



PRÊMIO SMART – SERVICES, TELECOM & UTILITIES | 2018 REGULAMENTO

1. O PRÊMIO

O **PRÊMIO SMART**, regido por este regulamento, tem como objetivo distinguir e reconhecer as melhores práticas em relacionamento com os clientes em **Serviços, Telecom e Utilities**

O **PRÊMIO SMART** é uma realização da **Garrido Marketing** e **InovaFocus**, com Apoio Técnico do **IBMR - Instituto Brasileiro de Marketing de Relacionamento**, sendo parte integrante do **SMART CUSTOMER – Services, Telecom & Utilities**.

O **SMART CUSTOMER – SERVICES, TELECOM & UTILITIES** será realizado em 12 e 13 de junho de 2018 e é composto por três atividades integradas:

- **CONGRESSO SMART**
- **PRÊMIO SMART**
- **EXPOSMART**

Empresas de **Serviços, Telecom & Utilities**, bem como, as terceirizadas e fornecedores de tecnologia, consultoria e outros, podem inscrever seus *cases* nas seguintes categorias:

INOVAÇÃO EM RELACIONAMENTO
RESPEITO AO CLIENTE
RELACIONAMENTO B2B
RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
RELACIONAMENTO DIGITAL
TECNOLOGIA PARA RELACIONAMENTO

2. CATEGORIAS

2.1. INOVAÇÃO EM RELACIONAMENTO

Esta categoria reconhecerá as melhores práticas de empresas que tenham criado e implementado estratégias inovadoras de relacionamento com o consumidor, como fidelização, atendimento, vendas, retenção e outros. Também podem concorrer empresas com projetos disruptivos que atuam em *Serviços, Telecom e Utilities*, ou que atendam diretamente estes segmentos.

2.2. RESPEITO AO CLIENTE

Esta categoria reconhecerá as melhores práticas de programas de relacionamento, cujas prioridades sejam a transparência e o respeito ao cliente - usuário de **Serviços, Telecom ou Utilities**, mantendo a satisfação do consumidor em níveis elevados, com a aplicação de estratégias de SAC, ouvidoria, assuntos regulatórios, entre outros. A posição da empresa nos rankings dos órgãos reguladores pode ser um indicador de desempenho importante nesta categoria.

2.3. RELACIONAMENTO B2B

Esta categoria reconhecerá as melhores práticas de empresas que tenham desenvolvido estratégias eficientes e diferenciadas no relacionamento B2B, apresentando projetos inovadores e de alta *performance* no mercado corporativo.

2.4. RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO

Esta categoria reconhecerá as melhores práticas no relacionamento da empresa com seus colaboradores, obtendo resultados positivos na redução do *turn over*, satisfação do público interno, retenção e motivação aos colaboradores.

2.5. RESPONSABILIDADE SOCIAL

Esta categoria reconhecerá as melhores práticas de Responsabilidade Social na gestão do relacionamento com clientes, através de estratégias sócio ambientais, de educação e esporte, culturais, inclusão digital, ética e cidadania, que obtiveram resultados positivos para determinada comunidade.

2.6. RELACIONAMENTO DIGITAL

Esta categoria reconhecerá as melhores práticas de relacionamento digital realizadas através e estratégias exitosas realizadas empresas, agências de comunicação e assessorias de comunicação que desenvolvem programas de relacionamento por meio digital das redes sociais (*Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram*, entre outros).

2.7. TECNOLOGIA PARA RELACIONAMENTO

Esta categoria reconhecerá Cases das melhores práticas de tecnologia, desde que sejam aplicáveis ao relacionamento com o cliente. Podem inscrever-se tanto fornecedores de serviços de TI, como empresas de Serviços, Telecom e *Utilities* que tenham indicadores positivos.

2.8. CATEGORIA ESPECIAL - EMPRESA SMART DO ANO

A **Empresa Smart do Ano** será aquela que conquistar maior média de pontuação entre todos os *Cases* inscritos e avaliados pelos jurados. Em caso de igualdade, o critério de desempate será o número de troféus ouro conquistados pela empresa.

Concorrem nesta categoria todas as empresas que têm *cases* inscritos com serviços contínuos e regulados: Energia Elétrica, Saneamento, Gás, Telefonia fixa e móvel e TV por Assinatura.

3. INSCRIÇÕES

Poderão se inscrever empresas de *Serviços, Telecom e Utilities*, bem como empresas terceirizadas e fornecedores que tenham *Cases* em parceria com empresas destes setores.

Os *cases* inscritos no **PRÊMIO SMART** devem apresentar indicadores que comprovem os resultados obtidos nos últimos 3(três) anos, principalmente, nos rankings dos principais

órgãos de defesa do consumidor, que demonstrem o quanto a empresa está bem classificada em relação às exigências regulatórias.

No site www.smartcustomer.com.br, os participantes terão acesso ao regulamento do **PRÊMIO SMART**, a ficha técnica, além de instruções para seu preenchimento e possibilidade de atualização periódica de seu *Case*. A partir do momento que seu *Case* for enviado, será considerado entregue para julgamento.

As inscrições dos *Cases* para o **PRÊMIO SMART** poderão ser realizadas até 11 de maio de 2018, por meio do preenchimento da ficha de inscrição disponível no site www.smartcustomer.com.br.

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

- Até 23/03/2018 R\$ 1.300,00
- Até 20/04/2018 R\$ 1.800,00
- A partir de 21/04/2018 R\$ 2.300,00

A empresa que inscrever mais de um *Case* terá um desconto de **20%** por **inscrição adicional**.

Os *cases* inscritos devem apresentar resultados obtidos no período compreendido entre **01/01/2017** e **31/14/2018**, independentemente do seu tempo de duração, e devem ser apresentados com 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.

4. CONSIDERAÇÕES GERAIS

As empresas vencedoras nas categorias de **2.1 a 2.7** descritas neste regulamento deverão pagar à Comissão Organizadora a taxa de administração no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por *Case* vencedor. As empresas vencedoras, ao realizar a inscrição de seus *cases*, assumem o compromisso com a Comissão Organizadora de quitar este valor, mesmo que desistam de participar do evento de premiação, o que lhes confere o direito de obter:

- Cota de 10 (dez) convites por *Case* vencedor, para a entrega da premiação;
 - Divulgação do *Case* pela assessoria de imprensa do **SMART**;
 - Divulgação do *Case* e da empresa vencedora na premiação;
 - Exibição da marca da empresa vencedora nas peças pós-evento;
 - Certificado;
 - Troféu pela classificação ouro, prata ou bronze;
 - Utilização do selo “**Empresa Vencedora do PRÊMIO SMART**”;
-

O não cumprimento dos itens descritos neste regulamento implicará na desclassificação automática do *Case* vencedor.

As datas não previstas e os casos omissos neste regulamento serão definidos pela Comissão Organizadora.

5. ENTREGA DOS CASES

A submissão dos *Cases*, será realizada pelo site **www.smartcustomer.com.br**.

As empresas deverão submeter seus *cases* através do site, podendo finalizá-los até 11 de maio de 2018.

A Comissão Organizadora poderá recusar a inscrição ou desclassificar determinado *Case* se o projeto não estiver de acordo com as normas estabelecidas neste regulamento.

6. 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.

O grupo de jurados será indicado pela Comissão Organizadora, que avaliará criteriosamente o perfil do profissional que será convidado a realizar o julgamento.

Os jurados serão profissionais de notório saber em Serviços, Telecom e *Utilities*. Serão convidados profissionais acadêmicos e consultores com expertise nos temas e categorias a serem avaliadas.

A Comissão Julgadora procederá a avaliação e computação das notas dos *Cases* através do Sistema Proprietário de Prêmios *online*. As empresas inscritas serão comunicadas logo após a finalização do julgamento e a apuração dos resultados.

7. EVENTO DE PREMIAÇÃO

A entrega do **PRÊMIO SMART** acontecerá durante o **SMART CUSTOMER**. O evento de premiação será um excelente momento para relacionamento entre profissionais do setor que buscam oferecer e entregar aos clientes as melhores práticas.



As empresas vencedoras do **PRÊMIO SMART** receberão como reconhecimento à qualidade de seus *Cases*, um troféu de acordo com a classificação ouro, prata ou bronze e um certificado no evento de premiação.

As informações sobre data e local do evento de premiação serão divulgadas no site **www.smartcustomer.com.br** e todos os participantes receberão as informações via email.

8. DIVULGAÇÃO

A Comissão Organizadora promoverá ampla divulgação do **PRÊMIO SMART** em todas as suas etapas, desde o lançamento até o pós-prêmio, por meio de ações de marketing direto virtual, reuniões *in company*, assessoria de imprensa, além da divulgação nas mídias sociais.

9. CONSIDERAÇÕES GERAIS

A inscrição de um *Case* no **PRÊMIO SMART**, sempre e quando for considerada vencedora, implica, automaticamente, na autorização prévia e irrestrita da divulgação do *Case*, com todos os dados e informações nele contidos.

A Comissão Organizadora reserva-se o direito de alterar, se necessário, datas e local de premiação previamente, bastando para tanto informar o público e participantes por meio do site **www.smartcustomer.com.br**.

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

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

Comissão Organizadora

Antoninho Borghi | InovaFocus
Fernando Mirancos | InovaFocus
Miriam Garrido | Garrido Marketing
Rodrigo Abib | Garrido Marketing

SMART CUSTOMER – SERVICES, TELECOM & UTILITIES

Informações:

Garrido Marketing
Tel.: (11) 3675-6651/3865-0944 com Rodrigo Abib
smart@garridomarketing.com.br
