



PRÊMIO
BEST
PERFORMANCE

REGULAMENTO



PRÊMIO
BEST
PERFORMANCE

REGULAMENTO OFICIAL – PRÊMIO BEST PERFORMANCE 2026

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, agronegócio, cobrança, consórcios, crédito, dados, educação financeira, payments, seguros, 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 — 24 de novembro de 2025.

II. COORDENAÇÃO DO EVENTO

2.1. A Governança do Prêmio Best Performance 2026, responsável por monitorar, fiscalizar e garantir a observância do presente Regulamento Oficial, é composta por:

- a) Gerência do Prêmio – CMS People, 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 2026 é uma iniciativa exclusiva da CMS People 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 dos 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 2026 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).

4.1.2. As inscrições deverão ser feitas entre os dias 24 de novembro de 2025 e 20 de julho de 2026 às 24h00 – 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).

4.3. Os cases inscritos deverão apresentar renovação, criatividade e inovação; ter resultados apurados até a data de entrega — 27 de julho de 2026.

4.4. As inscrições serão realizadas somente através do site oficial <https://app.premiobestperformance.com/brasil/2026>.

4.5. A empresa poderá inscrever quantos cases desejar.

4.6. O mesmo case poderá ser inscrito mais de uma vez, desde que com abordagem e Categoria diferentes.

4.7. Cases não classificados nas edições anteriores (2016–2025) poderão ser reapresentados mediante atualização.

4.9. Após o envio correto, o sistema exibirá a mensagem: “Obrigado por inscrever seu case. Desejamos êxito e boa sorte!”, e enviará e-mail automático com o título “Confirmação Inscrição Prêmio Best Performance 2026”.

V. VALOR DA INSCRIÇÃO POR PERÍODO

QT CASES	Período	Novas Empresas	Vencedores Anos Anteriores	Participantes anos anteriores e/ou Pat. CMS FI
1	25/11 a 31/12 (Best Friday)	R\$ 3.250,00	R\$ 2.770,00	R\$ 3.070,00
2	25/11 a 31/12 (Best Friday)	R\$ 6.337,50	R\$ 5.401,50	R\$ 5.986,50
3	25/11 a 31/12 (Best Friday)	R\$ 9.100,00	R\$ 7.756,00	R\$ 8.596,00
4	25/11 a 31/12 (Best Friday)	R\$ 11.537,50	R\$ 9.833,50	R\$ 10.898,50
5	25/11 a 31/12 (Best Friday)	R\$ 13.650,00	R\$ 11.634,00	R\$ 12.894,00
6	25/11 a 31/12 (Best Friday)	R\$ 16.250,00	R\$ 13.850,00	R\$ 15.350,00
1	02/01 a 15/03 (EB1)	R\$ 3.570,00	R\$ 3.050,00	R\$ 3.380,00
2	02/01 a 15/03 (EB1)	R\$ 6.961,50	R\$ 5.947,50	R\$ 6.591,00
3	02/01 a 15/03 (EB1)	R\$ 9.996,00	R\$ 8.540,00	R\$ 9.464,00
4	02/01 a 15/03 (EB1)	R\$ 12.673,50	R\$ 10.827,50	R\$ 11.999,00
5	02/01 a 15/03 (EB2)	R\$ 14.994,00	R\$ 12.810,00	R\$ 14.196,00
6	02/01 a 15/03 (EB2)	R\$ 17.850,00	R\$ 15.250,00	R\$ 16.900,00
1	16/03 a 15/05 (EB3)	R\$ 3.850,00	R\$ 3.278,00	R\$ 3.630,00
2	16/03 a 15/05 (EB3)	R\$ 7.510,00	R\$ 6.393,00	R\$ 7.078,50
3	16/03 a 15/05 (EB3)	R\$ 10.780,00	R\$ 9.179,00	R\$ 10.164,00
4	16/03 a 15/05 (EB3)	R\$ 13.668,00	R\$ 11.637,00	R\$ 12.886,50
5	16/03 a 15/05 (EB3)	R\$ 16.170,00	R\$ 13.767,50	R\$ 15.246,00

6	16/03 a 15/05 (EB3)	R\$ 19.250,00	R\$ 16.390,00	R\$ 18.150,00
1	16/05 a 20/07 (FULL)	R\$ 4.136,00	R\$ 3.520,00	R\$ 3.905,00
2	16/05 a 20/07 (FULL)	R\$ 8.065,00	R\$ 6.864,00	R\$ 7.614,50
3	16/05 a 20/07 (FULL)	R\$ 11.580,50	R\$ 9.856,00	R\$ 10.934,00
4	16/05 a 20/07 (FULL)	R\$ 14.682,50	R\$ 12.496,00	R\$ 13.862,50
5	16/05 a 20/07 (FULL)	R\$ 17.371,00	R\$ 14.784,00	R\$ 16.400,00
6	16/05 a 20/07 (FULL)	R\$ 20.680,00	R\$ 17.600,00	R\$ 19.525,00

VI. FORMATO E ESTRUTURA DE APRESENTAÇÃO DOS CASES

6.1. O(s) case(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em formato PDF, sob pena de desclassificação.

6.2. O case deve ser escrito em apresentação executiva, tendo no mínimo 6 e no máximo 10 páginas, excluindo capa, contracapa e índice. Esse formato facilita o processo de análise do corpo de jurados.

6.3. Formatação:

Não existe um padrão único para a apresentação digital do Case. Porém, sugerimos observar os seguintes itens:

- a) Tamanho de página na configuração de A4
- b) Fontes que facilite a leitura dos textos para os jurados. Preferencialmente em tamanho 12
- c) Espaçamento simples

6.4. Estrutura obrigatória, para que os jurados possam ter subsídios suficientes para avaliar Case e resultados e lançar notas com base nos critérios mencionados abaixo:

- a) Índice
- b) Breve histórico da empresa
- c) Definição do problema
- d) Solução aplicada

- e) Benefícios obtidos (obrigatório)
- f) Resultados econômico-financeiros obtidos (obrigatório)
- g) Volume de investimento (obrigatório)
- h) Material complementar (gráficos, fotos, tabelas)
- i) Ficha técnica (profissionais responsáveis pela área – direção, gerência, coordenação e colaboradores responsáveis pelo case)
- j) Referências bibliográficas

ATENÇÃO: caso os itens e, f, g acima não possam ser divulgados por questões de confidencialidade da empresa e/ou do cliente, esses números poderão ser apresentados na forma de percentual. A não informação desses dados sem a devida explicação de suas ausências poderá afetar a nota do Jurado para este quesito específico. No caso desses 3 itens não serem aplicados em seu case especificamente, é necessário mencionar a sigla N/A.

VII. AS CATEGORIAS

7.1 O Prêmio Best Performance 2026 conta com 33 Categorias. A seguir, todas as descrições oficiais:

AGRONEGÓCIO

1. Inovações e Excelência no Agronegócio

Categoria voltada para empresas que implementaram melhorias significativas nas operações do agronegócio, seja na gestão financeira, no uso de tecnologias ou na sustentabilidade das operações.

Enquadram-se aqui cases que demonstram eficiência no crédito rural, mitigação de riscos do produtor, produtividade agrícola, automação, sensores, IA, IoT, soluções de monitoramento e avanços na cadeia de valor.

É a Categoria ideal para iniciativas que conectam tecnologia, análise de dados, performance financeira e sustentabilidade dentro do setor agro.

ATENDIMENTO

2. Excelência em SAC

Categoria dedicada a Cases que elevaram a qualidade do atendimento prestado ao consumidor em seus canais oficiais de SAC.

Enquadram-se iniciativas que aprimoraram acolhimento, resolutividade, tempo de resposta, qualidade das interações, eficiência operacional, tratamento de demandas sensíveis e integração entre canais.

Também incluem melhorias em processos, capacitação, técnicas de CX, atendimento humanizado, gestão de filas, monitoramento de jornada e uso inteligente de tecnologia para ampliar a satisfação do cliente.

É a Categoria ideal para empresas que transformaram seu SAC em um diferencial estratégico de relacionamento, transparência e confiança.

3. Excelência em Ouvidoria (nova!)

Categoria voltada exclusivamente a Cases que fortaleceram a Ouvidoria como instância recursal, técnica e imparcial dentro da organização.

Enquadram-se projetos que aprimoraram processos de mediação, governança do relacionamento, análises qualificadas, revisão de decisões, postura isenta, compliance regulatório, tratamento de reclamações críticas e relações com órgãos reguladores.

Inclui melhorias em indicadores de conflitos, aumento da efetividade das respostas finais, prevenção de reincidências, ampliação da transparência, mecanismos de escuta ativa e fortalecimento da reputação institucional.

É o espaço ideal para iniciativas que posicionam a Ouvidoria como guardiã da integridade, da confiança e da equidade no relacionamento com o cliente.

4. Inovação em Tecnologias Emergentes para Atendimento ao Cliente

Categoria específica para cases que utilizam tecnologias novas ou avançadas para transformar a experiência de atendimento. Enquadram-se soluções com IA generativa, automação inteligente, agentes virtuais, AR/VR, biometria conversacional ou plataformas disruptivas capazes de alterar fluxos tradicionais. O foco é o quanto a tecnologia elevou a eficiência, a personalização e a qualidade do atendimento.

5. Excelência no Atendimento ao Cliente Interno

Destinada a iniciativas que aprimoraram serviços internos, comunicação entre áreas, suporte ao colaborador ou processos que afetam diretamente a experiência do funcionário como “cliente interno”. É ideal para projetos de service desk interno, RH digital, central de serviços compartilhados, ferramentas de apoio à operação e modelos de suporte ao colaborador.

6. Inovação Digital no Atendimento ao Cliente

Voltada para Cases que modernizaram canais digitais e elevaram a experiência do cliente em jornadas totalmente digitais. Inclui melhorias em CX, CS, UX, aplicativos, portais, chatbots, omnicanalidade e automações aplicadas diretamente ao atendimento.

Difere da Categoria de tecnologias emergentes porque aqui o foco é a transformação dos **canais digitais**, não necessariamente o uso de tecnologia de ponta.

CICLO DE CRÉDITO

7. Excelência em Cobrança

Premia Cases que elevaram resultados em cobrança com estratégias consistentes, metodologias eficazes, segmentação inteligente, mudança de políticas ou modelos operacionais.

Inclui desde ganhos em recuperação até melhorias em eficiência operacional, abordagem humanizada e otimização de carteiras. É a Categoria clássica para empresas que evoluíram seu processo de cobrança em qualquer etapa.

8. Inovação em Estratégias de Recuperação de Crédito

Aqui entram iniciativas disruptivas e novos modelos de renegociação, técnicas avançadas de scoring, jornadas personalizadas, IA, machine learning e automações voltadas à recuperação. Também são fortes candidatos Cases que aumentaram a adesão espontânea, renegociação digital e redução expressiva de NPL. A diferença para “Excelência em Cobrança” está no caráter **inovador** do método aplicado.

9. Empoderamento do Cliente na Cobrança

Categoria específica para soluções que colocam o cliente no controle da negociação: plataformas de autoatendimento, simuladores, ofertas inteligentes e renegociação autônoma.

Projetos voltados à autonomia, flexibilidade e escolha do consumidor se encaixam aqui. Empresas que digitalizaram renegociação ou transformaram a jornada do devedor encontram nesta Categoria a escolha certa.

10. Excelência em Gestão de Crédito

Para Cases que modernizaram análises de crédito, políticas de concessão, riscos, revisão de limites, onboarding ou processos de aprovação.

Inclui campanhas de crédito, produtos inovadores, modelos preditivos, otimização de portfólio e estratégias de crédito responsável.

A Categoria é indicada para quem atua antes da cobrança — na concessão, manutenção e gestão de risco.

11. Inovações Tecnológicas na Experiência do Cliente de Crédito

Reconhece soluções tecnológicas que melhoraram a jornada do crédito: automações, IA, interfaces intuitivas, personalização e plataformas. Foca na experiência do usuário final ou B2B, destacando cases que simplificam a tomada de crédito.

A diferença para “Gestão de Crédito” é que aqui o eixo central é **a experiência do cliente**, não o processo técnico de crédito.

CLIENTES

12. Excelência na Atração de Novos Clientes

Reconhece Cases focados em **trazer novos clientes para a base**, aumentando alcance, conversão e expansão.

Inclui campanhas, estratégias comerciais, marketing de performance, aquisição digital, omnicanalidade, uso inteligente de dados e produtos de entrada que aceleram crescimento.

Aqui **o cliente ainda não exercia o papel efetivo de cliente**. Trata-se de captar, prospectar e converter novos usuários ou empresas.

13. Excelência na Fidelização de Clientes

Premia iniciativas destinadas a **manter o cliente ativo, engajado e comprando mais ao longo do tempo**.

Abrange programas de relacionamento, planos de benefícios, personalização contínua, estratégias de aumento de valor por cliente, recorrência e criação de experiências que fortalecem o vínculo.

A Fidelização acontece **quando o cliente já está na base e continua**, aumentando frequência, uso, satisfação e vínculo com a marca.

14. Excelência na Retenção de Clientes

Esta Categoria é voltada para estratégias que **evitaram a saída do cliente**: cancelamentos, churn, inatividade ou perda de contrato. Inclui ações proativas de prevenção, gestão de risco de churn, pós-venda estratégico, atendimento especializado, recuperação de clientes em risco e mecanismos para reverter intenções de saída.

A Retenção atua **quando há risco de perda**, sendo o foco salvar a relação antes que ela se rompa.

DADOS

15. Excelência em Gestão e Governança de Dados

Categoria para Cases que organizaram a “casa dos dados”. Valoriza iniciativas que estruturaram **governança, qualidade, padronização, segurança, arquitetura e integração de dados**, criando um ambiente sólido, confiável e escalável.

Aqui entram projetos que deixaram os dados **mais acessíveis, consistentes e bem estruturados**, permitindo que a empresa opere melhor, ganhe velocidade, reduza erros e tome decisões com base em informações seguras.

16. Inovação em Analytics e Inteligência Artificial

Categoria voltada aos cases que **transformam dados em resultados**. Reconhece o uso inovador de **analytics, modelos preditivos, machine learning, IA generativa e automações inteligentes** para gerar impacto mensurável, seja em performance, conversão, eficiência, risco ou experiência do cliente.

Enquadram-se projetos que extraem insights, criam previsões, automatizam decisões e aplicam inteligência de forma direta no negócio.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

17. Excelência em Educação Financeira

Categoria dedicada a projetos que **promovem transformação real na literacia financeira**, seja de clientes, colaboradores, comunidades ou públicos específicos.

Enquadram-se iniciativas que **simplificam, aproximam e democratizam o acesso ao conhecimento financeiro**, fortalecendo a capacidade das pessoas de tomar decisões conscientes sobre crédito, consumo, poupança, proteção, investimentos e organização da vida financeira.

Inclui ações como:

- **programas educacionais estruturados** (para clientes, escolas, empresas, cooperados, comunidades ou grupos vulneráveis);
- **plataformas digitais, trilhas de conhecimento, jornadas guiadas, hubs de conteúdo e simuladores**;
- **campanhas massivas de conscientização**, comunicação clara e ferramentas que tornam temas complexos mais acessíveis;
- **projetos de inclusão e cidadania financeira**, com impacto mensurável em comportamento, conhecimento, autonomia e tomada de decisão;
- **soluções que integram educação financeira à jornada do cliente**, dentro de produtos, apps, canais digitais ou experiências presenciais;
- **conteúdos transformadores** criados por educadores, empresas, influenciadores e especialistas, com linguagem pedagógica, acessível e responsável.

ESG

18. Excelência em Gestão Ambiental

Categoria que reconhece **projetos com impacto ambiental real e mensurável**, iniciativas que reduziram emissões, economizaram recursos, ampliaram eficiência energética ou transformaram processos para torná-los mais sustentáveis.

Enquadram-se ações de **descarbonização, energia limpa, economia circular, redução de resíduos, logística reversa, uso inteligente de água e práticas climáticas responsáveis**.

É o espaço para Cases que mostram como a empresa se comprometeu com **o planeta**

de forma prática, estratégica e permanente, deixando um legado de sustentabilidade ambiental.

19. Excelência em Governança Sustentável

Categoria voltada a Cases que fortaleceram **governança, ética, transparência e gestão responsável**.

Reconhece políticas e práticas que consolidaram **compliance, integridade, diversidade e equidade**, além de modelos de gestão modernos, seguros e alinhados aos melhores padrões do mercado. Enquadram-se iniciativas que criam ambientes mais justos, seguros e confiáveis, tanto para colaboradores quanto para consumidores, investidores e reguladores.

20. Excelência em Responsabilidade Social Corporativa

Categoria dedicada a iniciativas que levaram **transformação social genuína** para comunidades, territórios ou grupos específicos. Reconhece programas estruturados com impacto real em educação, saúde, empregabilidade, inclusão produtiva, cidadania financeira, cultura, formação profissional ou apoio a populações vulneráveis.

Aqui cabem ações que aproximam a empresa do seu papel social, **projetos que mudam histórias, ampliam oportunidades e criam caminhos de desenvolvimento coletivo**.

PESSOAS

21. Excelência em Bem-Estar, Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho (nova!)

Categoria dedicada a Cases que **cuidam das pessoas**, promovendo saúde, bem-estar, equilíbrio e segurança psicológica.

Enquadram-se iniciativas que tornam o dia a dia mais leve, saudável e humano, incluindo programas de saúde física e mental, benefícios de cuidado, ações de clima, acolhimento, políticas de **flexibilidade**, apoio emocional, ergonomia, prevenção, integração e práticas que elevam a qualidade de vida no trabalho.

22. Excelência em Práticas de Gestão de Pessoas e Ambientes de Trabalho (nova!)

Categoria voltada a cases que **melhoram a forma como o trabalho acontece**. Reconhece iniciativas que transformaram práticas de gestão, políticas internas, modelos de trabalho, rotinas, processos de RH, ferramentas de colaboração, rituais de equipe, diversidade aplicada ao dia a dia e ações que elevaram produtividade, eficiência e organização, mantendo um ambiente saudável, sustentável e produtivo.

23. Excelência em Gestão de Carreiras e Sucessão

Categoria destinada a Cases que **desenvolvem pessoas para o futuro**, fortalecendo trajetórias, habilidades e formação de líderes.

Enquadram-se trilhas de carreira, academias internas, programas de desenvolvimento, sucessão planejada, mobilidade interna, iniciativas de liderança, treinamentos e

formação técnica, projetos de evolução profissional e estruturas que preparam colaboradores para novos desafios e responsabilidades.

24. Excelência em Comunicação Interna e Cultura Organizacional

Categoria voltada a Cases que **conectam, engajam e alinham pessoas** por meio de comunicação estratégica e fortalecimento da identidade cultural.

Inclui campanhas internas, rituais de cultura, ações de engajamento, storytelling corporativo, integração entre áreas, eventos institucionais, plataformas de comunicação, iniciativas que reforçam valores e projetos que ampliam senso de pertencimento e alinhamento.

SERVIÇOS FINANCEIROS

25. Excelência em Gestão de Consórcios

Categoria dedicada a cases que elevaram o **desempenho, a experiência e a eficiência** no mercado de consórcios.

Enquadram-se iniciativas de inovação em **comercialização, operação, atendimento ao consorciado, gestão de grupos, análise de crédito, digitalização, governança, automação, educação do cliente, performance de vendas e relacionamento**.

Também inclui melhorias estruturais em jornada, canais, processos, compliance, experiência pós-contemplação e uso inteligente de dados para decisões mais seguras.

26. Excelência em Gestão de Seguros

Categoria que reconhece cases que **transformaram produtos, sinistros e jornadas** no setor de seguros.

Inclui inovação em **modelos de produto**, precificação, subscrição, sinistros (FNOL, automação, redução de tempo e atrito), atendimento ao segurado, canais digitais, prevenção de riscos, modelos de distribuição, experiência do cliente, eficiência operacional e digitalização ponta a ponta.

Também contempla soluções que ampliam **proteção, acessibilidade, prevenção, inteligência de risco** e novos formatos de seguros (on-demand, modulares, embarcados, paramétricos, etc.).

27. Inovação em Meios de Pagamento

Categoria dedicada a cases que **transformaram a experiência e a infraestrutura de pagamentos**, criando jornadas mais rápidas, integradas e eficientes.

Enquadram-se iniciativas que modernizam carteiras digitais, soluções de pagamento instantâneo, plataformas de checkout, aquisição e subaquisição, conciliação, orquestração de pagamentos, integrações com superapps, embedded payments,

tokenização aplicada à usabilidade e tecnologias que ampliam fluidez, escalabilidade e conectividade entre métodos de pagamento.

É o espaço para projetos que melhoraram **usabilidade, processamento, integração e performance transacional**, tornando o ato de pagar mais simples, conveniente e inteligente.

TECNOLOGIA

28. Inovações Tecnológicas em Cibersegurança

Categoria destinada a cases que **elevam a proteção digital**, reforçando segurança, privacidade e resiliência operacional.

Enquadram-se soluções de detecção e resposta, monitoramento contínuo, criptografia, hardening, prevenção a acessos indevidos, gestão de vulnerabilidades, autenticação reforçada, proteção de identidades e qualquer tecnologia que reduza riscos cibernéticos e preserve a integridade de dados e sistemas.

O foco está em **blindar o ambiente**, aumentar a maturidade de segurança e garantir confiabilidade no ecossistema digital.

29. Inovação em Integração de Sistemas

Categoria dedicada a cases que **costuraram o ecossistema tecnológico**, conectando sistemas antes isolados.

Inclui integrações via APIs, middleware, plataformas unificadoras, integrações entre CRM, ERP, billing, plataformas proprietárias, soluções legadas e cloud.

Enquadram-se projetos que eliminaram retrabalho, reduziram interfaces manuais, automatizaram fluxos entre áreas e criaram **operacionalidade contínua**, com informações fluindo sem atrito.

30. Inovação em Colaboração e Produtividade

Categoria que reconhece Cases voltados a **melhorar a forma como as equipes trabalham**, usando tecnologia como acelerador.

Podem ser automações (RPA, IA aplicada ao operacional), plataformas de colaboração, ferramentas que eliminem retrabalho, sistemas que centralizam tarefas, bots internos, assistentes de IA generativa, soluções que otimizam processos internos e aumentam a eficiência do time. O foco está na **produtividade humana e operacional**, criando rotinas mais rápidas, inteligentes e fluidas.

31. Inovações Tecnológicas para Clientes B2B

Categoria dedicada a soluções tecnológicas **desenvolvidas para empresas clientes (B2B)**, com impacto direto em desempenho, eficiência, faturamento, entrega, gestão ou operação.

Enquadram-se plataformas, sistemas, APIs, motores de decisão, hubs, módulos especializados, automações para clientes corporativos, ferramentas de processamento, onboarding B2B, gestão de contratos, compliance-as-a-service, dashboards para tomada de decisão, entre outros.

O critério central é o quanto a solução **melhorou o negócio do cliente**: eficiência, escalabilidade, previsibilidade, receita, controle ou competitividade.

FRAUDE E RISCO

32. Solução de Prevenção de Fraudes

Categoria destinada a Cases que reduziram de forma significativa a ocorrência de fraudes no ambiente digital, elevando a segurança sem prejudicar a conversão.

Enquadram-se iniciativas que aprimoraram a detecção e prevenção de ataques, reduziram chargeback, evitaram roubo de identidade, diminuíram falsos positivos e fortaleceram a proteção das transações digitais. Podem ser soluções baseadas em biometria, inteligência comportamental, machine learning, análise transacional em tempo real, validação de identidade, tokenização ou mecanismos de proteção no checkout. O foco está em aumentar a aprovação com segurança, preservando receita, confiança e experiência do consumidor.

33. Gestão de Risco em Pagamentos Digitais (nova!)

Categoria dedicada a Cases que protegeram pagamentos digitais (carteiras, wallets, instant payments, apps, plataformas, e qualquer jornada transacional) contra fraudes, ataques e comportamentos maliciosos. Enquadram-se soluções que aprimoraram autenticação, validação de identidade, detecção em tempo real, modelos de risco transacional, biometria, IA antifraude, análise comportamental, controles adaptativos e mecanismos que reduzem perdas financeiras sem comprometer aprovação.

O foco está em equilibrar segurança e fluidez, garantindo operações digitais mais confiáveis, rápidas e resistentes a tentativas de fraude.

7.2. Com o objetivo de garantir a equidade e a qualidade da premiação, a Comissão Organizadora poderá, mediante critérios técnicos e organizacionais, criar novas Categorias, descontinuar Categorias existentes ou dividi-las em subcategorias, sempre que o número, o perfil ou a distribuição dos cases inscritos assim o exigirem, preservando, em qualquer hipótese, a isonomia entre os participantes e a integridade do Prêmio.

VIII. ENTREGA DOS CASES

8.1. O(s) case(s) inscrito(s) deverá(ão) ser enviados diretamente na plataforma do Prêmio Best Performance, com arquivo(s) em PDF, devidamente identificado(s), até o dia 27 de julho de 2026.

8.2. No envio, também na plataforma, o participante deverá apresentar também:

a) Resumo do case (mínimo 20 linhas);

b) Logomarca oficial da empresa e do cliente (se aplicável), em alta resolução.

8.3. Material enviado após a data limite ficará impedido de concorrer.

8.4. Desistências devem ser informadas antes da divulgação dos Vencedores. Não haverá devolução da taxa de inscrição.

8.5. Todos os cases, vencedores ou não, passam a integrar o acervo da CMS People e não serão devolvidos.

IX. FASES DA PREMIAÇÃO

9.1. Fase de Classificação

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

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

a) resultados alcançados; (PESO 3)

b) abrangência e/ou impacto econômico-financeiro e/ou social de seu resultado para o cliente, a empresa, a sociedade e/ou o público-alvo atendido; (PESO 2)

c) caráter inovador / legitimidade / coerência e originalidade da solução adotada; (PESO 2)

d) qualidade do seu conteúdo; (PESO 1)

e) grau de complexidade; (PESO 1)

f) qualidade da apresentação; (PESO 1)

9.1.3. Cada membro da Comissão Julgadora deverá atribuir uma nota entre 0 (zero) e 5 (cinco) para cada um dos quesitos 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)

$\div 10$ (total da soma dos pesos de cada quesito avaliado) = 3.97 (três. noventa e sete).
Esse mesmo processo será aplicado por cada um dos 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 Jurados, encarregados de analisar a referida Categoria, dividido pela quantidade de Jurados desta Categoria;

9.1.6. As Fichas de Avaliação preenchidas e assinadas pelos Jurados serão conferidas pela Auditoria Externa e na presença de um representante da CMS People;

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/Brasil

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 nas mídias sociais da CMS People e do Blog Televendas & Cobrança no dia 10 de agosto de 2026.

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 People, 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 2026, excetuando-se as decisões atinentes ao julgamento dos cases;

10.4. Todos os cases entregues serão avaliados virtualmente pela Comissão Julgadora nos dias 5 e 6 de agosto de 2026, em horário comercial;

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/brasil, com o intuito de garantir mais transparência à competição.

IMPORTANTE: É terminantemente proibido, sob qualquer pretexto, entregar aos Jurados antes, durante e após a submissão do case, brindes e/ou presentes, mesmo que contenham somente a logomarca da empresa e/ou de seu cliente.

XI. DESCLASSIFICAÇÃO DOS CASES

11.1. Seguem abaixo as situações que poderão gerar 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 – **27 de julho de 2026**;
- 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 2026;
- h) Violar os dispositivos legais;
- i) Após apuração da média final obtida pela avaliação dos 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 por um dos motivos citados acima, 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. APURAÇÃO DOS RESULTADOS

12.1. A apuração dos resultados será realizada no dia 10 de agosto de 2026 pela Gerência do Prêmio, por uma equipe formada por um representante da Diretoria da CMS People, Blog Televendas & Cobrança e Diretoria Geral do Prêmio e representantes da Auditoria Externa, contratada especialmente para acompanhar as etapas do Prêmio Best Performance 2026. As decisões tomadas por essa Equipe são soberanas e não serão passíveis de qualquer recurso.

12.2. O critério de classificação dos cases julgados será a média da avaliação geral atribuída pelos Jurados, em conformidade com o **Guia 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).

IMPORTANTE: Após apuração da média final obtida pela avaliação dos 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) pontos.

XIII. EMPATE

13.1. Em caso de empate na mesma Categoria, 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 da referida Categoria;

13.2. 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”;

13.3. Se mesmo assim o empate persistir, será considerada a maior média do quesito “Qualidade de Conteúdo”, seguida do quesito “Grau de Complexidade”;

13.4. Se mesmo ao final de todas as etapas acima persistir o empate, a Comissão Organizadora entregará os respectivos troféus (Ouro, Prata ou Bronze) a essas empresas;

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

XIV. A PREMIAÇÃO

14.1. Serão contemplados os 3 (três) melhores cases de cada Categoria, classificados conforme as maiores notas finais.

14.2. A conquista do Prêmio Best Performance 2026 será representada por: 1 Troféu oficial, 1 Certificado e Selo Comemorativo de Empresa Vencedora para uso institucional.

14.3. A cerimônia de premiação ocorrerá em 09 de setembro de 2026, em São Paulo **(local a definir)**.

14.4. Esta premiação não envolve prêmios em dinheiro.

XV. MENÇÃO HONROSA

16.1. Poderá ser conferida uma Placa e Certificado de Menção Honrosa, como homenagem especial a uma pessoa física ou jurídica, a critério exclusivo da Gerência do Prêmio.

XVI. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

16.1. A divulgação dos cases vencedores ocorrerá no dia 10 de agosto de 2026.

16.1.1. A ordem de classificação (Ouro – Prata – Bronze) será revelada apenas na cerimônia de premiação.

16.2. Empresas não classificadas receberão notificação com sua média final após o evento, adicionando 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.

16.3. A divulgação pública do case Vencedor utilizará o resumo enviado pela empresa à época da submissão do case para julgamento. Caso não tenha sido enviado, a Gerência poderá editá-lo diretamente do case.

XVII. VALIDAÇÃO DOS RESULTADOS

17.1. Para validação, cada Case vencedor exige o pagamento da Taxa Administrativa de R\$ 14.100,00, destinada aos serviços de auditoria, validação técnica, certificação e organização da premiação.

17.2. Descontos para pagamento à vista

O valor total a ser pago pela taxa administrativa será calculado a partir de um desconto único, definido exclusivamente pela quantidade total de Cases vencedores da empresa. Ele será aplicado ao valor total da Taxa Administrativa para todos os Cases vencedores daquela empresa, conforme tabela abaixo:

- * 1 ou 2 Cases vencedores: 5% de desconto (sobre o valor total)
- * 3 ou 4 Cases vencedores: 7% de desconto (sobre o valor total)
- * 5 ou mais Cases vencedores: 11% de desconto (sobre o valor total)

17.2.1. O desconto não é aplicado individualmente por Case com percentuais distintos.

Observação: é considerado pagamento à vista aquele realizado até 10 dias da data do faturamento.

17.3. Pagamento parcelado

No pagamento parcelado, não há concessão de desconto, e o valor unitário da Taxa Administrativa permanecerá integral (R\$ 14.100,00). O pagamento poderá ser dividido em até:

- * 2 parcelas: para empresas com 1 Case vencedor
- * 3 parcelas: para empresas com 2 ou 3 Cases vencedores
- * 4 parcelas: para empresas com 4 ou mais Cases vencedores

17.4. O pagamento de cada Taxa Administrativa garante:

1 Troféu (para a empresa responsável pela inscrição), Certificado, Selo de Empresa Vencedora, 6 convites por Case vencedor para a Cerimônia de Premiação, Coquetel de Confraternização, Jantar da Vitória, acesso às fotos oficiais, divulgação institucional e 5 tickets para o CMS Financial Innovation.

17.5 Caso a empresa queira solicitar **Troféus e / ou Certificados adicionais**, isso deverá ser feito à parte da taxa administrativa e seguindo o calendário divulgado pela gerência do Prêmio.

XVIII. FORMAS DE UTILIZAÇÃO

18.1. Autorização para utilizar o Selo Comemorativo de Empresa Vencedora do Prêmio Best Performance 2026 em toda sua comunicação e redes sociais, a partir da data do evento de premiação;

18.2. Divulgação do case Vencedor, seu resumo e da empresa premiada nas redes sociais da CMS People, Blog Televidas & Cobrança e no site oficial do Prêmio www.premiobestperformance.com/brasil.

18.2.1. No ato da submissão do Case para julgamento, é imprescindível apresentar também o resumo do referido case, que será utilizado para a divulgação citada no item 18.2. Ao inserir o resumo, você está autorizando a CMS e o Prêmio Best Performance a divulgá-lo na íntegra em suas redes sociais e site oficial.

XIX. RECURSOS

19.1. Recursos poderão ser enviados até 24h após a divulgação dos cases vencedores.

19.2. Envio obrigatório para umberto@cmspeople.com.br

19.3. A Governança terá até 7 dias úteis para resposta.

19.4. As críticas e sugestões referentes ao Prêmio Best Performance 2025 deverão ser encaminhadas diretamente através do e-mail umberto@cmspeople.com.

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

XX. DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. 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;

20.2. 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;

20.2.1 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 2025;

20.3. 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;

20.4. 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;

20.5 Todos os cases Vencedores do Prêmio Best Performance 2025 serão arquivados pela CMS People;

20.6. 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;

20.7. 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 2025;

20.8. A CMS People 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 People, o Blog Televendas & Cobrança e a empresa Vencedora;

20.8.1. 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;

20.9. 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”;

20.10. Os participantes que comparecerem à cerimônia de premiação, desde já autorizam a captação de suas imagens 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;

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

20.12. 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 2025. No caso de ocorrência, a Gerência do Prêmio providenciará a imediata publicação das alterações no site oficial do Prêmio **www.premiobestperformance.com/brasil**;

20.13. 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 no capítulo XI;

20.14. 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 Carlos Umberto Allegretto pelo celular/whatsapp (11) 9 7557-7002 ou, se preferir, pelo e-mail umberto@cmspeople.com.

São Paulo, 04 de dezembro de 2025.



VP Prêmio Best Performance