



PRÊMIO
SMART
CUSTOMER **2024**

REGULAMENTO
2024

1. O PRÊMIO



O **Prêmio SMART CUSTOMER** é um reconhecimento às práticas empresariais que oferecem a melhor experiência aos clientes e colaboradores. Realizado anualmente, o **Prêmio SMART** reconhece o valor de empresas cujos cases se destacam por ter o cliente no centro de sua estratégia.

Iniciativa da **Garrido Marketing** e da **InovaFocus**, a premiação conquistou um posicionamento de destaque como o projeto de maior valorização das melhores práticas em CX.

Participam do **Prêmio SMART** empresas de telecomunicação, bancos, seguradoras, saúde, varejo, e-commerce, meios de pagamento, higiene e beleza, utilities, tecnologia, atendimento ao cliente, serviços, entre outros.

A plataforma proprietária Prêmios Online da Garrido Marketing, que suporta o **Prêmio SMART** garante a sustentabilidade, agilidade e segurança de todas as informações cadastradas no sistema, desde o cadastro das empresas, inscrição, submissão dos cases, julgamento e tabulação das notas para definir a classificação dos vencedores.

Os cases são avaliados por um grupo de jurados que garantem a credibilidade e legitimidade da premiação em função da notoriedade destes profissionais.

As notas atribuídas pelos jurados são decisivas para definir a classificação dos cases vencedores em Ouro, Prata e Bronze.

2. 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**, tanto empresas contratantes de serviços, como fornecedores de tecnologia, CX, produtos e serviços de contact center, consultorias e laboratórios para desenvolvimento de startups.

Categorias do Prêmio SMART 2024

- 2.1 AUTOMAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
- 2.2 COMUNICAÇÃO DIGITAL
- 2.3 CULTURA ORGANIZACIONAL
- 2.4 CUSTOMER EXPERIENCE
- 2.5 GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
- 2.6 GESTÃO DE RISCOS E CRISE
- 2.7 MARKETING DE RELACIONAMENTO
- 2.8 INOVAÇÃO EM RELACIONAMENTO
- 2.9 RELACIONAMENTO COM COLABORADORES
- 2.10 RELACIONAMENTO DIGITAL
- 2.11 RELACIONAMENTO, REGULAÇÃO E GOVERNO
- 2.12 RESPONSABILIDADE SOCIAL E DIVERSIDADE
- 2.13 RESPEITO AO CLIENTE
- 2.14 TECNOLOGIA PARA RELACIONAMENTO
- 2.15 TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO



2.1 AUTOMAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Nesta categoria devem ser inscritos cases que apresentem estratégias de inteligência artificial, incluindo *bots*, *omnichannel*, *machine learning*, data mining. Importante destacar que devem ser projetos com estratégias diferenciadas de atendimento e relacionamento que foram determinantes para a melhor experiência do cliente.

2.2 COMUNICAÇÃO DIGITAL

Nesta categoria devem ser inscritos cases que apresentem estratégias e ações de comunicação realizadas na web, terminais moveis e redes sociais, promovendo maior interação das marcas com seus públicos no Tik Tok, YouTube, Instagram, Facebook, Snapchat, Kwai, bem como divulgação de produtos, serviços ou ações promocionais por meio de influenciadores digitais.

2.3 CULTURA ORGANIZACIONAL

Nesta categoria devem ser inscritos cases que apresentem melhorias para o público interno e externo, por meio de projetos estruturados com base na transformação da cultura organizacional, que determinaram indicadores positivos em relação ao posicionamento da empresa no mercado.

2.4 CUSTOMER EXPERIENCE

Nesta categoria devem ser inscritos cases que apresentem estratégias e práticas referentes ao conjunto de ações adotadas pela empresa para aprimorar e otimizar as interações dos consumidores com as marcas, gerando experiências memoráveis para os clientes.



2.5 GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Nesta categoria podem ser inscritos cases que apresentem como estratégia a melhor prática de Gestão do Cliente com processo, metodologia e jornada que satisfaçam o consumidor final, engajando, motivando, encantando e fidelizando.

2.6 GESTÃO DE RISCOS E CRISE

Nesta categoria podem ser inscritos cases com soluções estratégicas e práticas para a gestão de riscos e mitigação de riscos e crise de qualquer natureza, incluindo também projetos desenvolvidos em função da pandemia do COVID-19.

2.7 INOVAÇÃO EM RELACIONAMENTO

Nesta categoria podem ser inscritos cases que apresentem práticas inovadoras de experiência com o cliente, que tenham utilizado estratégias disruptivas que causaram mudanças no negócio e no comportamento do consumidor.

2.8 MARKETING DE RELACIONAMENTO

Nesta categoria podem ser inscritos cases que apresentem estratégias de Marketing de Relacionamento que contribuíram para a conquista e fidelização de clientes, transformando-os em defensores e promotores de uma marca.



2.9 RELACIONAMENTO COM COLABORADORES

Nesta categoria podem ser inscritos cases que apresentem as melhores práticas de experiência dos colaboradores, por meio de campanhas e programas que contribuíram para aumentar a produtividade e o engajamento do público interno.

2.10 RELACIONAMENTO DIGITAL

Nesta categoria podem ser inscritos cases que apresentem estratégias de experiências digitais responsáveis por criar elos estruturais e por encantar o consumidor, utilizando aplicativos e as redes sociais para garantir a melhor conexão com o consumidor.

2.11 RELACIONAMENTO, REGULAÇÃO E GOVERNO

Nesta categoria podem ser inscritos cases que descrevam projetos que contribuam com o cumprimento ou atualização da regulação vigente e do relacionamento com o governo, com melhoria percebida pelos órgãos reguladores e de proteção ao consumidor.

2.12 RESPONSABILIDADE SOCIAL E DIVERSIDADE

Nesta categoria podem ser inscritos cases que apresentem estratégias de Responsabilidade Social e Diversidade, por meio de projetos e atividades sócio ambientais, de educação e esporte, cultura, inclusão no mercado de trabalho, ética e cidadania.



2.13 RESPEITO AO CLIENTE

Nesta categoria podem ser inscritos cases que apresentem estratégias e programas de transparência e respeito ao cliente. É desejável ter informações do NPS ou de Órgãos de Defesa do Consumidor e Agências Reguladoras, para demonstrar a real satisfação do cliente com a empresa e suas práticas.

2.14 TECNOLOGIA PARA RELACIONAMENTO

Nesta categoria podem ser inscritos cases que apresentem soluções tecnológicas em operações de SAC, crédito e cobrança, ouvidoria, vendas e retenção, garantindo a melhor experiência do cliente final.

2.15 TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

Nesta categoria podem ser inscritos cases que apresentem práticas de treinamento e capacitação, priorizando o desenvolvimento individual e em equipe, assim como a liderança e a alta performance dos profissionais de atendimento.

3. PREMIAÇÕES ESPECIAIS



3.1 EMPRESA SMART

A **EMPRESA SMART** do ano será nomeada com este título em função da pontuação alcançada com os troféus ouro, prata e bronze. Concorrem a esta premiação especial, exclusivamente, empresas contratantes.

3.2 FORNECEDOR SMART

O **FORNECEDOR SMART** do ano será nomeado com este título em função da pontuação alcançada com os troféus ouro, prata e bronze. Concorrem a esta premiação especial, exclusivamente, fornecedores de serviços.

3.3 CASE SMART

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



3.4 PROFISSIONAL SMART

PROFISSIONAL SMART do ano será nomeado(a) com este título quem se destacar por sua liderança inovadora.

Cinco nomes serão indicados pelo Conselho Consultivo do **SMART CUSTOMER** e após a indicação será aberta votação popular para a eleição do **PROFISSIONAL SMART 2024**.

Os nomes serão divulgados no site oficial do **SMART CUSTOMER** dia 5 de abril de 2024, data em que a votação será aberta ao mercado. Para participar, será exigida somente a verificação digital a fim de impedir votos automáticos (robôs).

O período para votação será das 9h de 15 de abril até as 18h de 30 de maio de 2024, pelo site do **SMART CUSTOMER**.

4. INSCRIÇÕES



Podem concorrer ao **Prêmio SMART CUSTOMER 2024** empresas de todos os setores da economia, contratantes, terceirizadas e fornecedores de tecnologia, consultoria entre outros.

As inscrições dos cases para o **Prêmio SMART** poderão ser realizadas até **12 de abril de 2024**, por meio do preenchimento da ficha de inscrição disponível no site **smartcustomer.com.br**.

4.1 INVESTIMENTO - INSCRIÇÃO

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

Até 31/01/24	R\$ 2.660,00 (30%)
Até 29/02/24	R\$ 3.040,00 (20%)
A partir de 01/03/24	R\$ 3.800,00

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

4.2 PASSO A PASSO

As inscrições devem ser realizadas na plataforma oficial do **Prêmio SMART CUSTOMER 2024**, 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 upload do(s) case(s).



4.3 APRESENTAÇÃO DO CASE

A apresentação do case é de fundamental importância para avaliação dos jurados. A empresa inscrita no **Prêmio SMART CUSTOMER 2024** deve considerar os seguintes itens como essenciais para uma apresentação adequada do(s) case(s) inscritos:

- 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.

4.4 ORIENTAÇÕES ADICIONAIS

Os cases de projetos contínuos devem apresentar resultados obtidos no período compreendido entre **01/2023** a **04/2024**, independente do seu tempo de duração e utilizar dados numéricos reais, em valores absolutos ou relativos, respeitando a base adotada.

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

5. CONTRAPARTIDAS



As empresas vencedoras nas categorias de 1 a 15 descritas neste regulamento, assumem o compromisso de quitar o valor de R\$ 9.600,00 (nove mil e seiscentos reais) por case vitorioso, o que lhes dá o direito aos seguintes benefícios:

- Selo “Empresa Vencedora do Prêmio SMART”;
- Troféu pela classificação ouro, prata ou bronze;
- 5 convites para o evento de premiação;
- Ampla divulgação do case vencedor nos canais oficiais do **SMART CUSTOMER** (site, LinkedIn e Instagram).
- 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;
- Exibição da marca da empresa vencedora no pós-evento;
- Certificado para o case vencedor.

6. ENTREGA DOS CASES



A submissão dos cases será realizada na plataforma do Prêmio **SMART** com link disponível no site smartcustomer.com.br, até **12 de abril de 2024**.

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.

Cada case e material complementar pode ter, no máximo, 50MB. Arquivos superiores a 50MB devem ser encaminhados via plataforma externa de compartilhamentos de arquivos, para o e-mail smart@garridomarketing.com.br.

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



7. 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 2024**.

Os jurados não poderão ter vínculo com qualquer empresa inscrita no **Prêmio SMART 2024**, 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 2024** será conhecida no evento de premiação.

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

8. EVENTO DE PREMIAÇÃO



A entrega do **Prêmio SMART CUSTOMER 2024** será realizada em evento presencial, com cerimônia para mil convidados, em **5 de junho de 2024**, 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 de comunicação.

As empresas vencedoras do **Prêmio SMART 2024** receberão como reconhecimento à qualidade de seus cases, troféu de acordo com a classificação ouro, prata ou bronze, selo de empresa vencedora e demais contrapartidas descritas neste regulamento.

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



9. CRONOGRAMA

Abertura das inscrições	dezembro/2023
Inscrições com 30% de desconto	Até 31.01.2024
Inscrições com 20% de desconto	Até 29.02.2024
Encerramento das inscrições Entrega dos cases	12.04.2024
Divulgação indicados Profissional SMART	05.04.2024
Votação popular Profissional SMART	15.04 até 30.05.2024
Julgamento	Até 26.04.2024
Short List	Até 07.05.2024
Evento de premiação	05 de junho/2024

10. CONSIDERAÇÕES GERAIS



A empresa responsável pelo case vencedor no **Prêmio SMART 2024**, 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.

Futuras alterações ou modificações neste regulamento estarão disponíveis para download no site do prêmio.

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

REGULAMENTO

2024

Informações:

smart@garridomarketing.com.br
smartcustomer.com.br

