vale 1 "ponto de reputação";

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

III) Cada reputação Bom alcançada vale 0,5 "ponto de reputação";

f) Os "pontos de reputação" são multiplicados pela quantidade de vezes que aquela reputação foi alcançada no período de avaliação do Prêmio (1 de junho de 2016 a 31 de maio de 2017), 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 determina o fator multiplicador correspondente.

Veja TABELA DE PESO abaixo:

Total de Pontos de Reputação	Fator Multiplicador
11,4 a 12	2.0
8 a 11,4	1.5
4 a 7,9	1.0

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

II) **Fator multiplicador 1.5** - Empresas com 8 a 11,4 "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";

III) **Fator multiplicador 1.0** - Empresas com 4 a 7,9 "pontos de reputação" terão fator multiplicador "1.0". Sendo que, todos os pontos contabilizados para a empresa na "Votação Popular" serão multiplicados por "1.0", gerando sua "PONTUAÇÃO FINAL";

g) O ReclameAQUI 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, nenhuma queda para "Ruim" ou "Não Recomendada" em sua reputação (aba 12 meses), como também não poderão ter sua reputação qualificada como "em

análise”, correndo o risco de eliminação perante esta redução de reputação e dos seus respectivos índices.

Etapas de Classificação:

1ª Etapa – 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 Avaliações da categoria”, levando em consideração o número total de avaliações da categoria e a quantidade de empresas indicadas;

- **Avaliações** significa a quantidade de avaliações realizadas pelos consumidores/usuários cadastrados no site www.reclameaqui.com.br

2ª Etapa – Também será calculada, para cada uma das Categorias existentes, que serão definidas e divulgadas no site premio.reclameaqui.com.br após o “**Processo de Seleção**”, a **Nota de Corte***, que é igual a 50% (cinquenta por cento) da Média de Avaliações;

* **Nota de Corte – 50% (cinquenta por cento) da média das avaliações da Categoria - a exceção** ocorre quando a Empresa tem a reputação RA1000 durante todo o período de avaliação do prêmio, na aba 12 (doze) meses (de 1 de junho de 2016 a 31 de maio de 2017).

3ª Etapa – Para concorrer em uma Categoria existente, as quais serão descritas no site premio.reclameaqui.com.br, a Empresa deverá ter um número de avaliações igual ou superior à Nota de Corte da categoria. As duas Empresas com mais avaliações em cada categoria estão automaticamente classificadas;

4ª Etapa – Concorrerão, no máximo, 10 (dez) empresas em cada Categoria existente, as quais serão descritas no site premio.reclameaqui.com.br.

Critérios para definir as classificadas nas Etapas acima:

a) Caso mais de 10 (dez) empresas alcancem a 4ª Etapa, as Empresas selecionadas serão aquelas que apresentarem melhor reputação **na aba de 12 meses** no site www.reclameaqui.com.br, verificada na **data de 01/06/2017**;

b) Os outros critérios para desempate são, respectivamente, “Nota de Avaliação” (AR) e “Índice de Solução” no ReclameAQUI, todos eles, considerando o período válido para o **Prêmio Época ReclameAQUI 2017, de 01 de junho de 2016 a 31 de maio de 2017**.

Nota de corte e o Fator de Distorção

Artigo 6º.: É necessário a utilização do uso do “fator de distorção”, em razão que algumas Empresas possuem grande parte das avaliações da 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 avaliações das duas Empresas com maior número de avaliações;

b) Se o valor da soma representar no mínimo 70% (setenta por cento) das avaliações da categoria, a distorção é confirmada. A partir desta confirmação a Nota de Corte da categoria em questão é recalculada da seguinte forma:

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

I) 70% a 79% das avaliações da categoria: a nota de corte sofre redução de 20%;

II) 80% a 89% das avaliações da categoria: a nota de corte sofre redução de 30%;

III) 90% a 99% das avaliações da categoria: a nota de corte sofre redução de 50%;

*** As Empresas que estão descritas no “item C” da “Avaliação do Reclame Aqui” não estão sujeitas a Nota de Corte, porém, se mais de 10 Empresas estiverem nesta condição em uma mesma categoria, serão aplicados os critérios de desempate da 4ª Etapa.**

*** Empresas que concorrem sozinhas em suas respectivas categorias deverão, no mínimo, obter 70% (setenta por cento) da média de votos de todas as Categorias, para receberem o título de CAMPEÃS.**

Votação

Artigo 7º.: A partir da data prevista, 07/08/2017, as empresas “**INDICADAS**” serão submetidas à fase de votação popular no Site premio.reclameaqui.com.br, que definirá quais serão as campeãs de cada Categoria.

Parágrafo Primeiro - Para a fase de votação, cada voto contabilizará pontos para as empresas, seguindo os critérios abaixo:

a) Se o usuário/consumidor votou em uma Empresa que ele já reclamou no ReclameAQUI, seu voto vale 10 pontos;

b) Se o usuário/consumidor votou em uma Empresa e já tem alguma reclamação no ReclameAQUI para outra Empresa que concorre na mesma categoria do prêmio, seu voto vale 5 pontos;

c) Se o usuário/consumidor votou em uma Empresa da qual nunca reclamou no ReclameAQUI, e também nunca reclamou de outra Empresa que concorre na mesma categoria do prêmio, seu voto vale 1 ponto.

Parágrafo Segundo - Período das reclamações que serão computadas: “1 de junho de 2016 a 31 de maio de 2017”.

Parágrafo Terceiro - Regras de votação:

a) Apenas usuários/consumidores cadastrados no site www.reclameaqui.com.br, poderão participar da votação;

b) Cada usuário/consumidor poderá votar em apenas uma Empresa por Categoria.

Regras para Desclassificação

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

a) Utilizarem de métodos e formas ilícitas para computar seus respectivos votos;

b) Criar, manter ou desenvolver softwares que busquem, de alguma forma, computar votos para a Empresa;

c) Simularem cadastros falsos no site www.reclameaqui.com.br para votar;

d) Oferecerem prêmios, descontos, sorteios ou benefícios de qualquer natureza, para os usuários/consumidores, parceiros, funcionários e/ou colaboradores na tentativa de receber e ou aumentar os seus respectivos votos, ou ainda, induzi-los a melhorar as avaliações de suas respectivas reclamações.

Parágrafo Único – Para que funcionários e/ou colaboradores das Empresas e Parceiros votem, é necessário e obrigatório que os mesmos estejam devida e corretamente cadastrados como usuários/consumidores no site www.reclameaqui.com.br.

Premiação

Artigo 9º.: Serão premiadas como **INDICADAS** ao **Prêmio Época ReclameAQUI 2017**, aquelas Empresas que foram submetidas, avaliadas e aprovadas conforme os critérios deste Regulamento.

Artigo 10º. As Empresas premiadas como **Campeãs** pelo **Voto Popular**, serão aquelas selecionadas pelo Voto direto dos usuários/consumidores e que tenham maior Pontuação final*, em sua categoria.

Artigo 11º. A Empresa premiada como **Super Campeã**, será a Empresa com a maior Pontuação final*, entre as Campeãs do Voto popular. As Empresas aptas a este prêmio serão apenas aquelas que conseguiram manter, durante o período de avaliação do prêmio, a reputação Selo RA1000 pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses. **Empresas INDICADAS que concorrem sozinhas em suas respectivas categorias não estão aptas a esta premiação.**

Artigo 12º. A Equipe premiada como **Campeã de Atendimento**, será aquela que os colaboradores do Atendimento e Suporte (equipe interna do ReclameAQUI) 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.

* **Pontuação final** - é o resultado da multiplicação dos pontos contabilizados para a Empresa na **“Votação Popular”** pelo **“Fator Multiplicador”** da **“Tabela de Peso”**, correspondente ao seu desempenho no período de avaliação do Prêmio, de 1 de junho de 2016 a 31 de maio de 2017, (item “D” do artigo 5º. - “Avaliação do ReclameAQUI” e aplicação dos critérios de seleção).

Evento de Premiação

Artigo 13º.: Na data prevista, 30/10/2017, as empresas **“INDICADAS”** poderão participar do evento de premiação, onde serão premiadas as campeãs conforme os artigos 10º, 11º e 12º acima descritos. É pertinente à participação no evento:

- a) É obrigatória a participação de pelo menos um representante da empresa no evento para o recebimento das devidas premiações. A Empresa deverá indicar e confirmar o participante através do acesso à área da empresa no site premio.reclameaqui.com.br até o dia 16/09/2017;

- b) O representante que subirá ao palco deverá retirar um *pager* na entrada do evento de premiação, e deverá ficar atento a este durante todo o evento. O *pager* deve ser devolvido à equipe de organização ao final do evento de premiação;
- c) Todas as empresas “INDICADAS” terão direito a um (1) convite de “cortesia” para a participação no evento e premiação;
- d) A inscrição da “cortesia” deve ser realizada até a data limite de 29/09/2017. Caso não seja validada até esta data, a Empresa perderá o direito à “cortesia”, fazendo-se necessária a aquisição de um convite na bilheteria do evento para a participação;
- e) A compra de convites adicionais, poderá ser realizada no site premio.reclameaqui.com.br a partir da data prevista. É importante que a compra de convites adicionais seja realizada junto da validação da “cortesia”. Caso seja feito separadamente, a organização não garantirá lugares na mesma mesa no evento de premiação.

Aditivo I (data de publicação: 05/05/2017)

Para o Prêmio Época Reclame AQUI - As Melhores Empresas para o Consumidor 2017, será criada uma nova premiação além das especificadas nos artigos 10º, 11º e 12º deste regulamento.

Essa nova premiação tem por objetivo eleger a empresa, dentre aquelas inscritas ao Prêmio, que apresentou a maior evolução em sua reputação no Reclame AQUI durante o período de avaliação do Prêmio (1 de junho de 2016 a 31 de maio de 2017).

Essa premiação não altera em nada os critérios já existentes para inscrição, ou qualquer outro critério explicado no presente regulamento.

Os detalhes e critérios que vão definir a empresa campeã desta nova premiação serão, em breve, publicados como aditivo ao presente documento.