



PRÊMIO
CONAREC
2025

Regulamento e Metodologia



O **Prêmio CONAREC** é o único reconhecimento do mercado brasileiro criado para valorizar todo o ecossistema brasileiro de CX.

Nesta edição, iremos promover uma avaliação cruzada entre empresas de 26 segmentos, BPOs/CPOs em 15 operações e atributos de eficiência e também a capacitação técnica e a qualidade de fornecedores em 39 tecnologias.

O estudo é promovido pelo Grupo Padrão, com organização e condução da **CXBrain**, Unidade de Inteligência ligada à *Consumidor Moderno*, que se constitui hoje como uma importante fonte de inteligência de dados do ecossistema de Experiência do Cliente em nosso País.

O objetivo do **Prêmio CONAREC** é destacar e dar relevância a todo o ecossistema de CX, e o quanto a centralidade do cliente pode gerar valor e resultados efetivos.

Na avaliação também serão mensurados fatores determinantes na relação profissional entre empresas, formando um índice que revela as melhores organizações na gestão de parcerias estratégicas.

Os dados obtidos nessa avaliação formam o mais abrangente conjunto de informações qualificadas do CX Made in Brazil e a base do e-book especial “Mapa do CX Brasil”, que terá sua terceira edição lançada durante o CONAREC 2025 – o maior evento de experiência do cliente do mundo.

Entendemos que o ecossistema de CX no Brasil engloba todas as relações entre as empresas que participam desse processo, passando pela marca, operação e tecnologia.

Dessa forma, o **Prêmio CONAREC** vai reconhecer os protagonistas na gestão de relacionamento em três frentes: Empresas Contratantes, BPOs/CPOs e Parceiros e Fornecedores de Soluções.

Sumário

O PRÊMIO	4
EMPRESAS CONTRATANTES	5
PARTICIPAÇÃO.....	5
FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO	6
ESTRUTURA	6
AVALIAÇÃO DE BPOS/CPOS.....	6
ESTRUTURA	7
AVALIAÇÃO DE PARCEIROS E FORNECEDORES DE SOLUÇÕES.....	7
ESTRUTURA	8
SEGMENTOS	10
CRITÉRIOS	11
CRITÉRIOS DE GESTÃO	11
CRITÉRIOS TÉCNICOS	11
COMPOSIÇÃO DA NOTA	11
NOTA FINAL = FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO X 0,30 + AVALIAÇÕES RECEBIDAS X 0,70.....	12
BPOS/CPOS	12
PARTICIPAÇÃO.....	12
FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO	12
ESTRUTURA	13
*A NEGATIVA DE AUTORIZAÇÃO IRÁ SIGNIFICAR PENALIZAÇÃO DE 1 PONTO NA MÉDIA FINAL DO BPO/CPO.	13
AVALIAÇÃO	14
OS BPOS/CPOS DEVERÃO ESCOLHER 7 FORNECEDORES, COM NOTAS DE 1 A 6, ATRIBUÍDAS PARA APENAS 1 PLAYER PARA CADA 7 TECNOLOGIAS DISTINTAS, ENTRE AS 39 PRESENTES NO FORMULÁRIO, COMO SEGUE:	14
OS CPOS/BPOS TAMBÉM DEVERÃO ESCOLHER ATÉ 7 EMPRESAS CONTRATANTES, COM NOTAS DE 1 A 6, ATRIBUÍDAS PARA APENAS UM PLAYER EM 7 SEGMENTOS DISTINTOS, ENTRE OS 26 PRESENTES NO FORMULÁRIO, COMO SEGUE:	Erro! Indicador não definido.
COMPOSIÇÃO DA NOTA	17
NOTA FINAL = FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO X 0,20 + AVALIAÇÕES RECEBIDAS X 0,80.....	17
FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO DE PARCEIROS E FORNECEDORES DE SOLUÇÕES	17
ESTRUTURA.....	18
AVALIAÇÃO	18
COMPOSIÇÃO DA NOTA	20
NOTA FINAL = FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO X 0,10 + AVALIAÇÕES RECEBIDAS X 0,90.....	20

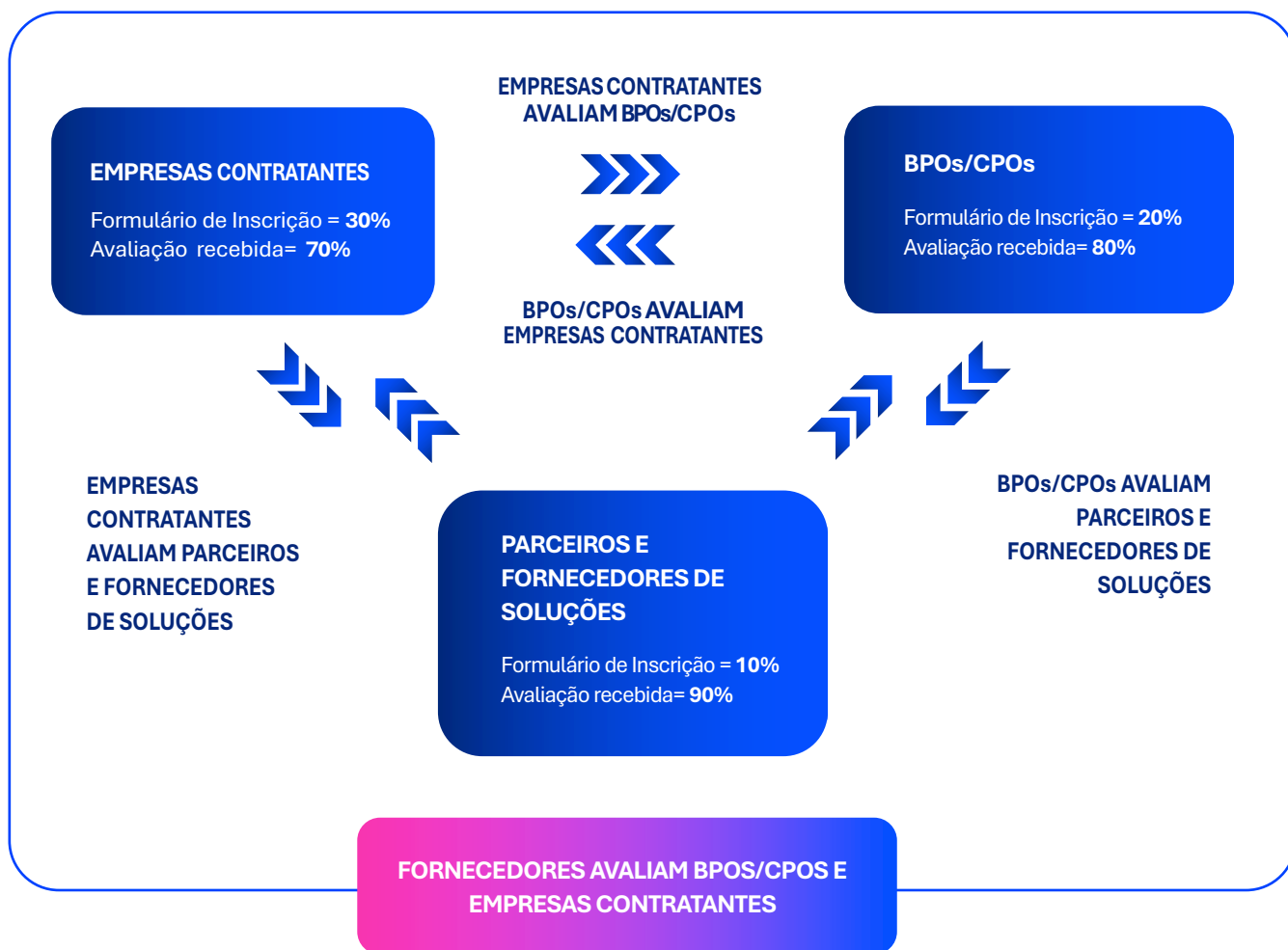
O PRÊMIO

O Prêmio CONAREC avalia, de forma cruzada, empresas agrupadas da seguinte forma:

- Empresas Contratantes
- BPOs e CPOs
- Parceiros e Fornecedores de Soluções

Cada uma delas compõe uma premiação com metodologia própria para a definição de seus vencedores.

Apesar de cada um destes três tipos de empresas concorrerem em suas respectivas premiações, o Prêmio CONAREC considera o relacionamento entre empresas um componente significativo para a determinação dos vencedores. Dessa forma, estes três grupos de empresas terão avaliação cruzada (avaliam e são avaliados) e, com base nesses resultados, serão formuladas as respectivas notas finais, bem como a classificação de cada premiação.



EMPRESAS CONTRATANTES

São consideradas Empresas Contratantes aquelas que possuem suas operações de atendimento digital/omnicanal ao cliente realizadas, parcial ou totalmente, por empresas terceirizadas (BPOs/CPOs).

As Empresas Contratantes participarão do Prêmio pelo preenchimento de um formulário on-line, no qual informarão dados sobre a própria empresa, avaliarão seus BPOs/CPOs e avaliarão seus Parceiros e Fornecedores de Soluções.

As Empresas Contratantes serão divididas em 26 segmentos de atuação e classificadas de acordo com as informações preenchidas espontaneamente e pelas avaliações recebidas de seus BPOs/CPOs e Parceiros e Fornecedores de Soluções.

No Formulário de Inscrição, as Empresas Contratantes informarão dados sobre sua própria estrutura, compondo 30% de seu desempenho no Prêmio. Ao mesmo tempo, as Empresas Contratantes avaliarão seus BPOs/CPOs e serão avaliadas por eles, a não ser que tenham operações internas de atendimento omnicanal. Nesse caso, as Empresas Contratantes só receberam a avaliação de seus Parceiros e Fornecedores de Soluções sem o prejuízo na nota final. Caso a Empresa Contratante também desenvolva suas próprias tecnologias, será necessário apontá-las no formulário de Parceiros e Fornecedores de Soluções, no campo destinado a “desenvolvida internamente”, para que o formulário seja válido. As avaliações recebidas representarão 70% de seu desempenho no Prêmio.

Ao final, as Empresas Contratantes serão classificadas dentro de seus segmentos de atuação, e a empresa que obtiver o melhor resultado será a vencedora do *Prêmio CONAREC 2025*.

PARTICIPAÇÃO

O *Prêmio CONAREC* é aberto para todas as empresas que tenham atendimento ao consumidor final, seja ele interno, seja híbrido ou totalmente terceirizado.

- A empresa deve possuir, **OBRIGATORIAMENTE**, ao menos **duas** das seguintes operações:
 - > Atendimento digital (Atendimento com o uso de BOTs por mensagem - Chat ou WhatsApp)
 - > Atendimento multicanal
 - > Cobrança e recuperação
 - > Retenção e fidelização
 - > SAC
 - > Suporte técnico
 - > Vendas ativas

- > Vendas ativas por canais digitais
 - > Vendas receptivas
 - > Vendas receptivas por canais digitais
- A participação no Prêmio estará assegurada apenas após o preenchimento de um formulário on-line, que inclui: Inscrição, Avaliação de BPOs/CPOs (quando houver) e Avaliação de Parceiros e Fornecedores de Soluções.
 - A Empresa Contratante disponibiliza efetivamente o serviço de atendimento do consumidor final (B2C).
 - É permitida a participação de Empresas Contratantes que atendam, exclusivamente, a outras empresas (B2B).

FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

No Formulário de Inscrição, a Empresa Contratante informará dados sobre sua própria estrutura.

- Os dados informados neste formulário comporão 30% da nota final da Empresa Contratante no Prêmio.
- O preenchimento deste formulário é **OBRIGATÓRIO** para todas as Empresas Contratantes, sem exceção.
- O não preenchimento deste formulário acarretará a **DESCLASSIFICAÇÃO** da Empresa Contratante do Prêmio, independentemente do desempenho obtido na avaliação dos BPOs/CPOs e Parceiros e Fornecedores de Soluções.

Estrutura

O Formulário de Inscrição está dividido em 7 blocos:

1. Dados Gerais
2. Operacionais
3. Atendimento
4. Indicadores por canal
5. Qualitativos
6. Avaliação de BPOs/CPOs
7. Avaliação de Parceiros e Fornecedores de Soluções

AVALIAÇÃO DE BPOs/CPOs

Para a Avaliação de BPOs/CPOs, no caso de operações híbridas ou



terceirizadas, a Empresa Contratante irá apontar os indicadores de relacionamento com o BPO/CPO contratado para realizar as operações de atendimento.

- Os dados informados neste bloco comporão 80% da nota final do BPO/ CPO no Prêmio.
- O preenchimento deste bloco é **OBRIGATÓRIO** para todas as Empresas Contratantes que tenham operações híbridas ou terceirizadas. As empresas com operações internas estão dispensadas do preenchimento do formulário de BPOs/CPOs.
- O não preenchimento deste bloco de questões acarretará a **DESCCLASSIFICAÇÃO** da Empresa Contratante do Prêmio, independentemente do desempenho obtido na avaliação dos BPOs/CPOs e Parceiros e Fornecedores de Soluções.

Estrutura

O bloco de Avaliação de BPOs/CPOs está dividido em 15 operações/serviços:

1. Atendimento Digital
2. Atendimento Multicanal
3. Cobrança e Recuperação
4. Retenção e Fidelização
5. SAC
6. Suporte Técnico
7. Vendas Ativas
8. Vendas Ativas por Canais Digitais
9. Vendas Receptivas
10. Vendas Receptivas por Canais Digitais
11. Avaliação da Gestão - Gestão de Operações/Qualidade
12. Avaliação da Gestão - Gestão de Pessoas
13. Avaliação da Gestão - Gestão de Inovação
14. Avaliação da Gestão - Gestão Multicanal
15. Avaliação da Gestão - Experiência do Cliente

Para cada uma das operações, a Empresa Contratante avaliará seus BPOs/ CPOs em notas de 1 a 6

- A Empresa Contratante poderá avaliar até 5 BPOs/CPOs.

AValiação DE PARCEIROS E FORNECEDORES DE SOLUÇÕES

Para a Avaliação de Parceiros e Fornecedores de Soluções, a Empresa Contratante irá mensurar a qualidade dos serviços das empresas de quem contrata tecnologias. No caso de a empresa desenvolver suas próprias tecnologias,



ainda assim ela deverá preencher esse formulário.

- As avaliações realizadas comporão a nota final dos Parceiros e Fornecedores de Soluções no Prêmio.
- O preenchimento deste bloco é **OBRIGATÓRIO** para todas as Empresas Contratantes, mesmo aquelas que desenvolvem suas próprias tecnologias, parcial ou totalmente.
- O não preenchimento deste bloco de questões acarretará a **DESCCLASSIFICAÇÃO** da Empresa Contratante do Prêmio, independentemente do desempenho obtido na avaliação realizada pelos BPOs/CPOs e Parceiros e Fornecedores de Soluções.

Estrutura

O Formulário de Avaliação de Parceiros e Fornecedores de Soluções está dividido em 39 categorias de soluções (ver subtópico “CATEGORIAS” dentro do tópico “PARCEIROS E FORNECEDORES DE SOLUÇÕES”, como segue:

AGENTE/ASSISTENTE VIRTUAL PARA ATENDIMENTO RECEPTIVO POR TEXTO

AGENTE/ASSISTENTE VIRTUAL PARA ATENDIMENTO RECEPTIVO POR VOZ

AUTOMAÇÃO DE FORÇA DE VENDAS (SALES FORCE AUTOMATION)

AUTOMAÇÃO ROBÓTICA DE PROCESSOS (RPA)

BIG DATA

BIOMETRIA DE VOZ

BLOCKCHAIN/CIBERSEGURANÇA

BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

CALLBACK

CLOUD (NUVEM)

CONSTRUÇÃO DA JORNADA DO CLIENTE

CONSULTORIA ESTRATÉGICA

CRM

CX – METODOLOGIA, GESTÃO E PLATAFORMA

DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS (DAC)

EMPRESA DE COMUNICAÇÃO DIRIGIDA E RELAÇÕES PÚBLICAS

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

GOVERNANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS

INTEGRADOR DE CONTACT CENTER

INTEGRADOR DE CRM

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA

INTERNET DAS COISAS (IOT)

JORNADA DO CLIENTE

NPS/CSAT

PLATAFORMA DE ATENDIMENTO OMNICHANNEL

PLATAFORMA DE TREINAMENTO DE AGENTES (E-LEARNING)

SERVIÇOS PROFISSIONAIS PARA CENTRAL DE RELACIONAMENTO
(PROFESSIONAL SERVICES)

SISTEMA PARA MELHORIA DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL DO BACKOFFICE

SOFTWARE DE FEEDBACK/OPINIÃO DE CLIENTES

SOFTWARE DE GESTÃO DE CAMPANHAS

SOLUÇÃO DE ANÁLISE DE INTERAÇÕES E SENTIMENTOS COM
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA

SOLUÇÃO DE AUTOATENDIMENTO (URA)

SOLUÇÃO DE AUTOMAÇÃO

SOLUÇÃO DE CHAT

SOLUÇÃO DE OUTBOUND OMNICHANNEL

SOLUÇÃO PARA ENGAJAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO (WORKFORCE
ENGAGEMENT MANAGEMENT)

SPEECH AND INTERACTION ANALYTICS

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A Empresa Contratante avaliará seus Fornecedores em 7 tecnologias distintas, ou seja, em 7 categorias distintas em notas de 1 a 6.

- A Empresa Contratante poderá avaliar até 5 BPOs/CPOs.

SEGMENTOS

O prêmio de Empresas Contratantes contemplará os seguintes segmentos:

ADQUIRENTES

ALIMENTOS

AUTOMÓVEIS

BANCOS

BENEFÍCIOS

CARTÕES

CONSTRUTORAS E INCORPORADORAS

COSMÉTICOS E PERFUMARIA

EDUCAÇÃO

ELETROELETRÔNICOS E ELETRODOMÉSTICOS

ENERGIA E UTILITIES

INDÚSTRIA

NEOBANCOS

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

SAÚDE

SEGUROS – RAMOS GERAIS/PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

SEGUROS E PLANOS DE SAÚDE

SERVIÇOS DIGITAIS

SERVIÇOS FINANCEIROS

TAGs E CARTEIRAS DIGITAIS

TELECOM – OPERADORAS DE CELULAR

TELECOM – OPERADORAS DE BANDA LARGA

VAREJO – E-COMMERCE

VAREJO – MARKETPLACES

VAREJO – DIVERSOS

VAREJO – SUPER – HIPERMERCADOS, ATACAREJO E CASH & CARRY

- É permitida a inscrição em mais de um segmento.
- A CX Brain reserva-se o direito de alterar a lista de segmentos até a comunicação dos resultados, se assim for necessário.
- A CX Brain reserva-se o direito de realocar empresas para outros segmentos até a comunicação dos resultados, se assim for necessário.

CRITÉRIOS

Os critérios utilizados para a composição da nota final das Empresas Contratantes serão divididos da seguinte forma:

1. Critérios de Gestão (a partir do Formulário de Inscrição).
2. Critérios Técnicos (a partir da avaliação recebida dos BPOs/CPOs e dos Parceiros e Fornecedores de Soluções).

Critérios de Gestão

Os critérios de gestão contemplarão as informações fornecidas pela própria Empresa Contratante durante o preenchimento do Formulário de Inscrição. Nele, serão abordadas as informações de 5 blocos do questionário:

1. Dados Gerais
2. Operacionais
3. Atendimento
4. Indicadores por canal (maior peso)
5. Qualitativos

Critérios Técnicos

Os critérios técnicos contemplarão as avaliações realizadas pelos BPOs/CPOs e pelos Parceiros e Fornecedores de Soluções, que preencherão, em seus questionários, um bloco de questões sobre Empresas Contratantes. Nesse bloco, as Empresas Contratantes serão avaliadas com notas de 1 a 6 pelos outros atores do ecossistema (BPOs/CPOs e Parceiros e Fornecedores de Soluções):

COMPOSIÇÃO DA NOTA

A nota final da Empresa Contratante será composta pelos dados informados pela própria empresa no Formulário de Inscrição e pela avaliação realizada por seus



BPOs/CPOs e pelos Parceiros e Fornecedores de Soluções em seus respectivos formulários.

NOTA FINAL = Formulário de Inscrição x 0,30 + Avaliações Recebidas x 0,70

BPOs/CPOs

São consideradas BPOs/CPOs as empresas que prestam serviços de atendimento ao cliente para outras empresas. Por exemplo: BPOs, CPOs e Contact Centers.

Os BPOs/CPOs participarão do Prêmio pelo preenchimento de um formulário on-line, no qual informarão dados sobre a própria empresa, avaliarão suas Empresas Contratantes e avaliarão seus Parceiros e Fornecedores de Soluções.

Os BPOs/CPOs serão divididos conforme o tamanho de suas operações e concorrerão em diferentes categorias simultaneamente. Serão classificados de acordo com a avaliação de seu questionário e, também, com as avaliações realizadas por suas Empresas Contratantes e pelos seus Parceiros e Fornecedores de Soluções.

PARTICIPAÇÃO

- O Prêmio CONAREC é aberto para todos os BPOs/CPOs que realizem operações de atendimento para empresas com foco no consumidor final.
- A participação no Prêmio será realizada pelo preenchimento de um formulário on-line, detalhado mais abaixo neste documento.
- O BPO/CPO deve possuir mais de uma operação de atendimento que interaja com o consumidor final (B2C).
- Não é permitida a participação de BPOs/CPOs que atendam, exclusivamente, a outras empresas (B2B).

FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

No Formulário de Inscrição, o BPO/CPO informará os dados sobre sua estrutura.

- Os dados informados neste formulário comporão a nota final do BPO/CPO no reconhecimento.
- O preenchimento deste formulário é **OBRIGATÓRIO** para todos os BPOs/CPOs competidores, sem exceção.
- O não preenchimento deste formulário acarretará a **DESCCLASSIFICAÇÃO** da empresa contratante do Prêmio, independentemente do desempenho obtido nas avaliações das Empresas Contratantes e dos Parceiros e Fornecedores de



Soluções.

Estrutura

O Formulário de Inscrição está dividido em três partes:

1. Operacional
2. Recursos Humanos
3. Operações
 - 1) Atendimento Digital
 - 2) Atendimento Telefônico
 - 3) Atendimento Multicanal
 - 4) Operação de Cobrança e Recuperação
 - 5) Operação de Retenção e Fidelização
 - 6) Operação de SAC
 - 7) Operação de Suporte Técnico
 - 8) Operação de Vendas Ativas
 - 9) Operação de Vendas Receptivas

- Em cada uma destas operações, os BPOs/CPOs deverão informar o número total de PAs, com agentes humanos e /ou virtuais, o número de colaboradores por PAs e o volume de interações por canal.
- Os dados serão mantidos sob sigilo e serão utilizados para composição de estatísticas no Mapa do CX Brasil.
- O BPO/CPO tem a prerrogativa de escolher ou não a divulgação de seus dados para a formulação dos rankings que irão compor o e-book Mapa do CX Brasil.

() Autorizo a divulgação dos dados correspondentes ao **número total de PAs, com agentes humanos e /ou virtuais, ao número de colaboradores por PAs e ao volume de interações por canal.**

() Não autorizo a divulgação dos dados correspondentes ao **número total de PAs, com agentes humanos e /ou virtuais, ao número de colaboradores por PAs e ao volume de interações por canal.**

***A negativa de autorização irá significar penalização de 1 ponto na média final do**



BPO/CPO.

- De todo modo, a inscrição só se efetiva com a inclusão dos dados pela empresa concorrente. O número de PAs será utilizado para definir o tamanho da operação do BPO/CPO:

Maior ou igual a 8 mil PAs = Grande Operação

Entre 3 mil ou 7.999 PAs = Média Operação

Menor que 3 mil PAs = Pequena Operação

- O Formulário de Inscrição será utilizado com um peso de 20% na composição da nota final do BPO/CPO.

AVALIAÇÃO

O questionário de BPOs/CPOs traz um bloco para Avaliação de Parceiros e Fornecedores de Soluções e um bloco para avaliação das Empresas Contratantes.

- As avaliações realizadas comporão a nota final de Empresas Contratantes e de Parceiros e Fornecedores de Soluções no Prêmio.

Os BPOs/CPOs deverão escolher 7 fornecedores, com notas de 1 a 6, atribuídas para apenas 1 player para cada 7 tecnologias distintas, entre as 39 presentes no formulário, como segue:

AGENTE/ASSISTENTE VIRTUAL PARA ATENDIMENTO RECEPTIVO POR TEXTO

AGENTE/ASSISTENTE VIRTUAL PARA ATENDIMENTO RECEPTIVO POR VOZ

AUTOMAÇÃO DE FORÇA DE VENDAS (SALES FORCE AUTOMATION)

AUTOMAÇÃO ROBÓTICA DE PROCESSOS (RPA)

BIG DATA

BIOMETRIA DE VOZ

BLOCKCHAIN/CIBERSEGURANÇA

BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

CALLBACK

CLOUD (NUVEM)



CONSTRUÇÃO DA JORNADA DO CLIENTE

CONSULTORIA ESTRATÉGICA

CRM

CX – METODOLOGIA, GESTÃO E PLATAFORMA

DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS (DAC)

EMPRESA DE COMUNICAÇÃO DIRIGIDA E RELAÇÕES PÚBLICAS

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

GOVERNANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS

INTEGRADOR DE CONTACT CENTER

INTEGRADOR DE CRM

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA

INTERNET DAS COISAS (IOT)

JORNADA DO CLIENTE

NPS/CSAT

PLATAFORMA DE ATENDIMENTO OMNICHANNEL

PLATAFORMA DE TREINAMENTO DE AGENTES (E-LEARNING)

SERVIÇOS PROFISSIONAIS PARA CENTRAL DE RELACIONAMENTO
(PROFESSIONAL SERVICES)

SISTEMA PARA MELHORIA DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL DO BACKOFFICE

SOFTWARE DE FEEDBACK/OPINIÃO DE CLIENTES

SOFTWARE DE GESTÃO DE CAMPANHAS

SOLUÇÃO DE ANÁLISE DE INTERAÇÕES E SENTIMENTOS COM
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA

SOLUÇÃO DE AUTOATENDIMENTO (URA)

SOLUÇÃO DE AUTOMAÇÃO



SOLUÇÃO DE CHAT

SOLUÇÃO DE OUTBOUND OMNISCANAL

SOLUÇÃO PARA ENGAJAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO (WORKFORCE ENGAGEMENT MANAGEMENT)

SPEECH AND INTERACTION ANALYTICS

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Os CPOs/BPOs também deverão escolher até 7 Empresas Contratantes, com notas de 1 a 6, atribuídas para apenas um player em 7 segmentos distintos, entre os 26 presentes no formulário, como segue:

ADQUIRENTES

ALIMENTOS

AUTOMÓVEIS

BANCOS

BENEFÍCIOS

CARTÕES

CONSTRUTORAS E INCORPORADORAS

COSMÉTICOS E PERFUMARIA

EDUCAÇÃO

ELETROELETRÔNICOS E ELETRODOMÉSTICOS

ENERGIA E UTILITIES

INDÚSTRIA

NEOBANCOS

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

SAÚDE

SEGUROS – RAMOS GERAIS/PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

SEGUROS E PLANOS DE SAÚDE

SERVIÇOS DIGITAIS



SERVIÇOS FINANCEIROS

TAGs E CARTEIRAS DIGITAIS

TELECOM – OPERADORAS DE CELULAR

TELECOM – OPERADORAS DE BANDA LARGA

VAREJO – E-COMMERCE

VAREJO – MARKETPLACES

VAREJO – DIVERSOS

VAREJO – SUPER – HIPERMERCADOS, ATACAREJO E CASH & CARRY

COMPOSIÇÃO DA NOTA

A nota final do BPO/CPO será composta pelos dados informados pela própria empresa no Formulário de Inscrição e pela avaliação realizada por seus Parceiros e Fornecedores de Soluções e pelas Empresas Contratantes em seus respectivos formulários.

NOTA FINAL = Formulário de Inscrição x 0,20 + Avaliações Recebidas x 0,80

FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO DE PARCEIROS E FORNECEDORES DE SOLUÇÕES

PARTICIPAÇÃO

O *Prêmio CONAREC* é aberto a todos os Parceiros e Fornecedores de Soluções que ofereçam produtos e soluções orientados para habilitar o atendimento ao cliente em canais individuais ou omnicanal, com foco no consumidor final.

O questionário de Parceiros e Fornecedores de Soluções traz um bloco para avaliação das empresas em seus segmentos e mais dois blocos para Avaliação de BPOs/CPOs, e, também, para avaliação das Empresas Contratantes.

- As avaliações realizadas comporão a nota final de Empresas Contratantes e de BPOs/CPOs no Prêmio.
- O preenchimento deste formulário é **OBRIGATÓRIO** para todas as empresas fornecedoras de tecnologia.
- O não preenchimento deste formulário acarretará a **DESCCLASSIFICAÇÃO** da empresa fornecedora desta edição do Prêmio, independentemente do desempenho obtido nas avaliações cruzadas de BPOs/CPOs e de Empresas Contratantes.



ESTRUTURA

O Formulário de Inscrição de Parceiros e Fornecedores de Soluções está dividido em 39 segmentos de soluções, como segue:

A sua empresa pode se inscrever mencionando até 7 tecnologias que ofereça de modo efetivo para Empresas Contratantes e BPOs/CPOs. **Ela também deve responder a questões referentes ao processo de contratação, à periodicidade de avaliação, aos clientes ativos, aos canais de atendimento, à satisfação e à adoção de Inteligência Artificial, entre outros.**

AVALIAÇÃO

- A empresa fornecedora poderá avaliar até 5 BPOs/CPOs e 7 Empresas Contratantes, conforme a lista de operações e segmentos respectivos.
- Para cada BPO/CPO e Empresa Contratante escolhida, o Fornecedor deverá fornecer uma nota de 1 a 6.

Os BPOs/CPOs deverão ser avaliados com notas de 1 a 6 nas seguintes operações e serviços, ou seja, a empresa fornecedora deverá escolher de 1 até 3 BPOs/CPOs – um para cada tipo de operação ou serviço, conforme a lista abaixo:

ATENDIMENTO DIGITAL

ATENDIMENTO MULTICANAL

COBRANÇA E RECUPERAÇÃO

RETENÇÃO E FIDELIZAÇÃO

SAC

SUPORTE TÉCNICO

VENDAS ATIVAS

VENDAS ATIVAS POR CANAIS DIGITAIS

VENDAS RECEPTIVAS

VENDAS RECEPTIVAS POR CANAIS DIGITAIS

As Empresas Contratantes deverão ser avaliadas com notas de 1 a 6 nos 26 segmentos. A empresa fornecedora deverá escolher 7 empresas de segmentos distintos, elegíveis a partir da lista abaixo:





ADQUIRENTES

ALIMENTOS

AUTOMÓVEIS

BANCOS

BENEFÍCIOS

CARTÕES

CONSTRUTORAS E INCORPORADORAS

HIGIENE, COSMÉTICOS E PERFUMARIA

EDUCAÇÃO

ELETROELETRÔNICOS E ELETRODOMÉSTICOS

ENERGIA E UTILITIES

INDÚSTRIA

NEOBANCOS

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PROGRAMAS DE FIDELIDADE

SAÚDE

SEGUROS – RAMOS GERAIS/PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

SEGUROS E PLANOS DE SAÚDE

SERVIÇOS DIGITAIS

SERVIÇOS FINANCEIROS

TAGs E CARTEIRAS DIGITAIS

TELECOMUNICAÇÕES

VAREJO – E-COMMERCE

VAREJO – MARKETPLACES

VAREJO – MODA, CALÇADOS E ACESSÓRIOS

VAREJO – SUPER, HIPERMERCADOS, ATACAREJO E CASH & CARRY





COMPOSIÇÃO DA NOTA

A nota final do Fornecedor será composta pela avaliação realizada por sua Empresa no próprio Formulário de Avaliação mais a apuração dos questionários oriundos de Empresas Contratantes e BPOs/CPOs.

NOTA FINAL = Formulário de Inscrição x 0,10 + Avaliações Recebidas x 0,90

Para mais informações, dúvidas ou suporte, por favor, entre em contato com a CX Brain

– cxbrain@gpadrao.com.br ou catarina@gpadrao.com.br

