track.co

Prêmio track.co

Experiência do Cliente 2025

Regulamento

Prêmio Track.co Experiência do Cliente 2025

Prêmio track.co
Experiência do Cliente 2025

Do Prêmio

Art. 1° – O Prêmio Track.co Experiência do Cliente 2025 é promovido pela Track.co, com objetivo de reconhecer e valorizar os esforços e cases de sucesso focados na evolução da Experiência do Cliente no Brasil. Serão premiados empresas e profissionais associados a empresas de destaque na área.

Art. 2º – O Prêmio Track.co Experiência do Cliente 2025 obedecerá o seguinte cronograma:

- Inscrições de **01º de julho a 29 de agosto de 2025;**
- Divulgação da lista de finalistas em novembro (data a ser divulgada nas redes sociais da Track.co);
- Premiação dos vencedores em **01 de dezembro de 2025.**

Art. 3° – À organização se reserva o direito de realizar alterações no cronograma sem aviso prévio. Qualquer alteração será comunicada no site oficial do Prêmio e nas redes oficiais da Track.co, bem como para os inscritos no Prêmio, através do email registrado na inscrição.

Da inscrição

Art. 4° – Podem concorrer ao Prêmio Track.co Experiência do Cliente 2025 empresas de todos os setores da economia, contratantes, terceirizadas e fornecedores de tecnologia, consultoria entre outros.

Art. 5º – As inscrições poderão ser realizadas no período de **01º de julho a 29 de agosto de 2025,** por meio do pagamento da taxa de inscrição e preenchimento do formulário disponível no site: https://go.track.co/premio-experiencia-do-cliente.

Art. 6° – As oito categorias abertas para inscrição serão: Cultura, Inovação Disruptiva, Métrica, Profissional, Jornada do Cliente, Experiência do Colaborador, Diversidade e Inclusão, e Inteligência Artificial.

Art. 7° – Será permitida a inscrição a quantas categorias a empresa desejar, desde que cada candidatura seja realizada com um case diferente, que deve ser usado apenas uma vez por categoria. Caso haja duplicidade de inscrições ou um case seja aplicado para mais de uma categoria, será considerada a inscrição mais antiga, ou seja, o primeiro case enviado.

Art. 8° – A banca de jurados poderá migrar o case de categoria, caso julgue que o case aplicado se encaixa melhor em outra categoria. Nessa situação, a equipe do Prêmio Track.co Experiência do Cliente 2025 irá entrar em contato com a empresa inscrita para autorizar a migração.

Art. 9° – Os cases devem ser inscritos preenchendo o formulário do site disponível no site https://go.track.co/premio-experiencia-do-cliente. É mandatório o preenchimento de todos os campos indicados, inclusão do case em formato de apresentação em PDF e pagamento da taxa de inscrição. Confira em anexo uma sugestão de roteiro a ser seguido para elaboração do case.

§ 1º - Formulários incompletos ou inscrições feitas em formato diferente deste serão desclassificados para fins da premiação.

Da Taxa de Inscrição

Art. 10° – A taxa de primeira inscrição no Prêmio Track.co Experiência do Cliente 2025 é de R$2.000,00 (dois mil reais), a serem pagos de acordo com as formas de pagamento disponíveis no site.

Art. 11° – A partir da segunda categoria inscrita, a empresa terá um desconto de 20% na taxa de cada inscrição adicional, sendo que a primeira permanece com valor integral. Confira exemplos:

- 1 case = **R$2.000,00**
- 2 cases = R$2.000,00 + R$1.600,00 = **R$3.600,00**
- 3 inscrições = R$2.000,00 + R$1.600,00 + R$1.600,00 = **R$5.200,00**

§ 1º - Consulte condições especiais para Cliente Track.co com o seu Gerente de Sucesso do Cliente.

Art. 12° – A taxa de inscrição é a única taxa cobrada para participar do Prêmio Track.co Experiência do Cliente 2025. Não haverá cobrança adicional dos finalistas.

Art. 13° – A inscrição só é efetivada após a confirmação do recebimento da taxa de inscrição.

Art. 9° – Os cases devem ser inscritos preenchendo o formulário do site disponível no site https://go.track.co/premio-experiencia-do-cliente. É mandatório o preenchimento de todos os campos indicados, inclusão do case em formato de apresentação em PDF e pagamento da taxa de inscrição. Confira em anexo uma sugestão de roteiro a ser seguido para elaboração do case.

§ 1º - Formulários incompletos ou inscrições feitas em formato diferente deste serão desclassificados para fins da premiação.

Da Avaliação dos Cases

Art. 14° – Os cases são avaliados por um grupo de 15 (quinze) jurados, que garantem a credibilidade e legitimidade do Prêmio Track.co Experiência do Cliente 2025 em função da notoriedade destes profissionais.

Art. 15° – A avaliação dos cases e seleção dos finalistas será realizada pela banca de jurados, que irão avaliar os cases inscritos em cada categoria considerando os seguintes critérios:

Cultura

- **Engajamento da Alta Liderança com ações práticas relacionadas à cultura centrada no cliente:** a empresa precisa demonstrar evidências de que pessoas da diretoria tiveram participação efetiva na evolução da Experiência do Cliente;

- **Programa estruturado de estímulo à cultura centrada no cliente em diferentes níveis hierárquicos:** evidências de ações ou eventos realizados pela empresa para enraizar a cultura customer centric na organização. São válidas ações ou eventos extraordinários ou que passaram a integrar a rotina da empresa;

- **Reconhecimento formal de melhores práticas na adoção de uma cultura centrada no cliente:** evidências de que são realizadas ações voltadas ao reconhecimento de colaboradores que prezam pela Experiência do Cliente. São válidos, ainda, programas de incentivo para a organização como um todo. É incentivado que a empresa fuja do óbvio (NPS atrelado ao bônus), demonstrando atitudes e iniciativas inovadoras;

- **Resultados mensuráveis de avanço na cultura centrada no cliente:** a empresa deve demonstrar que a cultura centrada no cliente está, realmente, sendo refletida na Experiência do Cliente. Devem ser apresentadas evidências de que a Experiência do Cliente realmente evoluiu depois que a nova cultura foi estabelecida.

Jornada do Cliente

- **Apresentação da jornada, com todos os pontos de contato em detalhes:** a empresa deve detalhar na apresentação do case os times envolvidos, processos, como é feito o monitoramento de cada ponto que tenha relevância para o projeto avaliado.

- **Atualização e melhoria contínua da Experiência do Cliente:** como a empresa utiliza o conhecimento da jornada para aprimorar a Experiência do Cliente, tornando-a mais fluida.

- **Resultados mensuráveis de melhoria da experiência após a implantação da jornada ideal:** a empresa deve apresentar evidências de que realiza o monitoramento dos resultados através de indicadores mensuráveis e comparáveis.

- **Visão estratégica e integrada da jornada:** a empresa deve demonstrar que a Jornada do Cliente não se limita a um mapeamento, mas é utilizada como uma ferramenta estratégica para orientar a tomada de decisões em todos os níveis da organização, promovendo uma visão integrada e colaborativa entre os diferentes times e áreas.

Prêmio track.co
Experiência do Cliente 2025

Métrica

- **Modelo de operacionalização de métricas de Experiência do Cliente:** a empresa precisa mostrar quais métricas são utilizadas para monitorar a Experiência do Cliente. Precisa mostrar, também, como são coletados os dados que alimentam tais métricas.

- **Envolvimento de diferentes áreas no entendimento e análise dos resultados da métrica:** a empresa deve demonstrar como as áreas da empresa tratam, manipulam e analisam os dados de CX coletados.

- **Processo estruturado de fechamento do Loop com os clientes:** a empresa precisa mostrar como as tratativas com os clientes são realizadas, evidenciando os processos do Fechamento de Loop e como a equipe responsável é organizada.

- **Resultados mensuráveis de melhoria das métricas de Experiência do Cliente:** as evidências dos resultados devem ser demonstradas por meio de métricas definidas e monitoradas com regularidade.

Profissional

- **Mentalidade focada na Experiência:** o profissional precisa demonstrar as atitudes realizadas ao longo da carreira que evidenciem sua mentalidade focada na Experiência do Cliente. Essas evidências podem ser projetos efetivamente desenvolvidos ou simplesmente conversas com clientes.

- **Efetividade nas ações de evolução da experiência com cases de sucesso:** o profissional deve ser capaz de demonstrar os resultados positivos alcançados na melhoria da Experiência do Cliente, por meio de ações sob sua responsabilidade.

- **Cultura centrada no cliente intrínseca ao profissional:** o profissional deve evidenciar, através da sua atuação, sua mentalidade de centralidade no cliente e ações para disseminar essa cultura.

- **Perfil proativo para sanar desejos, vontades e necessidades dos clientes:** o profissional deve demonstrar que possui postura proativa para atender às expectativas dos cliente, mantendo-o no foco.

Inovação Disruptiva

- **Criação de tecnologia disruptiva para evolução em CX:** a empresa deve evidenciar a criação de uma tecnologia inovadora que tenha como objetivo a melhoria da Experiência do Cliente.

- **Efetividade e aplicação da nova tecnologia:** a tecnologia desenvolvida deve ter sido colocada em funcionamento, bem como ter alcançado resultados demonstráveis.

- **Grau de transformação de um mercado através de uma inovação:** a empresa deve evidenciar as mudanças percebidas em algum nível em seu mercado de atuação, gerando melhoria para a Experiência do Cliente.

- **Resultados mensuráveis de melhoria da experiência após a implantação da tecnologia:** a empresa deve apresentar evidências de que as melhorias alcançadas foram monitoradas através de indicadores mensuráveis e comparáveis.

Experiência do Colaborador

- **Mentalidade de foco na Experiência do Colaborador:** a empresa deve demonstrar ações estratégicas, efetivas e inovadoras, com foco na experiência do funcionário.

- **Programas estruturados:** a empresa deve apresentar programas desenhados com foco na gestão e atenção à saúde física e mental, assim como medidas que melhorem o bem-estar dentro e fora da empresa.

- **Cultura de feedback e reconhecimento:** a empresa deve demonstrar ter canais eficientes de feedback e realizar ações estruturadas de reconhecimento e valorização dos colaboradores.

- **Impacto da Experiência do Colaborador na Experiência do Cliente:** a empresa deve apresentar indicadores e casos práticos que demonstram a correlação direta entre a melhoria da Experiência do Colaborador e a Satisfação do Cliente.

Inteligência Artificial

- **Impacto da IA na melhoria da Experiência do Cliente:** a empresa deve demonstrar a capacidade da solução de IA em gerar melhorias tangíveis e significativas na Experiência do Cliente. Isso pode ser demonstrado através de exemplos concretos de como a IA resolveu problemas, otimizou processos ou personalizou interações, resultando em maior satisfação e lealdade do cliente.

- **Escalabilidade e eficiência da solução de IA:** a solução de IA deve ser capaz de atender a um grande volume de clientes de forma eficiente e consistente. Serão considerados aspectos como a redução de custos operacionais, o aumento da produtividade da equipe e a capacidade de adaptação da IA a diferentes cenários e necessidades dos clientes.

- **Originalidade e inovação da abordagem:** será avaliado o grau de inovação e originalidade da solução de IA em relação às práticas existentes no mercado. Serão valorizadas abordagens e o uso de ferramentas criativas e disruptivas que tragam novas perspectivas e soluções para os desafios da Experiência do Cliente.

- **Resultados mensuráveis e quantitativos:** a empresa deve apresentar dados concretos que evidenciem os resultados positivos alcançados com a implementação da solução de IA. Serão considerados indicadores como o aumento do NPS (Net Promoter Score), a redução do churn rate (taxa de cancelamento), o aumento da taxa de conversão, o aumento da receita gerada por cliente etc.

Da Pontuação

Art. 16° – A avaliação dos cases de cada uma das oito categorias será realizada, exclusivamente, pela banca de jurados e classificada por pontuação, conforme critérios descritos na Seção “Da Avaliação dos Cases”.

Art. 17° – Cada critério será avaliado com notas de 0 a 5 e os três cases com maior pontuação consolidada serão os finalistas da categoria, sendo o vencedor aquele que atingir a pontuação mais alta.

Dos Resultados

Art. 18° – As empresas finalistas de cada categoria serão divulgadas nas redes sociais da Track.co, em novembro, bem como serão notificadas por email, através do contato informado no momento da inscrição.

Art. 19° – Os vencedores de cada uma das oito categorias serão revelados presencialmente durante cerimônia especial para este fim, a ser realizada no dia 01 de dezembro de 2025. Mais informações sobre a cerimônia de premiação serão divulgadas nas redes sociais da Track.co e no site https://go.track.co/premio-experiencia-do-cliente, bem como por email para os finalistas.

Art. 20° – As empresas finalistas receberão, sem custo adicional, dois convites para comparecer à cerimônia de premiação.

Art. 21° – Os vencedores dos 1º, 2º e 3º lugares de cada categoria receberão um troféu da 11ª edição do Prêmio Track.co Experiência do Cliente.

Das Condições Finais

Art. 22° – Ao participarem da premiação, os participantes automaticamente autorizam a empresa organizadora (Track.co) a utilizar, editar, publicar, reproduzir, integral ou parcialmente, por meio impresso, digital e por outros meios de comunicação, as imagens, conteúdos e qualquer informação relativa ao case inscrito.

Art. 23° – Os resultados decorrentes da votação e divulgados pelo Prêmio Track.co Experiência do Cliente 2025 não são passíveis de questionamento ou recurso.

Art. 24° – Os vencedores poderão utilizar, para fins de divulgação, o selo do Prêmio Track.co Experiência do Cliente 2025 em todos os seus materiais. O logotipo não poderá, em nenhuma circunstância, ter o seu conteúdo, cor ou formato alterados. Para a utilização de qualquer outro logotipo, nome ou material de propriedade do Prêmio Track.co Experiência do Cliente 2025, será necessária a autorização prévia da empresa organizadora.

Art. 25° – A participação no Prêmio Track.co Experiência do Cliente 2025 implica a aceitação automática e irrestrita deste regulamento.

Art. 26º – Os casos omissos neste Regulamento serão definidos pela empresa organizadora do Prêmio Track.co Experiência do Cliente 2025.

Anexo I

Confira nossa sugestão de roteiro para elaboração do seu Case de Sucesso. Lembre-se de adequar para o formato de apresentação, em **até 10 páginas,** e salvar em **PDF** para realizar o envio.

1. **Descrição breve da organização.**
   Descreva sua empresa e cenário atual, contextualizando o desafio identificado.

2. **Qual é o projeto de CX e por que sua empresa decidiu realizá-lo?**
   Forneça um overview da iniciativa, explicando as razões e objetivos por trás do projeto, bem como as dores dos clientes que o motivaram.

3. **Como sua empresa alcançou sucesso e quem estava envolvido no projeto?**
   Descreva como o projeto foi desenvolvido, os times envolvidos e duração do projeto.

4. **Qual foi o impacto na Experiência do Cliente o resultados alcançados?**
   Apresente os resultados do projeto, demonstrando com fatos, estatísticas, métricas e indicadores o sucesso alcançado.

5. **Anexos**
   Ilustre seu case anexando gráficos, fotos, infográficos, imagens etc.

track.co

Prêmio track.co

Experiência do Cliente 2025