



REGULAMENTO OFICIAL

Leia com atenção todo o conteúdo do presente Regulamento.

I. OBJETIVOS DO REGULAMENTO

1.1. Este Regulamento Oficial tem por finalidade estabelecer as normas gerais relativas às condições para participação, inscrições, entrega dos cases, critérios de julgamento, categorias e premiação que regerão este evento.

1.2. A participação nesta premiação está destinada às empresas privadas, públicas, de economia mista e entidades sem fins lucrativos, com trabalhos voltados aos setores de contact center, crédito, cobrança, tecnologia e toda e qualquer organização inserida no ciclo de crédito.

1.3. As empresas participantes podem estar estabelecidas dentro ou fora do território nacional, operando efetiva e comprovadamente num período mínimo de pelo menos 1 (um) ano, até a data oficial estipulada para o início das inscrições dos cases, ou seja, **17 de dezembro de 2018**.

II. COORDENAÇÃO DO EVENTO

2.1. A Governança do **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019**, responsável por monitorar, fiscalizar e garantir a observância do presente Regulamento Oficial, será composta por:

- a) Gerência do Prêmio – Diretoria da CMS, Blog Tele vendas & Cobrança e Diretoria Geral do Prêmio
- b) Assessoria Jurídica
- c) Auditoria Independente

III. REALIZAÇÃO E OBJETIVOS DA PREMIAÇÃO

3.1. A promoção, organização e realização do **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019** é uma iniciativa exclusiva da CMS – Credit Management Solutions e Blog Tele vendas & Cobrança;

3.1.1. Todas as decisões referentes ao Regulamento Oficial são de responsabilidade da Gerência do Prêmio, bem como das outras instâncias de governança e compliance;

3.2. Esta premiação tem por finalidade disseminar os seguintes objetivos:

- a) Estimular a divulgação e a valorização de cases brasileiros e internacionais de sucesso nos setores de contact center, crédito, cobrança e tecnologia;
- b) Promover o reconhecimento e a valorização dos profissionais e empresas dos setores de contact center, crédito, cobrança e tecnologia;
- c) Motivar, valorizar e disseminar as melhores práticas do mercado em todo o ciclo de crédito, operações e estratégias de contact centers, bem como procedimentos e medidas preventivas, corretivas e inovadoras para o mercado;



d) Promover, em ocasião específica, a divulgação dos cases vencedores.

IV. CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO E INSCRIÇÃO

4.1. Poderão se inscrever no **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019** quaisquer empresas, quites com o pagamento da taxa de inscrição;

4.1.1. A não observância ao disposto no item 4.1 acarretará na desclassificação automática do(s) case(s), conforme previsto no Capítulo XI, deste Regulamento Oficial;

4.1.2. A inscrição deverá ser feita em nome da empresa, por meio do representante legal por ela indicado e devidamente identificado na Ficha de Inscrição, no período compreendido **entre os dias 17 de dezembro de 2018 e 6 de agosto de 2019** até às 24h00m – horário de Brasília;

4.2. O(s) case(s) inscrito(s) será(ão) de exclusiva responsabilidade do(s) representante(s) legal(is) da empresa(s), que deverá(ão) mencionar a participação de outras pessoas/funcionários envolvidos diretamente em sua execução, tanto no conteúdo do case como nos campos específicos da Ficha de Inscrição;

4.3. Os cases inscritos deverão apontar renovação, criatividade e inovação; ter seus resultados apurados até a data inicial das inscrições, devendo esses dados serem reais e seus resultados devidamente comprovados, por se tratar de case já implantado. Os dados deverão ser condizentes com a realidade e ser apresentados em valores absolutos ou relativos;

4.4. As inscrições serão realizadas somente via internet e, para sua efetivação, as empresas participantes deverão observar o disposto no item 4.6 abaixo e preencher a Ficha de Inscrição em sua totalidade, cujo modelo encontra-se disponível no portal eletrônico oficial do Prêmio - **www.premiobestperformance.com.br**;

4.5. A empresa poderá inscrever quantos cases desejar, inclusive cases provenientes de sua matriz ou filial localizadas no exterior. Porém, cada case será considerado uma nova inscrição, desde que inserido nos objetivos dessa premiação e compatíveis com as várias categorias propostas, descritas no parágrafo VII deste Regulamento Oficial;

4.6. Os cases que não foram classificados nas três edições anteriores (2016, 2017 e 2018), poderão ser inscritos novamente. Haverá apenas a necessidade de proceder a atualização de seu conteúdo. Cases que participaram de outras premiações do gênero também podem ser inscritos, desde que obedeçam as regras do Regulamento Oficial;

4.7. No ato de sua inscrição, a empresa participante deverá:

a) manifestar a sua concordância com os termos desse Regulamento Oficial;

b) preencher os campos obrigatórios da Ficha de Inscrição com os dados cadastrais requeridos, cujo modelo encontra-se disponível no site oficial do Prêmio.

4.8. Concluído o procedimento de inscrição do(s) case(s), e se o preenchimento estiver correto, ao clicar em ENVIAR aparecerá uma tela com a seguinte mensagem **“Obrigado por inscrever seu case. Desejamos êxito e boa sorte!”**

Dois e-mails de confirmação também serão enviados com os seguintes títulos **“Confirmação Inscrição Prêmio Best Performance 2019”** e **“Inscrição Prêmio Best Performance 2019”**.

V. VALOR DA INSCRIÇÃO POR CASE

5.1. o valor da inscrição por case segue o seguinte critério:

PERÍODO	VALIDADE	PRIMEIRA PARTICIPAÇÃO	VENCEDORES EDIÇÕES ANTERIORES	DESCONTO %
SUPER PROMOÇÃO	do lançamento a 28 fev. 2019	R\$ 1.528,00	R\$ 1.287,00	35
Período 1	de 01 março a 28 abril 2019	R\$ 1.763,00	R\$ 1.485,00	25
Período 2	de 29 abril a 02 junho 2019	R\$ 2.115,00	R\$ 1.782,00	10
Período 3	de 03 junho a 06 agosto 2019	R\$ 2.350,00	R\$ 1.980,00	0

• desconto promocional por inscrição adicional, a partir do segundo case da mesma empresa, a saber:

- 2 cases – 10% a partir do segundo case
- 3 cases – 15% a partir do segundo case
- 4 cases – 20% a partir do segundo case
- 5 ou mais – 25% a partir do segundo case

• **parcelamento em até 3 vezes iguais a partir de três cases da mesma empresa**, sendo que a última parcela deverá ser paga até a data do julgamento dos cases.

• dados para pagamento: Banco **Itaú (nº 341)** Agência nº **0057** Conta nº **60775-6** Favorecido: **CMS PEOPLE DO BRASIL CONSULTORIA LTDA - CNPJ nº 10.698.853/0001-00**

• Os cases só serão liberados para julgamento após a confirmação pelo Departamento Financeiro da CMS, do referido pagamento feito através de Boleto Bancário ou Cartão de Débito/Crédito.



VI. FORMATO E ESTRUTURA DE APRESENTAÇÃO DOS CASES

6.1. O(s) case(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em formato de texto impresso, acompanhado(s) da(s) respectiva(s) cópia(s), ao todo três jogos, sob pena de desclassificação;

6.2. O case deve ser apresentado da seguinte forma: no mínimo 6 páginas e no máximo 30 páginas ao todo (excluindo da contagem a capa, contracapa e índice) contendo a descrição, modelos adotados, bem como suas principais conclusões.

A realização deste formato é obrigatória para que os jurados possam ter contato com o case;

6.3 A formatação sugerida é composta do seguinte:

- a) papel no formato A4 (210 x 297 mm)
- b) fontes Arial ou Times News Roman no tamanho 12
- c) espaçamento simples entre as linhas
- d) margens laterais com pelo menos 1.5cm
- e) margens superior e inferior com pelo menos 2.0cm

6.4. O(s) case(s) deverá(ão) ter acabamento em espiral ou encadernado e conter a seguinte divisão de conteúdo:

- a) breve histórico da empresa (Ex.: informações corporativas, segmento/área/setor de atuação, bens/ produtos ou serviços oferecidos, quantidade de clientes e seus nomes (se possível), posicionamento da organização no mercado, diferenciais competitivos em relação à experiência de relacionamento com seus clientes / como o modelo de relacionamento da organização com o cliente agrega valor, qual a missão – visão – valores
- b) sumário
- c) definição do problema
- d) objetivos
- e) abrangência
- f) metodologia aplicada
- g) resultados econômico/financeiros obtidos - **imprescindível**
- h) benefícios obtidos - **imprescindível**
- i) volume de investimento envolvido
- j) material complementar (ilustrações, fotografias, gráficos, pesquisas, etc.)
- k) ficha técnica com nome da empresa e profissionais envolvidos
- l) referências que se acharem necessárias

IMPORTANTE: Ao final, fazer uma revisão geral para evitar possíveis erros de Português.

VII. AS CATEGORIAS

7.1. O(s) case(s) poderá(ão) ser inscrito(s) no **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019** em uma das 15 (quinze) Categorias, descritas a seguir:



CATEGORIAS

1. Excelência em Análise de Risco e Combate à Fraude e Proteção de Dados - NOVA

Estão incluídos nessa Categoria os cases que demonstrem ações, políticas e ferramentas inovadoras das empresas utilizadas para garantir melhor performance na análise de risco, combate à fraude e proteção de dados.

2. Excelência em Cobrança – Estratégias de Negócios e Recursos Humanos

Podem se inscrever nessa categoria cases que compilam programas, campanhas e processos exitosos nas operações de cobrança que utilizam estratégias de negócios inventivas, inovadoras e/ou com foco nos recursos humanos de suas empresas / clientes, de modo que se obtenha o melhor resultado na renegociação de dívidas.

3. Excelência em Cobrança Digital - Aplicação de assistentes virtuais / chatbots

Esta Categoria visa fomentar e premiar programas, campanhas e processos exitosos nas operações de cobrança realizados por meio digital, seja na robotização integral ou parcial do atendimento para tomada de decisão assertiva com foco no cliente e na melhor renegociação de dívidas.

4. Excelência em Cobrança Digital - Aplicação de plataformas digitais/ auto negociação

Esta Categoria visa fomentar e premiar programas, campanhas e processos exitosos nas operações de cobrança realizados por meio digital, na utilização de diversas outras ferramentas digitais que possibilitem a interação entre atendentes e consumidores/ clientes e auxílio para tomada de decisão assertiva com foco no cliente e na melhor renegociação de dívidas.

5. Excelência em Cobrança Jurídica – NOVA

Podem se inscrever nessa Categoria cases que compilam processos e resultados exitosos nas operações de cobrança jurídica, de modo que se comprovem índices de melhor performance na recuperação de dívidas e bens que envolvem a esfera judicial, para os clientes / empresas.



6. Excelência em Cobrança Multicanal

Podem se inscrever nessa categoria cases que compilam programas, campanhas e processos exitosos nas operações de cobrança que utilizam a multicanalidade, a integração inteligente de inúmeros canais (sejam digitais, analógicos ou presenciais) de forma integral ou parcial no atendimento ou na tomada de decisão assertiva, com foco no cliente e com melhor resultado na renegociação de dívidas.

7. Excelência em Cobrança PJ – NOVA

Podem se inscrever nessa Categoria cases que compilam programas, campanhas e processos exitosos nas operações de cobrança corporativa, voltadas ao universo de empresas, indústrias e seus pares (provedores, revendedores, parceiros, clientes, entre outros), que utilizam estratégias de negócios inventivas e inovadoras, de modo que se obtenha o melhor resultado na recuperação de dívidas b2b.

8. Excelência no Atendimento Digital do Cliente / Consumidor

Podem se inscrever nessa Categoria os cases que mostram as práticas exitosas de utilização de canais / ferramentas digitais em campanhas de ativação, atendimento e no relacionamento com os clientes / consumidores, demonstrando estratégia, alcance e resultados.

9. Excelência no Atendimento com foco em Customer Success – NOVA

Essa Categoria foi idealizada para recepcionar cases que mostram as estratégias utilizadas pelas empresas para manter seus clientes por mais tempo e assim reter mais receita. Destacar o trabalho de equipes que traçam estratégias pensando no sucesso do consumidor e, trabalham para garantir que estes tenham a melhor experiência possível na sua empresa. Ou seja, fazer com que seus clientes tenham excelentes resultados tanto nos problemas como nas oportunidades.

Importante lembrar que o teor desta Categoria não é igual ao da "Excelência em SAC e Ouvidoria", que também faz parte do nosso Prêmio.

10. Excelência na Capacitação e Gestão de Pessoas

Estão incluídos nessa Categoria os cases relativos às estratégias de desenvolvimento, qualificação e valorização de profissionais, como capacitação/ treinamento bem como políticas e atividades de gestão de pessoas que tenham efetivamente contribuído para melhorar o desempenho de uma ou mais equipes em sua performance e no relacionamento com o cliente/consumidor, trazendo resultados positivos ao desempenho e imagem da empresa.



11. **Excelência na Fidelização e Retenção de Clientes**

Estão incluídos nessa Categoria os cases dedicados às ações criativas de retenção e fidelização de clientes que obtiveram um excelente resultado e retorno no relacionamento com clientes, performance e imagem da empresa.

12. **Excelência nas Práticas e Programas voltados às Mulheres - NOVA**

Esta Categoria visa fomentar e premiar programas, campanhas e processos exitosos pensados exclusivamente para o universo feminino, seja de colaboradoras internas, clientes mulheres, ou público feminino em geral. Nesses sentido, os cases podem ser de naturezas quaisquer, sejam comerciais, de incentivo ao empoderamento feminino, educativas, de saúde, entre outras.

13. **Excelência em SAC e Ouvidoria**

Estão incluídos nessa Categoria os cases dedicados às ações específicas de atendimento ao cliente, onde cordialidade, TMA, resolução de problemas, diminuição de queixas, entre outros itens importantes nas operações de SAC obtiveram um excelente resultado e retorno em performance e imagem da empresa.

Também nessa Categoria poderão ser inscritos os cases de órgãos ou setores públicos e privados, constituídos em forma de Ouvidoria, responsáveis por receber manifestações como reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos diversos públicos – funcionários, cidadãos, instituições, entidades, agentes públicos – quanto aos serviços e atendimentos prestados pela empresa / entidade.

14. **Excelência em Tele vendas**

Nesta Categoria serão aceitos os cases de empresas com equipes próprias ou terceirizadas cujas práticas no relacionamento ativo, receptivo e híbrido tenham obtido excepcional desempenho em vendas, pesquisas, serviços, agendamentos ou quaisquer outras vinculadas ao contato com o cliente.

15. **Inovações Tecnológicas**

Serão aceitos nessa Categoria os cases que descrevam ações e soluções inovadoras em projetos de melhoria tecnológica para o mercado de contact center, crédito e cobrança, levando otimização e melhor gerenciamento do relacionamento com o cliente, de otimização de processos e de negócio.



16. Inovação em Meios de Pagamentos - NOVA

Categoria voltada aos meios e tecnologias de pagamento inovadores do mercado, seja de adquirentes, subadquirentes, emissores, gateways, apis, bandeiras, desenvolvedores de tecnologias mobile, blockchain e todos os temas disruptivos que impactam a cadeia de pagamentos no Brasil.

NOVA! CATEGORIA INTERNACIONAL EXCLUSIVA - Excelência em Exportação de Tecnologia e Implementação de Negócios em outros países

Uma Categoria Internacional exclusiva para sua empresa mostrar suas experiências bem sucedidas fora do Brasil. Pode ser na área de consultoria, call center offshore, tecnologia, parcerias, operação de filiais.

VIII. ENTREGA DOS CASES

8.1. O(s) case(s) inscrito(s) deverá(ão) ser entregue(s) em 3 (três) jogos, devidamente identificado(s), **até o dia 9 de setembro de 2019**;

8.2. O(s) case(s) deverá(ão) ser entregue(s), devidamente identificados, no seguinte endereço: **Rua Barão de Itapetininga 275, 11º andar, aos cuidados de Fernanda Mondacci – Centro – CEP 01042-914 - São Paulo – SP**, de segunda a sexta-feira, no horário das 9h00m às 18h00m, pessoalmente ou por portador (mensageiro, correios, entregadora), no prazo e forma mencionados neste Regulamento Oficial;

8.3. No ato de entrega do(s) case(s), o participante deverá apresentar:

a) **Ficha de inscrição** devidamente preenchida e que foi gerada e enviada diretamente para o e-mail do responsável pela inscrição. Caso não tenha cópia, solicitar por e-mail coordenadorgeral@premiobestperformance.com.br aos cuidados de Umberto;

b) **Resumo do case** de no mínimo 20 linhas ou 1.200 caracteres, elaborado pela própria empresa. Sua logomarca oficial e também do cliente em alta resolução (CDR vetorizado ou JPG 300 dpi em tamanho grande) deverão ser anexados ao material a ser enviado, por CD, DVD ou pen-drive, para fins de divulgação, no caso do case ser classificado pelo Corpo de Jurados;

c) É opcional a apresentação do case em embalagem, caixa ou outro material desenvolvido especialmente para esse fim. Não é permitida a inclusão de qualquer tipo de brinde para os integrantes do júri;

d) **EM RESUMO, O QUE DEVERÁ SER ENTREGUE PARA CADA CASE INSCRITO:**

- uma via (cópia) da Ficha de Inscrição
- três exemplares do case (aquele material descrito no item 6.2 deste Regulamento)
- resumo do case, conforme descrito no item 8.3.b deste Regulamento
- CD, DVD ou pen-drive, conforme descrito no item 8.3.b deste Regulamento



8.4. Por ocasião da entrega do(s) case(s) no endereço da CMS acima citado, caberá à Secretaria proceder a conferência de todo o material e fornecer comprovante/protocolo de recebimento, ficando responsável pela guarda dos cases inscritos. Porém, a Secretaria não se responsabilizará pelo não recebimento de inscrições e cases que, porventura, não tenham recebido o respectivo protocolo datado, assinado e carimbado, no momento de entrega;

8.5. Para os cases que forem postados será considerada a data de postagem constante no protocolo da empresa transportadora ou do carimbo dos Correios. Todo material postado ou entregue após a data limite acima ficará impedido de concorrer;

8.6. Eventuais desistências e/ou diminuição do número de cases inscritos no evento devem ser informadas à Diretoria da CMS, dentro do prazo e condições estipuladas e serão admitidas somente antes do prazo estipulado para divulgação da relação dos cases Vencedores;

8.7. Todo(s) o(s) case(s) apresentado(s) passará(ão) a integrar o acervo da CMS, não sendo passível de devolução ou exclusão, mesmo na hipótese de desclassificação, pelo que a empresa participante, desde já, manifesta a sua concordância.

IMPORTANTE: Todas as orientações e solicitações para se processar a inscrição deverão ser respeitadas. O preenchimento incorreto ou incompleto, bem como a ausência de material ou de dados solicitados, prejudicará a análise do case por parte dos jurados.

IX. FASES DE PREMIAÇÃO

9.1. Fase de Classificação

9.1.1. Cada Categoria será avaliada por três jurados. As melhores pontuações atingidas para cada Categoria determinarão a eleição de seus Vencedores aos troféus Ouro, Prata e Bronze;

9.1.2. Os quesitos a serem avaliados e seus respectivos pesos são:

- a) resultados alcançados; (PESO 3)
- b) abrangência e/ou impacto econômico-financeiro e/ou social de seu resultado para o cliente, a empresa, a sociedade e/ou o público-alvo atendido; (PESO 2)
- c) caráter inovador / legitimidade / coerência e originalidade da solução adotada; (PESO 2)
- d) qualidade do seu conteúdo; (PESO 1)
- e) grau de complexidade; (PESO 1)
- f) qualidade da apresentação; (PESO 1)

9.1.3. Cada membro da Comissão Julgadora deverá atribuir uma nota entre **0 (zero) e 5 (cinco)** para cada um dos critérios definidos no item anterior

9.1.4. A nota de classificação do case será apurada da seguinte forma:

a) será efetuada a soma de todas as notas obtidas pelos 5 (cinco) quesitos após a multiplicação pelos respectivos pesos, calculando-se a média simples, que consistirá a nota do jurado;

Ex.- o case analisado teve a seguinte avaliação de um dos jurados:

a) resultados alcançados – nota 4 x peso 3 = 12



- b) abrangência – nota 2.75 x peso 2 = 5.50
 c) caráter inovador – nota 5 x peso 2 = 10
 d) qualidade do seu conteúdo – nota 5 x peso 1 = 5
 e) grau de complexidade – nota 4.25 x peso 1 = 4.25
 f) qualidade da apresentação – nota 3 x peso 1 = 3
 Somando-se os resultados parciais teremos: $12 + 5.50 + 10 + 5 + 4.25 + 3 = 39.75$

A nota final desse case atribuída pelo jurado será 39.75 (total da soma dos resultados parciais) ÷ 10 (total da soma dos pesos de cada quesito avaliado) = **3.97 (três.noventa e sete)**. Esse mesmo processo será aplicado por cada um dos três jurados encarregados de julgar a Categoria em questão;

9.1.5. A média final do case avaliado será o resultado da soma das notas atribuídas pelos três jurados, encarregados de analisar a referida Categoria, dividido por 3 (três);

9.1.6. As Fichas de Avaliação preenchidas e assinadas pelos jurados serão colocadas em envelopes identificados com o nome do jurado e de cada Categoria, lacrados e rubricados por cada um dos membros do júri. Esse processo será feito após a conferência realizada pela auditoria externa e na presença de um representante da CMS;

9.1.7. Somente os 3 (três) melhores cases que alcançarem as maiores médias em cada Categoria serão classificados com os troféus Ouro – Prata – Bronze.

9.1.8. As empresas classificadas serão devidamente informadas por e-mail sobre o resultado dessa etapa. A relação completa dos cases premiados será divulgada no site oficial do Prêmio www.premiobestperformance.com.br;

9.2. Média de corte

De modo a assegurar a qualidade dos cases que seguirão na premiação, para que um case possa ser classificado para concorrer ao troféu Ouro, Prata ou Bronze, o mesmo deve obter, na avaliação dos jurados, uma média mínima acima de 2 (que na escala de excelência dos cases significa acima de BOM, conforme tabela abaixo).

MÉDIA DAS NOTAS ATRIBUÍDAS PELOS JURADOS	SIGNIFICADO
0	PÉSSIMO
1	RAZOÁVEL
2	BOM
3	MUITO BOM
4	EXCELENTE
5	THE BEST (EXTRAORDINÁRIO)

9.2.1 Os cases que obtiverem a média de 2 para baixo não poderão seguir na premiação e serão desclassificados.

9.3 Apresentação dos cases vencedores

9.3.1. Uma vez classificados, os cases Vencedores serão divulgados no site do evento e em edição especial da revista **Best Performance**.



X. O CORPO DE JURADOS

10.1. A Comissão Julgadora será constituída por profissionais reconhecidos em suas áreas de atuação, convidados pela Gerência do Prêmio (formada pela Diretoria da CMS, Blog Televidas & Cobrança e Diretoria Geral), sendo soberana quanto aos assuntos relacionados à premiação, não cabendo qualquer recurso ou impugnação contra suas decisões;

10.2. As empresas participantes serão avaliadas pelos membros do júri, baseando-se nas regras que regem o **Manual do Jurado**;

10.3. A Comissão Julgadora ficará subordinada à Gerência do Prêmio, nas questões relacionadas ao **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019**, excetuando-se as decisões atinentes ao julgamento dos cases;

10.4. Todos os cases entregues serão avaliados presencialmente pela Comissão Julgadora nos dias 17 e 18 de setembro de 2019, na cidade de São Paulo, em local a ser definido oportunamente pela Gerência do Prêmio;

10.4.1. Se necessário, a Comissão Julgadora, por meio da Diretoria Geral, poderá solicitar informações complementares sobre os cases em análise, bem como qualquer comprovação dos dados apresentados;

10.5. Os cases disponibilizados aos membros da Comissão Julgadora não poderão ser copiados, impressos ou divulgados, por qualquer meio, visando preservar a confidencialidade dos mesmos;

10.6. Nenhum dos membros que compõem a Comissão Julgadora poderá ser participante direto ou indireto de quaisquer dos cases inscritos, nem prestar serviços para qualquer empresa que está sendo julgada em sua Categoria;

10.7. Qualquer comunicação realizada previamente ou durante o processo de julgamento e/ou divulgação das notas entre os jurados e as empresas concorrentes, se comprovada, será motivo de desclassificação do case em questão;

10.8. Os nomes de todos os jurados serão divulgados previamente no site oficial do Prêmio **www.premiobestperformance.com.br**, antes da data de início do julgamento presencial, com o intuito de garantir mais transparência à competição.

XI. DESCLASSIFICAÇÃO DOS CASES

11.1. Seguem abaixo as situações que poderão gerar na desclassificação dos cases:

a) não apresentar o comprovante de pagamento do valor da inscrição;

b) entregar o material em desacordo com o formato e estrutura estabelecidos no Capítulo VI deste Regulamento Oficial;

c) material entregue ou postado após a data limite estabelecida;

d) qualquer comunicação realizada previamente ou durante o processo de julgamento e/ou divulgação das notas entre os jurados e as empresas concorrentes;



- e) não pagamento da taxa administrativa;
- f) suspeitas de conduta antiética praticada pela empresa concorrente ou, ainda, na elaboração do case;
- g) não se enquadrar nos objetivos do **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019**;
- h) violar os dispositivos legais;
- i) após apuração da média final obtida pela avaliação dos três jurados em cada Categoria, o case não atingir a média de corte acima de 2(dois);

11.2. Caso seja identificada a duplicidade de cases, estes serão submetidos à Gerência do Prêmio que avaliará seus conteúdos para, assim, definir se ocorrerá ou não a desclassificação de um deles;

11.3. Ocorrendo a desclassificação do case não caberá qualquer recurso por parte da empresa concorrente, nos termos do item 21.4, deste Regulamento Oficial.

XII. CÁLCULO DA NOTA FINAL

12.1. Para fins de obtenção da nota final será calculada a média ponderada das notas atribuídas nas respectivas etapas;

12.1.1. Todas as notas finais calculadas contarão apenas com duas casas decimais.

XIII. APURAÇÃO DOS RESULTADOS

13.1. A apuração dos resultados será realizada no dia 23 de setembro de 2019 pela Gerência do Prêmio, por uma equipe formada por um representante da Diretoria da CMS, Blog Tele vendas & Cobrança e Diretoria Geral da premiação e representantes da Auditoria Independente, contratada especialmente para acompanhar as etapas do **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019**. As decisões tomadas por essa Equipe são soberanas e não serão passíveis de qualquer recurso.

13.2. O critério de classificação dos cases julgados será a média simples da avaliação geral atribuída pelos jurados, em conformidade com o **Manual do Jurado**, seguindo o exemplo abaixo:

- jurado 1: nota final 2.50
- jurado 2: nota final 3.00
- jurado 3: nota final 4.00

A média final do case avaliado será o resultado da soma dessas três notas ($2.50 + 3.00 + 4.00 = 9.50$) dividido por 3 (número de jurados). Ou seja, $9.50 \div 3 = 3.17$ (**três pontos e dezessete centésimos**).

Como as médias finais vão de 1(um) a 5 (cinco) incluindo os meios, como por exemplo 1,5 / 2,5 / 3,5 / 4,5 os jurados têm o livre arbítrio para arredondar a média de cada case para mais ou para menos, dentro da régua das médias finais. Ex.- 2.35 arredondado pelo jurado para 2.50 ou 2.00.



IMPORTANTE: Após apuração da média final obtida pela avaliação dos três jurados em cada Categoria, o case só será submetido à classificação Ouro – Prata e Bronze caso atinja a média de corte acima de 2 (dois).

XIV. EMPATE

14.1. Em caso de empate, será(ão) considerado(s) Vencedor(es) o(s) case(s) que obtiver(em) classificação pelo maior índice obtido na apuração da quantidade de notas 5 e depois 4, atribuídas pelos jurados;

14.2. Persistindo o empate, o critério de desempate será o seguinte: a maior média alcançada no quesito “resultados alcançados”. Se necessário for, seguirá o desempate pelo critério da maior média do quesito “caráter inovador” e por último, em caso de novo empate, a maior média do quesito “abrangência”;

14.3. Se mesmo assim o empate persistir, será considerada a maior média do quesito “qualidade de conteúdo”, seguida do quesito “grau de complexidade”;

14.4. Se mesmo ao final de todas as etapas acima o empate continuar, a Comissão Organizadora entregará os respectivos troféus a essas empresas;

14.5. Todo o processamento dos dados e a emissão dos resultados estarão sob a supervisão de Auditoria Independente, especialmente contratada para essa finalidade.

XV. A PREMIAÇÃO

15.1. Serão contemplados os 3 (três) melhores cases de cada Categoria e que apresentem as maiores notas finais, calculadas na forma do item 13.2, deste Regulamento Oficial;

15.2. A conquista do **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019** será representada por um troféu e um certificado, além de um selo exclusivo do Prêmio que poderá ser utilizado pela empresa Vencedora em seus anúncios e materiais de promoção e divulgação;

15.3. A data e local da cerimônia de premiação será no **dia 24 de outubro de 2019** durante o Congresso **CMS Business Revolution 2019**, no **PRO MAGNO Centro de Eventos**, em São Paulo - SP

IMPORTANTE: Esta premiação não envolve prêmios em dinheiro.

XVI. MENÇÃO HONROSA

16.1. Poderá ser conferida uma placa e um Certificado de Menção Honrosa coroadando uma homenagem especial, a uma pessoa física ou jurídica, cujo reconhecimento ficará a critério exclusivo da Gerência do Prêmio.

XVII. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

17.1. A divulgação de até 3 (três) cases classificados, em cada uma das Categorias componentes do **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019**, ocorrerá no dia 25 de setembro de 2019, em comunicado oficial a cada uma das empresas Vencedoras, como também no site oficial do Prêmio www.premiobestperformance.com.br e nos meios de divulgação disponíveis para tal finalidade;



17.1.1. Entretanto o anúncio da ordem da classificação em cada uma das Categorias: Ouro – Prata – Bronze, será feito somente durante a solenidade de premiação a ser realizada no dia 24 de outubro de 2019;

17.2. As empresas que não forem classificadas serão devidamente notificadas, aos responsáveis pelas inscrições, por e-mail oficial do **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019**, acrescentando a esse comunicado uma síntese da respectiva avaliação do case, por meio da média atribuída pelos jurados, para que possam comparar suas posições em relação às demais empresas concorrentes nas respectivas Categorias. Essa mesma norma será adotada às empresas Vencedoras, porém, somente após a solenidade de premiação, para não prejudicar a divulgação da classificação dos cases Vencedores de cada Categoria;

17.3. A divulgação dos cases Vencedores será baseada no resumo do texto elaborado pela própria empresa, na mesma época da entrega de seus cases para julgamento.

Caso esse texto não seja enviado no prazo estabelecido, a Gerência do Prêmio terá total liberdade para editar e utilizar os textos enviados no conteúdo dos cases concorrentes;

17.3.1 Em nenhuma hipótese serão divulgados os cases que não forem classificados e suas respectivas empresas.

XVIII. VALIDAÇÃO DOS RESULTADOS

18.1. Para que a premiação conferida a uma empresa participante seja considerada válida, a seguinte condição deverá ser respeitada:

- pagamento da taxa administrativa no valor de **R\$ 10.900,00 (dez mil e novecentos reais)** para cada case Vencedor, após a proclamação oficial dos resultados, através do referido pagamento feito através de Boleto Bancário ou Cartão de Débito/Crédito.

- o valor a taxa administrativa poderá ser pago conforme especificações abaixo:

- para pagamento à vista com desconto

1 case vencedor – 5% de desconto

2 cases vencedores – 5% de desconto no primeiro e 10% no segundo case

3 cases vencedores – 10% de desconto no primeiro e 5% no segundo e no terceiro cases

4 cases vencedores – 15% de desconto no primeiro e 10% no segundo, terceiro e quarto cases

- para pagamento mensal parcelado sem desconto

1 case vencedor – até 2 parcelas

2 cases vencedores – até 3 parcelas

3 cases vencedores – até 3 parcelas



4 cases vencedores ou mais – até 4 parcelas

18.2. Esse valor, além de contribuir para o pagamento dos custos gerados pelo evento como um todo, confere à empresa Vencedora o recebimento do troféu, certificado, 5 (cinco) convites para participação integral do **CMS Business Revolution 2019** e 10 (dez) convites para participar do evento de premiação, por case Vencedor.

XIX. FORMAS DE UTILIZAÇÃO

19.1. Autorização para utilizar o selo do **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019** em toda sua comunicação a partir da data do evento de premiação;

19.2. Divulgação do case Vencedor, seu resumo e da empresa premiada na mídia oficial – revista **Best Performance** e no site oficial do Prêmio www.premiobestperformance.com.br.

XX. RECURSOS

20.1. Eventuais questionamentos em relação ao **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019** serão admitidos somente na forma de recurso e recebidos pela Governança do Prêmio, em até 24 (vinte e quatro) horas posteriores às respectivas datas de divulgação dos cases classificados;

20.2. Os recursos deverão ser encaminhados, via e-mail, para o endereço eletrônico coordenadorgeral@premiobestperformance.com.br;

20.3. A Governança do Prêmio terá o prazo de 7 (sete) dias úteis, contados a partir do recebimento do recurso para proferir a sua decisão;

20.4. As críticas e sugestões referentes ao **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019** deverão ser encaminhadas diretamente através do e-mail coordenadorgeral@premiobestperformance.com.br;

20.5. Não será passível de recurso a decisão tomada pela Comissão Julgadora que determinar a desclassificação de um case específico.

XXI. AS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. Suspeitas de conduta antiética praticada por alguma empresa concorrente ou, ainda, na elaboração do case serão apreciadas e julgadas pela Gerência do Prêmio, após o parecer da Comissão Julgadora e, se consideradas procedentes, acarretarão na desclassificação da concorrente;

21.2. A Governança do Prêmio se reserva o direito de avaliar e resolver da forma que considerar mais conveniente, quaisquer imprevistos advindos de atos e fatos sobre os quais não tiver controle, inclusive no que se refere aos processos de avaliação, julgamento e premiação dos cases apresentados;

21.2.1 A hipótese prevista no item 21.2 acima engloba a alteração, inclusão ou adaptação ou ainda a supressão de etapas do processo ora publicado, caso ocorram situações que possam prejudicar a qualidade, o desempenho e a transparência do **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019**;



21.3. As datas e prazos previstos poderão ser revistos e alterados pela Gerência do Prêmio, sem prejuízo para qualquer uma das etapas da premiação, em face da necessidade de possíveis adequações. Essas alterações serão comunicadas por e-mail a todos os participantes da premiação;

21.4. Os participantes da premiação declaram expressamente que conhecem os termos do presente Regulamento Oficial, com o qual concordam e manifestam sua expressa e incondicional concordância;

21.5 Todos os cases Vencedores do **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019** serão arquivados pela CMS;

21.6. Os participantes assumem a responsabilidade pela veracidade e precisão das informações contidas na Ficha de Inscrição, no conteúdo do case e nos documentos adicionais fornecidos, em qualquer tempo;

21.7. Os participantes autorizam a publicação do nome e logomarca da empresa e de seu cliente, e do título do case Vencedor, nas mídias relacionadas exclusivamente à promoção do **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019**;

21.8. A CMS – Credit Management Solutions e o Blog Televentas & Cobrança reservam-se o direito de exibir os cases, tanto no Brasil quanto no exterior, em cursos, seminários, universidades, escolas de comunicação, congressos ou qualquer outro evento, como também expor, reproduzir, distribuir, utilizar ou veicular as referidas imagens e depoimentos, bem como todo ou parte do case, em qualquer meio de comunicação, incluindo, mas não se limitando, a internet, websites, folhetos impressos, revistas, vídeos institucionais, jornais, televisão, filmes, dentre outros, para qualquer fim, sem que nenhuma remuneração seja devida à empresa vencedora, a qualquer título e qualquer tempo, mas sempre em comum acordo entre a CMS – Credit Management Solutions, Blog Televentas & Cobrança e a empresa Vencedora;

21.8.1. Todo case Vencedor poderá, ocasionalmente, ter seu(s) autor (es) convidado(s) a apresentá-lo em forma de palestra, em evento com data e local a serem divulgados oportunamente pela Gerência do Prêmio;

21.9. A Gerência do Prêmio compromete-se manter sigilo total sobre todas as informações contidas nos cases, consideradas como confidenciais, principalmente as que fazem parte do item “resultados alcançados”;

21.10. Os participantes que comparecerem à cerimônia de premiação, desde já autorizam a captação de sua imagem mediante registros audiovisuais e fotográficos durante a referida cerimônia, podendo tais registros serem utilizados em quaisquer mídias, impressa, internet, eletrônica e televisiva, para fins de divulgação da premiação;

21.11. Nenhum material de case inscrito, seja ele Vencedor ou não, será devolvido pela Gerência do Prêmio à empresa concorrente;

21.12. O presente Regulamento Oficial, suas Categorias e Ficha de Inscrição poderão sofrer modificações, visando sempre o bom andamento das várias etapas e idoneidade do **PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2019**. No caso de ocorrência, a Gerência do Prêmio



providenciará a imediata publicação das alterações no site oficial do Prêmio www.premiobestperformance.com.br;

21.13. As Taxas de Inscrição e Administrativa **não serão devolvidas** caso a empresa desista de sua participação ou não entregue o material devido dentro dos prazos estabelecidos, ou seja desclassificada pelos motivos expostos na cláusula XI;

21.14. Dúvidas ou conflitos, bem como situações não previstas neste Regulamento Oficial, serão julgados pela Governança do Prêmio, e suas decisões serão soberanas, sendo vetada a interposição de recursos.

Esclarecimentos poderão ser solicitados de segunda a sexta-feira, das 9h00m às 18h00m ao Umberto pelo telefone (11) 9 7557-7002 ou, se preferir, pelo e-mail umberto@cmspeople.com. O site oficial do Prêmio www.premiobestperformance.com.br contém a página “Tira-Dúvidas”, onde uma série de informações complementares poderão ser obtidas.

Desejamos êxito e boa sorte a todos os participantes.

São Paulo, 17 de dezembro de 2018.



Carlos Umberto Allegretti
Diretor Geral do Prêmio



Pablo Salamone
Presidente da CMS



Afonso Bazolli
CEO do Blog Tele vendas & Cobrança

(Original assinado arquivado na sede da CMS)