



REGULAMENTO



1. O PRÊMIO

O **Prêmio SMART CUSTOMER** é um reconhecimento às práticas empresariais que oferecem a melhor experiência a clientes e colaboradores.

Idealizado pela Garrido Marketing, o **Prêmio SMART** consolidou-se como a maior iniciativa de valorização das melhores práticas de Experiência do Cliente (CX) no Brasil, reforçando o compromisso com a excelência e a inovação no setor.

1.1 QUEM PODE PARTICIPAR

Podem participar do **Prêmio SMART** empresas de todos os setores da economia, contratantes, terceirizadas, de serviços e produtos como BPOs e contact center; fornecedores de tecnologia, CX, entre outros;

INDÚSTRIA

De Base, Bens Intermediários, Bens de Consumo, Transformação, Automotiva e Transportes, Construção Civil, Energética.

COMÉRCIO

Varejista, Atacadista, Internacional, Digital (e-commerce), Bens de consumo duráveis e não duráveis.

SERVIÇOS

Financeiros, Saúde, Educação, Transporte e Logística, Turismo, Serviços Imobiliários, Jurídicos, Comunicação e Marketing, Entretenimento e Cultura, Limpeza e Manutenção, Consultoria, Utilities, Públicos e Governamentais.

TECNOLOGIA

Desenvolvimento de Software, Hardware e Equipamentos Eletrônicos, TI, IA e Machine Learning, Criptomoedas, Big Data e Análise de Dados, Cibersegurança, VR, Automação e Robótica, Marketing Digital, etc.

TERCEIRO SETOR

ONGs, Fundos e Fundações, Associações e Cooperativas, Organizações Ambientais, Ajuda Humanitária, entre outros.

1.2 PROCESSO DE INSCRIÇÃO E AVALIAÇÃO

A plataforma proprietária **Prêmios Online**, desenvolvida pela Garrido Marketing, garante a sustentabilidade, segurança e agilidade em todas as etapas da premiação desde o cadastro das empresas, submissão dos cases, até o julgamento e a tabulação das notas.

Os cases são avaliados por um grupo de jurados, composto por renomados especialistas e lideranças de mercado, que asseguram a credibilidade, imparcialidade e legitimidade da premiação.

1.3 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO

As notas atribuídas pelos jurados são baseadas em critérios técnicos e objetivos, sendo determinantes para a classificação final. Os cases com as melhores pontuações recebem os troféus **Ouro**, **Prata** e **Bronze**.



2. CRONOGRAMA

Abertura das inscrições	27 de janeiro
Inscrições com 30% de desconto	Até 24 de fevereiro
Inscrições com 20% de desconto	Até 21 de março
Encerramento das inscrições Entrega dos cases	15 de abril
Julgamento	Até 5 de maio
Short List	Até 8 de maio
Evento de premiação	4 de junho

**Cronograma sujeito a alterações*



3. CATEGORIAS

As categorias do **Prêmio SMART** estão fundamentadas nas melhores práticas em serviços ao cliente de empresas que tem como princípio o *customer centric*.

Podem participar do **Prêmio SMART** empresas de todos os setores da economia, contratantes, terceirizadas, de serviços e produtos como BPOs e contact center; fornecedores de tecnologia, CX, entre outros;

Categorias do Prêmio SMART 2025

1. AUTOMAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
2. CULTURA CENTRADA NO CLIENTE
3. CUSTOMER EXPERIENCE
4. GESTÃO B2B
5. GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
6. GESTÃO DE PESSOAS
7. HIPERPERSONALIZAÇÃO
8. INOVAÇÃO EM RELACIONAMENTO
9. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM CX
10. MARKETING E COMUNICAÇÃO
11. MULTICANALIDADE
12. PESQUISA, DADOS E INSIGHTS DE CLIENTES
13. PROGRAMAS DE ESG EM CX
14. RELACIONAMENTO DIGITAL
15. RESPEITO AO CLIENTE
16. TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

1. AUTOMAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Esta categoria reconhece projetos que utilizam tecnologias de automação para transformar a experiência do cliente. Soluções como chatbots, assistentes virtuais e RPA (Robotic Process Automation) que promovem eficiência, reduzindo esforços manuais e garantindo agilidade e precisão em todas as etapas da jornada do cliente.

2. CULTURA CENTRADA NO CLIENTE

Esta categoria premia programas e estratégias que promovem uma cultura organizacional orientada ao cliente, integrando todos os níveis da empresa. São valorizadas práticas que alinham objetivos internos às necessidades dos consumidores, gerando engajamento, fidelidade e impacto positivo ao longo da jornada.

3. CUSTOMER EXPERIENCE

Esta categoria é destinada a iniciativas que oferecem experiências excepcionais aos clientes, desde a interação inicial até o pós-venda. Abrange melhorias no design da jornada, criação de momentos marcantes e soluções inovadoras que proporcionem satisfação, lealdade e valor percebido.

4. GESTÃO B2B

Esta categoria é focada em cases de empresas que alinham estratégias de CX aos objetivos de seus clientes corporativos. Reconhece projetos que promovem parcerias de longo prazo, criando valor e fortalecendo relações empresariais.

5. GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Esta categoria reconhece soluções estratégicas que estruturam e otimizam a jornada do cliente. Inclui metodologias como Customer Journey Mapping, NPS e VoC, com foco em resultados concretos, como aumento de retenção, satisfação e engajamento.

6. GESTÃO DE PESSOAS

Esta categoria valoriza iniciativas que promovem o bem-estar e engajamento dos colaboradores, reconhecendo seu papel essencial na entrega de experiências de qualidade. Inclui programas de comunicação interna e valorização de equipes.

7. HIPERPERSONALIZAÇÃO

Esta categoria premia soluções que utilizam dados, analytics e IA para criar experiências personalizadas e engajadoras. Abrange segmentação avançada, recomendações baseadas em comportamento e estratégias que elevem a conexão com o cliente.

8. INOVAÇÃO EM RELACIONAMENTO

Esta categoria foca na valorização de projetos disruptivos que utilizam tecnologias emergentes ou abordagens criativas para revolucionar o relacionamento com o cliente. Inclui uso de AR, VR, metaverso e plataformas exclusivas para encantamento e fidelização.

9. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM CX

Esta categoria é focada em iniciativas que utilizam IA, Big Data e analytics para transformar a gestão do relacionamento com o cliente. Premia soluções que simplificam processos e tornam as interações mais eficazes e intuitivas.

10. MARKETING E COMUNICAÇÃO

Esta categoria premia campanhas e estratégias que criam conexões emocionais com os clientes. A categoria inclui ações de storytelling, marketing digital, e abordagens omnichannel que fortalecem o posicionamento da marca e aprimoram a experiência.

11. MULTICANALIDADE

Esta categoria reconhece práticas que integram canais como lojas físicas e e-commerce, redes sociais, central de relacionamento, vendas, SAC, entre outros, criando experiências consistentes e fluidas. Exemplos incluem estratégias omnichannel e uso inteligente de dados.

12. PESQUISA, DADOS E INSIGHTS DE CLIENTES

Esta categoria é focada em iniciativas que aplicam ferramentas de coleta e análise de dados para entender e atender melhor os consumidores. Inclui pesquisas de satisfação, análises preditivas e dashboards que geram insights transformadores.

13. PROGRAMAS DE ESG EM CX

Esta categoria reconhece projetos que integram práticas de responsabilidade ambiental, social e de governança à experiência do cliente. Exemplos incluem atendimento sustentável e ações sociais alinhadas aos valores da marca.

14. RELACIONAMENTO DIGITAL

Esta categoria premia estratégias digitais que fortalecem e expandem a conexão com os clientes. Exemplos incluem redes sociais, aplicativos, plataformas de engajamento e ferramentas digitais para interações personalizadas e eficientes.

15. RESPEITO AO CLIENTE

Esta categoria reconhece práticas que priorizam transparência, ética e empatia nas interações com os consumidores. Valorizam-se ações que garantem resolutividade e respeito às expectativas do cliente.

16. TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Esta categoria é destinada a programas de capacitação que impactam diretamente a experiência do cliente. Inclui treinamentos técnicos, comportamentais e certificações voltadas ao desenvolvimento contínuo das equipes de atendimento e suporte ao cliente.

4. PREMIAÇÕES ESPECIAIS

4.1 EMPRESA SMART

A **EMPRESA SMART** do ano será nomeada com este título considerando a pontuação alcançada com os troféus ouro (5 pontos), prata (4 pontos) e bronze (3 pontos). Concorrem a esta premiação, exclusivamente, empresas contratantes.

4.2 FORNECEDOR SMART

O **FORNECEDOR SMART** do ano será nomeado com este título considerando a pontuação com os troféus ouro (5 pontos), prata (4 pontos) e bronze (3 pontos). Concorrem a esta premiação, exclusivamente, fornecedores de serviços, como BPOs, empresas de contact center, tecnologia e consultorias.

4.3 CASE SMART

O **CASE SMART** será aquele que receber a maior média na avaliação dos jurados, entre todos os cases inscritos nesta edição. Concorrem a esta premiação todos os cases vencedores.

4.4 PROFISSIONAL SMART

PROFISSIONAL SMART do ano será nomeado(a) por se destacar como uma liderança inovadora, com projeção no mundo corporativo ou na vida acadêmica.

Cinco profissionais serão indicados pelo Conselho Consultivo do **SMART CUSTOMER** para que participem da votação pública para eleição do **PROFISSIONAL SMART 2025**.

A votação será realizada pelo site oficial do **SMART CUSTOMER**, a partir da primeira quinzena de abril de 2024. Para participar, será exigida somente a verificação digital a fim de impedir votos automáticos (robôs).

O período para votação será de 25 de abril até 30 de maio de 2025, pelo site do **SMART CUSTOMER**.



5. MARCAS INSPIRADORAS EM CX

5.1 MARCAS INSPIRADORAS EM CX

A categoria reconhecerá marcas que são referência em **CX**, destacando-se por inspirar mercados, consumidores e profissionais com práticas inovadoras, consistentes e impactantes.

Essa é uma categoria participativa, onde experts poderão indicar e votar nas marcas que mais admiram e que encantam pela excelência em criar experiências memoráveis, resolutivas e personalizadas ao longo da jornada do cliente.

Marcas que podem participar

Podem ser indicadas marcas que sejam referência no mundo corporativo, que tenham relevância em seus segmentos de atuação, que apresentem práticas inovadoras e disruptivas e que façam parte do imaginário popular.

O processo de reconhecimento das **Marcas Inspiradoras** em CX, será direcionado para **5 segmentos**:

INDÚSTRIA

De Base, Bens Intermediários, Bens de Consumo, Transformação, Automotiva e Transportes, Construção Civil, Energética.

COMÉRCIO

Varejista, Atacadista, Internacional, Digital (e-commerce), Bens de consumo duráveis e não duráveis.

SERVIÇOS

Financeiros, Saúde, Educação, Transporte e Logística, Turismo, Serviços Imobiliários, Jurídicos, Comunicação e Marketing, Entretenimento e Cultura, Limpeza e Manutenção, Consultoria, Utilities, Públicos e Governamentais.

TECNOLOGIA

Desenvolvimento de Software, Hardware e Equipamentos Eletrônicos, TI, IA e Machine Learning, Criptomoedas, Big Data e Análise de Dados, Cibersegurança, VR, Automação e Robótica, Marketing Digital, etc.

TERCEIRO SETOR

ONGs, Fundos e Fundações, Associações e Cooperativas, Organizações Ambientais, Ajuda Humanitária, entre outros.

5.2 CRITÉRIOS PARA INDICAÇÃO E VOTAÇÃO

- **Engajamento e Admiração do Público:** Marcas que encantam os consumidores pela forma como se comunicam ou pelo valor da entrega de produtos e serviços.
- **Experiência Excepcional:** Empresas com interações consistentes e positivas em pontos de contato com o consumidor.
- **Inovação em CX:** Capacidade de surpreender e criar experiências transformadoras, que definam tendências de mercado.
- **Impacto Social ou Cultural:** Marcas que extrapolam os negócios, promovendo causas sociais, culturais ou ambientais com foco do cliente.

5. MARCAS INSPIRADORAS EM CX

5.3 ETAPAS

5.3.1 INDICAÇÃO

O mercado de **CX** será impactado por uma campanha nas redes sociais do **SMART Customer**, incentivando que experts indiquem as marcas que os inspiram, pela plataforma do **Prêmio SMART**.

Quem pode indicar: A etapa de indicações será exclusiva para profissionais de **CX**, incluindo líderes, gestores e consultores com experiência e conhecimento sobre as melhores práticas no setor.

Para participar, o profissional deverá preencher o cadastro que será disponibilizado no site oficial do SMART CUSTOMER.

Finalistas: As marcas que receberem maior volume de indicações serão validadas pelo **Conselho Consultivo do SMART Customer**, que definirá as 3 marcas mais inspiradoras por segmento, que participarão da Votação. As 15 marcas finalistas receberão um certificado digital assinado por membros do **Conselho Consultivo**.

5.3.2 VOTAÇÃO

As 3 marcas finalistas por segmento, devem autorizar sua participação na votação que será direcionada para o mercado B2B. Recomendamos que as marcas com interesse em conquistar o título de **Marca Inspiradora em CX** realizem campanhas de comunicação junto a seu público de interesse, prioritariamente nas redes sociais.

6. INSCRIÇÕES

As inscrições dos cases para o **Prêmio SMART** poderão ser realizadas até **15 de abril de 2025**, por meio do preenchimento da ficha de inscrição disponível no site **smartcustomer.com.br**.

6.1 INVESTIMENTO - INSCRIÇÃO

Valor da inscrição para o **1º case**:

Até 24/02/25	R\$ 2.790,00 (30%)
Até 21/03/25	R\$ 3.190,00 (20%)
A partir de 22/03/25	R\$ 3.990,00

A empresa que inscrever mais de um case terá desconto de **20%** por **inscrição adicional** (*não cumulativa*).

Eventuais desistências e redução do número de cases inscritos no **Prêmio SMART** devem ser informadas à Comissão Organizadora pelo e-mail smart@garridomarketing.com.br, em até 5 (cinco) dias da data do envio da Ficha de Inscrição. **Valores pagos não serão devolvidos.**

6.2 PASSO A PASSO

As inscrições devem ser realizadas na plataforma oficial do **Prêmio SMART CUSTOMER 2025**, com link que será disponibilizado no site do **SMART CUSTOMER** (www.smartcustomer.com.br).

No momento da inscrição, o responsável deve criar login e senha para acessar a plataforma. Na própria plataforma, o(a) usuário fará o cadastro do(s) case(s) e upload dos mesmos.



7. ENTREGA DOS CASES

A submissão dos cases será realizada na **PLATAFORMA DO PRÊMIO SMART** com link disponível no site smarcustomer.com.br, até **15 de abril de 2025**.

Após o preenchimento da Ficha de Inscrição, o(a) profissional responsável receberá via e-mail, login e senha para ter acesso à plataforma do **Prêmio SMART**.

O(a) profissional terá acesso à Ficha Técnica e poderá enviar, via upload, os cases e materiais complementares nos prazos estabelecidos neste regulamento.

A Ficha Técnica é uma referência para descrição do case. A empresa pode construir a apresentação em diferentes formatos, desde que respeite os itens solicitados na Ficha Técnica e os critérios descritos no regulamento.

Cada case e material complementar pode ter, no máximo, 30MB. Arquivos superiores a 30MB devem ser disponibilizados via link no campo para inserção de links na plataforma da premiação.

Cases e materiais complementares de imagens devem estar, obrigatoriamente, em formato PDF.

7.1 APRESENTAÇÃO DO CASE

A apresentação do case é de fundamental importância para avaliação dos jurados. A empresa inscrita no **Prêmio SMART CUSTOMER 2025** deve considerar os seguintes itens como essenciais para uma apresentação adequada do(s) case(s) inscrito(s):

- Título deve ser objetivo, curto e identificar qual é o tema central do case;
- Descrição detalhada de todas as etapas;
- Comparação entre as situações anterior e posterior ao case implementado;
- Indicadores que comprovem os resultados alcançados;
- Demonstrativo resumido dos recursos humanos e financeiros utilizados.

7.2 ORIENTAÇÕES ADICIONAIS

Os cases de projetos contínuos devem apresentar resultados obtidos no período compreendido entre **01/2024** a **04/2025**, independente do seu tempo de duração e utilizar dados numéricos reais, em valores absolutos ou relativos, respeitando a base adotada.

O case pode ser inscrito em "parceria" com outra empresa, limitando a UMA empresa parceira. O nome da empresa parceira deve ser indicado no momento da inscrição do case, em campo específico para descrição da empresa parceira, na plataforma do Prêmio SMART.

Não é permitida a inscrição do mesmo case em mais de uma categoria.

A Comissão Organizadora poderá recusar a inscrição ou desclassificar determinado case se este não estiver de acordo com as normas estabelecidas neste regulamento.

8. TAXA DE SUCESSO E CONTRAPARTIDAS

As marcas vencedoras nas categorias de **1 a 16** descritas neste regulamento, assumem o compromisso de quitar o valor de R\$ 9.980,00 (nove mil novecentos e oitenta reais) por case classificado, referente a taxa de sucesso, o que lhes dá direito aos seguintes benefícios:

- **Ampla** divulgação do case no grande evento de premiação com mil convidados.
- **Troféu** pela classificação ouro, prata ou bronze;
- **Selo** "Empresa Vencedora do Prêmio SMART";
- **5 convites** para o **SMART CUSTOMER** (congresso e premiação);
- **Divulgação** do case vencedor nas **Redes Sociais** do **SMART**;
- **Publicação** da sinopse do case vencedor no **site oficial** do **SMART CUSTOMER**;
- **Apresentação** do case em **eventos** com a chancela **SMART CUSTOMER**;
- **Divulgação** do case pela Assessoria de Imprensa;
- **Divulgação** do case vencedor e da empresa no **evento de premiação**.

Os pagamentos devem ser realizados via depósito bancário, identificado com o CNPJ ou Razão Social do depositante na conta: Banco Itaú - 341 | Agência: 3170 | Conta: 13750-3 | Favorecido: Garrido Planejamento e Comunicação Integrada Ltda. | CNPJ: 00.598.022/0001-03.

Não será realizado cancelamento de notas fiscais emitidas que já tenham seus tributos pagos.

9. JULGAMENTO

O julgamento será realizado em até 20 dias após o encerramento do prazo de submissão dos Cases, cabendo à Comissão Organizadora selecionar e convidar os jurados para esta avaliação.

A Comissão Julgadora é formada por profissionais de notório saber nas categorias do **Prêmio SMART CUSTOMER 2025**.

Os jurados não poderão ter vínculo com qualquer empresa inscrita no **Prêmio SMART 2025**, e devem assumir o compromisso formal de sigilo em relação aos dados e às informações contidas nos cases avaliados.

A relação dos jurados do **Prêmio SMART 2025** será conhecida no evento de premiação.

O júri e a Comissão Organizadora são soberanos e o resultado do julgamento não será passível de recurso.



10. EVENTO DE PREMIAÇÃO

A entrega do **Prêmio SMART CUSTOMER 2025** será realizada em evento presencial, com cerimônia para mil convidados, em **4 de junho de 2025**, a partir das **18h30**, no Centro de Convenções Frei Caneca, em São Paulo, SP.

As informações referentes ao evento de premiação serão divulgadas no site **smartcustomer.com.br** e demais canais oficiais do **SMART CUSTOMER**.

Todas as informações e orientações referentes ao evento de premiação serão enviadas para o e-mail cadastrado no momento da inscrição.

11. CONSIDERAÇÕES GERAIS

A empresa responsável pelo case vencedor no **Prêmio SMART 2025**, ao realizar a inscrição, autoriza a divulgação de sua sinopse, conforme descrita na Ficha Técnica.

O **Prêmio SMART** terá ampla divulgação em todas as suas etapas, desde o lançamento até o pós prêmio, por meio de ações de marketing digital, reuniões *in company*, assessoria de imprensa e redes sociais.

A Comissão Organizadora reserva-se o direito de alterar, se necessário, datas e local do evento de premiação, desde que informe todos os participantes e inscritos nesta edição.

Alterações no cronograma serão devidamente informadas pelo site oficial www.smartcustomer.com.br e pelas Redes Sociais LinkedIn e Instagram.

Os casos omissos neste Regulamento serão definidos pela Comissão Organizadora do **Prêmio SMART**.





Informações:
smart@garridomarketing.com.br
smartcustomer.com.br

