

Regulamento do Prêmio Reclame AQUI 2026

Título I: Disposições Preliminares

Artigo 1º: Objetivo

O Prêmio Reclame AQUI, em sua 16ª edição, consolida-se como o maior e mais importante reconhecimento de atendimento e reputação do Brasil, celebrando as empresas que demonstram excelência, ouvem ativamente a voz do cliente e promovem a evolução contínua da experiência do consumidor.

Artigo 2º: Aplicação e Vigor

As regras dispostas neste regulamento serão aplicadas para todas as fases e categorias do Prêmio Reclame AQUI 2026. O Reclame AQUI reserva-se o direito de ajustar este regulamento, sem aviso prévio, caso constate qualquer necessidade de alteração nas diretrizes.

Parágrafo Único: O Fuso Horário a ser considerado para todos os prazos e horários estipulados neste regulamento será, estritamente, o Horário de Brasília.

Artigo 3º: Definições (Dicionário do Prêmio)

Para fins de interpretação deste regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

- **Banca avaliadora:** Time interno do Reclame AQUI que audita os critérios do Prêmio.
- **Categorias:** Representam os diferentes segmentos de mercado onde cada empresa poderá concorrer.
- **Comissão organizadora:** Membros do Reclame AQUI responsáveis pelo evento de premiação.
- **Comitê:** Time do Reclame AQUI que define e aplica todas as regras dispostas no regulamento e avaliam possíveis denúncias.
- **Inscrição:** Registro obrigatório para que a participação seja avaliada conforme as regras de elegibilidade.
- **Processo de classificação:** Como o Reclame AQUI define quem pode concorrer ao Prêmio.
- **Empresas Inscritas:** Empresas que se cadastraram e demonstraram interesse em participar do Prêmio.
- **Empresas Classificadas:** Empresas que cumpriram os critérios de elegibilidade e foram classificadas para o Prêmio Reclame AQUI.

PRÊMIO RA 2026

- **Empresas Indicadas:** Empresas que passaram pelo crivo do Reclame AQUI e foram selecionadas para concorrer à premiação através de voto popular.
- **Reputação:** É o indicador de desempenho de empresas no ReclameAQUI®, calculado com base nas avaliações e opiniões dos USUÁRIOS, refletindo a satisfação e a resolução de problemas.
- **Aba de 6 Meses:** Base de dados utilizada para todos os cálculos do Prêmio referente à reputação, considerando o histórico público dos seis meses anteriores ao mês de referência.
- **Fotografia da Reputação:** Registro estático e auditável dos dados de reputação de uma empresa em data e faixa de horário específicas, utilizado para validação de fases (antigo "congelamento").

I. Irreversibilidade: Para fins de classificação e pontuação, será considerado exclusivamente o índice processado e visível publicamente no site no exato momento da extração de dados (Fotografia da Reputação). Não serão aceitos, sob nenhuma hipótese, logs de ações pendentes em filas de processamento assíncrono, atualizações enviadas mas não propagadas (cache), tickets de suporte em aberto ou quaisquer alterações de índices que venham a ser refletidas na interface pública imediatamente após o encerramento da janela de captura. O Critério de Verdade para a auditoria é o estado da página pública no segundo exato do corte.

II. Estabilidade de Dados: A execução da Fotografia da Reputação interrompe qualquer atualização sistêmica para fins do Prêmio, garantindo a isonomia entre os participantes através de um registro imutável do desempenho da empresa naquele instante. Uma vez gerado o carimbo de tempo (Timestamp) de referência para a categoria, o estado da base de dados torna-se estático para a apuração. Alterações de reputação decorrentes de processamentos sistêmicos ocorridos milissegundos após o encerramento da janela de captura não retroagem, assegurando que todas as empresas sejam avaliadas sob a mesma Fotografia da Reputação.

- **Votação popular:** Momento de escolha dos usuários do site Reclame AQUI entre as empresas indicadas.
- **Ponto de Voto:** Peso adicionado a cada voto considerando registros que o usuário têm com as empresas pertencentes de uma mesma categoria no momento do voto.
- **Fator Multiplicador:** Regra que define quanto valerá a somatória de votos conforme a reputação da empresa.
- **Pontuação final:** A nota que define a posição da empresa no ranking, considerando todos os critérios do Prêmio.

Título II: Inscrição e Elegibilidade

Artigo 4º: Prazos e Procedimentos

A inscrição é obrigatória para a participação em qualquer categoria.

I. **Período de Inscrição:** De **23/02/2026, à 12h00**, até **30/04/2026, às 23h59**.

II. As inscrições devem ser realizadas exclusivamente pela "Área da Empresa" no site do Reclame AQUI.

Artigo 5º: Requisitos de Elegibilidade

No dia 04/05/2026, entre 4:00 e 6:00, a qualquer momento dentro deste período e de forma aleatória, será realizada a 1ª Fotografia da Reputação da aba de 6 meses de todas as Empresas Insritas.

Para garantir sua elegibilidade e seguir para a fase de categorização, a empresa deve cumprir cumulativamente os seguintes requisitos:

- I. As empresas obrigatoriamente precisam possuir reputação **“Bom”, “Ótimo” ou “RA1000”** na Fotografia da Reputação.
- II. Estar cadastrada no site Reclame AQUI com data anterior ao ano atual.
- III. **Não possuir histórico de reputação “Suspensa” a partir de 01/01/2026**

Artigo 6º: Alterações Cadastrais

I. É permitida a alteração do nome da empresa no cadastro. A alteração pode impactar a visibilidade da marca com seus consumidores, sendo de total responsabilidade e ciência da empresa os impactos que poderá ocasionar na performance da votação popular.

II. Separações de marcas/páginas só podem ser realizadas até o dia 31/12/2025. Caso seja feita após esta data, a nova página criada não poderá participar da premiação, apenas a anterior.

III. Unificações de marcas/páginas **só podem ser realizadas , sem aplicação do item III.1, até o encerramento das inscrições, em 30/04/2026, às 23h59.**

III.1 Caso a empresa realize unificações após a data e horário aqui indicados, seu Fator Multiplicador será automaticamente **reduzido ao valor mínimo (1.0)**, independentemente de sua reputação.

Título III: Categorização e Seleção das Indicadas

Artigo 7º: Categorização

PRÊMIO RA 2026

- I. A empresa poderá selecionar uma categoria como sugestão baseada no ano anterior no ato da inscrição, mas a definição final cabe ao Reclame AQUÍ.
- II. Cada página cadastrada no Reclame AQUÍ pode concorrer em **apenas uma categoria**.
- III. As empresas terão ciência de sua categorização antecipadamente através da área da empresa em até 15 dias após o encerramento das inscrições.
- IV. Caso a empresa discorde da categoria definida, poderá solicitar revisão via Área da Empresa impreterivelmente dentro do prazo estipulado e comunicado antecipadamente para todas as empresas indicadas, mas a solicitação não garante a mudança de categoria.
- V. As categorias são definidas conforme a quantidade de empresas elegíveis para categorização, podendo uma categoria deixar de existir ou ser adicionada conforme a necessidade.
- VI. Conforme a necessidade técnica, mercadológica ou de amostragem, o Reclame AQUÍ poderá optar por reorganizar as categorias livremente para garantir maior coerência ao processo de votação dos consumidores. Essa reorganização inclui, mas não se limita a: criação de novas divisões de representatividade, abertura de novas categorias específicas ou a manutenção de participantes agrupados em uma única divisão de representatividade.

Artigo 8º: Limite de Participantes e Corte

- I. Cada categoria terá o limite máximo de **15 Empresas Indicadas**.
- II. Caso haja mais de 15 empresas elegíveis em uma categoria, será aplicado o corte classificatório baseando-se, nesta ordem: Reputação (RA1000 > Ótimo > Bom) > Avaliação Reclame AQUÍ (AR) > Índice de Solução > Índice de Voltaria a Fazer Negócio.

Empresa	Reputação	AR	Solução	Voltaria
Empresa 1	RA1000	9,3	98,3	78,4
Empresa 2	RA1000	9,2	97,6	87,5
Empresa 3	RA1000	9,2	97,6	86,6
Empresa 4	Ótimo	8,9	97,9	90,1
Empresa 5	Ótimo	8,7	96,3	74,2
Empresa 6	Ótimo	8,6	95,3	87,2
Empresa 7	Ótimo	8,6	95,2	79,4
Empresa 8	Ótimo	8,5	93,6	69,5
Empresa 9	Ótimo	8,5	92,2	63,9
Empresa 10	Ótimo	8,5	89,3	76,4
Empresa 11	Ótimo	8,4	89,3	64,4
Empresa 13	Bom	7,9	94,2	89,3
Empresa 14	Bom	7,5	88,2	79,3
Empresa 15	Bom	7,5	88,1	83,5

Empresa 16	Bom	7,4	87,8	77,5
Empresa 17	Bom	7,1	90,1	65,4

III. Caso exista quantidade de empresas suficientes e seja verificada uma disparidade em volume de reclamações e visualização de página, a categoria poderá ser separada com base na sua representatividade dentro do Reclame AQUI , atendendo a um destes requisitos com base na primeira Fotografia da Reputação, na aba 6 meses:

Categorias - Convencional

Categoria na qual serão definidas as empresas que não possuem os critérios de Grandes Operações ou Mega Operações.

Categoria - Grandes Operações

- Ter mais de 1.000 reclamações E/OU
- Ter entre 50.000 e 99.999 de visualizações de página.
- Ter $\frac{1}{3}$ das visualizações da empresa com maior volume na categoria.

Categoria - Mega Operações

- Ter mais de 100.000 visualizações de página

IV. A separação por representatividade apenas poderá ocorrer caso exista pelo menos duas empresas que possam ser mantidas em cada categoria, sendo duas na categoria convencional e duas na categoria Grandes Operações.

V. A categoria Mega Operações poderá existir mesmo que exista uma única empresa que possa ser alocada.

VI. O Reclame AQUI reserva-se o direito de consultar bases de dados de órgãos reguladores e portais oficiais de segmentos específicos (tais como Banco Central, domínios 'gov.br', entre outros) como critério subsidiário para a validação e definição do porte das empresas participantes

VII. Para casos onde houver uma quantidade excessiva de empresas inscritas em uma mesma categoria, o critério de seleção será a quantidade de reclamações publicadas. As vagas serão preenchidas pelas empresas que apresentarem os maiores volumes de reclamações nos últimos 6 meses, conforme a 1ª Fotografia da Reputação.

Artigo 9º: Empresas Concorrendo Sozinhas

PRÊMIO RA 2026

Empresas que não se enquadrem em categorias existentes ou não possuam concorrentes elegíveis, poderão participar sozinhas.

- I. Para serem consagradas Campeãs, deverão obter, no mínimo, **70% da média de número de votos** da categoria a qual participa em relação a edição de 2025.
- II. Caso seja uma categoria nova ou não existente no Prêmio Reclame AQUI 2025, será necessário obter no mínimo 70% da média de número de votos da macro categoria em 2025.
- III. A quantidade exata de número de votos necessária para ser campeã será informada na Área da Empresa.
- IV. Empresas nesta modalidade **poderão concorrer** ao título de "Super Campeã".

Artigo 10º: Processo de Indicação

Todas as empresas elegíveis de uma categoria seguem como classificadas ao Prêmio Reclame AQUI, entretanto, apenas as que estiverem dentro da listagem de 15 empresas da categoria, de acordo com o item II do Artigo 8º, poderão seguir como indicadas.

A lista oficial das Empresas Indicadas será divulgada na "Super Live", prevista para o início de Junho e no dia seguinte no site do Prêmio no decorrer do dia.

O Reclame AQUI reserva-se o direito de incluir ou excluir empresas das categorias no período pós Superlive, caso sejam identificadas inconsistências ou falhas no processo de apuração. Em tais situações, a organização assume a responsabilidade de comunicar formalmente a alteração a todos os concorrentes da respectiva categoria.

Título IV: Votação Popular e Pontuação

Artigo 11: Votação

- I. As Empresas Indicadas serão submetidas à fase de Votação Popular, que definirá quais serão as campeãs de cada categoria.
- II. O Período de Votação Popular ocorrerá de **02/09/2026, às 12h00**, até **05/11/2026, às 23h59**.
- III. Apenas pessoas que fizerem ou já tiverem o cadastro no site Reclame AQUI poderão participar da votação, podendo votar em apenas uma empresa por categoria;
- IV. Para que colaboradores das empresas e parceiros votem, é preciso que estejam devidamente cadastrados no site Reclame AQUI.

V. Após selecionar uma empresa presente em uma categoria, **não é possível alterar o voto para outra empresa.**

- VII. Os consumidores terão a opção de “pular” uma categoria caso não deseje votar em nenhuma das empresas presentes, sendo apresentado automaticamente a próxima categoria para votação.
- VIII. Exclusivamente para casos de categorias que tenham o voto pulado, o consumidor poderá voltar posteriormente para escolher uma empresa.
- IX. Não há necessidade do consumidor votar em todas as categorias para concluir a votação, assim como o sistema salvará o progresso caso opte por continuar a votação posteriormente.
- X. A divulgação de vencedores acontecerá apenas no dia da premiação, o que significa que não haverá nenhuma apresentação de dados parciais sobre os resultados antes da data do evento.

Artigo 12: Pontuação

- I. Cada voto terá um peso distinto conforme a relação do consumidor com a empresa:
 - **10 Pontos:** Caso o consumidor tenha uma reclamação registrada para a empresa.
 - **5 Pontos:** Caso o consumidor tenha uma reclamação registrada para outra empresa da mesma categoria.
 - **1 Ponto:** Caso consumidor não possua nenhuma relação com as empresas presentes na categoria.
- II. O período contabilizado para determinar a relação do consumidor com as empresas indicadas é a partir de 01/01/2024 até o momento do voto. Reclamações registradas após a confirmação da votação não vão influenciar o ponto de voto.

Artigo 13: Fator Multiplicador e Fotografias de Auditoria

ATENÇÃO - NOVA REGRA PARA 2026

- I. O Fator Multiplicador incide sobre cada voto recebido de acordo com a reputação que a empresa possui **no dia do voto.**
- II. A empresa poderá acompanhar na Área da Empresa seu Fator Multiplicador durante a votação, calculado com base na reputação da aba de 6 meses fotografada diariamente, em horário fixo para todas as empresas indicadas.

Fator

Critério da Aba de 6 Meses

2.5	Empresas com reputação RA1000
1.5	Empresas com reputação Ótimo
1.2	Empresas com reputação Bom
1.0	Empresas com reputação Regular ou Sem Índice

Título V: Desclassificação e Penalidades

Artigo 14: Motivos para Desclassificação

Serão desclassificadas, inclusive de forma retroativa, empresas que:

- I. Utilizarem métodos e/ou formas ilícitas para conseguir votos;
 - II. Criarem, mantiverem ou desenvolverem softwares com objetivo de computar, ou gerar votos na plataforma do Prêmio Reclame AQUI;
 - III. Criarem cadastros falsos ou contra a vontade do titular no site Reclame AQUI para votar;
 - IV. Oferecerem prêmios, descontos, sorteios ou benefícios de qualquer natureza para receber votos.
- V. Quaisquer tentativas de indução ao consumidor a melhorar as avaliações, desativar reclamações ou ações que visem manipular a reputação no Reclame AQUI, também serão consideradas infrações.
- VI. Sofrerem queda de reputação para **“Não Recomendada”, “Ruim” ou “Suspensa”** a qualquer momento até 01/12/2026 às 23h59.
- V. Não responderem a denúncias ou solicitações de auditoria do Comitê.
- VI. **É estritamente proibido solicitar comprovantes de voto a clientes ou colaboradores,** sob pena de desclassificação imediata.
- VII. Em caso de desclassificação, os votos ou pontos recebidos pela empresa desclassificada não serão transferidos.

VIII. Caso uma empresa seja desclassificada por qualquer motivo previsto neste regulamento, a decisão será considerada soberana e definitiva, não cabendo qualquer tipo de recurso administrativo ou pedido de reconsideração. A empresa fica terminantemente impossibilitada de retornar a participar na edição do Prêmio Reclame AQUI 2026, mesmo que a situação que ocasionou a desclassificação tenha sido posteriormente sanada.

IX. Ficará a critério do Reclame AQUI analisar denúncias e realizar as devidas penalidades, podendo mas não se limitando às descritas neste regulamento como também a remoção do Selo RA1000.

Artigo 15: Da Aceitação e Inexistência de Direito à Reversão

I. Ao realizar a inscrição no Prêmio Reclame AQUI 2026, a empresa declara ciência total e aceitação irrestrita de todos os termos deste regulamento.

II. A empresa reconhece que o Prêmio é uma iniciativa privada do Reclame AQUI, que detém o direito soberano de estabelecer critérios de ética, reputação e compliance para zelar pela marca da premiação e pela confiança do consumidor.

III. As decisões de desclassificação baseadas em auditoria técnica ou indícios de fraude são de natureza administrativa interna e soberana, baseadas na proteção do ecossistema do Reclame AQUI, não constituindo ato ilícito ou dano à imagem da empresa, uma vez que as regras foram aceitas previamente no ato da inscrição.

IV. A desclassificação é definitiva e irrecorrível, conforme o Artigo 14, item VIII, não cabendo qualquer tipo de interpelação judicial ou extrajudicial para fins de reversão da nota ou do status de participação.

V. A empresa inscrita renuncia expressamente a qualquer pleito de indenização por perdas e danos decorrentes de desclassificações fundamentadas no descumprimento das regras de reputação ou ética previstas neste regulamento.

VI. Cada fase do prêmio possui prazos preclusivos de início e término. Uma vez concluída cada etapa (Inscrição, Categorização, Fotografia de Reputação, Votação e Fechamento), os dados tornam-se imutáveis e não serão realizadas adequações retroativas. Eventuais dúvidas ou contestações devem ser formalizadas obrigatoriamente dentro do prazo vigente da respectiva etapa.

Artigo 16: Prazos para Recuperação de Reputação

Para empresas que caírem para reputação "**Regular**" ou "**Sem Índice**":

I. **Na Fase de Inscrição:** Devem recuperar a reputação para no mínimo "Bom" até a **1ª Fotografia da Reputação (04/05/2026, entre 4h00 e 6h00)**. Caso contrário, serão desclassificadas antes da categorização.

II. **Na Fase de Indicação:** Devem recuperar a reputação para no mínimo "Bom" até a **2ª Fotografia da Reputação (01/09/2026, entre 4h00 e 6h00)**. Caso contrário, serão desclassificadas antes da votação.

III. **Durante a Votação:** Devem recuperar a reputação para no mínimo "Bom" até a **3ª Fotografia da Reputação (06/11/2026, entre 4h00 e 6h00)**. Caso nesta data/hora a empresa esteja "Regular" ou "Sem Índice", **não poderá ser declarada vencedora, independente do número de votos recebidos**, permanecendo apenas o título de Indicada, sem constar em nenhuma comunicação ou canal do Prêmio e do Reclame AQUI.

Título VI: Premiação e Regras das Categorias Especiais

Artigo 17: Vencedores (Campeãs e Super Campeã)

I. Será declarada **Campeã** a empresa com a maior Pontuação Final (Pontos de Votos x Multiplicador) em sua categoria.

II. Em caso de empate na categoria, os critérios de desempate serão, nesta ordem (dados extraídos da 3ª Fotografia da Reputação):

1. Maior Índice de Solução;
2. Maior Índice de Voltaria a Fazer Negócio;
3. Maior Nota do Consumidor (Média das Avaliações).

III. **Empresa Super Campeã:** Título concedido à empresa com a maior Pontuação Final absoluta entre todas as categorias do Prêmio.

IV. Em caso de empate entre Super Campeã, será aplicada a mesma regra de desempate do item II.

Artigo 18: Empresa Campeã de Atendimento

I. Prêmio honorário concedido pela equipe de colaboradores do Atendimento e Suporte do Reclame AQUI.

II. **Critério:** Escolha subjetiva e técnica baseada na percepção de esforço da empresa em solucionar problemas, qualidade do relacionamento com o time do RA e engajamento genuíno com o consumidor durante as tratativas.

Artigo 19: Empresa Que Mais Evoluiu

I. Destinado às Empresas Indicadas que apresentaram o maior crescimento em seus Níveis de Reputação durante o ano de 2026.

II. Será analisada qual a reputação histórica da aba de 6 meses da empresa no dia 05 de cada mês durante o ano de 2026.

III. A vencedora será aquela que teve a maior quantidade de avanço de reputações entre o período.

III. Critérios de Desempate:

1. Maior Nota de Avaliação do Reclame AQUI (AR);
2. Maior Índice de Solução.
3. Maior Índice de Voltaria a Fazer Negócio;
4. Maior Nota do Consumidor (Média das Avaliações).

Artigo 20: CEO RA1000

I. Premia o CEO mais engajado no atendimento ao consumidor.

II. **Elegibilidade:** Estão aptos a participar os CEOs de todas as Empresas Indicadas. **Não é obrigatório** que a empresa possua o selo RA1000 para concorrer.

III. Mecânica de Participação:

- A empresa deve publicar um vídeo oficial em suas redes sociais (LinkedIn, Instagram, Facebook, YouTube ou TikTok) ou site institucional e marcar o perfil do Reclame AQUI.
- O vídeo deve ter duração máxima de **1 minuto e 30 segundos** (1m30s).
- O conteúdo deve demonstrar o engajamento do CEO com o atendimento e com o ecossistema do Reclame AQUI e a importância do cliente para a estratégia da empresa.
- **Prazo de Publicação e Inscrição:** De **01/09/2026, à 00h00, até 30/10/2026, às 23h59**. O link do vídeo deve ser enviado através da Área da Empresa.

IV. **Julgamento:** Os vídeos serão avaliados por uma Banca Examinadora composta por profissionais do mercado e do Reclame AQUI, sem vínculo com as empresas concorrentes. Os critérios de avaliação consideram nível de envolvimento e engajamento do CEO e criatividade.

Artigo 21: Destaque Contact Center

I. Reconhece as operações terceirizadas (BPOs/Contact Centers) que realizam o atendimento das Empresas Indicadas.

II. Inscrição Antecipada Obrigatória: A indicação do Contact Center deve ter sido realizada **no ato da inscrição da empresa indicada**. Não serão aceitas inclusões posteriores.

III. Critérios de Vitória:

- Vence o Contact Center que atende a Empresa Indicada com a maior Nota de Avaliação (AR) no Reclame AQUI (considerando a 3ª Fotografia da reputação).
- O Contact Center deve possuir cadastro próprio no Reclame AQUI com reputação “Sem índice”, “Bom”, “Ótimo” ou “RA1000”.

IV. Divisão por Ranking: A premiação será dividida por volume de avaliações da empresa contratante:

- Ranking 1: Mais de 1.000 avaliações.
- Ranking 2: De 500 a 999 avaliações.
- Ranking 3: Até 499 avaliações.

V. Critérios de Desempate

1. Maior Índice de Solução da empresa atendida.
2. Maior Índice de Voltaria a Fazer Negócio da empresa atendida
3. Maior Nota do Consumidor (Média das Avaliações) da empresa atendida

Artigo 22: Profissional de Atendimento

I. Premia os melhores agentes que utilizam a ferramenta HugMe.

II. Elegibilidade Automática: Todos os profissionais ativos na plataforma HugMe das Empresas Indicadas concorrem automaticamente.

III. Requisito Mínimo: Ter, no mínimo, **50 reclamações avaliadas** por consumidores via HugMe entre 01/01/2026 à 00:00 até 05/11/2026 às 23:59.

IV. Critério de Vitória: Maior Nota de Avaliação do Reclame AQUI (AR) individual do atendente.

- *Parágrafo Único:* Será premiado apenas **um profissional por empresa** (o melhor colocado).

IV. Divisão por Ranking: A premiação será dividida por volume de avaliações do profissional:

- Ranking 1: Mais de 1.000 avaliações.
- Ranking 2: De 500 a 999 avaliações.
- Ranking 3: Até 499 avaliações.

V. Critérios de Desempate:

1. Maior Índice de Solução.
2. Maior Índice de Voltaria a Fazer Negócio;
3. Maior Nota do Consumidor (Média das Avaliações).

Artigo 23: Prêmio Experiência do Cliente

- I. Reconhece o melhor "case" de sucesso na resolução de um problema real.
- II. **Mecânica:** A empresa deve produzir e publicar um vídeo de até **1 minuto e 30 segundos** (1m30s) narrando um caso de atendimento que aconteceu no Reclame AQUI, citando e marcando o perfil do RA nas redes sociais.
- III. **Requisito Obrigatório:** O vídeo deve contar, obrigatoriamente, com a participação (imagem e voz) do **profissional de atendimento** que resolveu o caso e do **consumidor** beneficiado.
- IV. **Prazo:** Publicação e envio do link de **01/09/2026, à 00h00, até 30/10/2026, às 23h59**.
- V. **Julgamento:** Avaliação qualitativa pela Banca Examinadora do Reclame AQUI.

Artigo 24: Prêmio Campanha Vencedora

- I. **Nova Categoria:** Premia a criatividade e efetividade da estratégia de comunicação criada pela empresa para engajar votos.
- II. **Mecânica:** A empresa deve publicar um vídeo de até **1 minuto e 30 segundos** (1m30s) (Making Of ou Resumo da Campanha) em suas redes sociais públicas, citando e marcando o Reclame AQUI.
- III. **Conteúdo:** O vídeo deve mostrar as ações internas e externas realizadas para conquistar votos e engajar seus consumidores, demonstrando ética e criatividade.
- IV. **Prazo:** Publicação e envio do link de **01/09/2026, à 00h00, até 30/10/2026, às 23h59**.
- V. **Julgamento:** Avaliação pela Banca Examinadora, considerando originalidade, engajamento e aderência às regras éticas do prêmio.

Título VII: Evento e Encerramento

Artigo 25: Evento de Premiação

- I. A data do evento de encerramento será divulgada pelo Reclame AQUI com antecedência mínima de 2 meses para que as empresas indicadas possam participar.

II. A participação presencial está condicionada à **compra de ingressos**, disponíveis para venda através da ticketeira.

III. É recomendada a participação de, ao menos, um representante de cada Empresa Indicada para o acompanhamento das premiações. Ressalta-se, contudo, que a vitória não está condicionada à presença física. A organização esclarece que a aquisição de ingressos está sujeita à disponibilidade e à capacidade máxima permitida no local do evento, não havendo garantia de acesso após o esgotamento dos mesmos.

IV. As empresas campeãs poderão usufruir de um Selo de Campeã do Prêmio, assim como as demais participantes poderão manter a utilização de Selo de Indicada ao Prêmio Reclame AQUI.

V. O resultado será divulgado exclusivamente durante a cerimônia de premiação. Posteriormente aos dois dias de cerimônia, no dia seguinte, será divulgada a lista completa de vencedores no site do Prêmio Reclame AQUI

Artigo 26: Logística de Troféus

I. Todas as empresas classificadas ou indicadas poderão emitir o certificado digital através da área da empresa após a Super Live do Prêmio.

II. Empresas vencedoras que estiverem presentes na cerimônia de premiação recebem o troféu em sua mesa.

III. Empresas ausentes (Vencedoras ou Indicadas) podem retirar o troféu na sede do Reclame AQUI ou solicitar envio.

IV. **Cláusula de Custo:** A contratação de logística e o custeio do frete para envio dos troféus são de **inteira e exclusiva responsabilidade da empresa premiada**.

Regulamento Prêmio Reclame AQUI 2026

Última Atualização: 08 de Maio de 2026