

REGULAMENTO OFICIAL DO CONCURSO DE CASES



MADE IN
BRAZIL
2026



Sumário

OBJETIVO	03
QUEM PODE PARTICIPAR	03
CATEGORIAS	03
ESCOPO DOS CASES	04
INSCRIÇÕES	05
CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	06
SELEÇÃO E JULGAMENTOS	07
PREMIAÇÃO	08
DIREITOS DE IMAGEM E USO DOS CASES	08
DISPOSIÇÕES GERAIS	08

1. OBJETIVO

A premiação de cases “CX Made in Brazil 2025” tem como objetivo identificar, reconhecer e dar visibilidade a práticas de excelência em Experiência do Cliente (Customer Experience – CX), desenvolvidas por empresas e profissionais que atuam no Brasil. A iniciativa valoriza soluções que aliam criatividade, inovação, impacto positivo e resultados tangíveis na jornada do consumidor. Este regulamento estabelece as diretrizes para participação, reforçando o compromisso com a promoção de uma cultura centrada no cliente e com o reconhecimento de iniciativas que inspiram a evolução do mercado brasileiro de CX.

2. QUEM PODE PARTICIPAR

A iniciativa “CX Made in Brazil 2025” é aberta a empresas brasileiras ou multinacionais com operação no Brasil que tenham implementado projetos, programas ou iniciativas voltadas à Experiência do Cliente (CX), com resultados mensuráveis e validados entre setembro de 2024 e novembro de 2025.

2.1. Estão aptos a participar:

- Empresas de qualquer porte com atuação comprovada no território nacional.
- Profissionais das áreas de CX, Marketing Digital, Atendimento, Sucesso do Cliente, IA e áreas correlatas.
- Organizações que integram o ecossistema de CX no Brasil, incluindo aquelas que oferecem produtos ou serviços ao consumidor final, além de BPOs, consultorias, agências de publicidade e comunicação, parceiros e fornecedores de tecnologia.
- Se a sua empresa integra a cadeia de valor da Experiência do Cliente e desenvolveu cases em parceria com outras organizações, sua participação é altamente incentivada. BPOs, agências, consultorias e fornecedoras de tecnologia poderão inscrever cases realizados para seus clientes, desde que utilizem os dados oficiais dessas empresas no ato da inscrição e contem com a anuência expressa e a participação do executivo responsável da empresa contratante.
- Cada empresa poderá inscrever quantos cases desejar, desde que atendam aos critérios estabelecidos neste regulamento.

2.2. A participação é gratuita e voluntária.

2.3. Estão impedidos de participar colaboradores do Grupo Padrão, seus familiares diretos e quaisquer pessoas ou entidades diretamente envolvidas na concepção, na execução e no julgamento do concurso.

3. CATEGORIAS

As inscrições serão avaliadas com base em categorias que refletem os principais pilares e tendências da Experiência do Cliente (CX), considerando a diversidade de estratégias, perfis organizacionais e níveis de maturidade em CX.

Entre as categorias previstas estão:

- **CX Digital** – Iniciativas digitais que impactaram positivamente a jornada do cliente, por meio de canais, plataformas ou soluções tecnológicas.
- **Cultura Centrada no Cliente** – Programas internos, práticas de gestão ou ações de engajamento que fortaleceram a cultura de CX na organização.
- **Inovação em CX** – Uso criativo e transformador de tecnologia, dados ou processos para aprimorar a experiência do cliente.
- **Jornada e Design de Serviços** – Projetos que redesenharam ou otimizaram jornadas, fluxos e pontos de contato com foco na entrega de valor.
- **Atendimento e Relacionamento** – Estratégias que elevaram o padrão de interação com o cliente, promovendo vínculos duradouros e satisfatórios.
- **Omni Experience** – Experiências integradas e consistentes em múltiplos canais de relacionamento, com foco em fluidez e conveniência.
- **Inclusão e Acessibilidade no CX** – Iniciativas que ampliaram o acesso e a representatividade na experiência do cliente, contemplando públicos diversos.
- **Melhor Case PME** – Categoria voltada exclusivamente para pequenas e médias empresas que demonstraram excelência em práticas de CX.
- **Experiência aplicada a ambientes físicos:** lojas, agências, academias, escritórios, lounges, salas VIP, etc.

A Organização reserva-se o direito de reavaliar, redistribuir ou unificar categorias, conforme o perfil e a relevância dos cases inscritos, garantindo uma análise justa e coerente com os objetivos do concurso.

4. ESCOPO DOS CASES

Para efeito de inscrição e avaliação, os cases apresentados devem refletir estratégias e atividades efetivas de Experiência do Cliente (CX), considerando a aplicação prática, os resultados obtidos e a conexão com os objetivos de negócio.

4.1. Conteúdo e Abordagens Relevantes

Os cases devem abranger iniciativas que contribuam para a evolução da experiência do cliente, podendo incluir, entre outros:

- Estratégias omnichannel e integração de canais.
- Mapeamento e reestruturação da jornada do cliente.
- Uso de Inteligência Artificial aplicada ao CX.
- Adoção de novos canais de atendimento ou relacionamento.
- Inovações tecnológicas em lojas físicas.
- Campanhas de engajamento e encantamento.
- Desenvolvimento ou aprimoramento de aplicativos e plataformas digitais.
- Ações que promovam vínculos emocionais, empatia ou surpreendam positivamente os clientes.

4.2. Indicadores de Desempenho e Elementos Qualitativos

Os cases devem apresentar resultados mensuráveis, baseados em indicadores aplicáveis ao contexto do projeto, tais como:

- NPS (Net Promoter Score)
- CSAT (Customer Satisfaction Score)
- Effort Rate (Índice de Esforço do Cliente)
- Redução de churn
- Aumento de vendas ou redução de custos, com percentual e período mínimo de três meses desde a implementação
- Contact Rate
- Aumento da recorrência de compra
- Lifetime Value (LTV)

Além dos dados quantitativos, espera-se que os participantes destaquem elementos qualitativos que demonstrem a percepção e o envolvimento do cliente, como:

- Depoimentos, interações espontâneas e manifestações positivas.
- Provas sociais (avaliações públicas, engajamento em redes sociais, entre outras).
- Elementos que promovam a gamificação e a autoexpressão ou que tenham gerado conexão emocional com o público-alvo.

5. INSCRIÇÕES

5.1. As inscrições estarão abertas até **29/11/25**, por meio do site oficial: <https://cxmadeinbrazil.consumidormoderno.com.br/>

5.2. Para se inscrever, o participante deverá preencher um formulário contendo:

- Dados do participante (empresa ou profissional).
- Descrição detalhada do case (máx. 2 mil palavras).
- Objetivos, desafios, estratégias e resultados.
- Materiais de apoio (vídeos, apresentações, dashboards, etc. – opcional).

5.3. Especificações e envio dos arquivos

A submissão dos materiais deverá ser feita **diretamente no formulário de inscrição** disponível no site oficial. Para garantir que o envio seja realizado com sucesso, observe as seguintes regras:

- **Documentos (PDF):** tamanho máximo de **70MB** por arquivo.
Imagens (JPG, PNG ou similares): tamanho máximo de **15MB** por arquivo.
Vídeos: devem ser enviados por **link público** (ex.: YouTube, Vimeo ou Google Drive com permissão liberada para visualização).
Links e arquivos devem estar acessíveis até o final do período de avaliação – links protegidos por senha ou com acesso restrito poderão invalidar a inscrição.

Nomeie os arquivos de forma clara, incluindo o nome do participante e o título do case (ex.: empresa_nome_case.pdf).

5.4. O participante deve garantir a veracidade das informações prestadas, sob pena de desclassificação.

6. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Os cases inscritos serão avaliados por um **comitê de jurados especialistas de mercado**, com base em critérios técnicos e estratégicos, que refletem a proposta do concurso **CX Made in Brazil 2025**.

6.1. Itens Obrigatórios para Avaliação do Case

- **Descrição detalhada do projeto** (máximo de 2 mil palavras).
- **Objetivos, desafios, estratégias adotadas e resultados obtidos.**
- **Materiais de apoio** (opcional): vídeos, apresentações, dashboards ou outros recursos visuais que complementem a inscrição.

6.2. Critérios Técnicos de Avaliação

Cada critério será avaliado com nota de **1 a 6**, conforme tabela de pontuação ao final desta seção. Os critérios possuem **peso igual na composição da nota final classificatória**.

- **Alinhamento com os objetivos do concurso**
Avalia o quanto o case está conectado à proposta do “CX Made in Brazil”, com foco em melhorias concretas na experiência do cliente e no uso inteligente de tecnologias, como IA.
- **Inovação e Criatividade**
Analisa se o case apresenta uma abordagem original, criativa ou disruptiva para resolver problemas ou gerar valor na jornada do cliente.
- **Impacto Mensurável**
Considera os indicadores apresentados (NPS, CSAT, churn, vendas, etc.) e sua evolução ao longo do tempo, com foco em resultados concretos.
- **Engajamento e Interação do Cliente**
Avalia o grau de envolvimento do cliente nas iniciativas, por meio de campanhas, canais, experiências e feedbacks.
- **Provas Sociais e Repercussão Positiva**
Examina como a iniciativa gerou manifestações espontâneas de satisfação, como avaliações, comentários, depoimentos e outras formas de reconhecimento.
- **Replicabilidade e Escalabilidade**
Verifica se a iniciativa pode ser aplicada em outros contextos ou empresas, demonstrando viabilidade e relevância para o mercado mais amplo.

6.3. Escala de Pontuação

Nota	Descrição
6	Excelente – Excede expectativas, inovação notável e impacto expressivo
5	Muito bom – Alinhado aos objetivos, com entregas relevantes e inovação clara
4	Bom – Entregas consistentes, porém com menor grau de originalidade
3	Regular – Estratégia válida, mas com execução ou impacto limitado
2	Fraco – Falta de clareza nos objetivos ou resultados pouco evidentes
1	Insuficiente – Ausência de informações relevantes ou aderência à proposta

6.4. Comitê e Processo de Avaliação

Os cases inscritos serão avaliados por um comitê composto por **especialistas da CX Brain e do Grupo Padrão**, com ampla experiência no ecossistema de Experiência do Cliente no Brasil.

A avaliação seguirá os critérios definidos neste regulamento (ver item **6.2. Critérios Técnicos de Avaliação**), considerando aspectos como:

- Alinhamento com os objetivos do concurso.
- Impacto mensurável das estratégias implementadas.
- Grau de engajamento e percepção do cliente.
- Nível de inovação e criatividade.
- Escalabilidade e possibilidade de replicação do projeto.

A análise será realizada de forma criteriosa e imparcial, com base nas evidências apresentadas pelos participantes e na relevância dos resultados obtidos.

7. SELEÇÃO E JULGAMENTO

7.1. Os cases passarão por duas etapas:

- **Triagem Técnica:** verificação do cumprimento dos requisitos formais.
- **Julgamento Técnico:** análise pelos jurados, atribuindo pontuações individuais.

7.2. Os vencedores serão anunciados em 23 de janeiro de 2026, no site oficial do concurso “CX Made in Brazil”: <https://cxmadeinbrazil.consumidormoderno.com.br/>

8. PREMIAÇÃO

8.1. Os vencedores de cada categoria receberão:

Os **melhores cases do concurso “CX Made in Brazil 2025”** serão reconhecidos em um evento exclusivo e ganharão ampla visibilidade e prestígio no ecossistema de Experiência do Cliente.

Os vencedores receberão:

- **Troféu personalizado.**
- **Selo digital “Vencedor CX Made in Brazil 2025”,** para uso institucional.
- **Certificação especial** concedida pela **Consumidor Moderno** e pela **CX Brain**.
- **Destaque editorial** na **Revista Consumidor Moderno** (versões digital e impressa).
- **Entrevista exclusiva** publicada no site e nos canais sociais da Organização.
- **Exposição em mídias oficiais e de parceiros** do evento.

8.2. A premiação não inclui valores monetários.

9. DIREITOS DE IMAGEM E USO DOS CASES

9.1. Ao se inscrever, o participante autoriza o uso gratuito, no período de cinco anos, a partir da data da premiação, relativo às informações dos cases para divulgação nos canais da Organização, incluindo redes sociais, eventos e materiais institucionais.

9.2. A Organização compromete-se a respeitar a confidencialidade de informações sensíveis, mediante sinalização expressa pelo participante.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. A Organização reserva-se o direito de alterar datas ou condições do concurso mediante comunicação prévia aos participantes.

10.2. Casos omissos ou situações não previstas neste regulamento serão resolvidos pela Comissão Organizadora, sendo suas decisões soberanas e irrecorríveis.

10.3. A inscrição no concurso implica na aceitação total deste regulamento.

Contato:

Dúvidas ou solicitações podem ser enviadas para: atendimento@cxbrain.com.br

Site oficial do concurso: <https://cxmadeinbrazil.consumidormoderno.com.br/>

WhatsApp: (11) 97832-8683