



REGULAMENTO OFICIAL

- edição nacional -

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, relacionamento com clientes, crédito, cobrança, educação financeira, tecnologia e inovação.

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, **13 de novembro de 2020**.

II. COORDENAÇÃO DO EVENTO

2.1. A Governança do **Prêmio Best Performance 2021**, responsável por monitorar, fiscalizar e garantir a observância do presente Regulamento Oficial, é composta por:

- a) Gerência do Prêmio – CMS Group, Blog Televendas & 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 2021** é uma iniciativa exclusiva da CMS Group e Blog Televendas & 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 mencionados acima;
- b) Promover o reconhecimento e a valorização dos profissionais e empresas desses setores;
- c) Motivar, valorizar e disseminar as melhores práticas do Mercado, bem como procedimentos e medidas preventivas, corretivas e inovadoras.



IV. CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO E INSCRIÇÃO

4.1. Poderão se inscrever no **Prêmio Best Performance 2021** quaisquer empresas, quites com o pagamento da taxa de inscrição;

4.1.1. A não observância ao disposto no item 4.1 acarretará na exclusão 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 13 de novembro de 2020 e 31 de agosto de 2021** 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 de entrega desses cases, 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 através do site oficial do Prêmio - **www.premiobestperformance.com.br**; 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;

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. O mesmo case poderá ser inscrito mais de uma vez desde que sua abordagem seja diferente da primeira e com outro título. A Categoria escolhida também deverá ser diferente da primeira;

4.7. Os cases que não foram classificados nas 5 (cinco) edições anteriores (2016, 2017, 2018, 2019 e 2020), 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;

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

- a) manifestar a sua concordância com os termos desse Regulamento Oficial;
- b) preencher os todos campos 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 2021”** e **“Inscrição Prêmio Best Performance 2021”**.

V. VALOR DA INSCRIÇÃO POR CASE

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

PERÍODO	VALIDADE	PRIMEIRA PARTICIPAÇÃO	PARTICIPANTES DE ANOS ANTERIORES E PATROCINADORES	VENCEDORES EDIÇÕES ANTERIORES	DESCONTO %
SUPER PROMOÇÃO	lançamento a 21 de março	R\$ 1.528,00	R\$ 1.378,00	R\$ 1.287,00	35
Período 1	22 de março a 9 de maio	R\$ 1.763,00	R\$ 1.613,00	R\$ 1.485,00	25
Período 2	10 de maio a 25 de junho	R\$ 2.115,00	R\$ 1.965,00	R\$ 1.782,00	10
Período 3	26 de junho a 31 de agosto	R\$ 2.350,00	R\$ 2.200,00	R\$ 1.980,00	0

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

- 2 cases – 10% no segundo case

- 3 cases – 10% no segundo case e 15% no terceiro case

- 4 cases – 10% no segundo case, 15% no terceiro case e 20% no quarto case

- 5 ou mais cases – 25% a partir do segundo case

- (*) valor-base para aplicação dos descontos acima = valor referente ao primeiro 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 de julgamento dos cases.

- O case só será liberado para julgamento após a confirmação pelo Departamento Financeiro da CMS Group, do referido pagamento feito através de Boleto Bancário ou Cartão de Débito/Crédito.



VII. AS CATEGORIAS

7.1. O(s) case(s) poderá(ão) ser inscrito(s) no **Prêmio Best Performance 2021** em uma das 20 (vinte) Categorias, descritas a seguir:

RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

1. Excelência em Cobrança B2B/PJ

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

2. Excelência em Cobrança – Novas Estratégias e Aceleração da Transformação Digital

Esta Categoria visa fomentar e premiar programas, campanhas e processos exitosos nas operações de cobrança realizados por meio digital acelerados ou transformados em decorrência do momento atual, seja como estratégia de repensar os modelos de negócios das empresas com a pandemia, seja pela nova realidade de públicos, com vistas a atender às novas demandas de clientes, consumidores, colaboradores e fornecedores.

3. Excelência em Cobrança Omnichannel

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.

4. Excelência em Cobrança Digital – Aplicação de assistentes virtuais /chatbots e de plataformas digitais/ auto negociação

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, 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.

CRÉDITO DIGITAL

5. Excelência em Análise e Concessão de Crédito Digital **NOVA!**

Esta Categoria visa fomentar e premiar programas, campanhas e processos exitosos nas operações de empresas especializadas em analisar e/ou fornecer crédito por meio digital, como bancos, fintechs etc.



ATENDIMENTO AO CLIENTE

6. Excelência na Fidelização e Retenção de Clientes

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

7. Excelência no Atendimento Digital do Cliente/Consumidor com foco em Customer Experience e User Experience

Essa Categoria foi idealizada para receber casos que mostram as melhores estratégias de atendimento digital utilizadas pelas empresas e times com vistas a garantir o sucesso da jornada do consumidor/cliente, proporcionando a melhor experiência em cada ponto de contato com a instituição. Ou seja, fazer com que seus clientes tenham excelentes resultados tanto na resolução dos problemas como na criação de oportunidades.

8. Inovação para atendimento ao cliente/consumidor no “novo normal”

Categoria idealizada para premiar casos de sucesso com ênfase em ações e estratégias desenvolvidas para atender melhor o cliente/ consumidor.

PESSOAS

9. Excelência na Gestão de Pessoas

Podem se inscrever nessa Categoria cases que compilam programas, campanhas e processos exitosos que utilizam estratégias de negócios inventivas, inovadoras com foco nos recursos humanos de suas empresas / clientes, de modo que se obtenha resultados excelentes na gestão de pessoas.

10. Excelência na Gestão de Saúde para públicos-alvo **NOVA!**

Deverão estar inscritos nessa Categoria os cases que compilam programas, campanhas e processos exitosos na implementação de medidas de saúde com foco nos recursos humanos de suas empresas / clientes.



DADOS

11. Excelência em Análise de Risco

Estão incluídos nessa Categoria os cases que demonstrem ações, políticas e ferramentas inovadoras na área de dados, utilizadas para garantir melhor performance na análise de risco de clientes/consumidores.

12. Excelência na Gestão de Analytics e Big Data

Estão incluídos nessa Categoria os cases que demonstrem campanhas, políticas, estratégias e ferramentas inovadoras de gestão de dados, com ênfase em Analytics e Big Data de clientes/consumidores.

13. Excelência na Gestão de LGPD **NOVA!**

Estão incluídos nessa Categoria os cases que demonstrem campanhas, políticas, estratégias e ferramentas inovadoras de gestão de Cybersecurity, com fins de garantir a segurança e proteção de dados de clientes/usuários.

CULTURA DA INCLUSÃO, DIVERSIDADE E CIDADANIA

14. Excelência na Promoção de Políticas e/ou Programas voltados à Cultura da Inclusão Social, Diversidade e Cidadania

Essa Categoria visa fomentar e premiar programas, campanhas e processos exitosos pensados e implementados com o objetivo de promover a cultura da inclusão, da diversidade e da cidadania, de grupos de pessoas (funcionários, clientes, fornecedores, comunidade, população em geral). Nesse sentido, os cases podem ser de quaisquer naturezas e implementados em quaisquer indústrias.

EXPORTAÇÃO DE NEGÓCIOS

15. Excelência em Exportação de Tecnologia, Serviços, Consultoria e Implementação de Novos 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, consultoria etc.

O2O

16. Excelência em Modelos de Negócios Online to OFFline **NOVA!**

Deverão ser inscritos nessa Categoria os cases exitosos de empresas que ofertam produtos ou serviços no ambiente digital com utilização no mundo físico, empresas essas que podem se enquadrar na categoria de aplicativos, varejo, e-commerce e afins.



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:

- resultados alcançados; (PESO 3)
- 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)
- caráter inovador / legitimidade / coerência e originalidade da solução adotada; (PESO 2)
- qualidade do seu conteúdo; (PESO 1)
- grau de complexidade; (PESO 1)
- 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) (quantidade de Jurados);

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 Group;

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 oficial do Prêmio e em edição especial da revista digital **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 Group, Blog Televidas & Cobrança e Diretoria Geral do Prêmio), 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 de Orientação para o Jurado**;

10.3. A Comissão Julgadora ficará subordinada à Gerência do Prêmio, nas questões relacionadas ao **Prêmio Best Performance 2021**, excetuando-se as decisões atinentes ao julgamento dos cases;

10.4. Todos os cases entregues serão avaliados presencialmente pela Comissão Julgadora nos dias 21 e 22 de setembro de 2021, 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 do Prêmio, 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 da taxa de 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 2021**;
- 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, em uma mesma Categoria, 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, e nem a devolução do valor pago pela taxa de inscrição.

XII. CÁLCULO DA NOTA FINAL

12.1. Para fins de obtenção da nota final será calculada a média 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 27 de setembro de 2021 pela Gerência do Prêmio, por uma equipe formada por um representante da Diretoria da CMS Group, Blog Televendas & Cobrança e Diretoria Geral do Prêmio e representantes da Auditoria Independente externa, contratada especialmente para acompanhar as etapas do **Prêmio Best Performance 2021**. 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 da avaliação geral atribuída pelos Jurados, em conformidade com o **Manual de Orientação para o 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 externa, 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 2021** 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 **17 de novembro de 2021** durante o Congresso **CMS Business Revolution 2021**, 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 2021**, ocorrerá no dia 29 de setembro de 2021,



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 17 de novembro de 2021;

17.2. As empresas que não forem classificadas serão devidamente notificadas, aos responsáveis pelas inscrições, por e-mail oficial do **Prêmio Best Performance 2021**, 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**

de 1 a 2 cases vencedores – 5% de desconto

de 3 a 4 cases vencedores – 10% de desconto no primeiro e 5% nos demais acima de 4 cases

vencedores – 15% de desconto no primeiro e 10% nos demais

- **para pagamento mensal parcelado sem desconto**

1 case vencedor – 2 parcelas

2 cases vencedores – de 2 a 3 parcelas

3 cases vencedores – de 2 a 3 parcelas



4 cases vencedores ou mais –de 2 a 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, Selo Comemorativo de Empresa Vencedora, 5 (cinco) convites para participação integral do **CMS Business Revolution 2021** e 10 (dez) convites para participar do evento de premiação, por case Vencedor.

XIX. FORMAS DE UTILIZAÇÃO

19.1. Autorização para utilizar o Selo Comemorativo de Empresa Vencedora do **Prêmio Best Performance 2021** em toda sua comunicação a partir da data do evento de premiação;

19.2. Divulgação do case Vencedor, seu resumo e da empresa premiada nas redes sociais da CMS Group, Blog Tele vendas & Cobrança, revista digital **Best Performance** e no site oficial do Prêmio **www.premiobestperformance.com.br**.

XX. RECURSOS

20.1. Eventuais questionamentos em relação ao **Prêmio Best Performance 2021** 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 **info@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 2021** 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 Governança 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 2021**;



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 2021** serão arquivados pela CMS Group;

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, se houver, e do título do case Vencedor, nas mídias relacionadas exclusivamente à promoção e divulgação do **Prêmio Best Performance 2021**;

21.8. A CMS Group e o Blog Televendas & 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, redes sociais, 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 Group, Blog Televendas & Cobrança e a empresa Vencedora;

21.8.1. Todo case Vencedor poderá, eventualmente, ter seu(s) autor (es) convidado(s) a apresentá-lo em forma de palestra, pitch, webinar, live, 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 dos itens “Resultados Alcançados” e “Investimento Envolvido”;

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 2021**. No caso de ocorrência, a Gerência do Prêmio providenciará a



imediate 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.

REGULAMENTO OFICIAL - edição Latam –

Leia com atenção todo o conteúdo do presente Regulamento.

I. OBJETIVO DO PRÊMIO

O PRÊMIO **BEST** PERFORMANCE já está em sua 6ª edição no Brasil e vem, ano após ano, conquistando mais espaço, sendo considerado uma das maiores premiações de inovação no país.

Ele foi pensado e criado pelo CMS Group e Blog Televendas & Cobrança para valorizar as melhores práticas da Indústria com foco em Crédito, Cobrança, Payments, Tecnologia, Dados, Pessoas, Banking, Atendimento ao Cliente e segmentos ligados à inovação de mercados.

Este ano, ampliamos a abrangência do Prêmio e criamos 5 Categorias Latam para contemplar performances de empresas de todos os países latino-americanos que vêm desenvolvendo iniciativas e inovando em seus mercados de atuação.

II. COORDENAÇÃO DO EVENTO

2.1. A Governança do **Prêmio Best Performance 2021**, responsável por monitorar, fiscalizar e garantir a observância do presente Regulamento Oficial, é composta por:

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

III. QUEM PODE PARTICIPAR

3.1 Dedicado às empresas privadas, públicas, de economia mista e entidades sem fins lucrativos, com trabalhos voltados aos setores cujos enfoques estão enquadrados nas Categorias do Prêmio e que tenham sede ou implantação de cases em países da América Latina.

IV. FUNCIONA ASSIM



- 4.1 Empresas interessadas deverão inscrever seu(s) case(s) no site do Prêmio www.premiobestperformance.com.br, respeitando a orientação do preenchimento de todos os campos da Ficha de Inscrição;
- 4.2 Ao enviar a Ficha de Inscrição online, nossa equipe de atendimento entrará em contato para proceder o processo de pagamento da inscrição;
- 4.3 No período destinado à entrega dos cases, as empresas inscritas e validadas deverão submetê-los por vias divulgadas pela coordenação (o case deverá ser escrito em espanhol);
- 4.4 Por meio da seleção de cases inscritos, em um processo transparente e com credibilidade, um Corpo de Jurados formado por experts latino-americanos escolherá os 3 melhores em cada Categoria;
- 4.5 As empresas Vencedoras serão informadas de que estão entre as 3 melhores médias de notas atribuídas pelo Corpo de Jurados. Mas só saberão que Troféu irão ganhar - Ouro, Prata ou Bronze – na data escolhida para a cerimônia de premiação;
- 4.6 A conquista do **Prêmio Best Performance Latam** será representada por um Troféu e um Certificado, além de um Selo exclusivo, que poderá ser utilizado pela empresa Vencedora em seus anúncios e materiais de promoção e divulgação.
- 4.7 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;
- 4.8. Os cases inscritos devem ser reais e já implantados. Deverão apontar renovação, criatividade e inovação na Categoria em que está sendo inscrito;
- 4.9 A empresa poderá inscrever quantos cases desejar, mas cada case será considerado uma nova inscrição, desde que esteja em conformidade com os itens dessa premiação e compatíveis com as 5 Categorias Latam;
- 4.10 Devem ter sido criados e colocados em prática num período mínimo de três (3) meses e, no máximo de três (3) anos, até a data estipulada para o início das inscrições e ter seus resultados apurados até a data inicial das inscrições. A logomarca e informações de clientes, citadas no case, devem ser devidamente autorizadas;
- 4.10. No ato de sua inscrição, a empresa participante deverá:
- a) manifestar a sua concordância com os termos desse Regulamento Oficial;
 - b) preencher os todos campos da Ficha de Inscrição com os dados cadastrais requeridos, cujo modelo encontra-se disponível no site oficial do Prêmio.
- 4.11. 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!”** Um e-mail de confirmação também será enviado com o seguinte título **“Confirmação Inscrição Prêmio Best Performance – edição**



Latam”

V. VALOR DA INSCRIÇÃO POR CASE

PERÍODO	VALIDADE	PRIMEIRA PARTICIPAÇÃO	PARTICIPANTES DE ANOS ANTERIORES E PATROCINADORES EVENTOS CMS EM 2021	VENCEDORES EDIÇÕES ANTERIORES	DESC.
SUPER PROMOÇÃO	lançamento a 25 de junho	R\$ 1.057,00	R\$ 982,00	R\$ 891,00	50%
Período Normal	26 de junho a 31 de agosto	R\$ 1.175,00	R\$ 1.100,00	R\$ 990,00	50%

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

Observações importantes:

- Os valores constantes na tabela acima, serão aplicados somente às empresas que estiverem participando da edição nacional do **Prêmio Best Performance 2021**.
- O case só será liberado para julgamento após a confirmação pelo Departamento Financeiro da CMS Group, do referido pagamento feito através de Boleto Bancário ou Cartão de Débito/Crédito.

VI. FORMATO E ESTRUTURA DE APRESENTAÇÃO DOS CASES

Acompanhe abaixo informações importantes sobre formato, conteúdo e entrega do(s) case(s) da sua empresa:

6.1 Formato de texto:

Página

- ✓ Margem superior: 2.5 cm;
- ✓ Margem inferior: 2.5 cm;
- ✓ Margem esquerda: 3 cm;
- ✓ Margem direita: 3 cm.

Configuração do Texto

- ✓ Fonte Times New Roman, 14;
- ✓ Espaçamento entre caracteres, palavras e linhas: 1,5;
- ✓ Para numerar as páginas utilize o rodapé, nunca o cabeçalho

6.2 Anexos

a. Anexos em formato de tabelas, diagramas, ilustrações e demais componentes gráficos deverão ser inseridos no próprio arquivo original;



- b. Os anexos em formato de áudio, vídeo, gifs, animações, deverão ser ascendidos a uma plataforma de streaming que gere links e não permita downloads (youtube, por exemplo);
- b.1 Certifique-se de que esse link esteja em compartilhamento “não listado”. Assim, somente as pessoas que tiverem acesso ao link poderão visualizar seu anexo;
- b.2 Ao salvar o arquivo em PDF, certifique-se de que o link continua ativo.

6.3 Conteúdo

O(s) case(s) deverá(ão) conter a seguinte divisão de conteúdo:

- a) sumário
- b) 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
- c) definição do problema
- d) objetivos
- e) abrangência (regional, nacional ou internacional)
- 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 no case
- l) referências que se acharem necessárias

IMPORTANTE: O CONTEÚDO DO CASE DEVERÁ SER TRADUZIDO TOTALMENTE NA LÍNGUA ESPANHOLA. Ao final, fazer uma revisão geral para ter certeza de que o conteúdo está completo. Verificar também se as tabelas e gráficos estão completos. Tudo isso deverá ser feito antes do envio do material.

VII. AS CATEGORIAS

7.1. O(s) case(s) poderá(ão) ser inscrito(s) no **Prêmio Best Performance – edição Latam** em uma das 5 (cinco) Categorias, descritas a seguir:

1. BEST LATAM INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Serão aceitos nessa Categoria os cases que descrevam ações e soluções inovadoras em projetos de melhoria tecnológica, levando otimização e melhor gerenciamento no relacionamento com o cliente, processos e do negócio.

2. BEST LATAM TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Esta Categoria visa fomentar e premiar programas, campanhas e processos exitosos acelerados ou transformados em decorrência do momento atual, seja como estratégia de repensar os modelos de negócios das empresas com a pandemia, seja pela nova realidade de públicos, com a finalidade de atender as novas demandas de clientes, consumidores, colaboradores e fornecedores.

3. BEST LATAM RELACIONAMIENTO CON CLIENTES - CX / UX



Essa Categoria foi idealizada para recepcionar cases que mostram as melhores estratégias de atendimento digital utilizadas pelas empresas e times com vistas a garantir o sucesso da jornada do consumidor/cliente, proporcionando a melhor experiência em cada ponto de contato com a instituição. Ou seja, fazer com que seus clientes tenham excelentes resultados tanto na resolução dos problemas como na criação de oportunidades.

4. EXCELENCIA LATAM EN GESTIÓN DE PERSONAS Y RRHH

Podem se inscrever nessa Categoria cases que compilam programas, campanhas e processos exitosos que utilizam estratégias de negócios inventivas, inovadoras com foco nos recursos humanos de suas empresas / clientes, de modo que se obtenha resultados excelentes na gestão das pessoas.

5. EXCELENCIA LATAM EN CRÉDITO Y COBRANZAS

Podem se inscrever nessa Categoria cases que compilam programas, campanhas e processos exitosos nas operações realizadas por empresas do ciclo de crédito de cobrança utilizando estratégias de negócios inventivas, inovadoras de suas empresas / clientes, de modo a obter o melhor resultado.

VIII. ENTREGA DOS CASES

8.1 A submissão do(s) case(s) deverá ser feita exclusivamente via e-mail, para o endereço categoriaslatam@premiobestperformance.com.br até o dia **17 de setembro, às 23:59**.

8.2 No mesmo e-mail, você deverá enviar:

- a) Case no formato sugerido acima;
- b) Resumo do case de no mínimo 20 linhas ou 1.200 caracteres, elaborado pela própria empresa;
- c) Logomarca oficial e também do cliente em alta resolução (CDR vetorizado ou JPG 300 dpi em tamanho grande (para fins de divulgação, no caso do case ser classificado pelo Corpo de Jurados).

8.3 Serão aceitos arquivos em formato Acrobat Reader (pdf), com as configurações acima. Certifique-se de que o seu arquivo esteja salvo em PDF não editável. Assim, esperamos manter a integridade dos dados em seus arquivos PDF e impedir qualquer cópia ou alteração de dados originais.

8.4 Todos os arquivos recebidos passarão por análise da Comissão Organizadora e Auditoria externa do Prêmio. Caso haja alguma inadequação ou problema, um representante entrará em contato para resolver a questão.

8.5 O case pré-analisado com sucesso e dentro das exigências supracitadas será submetido a julgamento nos dias 21 e 22 de setembro.

8.6 Eventuais desistências e/ou diminuição do número de cases inscritos deverão ser informadas à Diretoria da CMS Group, dentro do prazo e condições estipuladas e serão admitidas somente antes do prazo determinado 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 Group, 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;

8.1.2. 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 na 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) (quantidade de Jurados);

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

9.1.7. 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	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 oficial do Prêmio

X. O CORPO DE JURADOS

10.1. A Comissão Julgadora será constituída por profissionais da América Latina reconhecidos em suas áreas de atuação, convidados pela Gerência do Prêmio (formada pela Diretoria da CMS Group, Blog Televendas & Cobrança e Diretoria Geral do Prêmio), 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 de Orientação para o Jurado**;

10.3. A Comissão Julgadora ficará subordinada à Gerência do Prêmio, nas questões relacionadas ao **Prêmio Best Performance – edição Latam**, excetuando-se as decisões atinentes ao julgamento dos cases;

10.4. Todos os cases entregues serão avaliados pela Comissão Julgadora nos dias 21 e 22 de setembro de 2021. O julgamento acontecerá por meio digital, acompanhado pela auditoria externa.

10.4.1. Se necessário, a Comissão Julgadora, por meio da Diretoria Geral do Prêmio, 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, 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 da taxa de inscrição;
- b) entregar o material em desacordo com o formato e estrutura estabelecidos no Capítulo VI deste Regulamento Oficial;
- c) material entregue 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 – edição Latam**;
- h) 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. Ocorrendo a desclassificação do case não caberá qualquer recurso por parte da empresa concorrente, nos termos do item 19.3, deste Regulamento Oficial, e nem a devolução do valor pago pela taxa de inscrição.

XII. CÁLCULO DA NOTA FINAL

12.1. Para fins de obtenção da nota final será calculada a média 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 **27 de setembro de 2021** pela Gerência do Prêmio, por uma equipe formada por dois representantes da Diretoria da CMS Group, Blog Televendas & Cobrança e Diretoria Geral do Prêmio e representantes da Auditoria Independente externa, contratada especialmente para acompanhar todas as etapas do **Prêmio Best Performance – edição Latam**. 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 da avaliação geral atribuída pelos Jurados, em conformidade com o **Manual de Orientação para o 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 externa, 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 – edição Latam** 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 **17 de novembro de 2021** durante o Congresso **CMS Business Revolution 2021**, no **Pro Magno – Centro de Eventos, em São Paulo – SP. Para empresas fora do Brasil, a transmissão será digital.**

AVISOS IMPORTANTES:

1. OS CASES DECLARADOS VENCEDORES NA VERSÃO LATAM NÃO SERÃO INDICADOS PARA CONCORREREM AO PRÊMIO BEST FACE TO FACE PERFORMANCES.

2. ESTA PREMIAÇÃO NÃO ENVOLVE PRÊMIOS EM DINHEIRO.



XVI. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

16.1. A divulgação de até 3 (três) cases classificados, em cada uma das Categorias componentes do **Prêmio Best Performance – edição Latam**, ocorrerá no dia **29 de setembro de 2021**, 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;

16.1.1. 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 17 de novembro de 2021;

16.2. As empresas que não forem classificadas serão devidamente notificadas, aos responsáveis pelas inscrições, por e-mail oficial do **Prêmio Best Performance – edição Latam** 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;

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

XVII. VALIDAÇÃO DOS RESULTADOS

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

- pagamento da taxa administrativa para cada case Vencedor, após a proclamação oficial dos resultados, através do referido pagamento feito através de Boleto Bancário ou Cartão de Débito/Crédito. Esse valor terá um **desconto de 50%** da Taxa Administrativa original (R\$ 10.900,00), ou seja, **R\$ 5.450,00 por case vencedor**.

17.2. 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 e Selo Comemorativo de Empresa Vencedora, para utilização em toda sua comunicação a partir da data do evento de premiação; ampla divulgação do case Vencedor, seu resumo e da empresa premiada por meio das redes sociais da CMS Group, Blog Televendas & Cobrança, Portal Best Performance News e no site oficial do Prêmio www.premiobestperformance.com.br.

XVIII. RECURSOS

18.1. Eventuais questionamentos em relação ao **Prêmio Best Performance – edição Latam** 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;

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



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

18.4. As críticas e sugestões referentes ao **Prêmio Best Performance – edição Latam** deverão ser encaminhadas diretamente através do e-mail **coordenadorgeral@premiobestperformance.com.br**

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

XIV. AS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. 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;

19.2. 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;

19.3. 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;

19.4. 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;

19.5. Os participantes autorizam a publicação do nome e logomarca da empresa e de seu cliente, se houver, e do título do case Vencedor, nas mídias relacionadas exclusivamente à promoção e divulgação do **Prêmio Best Performance – edição Latam**;

19.6. A CMS Group e o Blog Televendas & 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, redes sociais, 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 Group, Blog Televendas & Cobrança e a empresa Vencedora;

19.7. A Gerência do Prêmio compromete-se a manter sigilo total sobre todas as informações contidas nos cases, consideradas como confidenciais, principalmente as que fazem parte dos itens “Resultados Alcançados” e “Investimento Envolvido”;

19.8. 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 – edição Latam**.



19.9. 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;

19.10. 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.

19.11. Os itens que, porventura, não tenham sido mencionados no conteúdo desta edição Latam e que sejam pertinentes para o bom andamento de qualquer fase da premiação, serão aplicados os mesmos métodos contidos na edição nacional do **Prêmio Best Performance 2021**. Na ausência de algum item que venha servir de base para elucidação do caso ou em situação de exceção, o assunto será tratado diretamente entre a Diretoria da CMS, Comissão Organizadora e Auditoria externa.

Esclarecimentos poderão ser solicitados diretamente a umberto@cmspeople.com ou 11 97557-7002

Desejamos êxito e boa sorte a todos os participantes.



Carlos Umberto Allegretto
Diretor de Inovação e Novos Negócios Brasil



Pablo Salamone
Presidente da CMS



Afonso Bazolli
CEO do Blog Televidas & Cobrança