

Diretrizes do

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

50 Prêmio Inovação
e Tecnologia Brasil Solar

Tiago Fraga
Carlos Evangelista
Jean Diniz
Emanuella Rocha

Realização



Belo Horizonte, 10 de outubro de 2019

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

Sumário

| | |
|--|-----------|
| Motivação | 4 |
| Objetivos | 5 |
| Organizadores | 6 |
| Aspectos gerais | 7 |
| Política de Privacidade | 12 |
| Termos de Compromisso e Penalidades | 12 |
| Categorias | 13 |
| Fabricantes | 13 |
| Painéis | 13 |
| Quais são os critérios de seleção? | 13 |
| Quais são os critérios de avaliação? | 14 |
| Inversores | 14 |
| Quais são os critérios de seleção? | 15 |
| Quais são os critérios de avaliação? | 15 |
| Estruturas | 16 |
| Quais são os critérios de seleção? | 16 |
| Quais são os critérios de avaliação? | 17 |
| Sistema de monitoramento | 17 |
| Quais são os critérios de seleção | 17 |
| Quais são os critérios de avaliação | 18 |
| Distribuidores / Provedor de soluções | 19 |
| Quais são os critérios de seleção? | 19 |
| Quais são os critérios de avaliação? | 20 |
| Integradores | 20 |
| Integradores Rooftop - (projetos menores de 1 MWp) | 20 |
| Quais são os critérios de seleção? | 21 |
| Quais são os critérios de avaliação? | 21 |
| Integrador EPC - (projetos de 1 MWp até 5 MWp) | 22 |
| Quais são os critérios de seleção? | 22 |
| Quais são os critérios de avaliação? | 23 |
| Personalidade do ano | 23 |
| Premiação | 24 |

Versão 2 - Modificou-se (1) Inserção da categoria Fabricante de Componentes e (2) Explicação sobre os documentos comprobatórios.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

| | |
|---|-----------|
| Customer Success para o Setor Fotovoltaico | 24 |
| Como calcular o NPS | 29 |
| Zonas de Classificação | 30 |
| Clientes felizes trazem mais clientes | 30 |
| Clientes promotores e o marketing de referência | 31 |

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

1. Motivação

A comunidade de integradores trouxe sugestões para melhorar o prêmio. Principalmente no que diz respeito à seleção dos finalistas.

A partir desta oportunidade, buscou-se aperfeiçoar tanto o processo de seleção quanto o processo de avaliação, e também agregar mais transparência às etapas do prêmio.

O regulamento é um dos resultados da estruturação do Novo Prêmio Brasil Solar e nele estão registrados os principais aspectos do prêmio.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

2. Objetivos

O objetivo geral é:

Ampliar a notoriedade e a credibilidade do prêmio através de sua reestruturação.

Os objetivos específicos são:

Redefinir os processos, os critérios e as ferramentas de:

Seleção; Divulgação; Votação; Premiação;

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

3. Organizadores

O Prêmio Brasil Solar foi criado em 2014 pelo CEO do Grupo FRG mídias e eventos, Tiago Fraga, como uma forma de reconhecimento dos principais agentes do setor.

Logo após, a Associação Brasileira de Geração Distribuída (ABGD) entrou como apoiadora, fortalecendo o prêmio e consolidando-o como maior premiação para o agentes do mercado de geração distribuída.

Juntos, o grupo FRG e a ABGD formam a comissão organizadora do Prêmio Brasil Solar, o qual tem a responsabilidade de planejar, realizar e esclarecer qualquer dúvida ou conflito que possa surgir. Cabe reforçar que a comissão organizadora é soberana sobre qualquer questão ou decisão relacionada ao prêmio.

Observa-se que a partir de 2019, a SolarView passou a ser apoiadora do PBS, em seu processo de reestruturação, na formalização dos critérios de avaliação e na organização do processo de seleção e votação dos postulantes ao título do Prêmio Brasil Solar.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

4. Aspectos gerais

4.1. Filosofia do Prêmio

O prêmio Brasil Solar na edição de 2019 visa valorizar o histórico e a relevância de cada agente para o setor considerando principalmente o seu volume de vendas e, também, a qualidade dos serviços/produtos fornecidos pelo agente **para o mercado de geração distribuída no Brasil**.

O histórico de vendas denota a relevância do agente no setor. Quanto maior for o número de vendas (tanto em número de unidades quanto em potência) maior é a eficiência do agente em atender às demandas do mercado e maior, também, é o reconhecimento dos clientes para com este agente.

A qualidade será quantificada através de notas atribuídas pelos próprios clientes para seus respectivos fornecedores. Esta nota irá representar tanto a qualidade dos produtos/serviços bem como a qualidade dos processos e do atendimento nas etapas de venda e pós-venda.

Desta forma pode-se considerar que os vencedores do Prêmio Brasil Solar serão os agentes com maior relevância e maior eficiência na entrega de serviços de qualidade.

4.2. Trazendo o Customer Success e o NPS para o Prêmio Brasil Solar

Estamos vivendo a era da experiência do cliente e da inovação, e em questão de inovação não haveria um mercado melhor hoje no Brasil para representar esse assunto do que o Setor Fotovoltaico. Porém a pergunta que fica é: um setor inovador como este está preocupado ou engajado na cultura centrada na experiência do cliente?

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

Através do Prêmio Brasil Solar estamos trazendo essa nova visão de mercado junto com a tentativa de mobilizar os responsáveis do setor, visando engaja-los nessa cultura e evoluir ainda mais esse setor tão propenso ao crescimento e desenvolvimento no nosso mercado nacional.

Vamos apresentar um pouco do mundo do Customer Success e seus principais conceitos empregados nas Startups e empresas *Customer Centrics*.

O então chamado Sucesso do Cliente está relacionado a entrega de valor. O que isso significa? Significa que seu cliente precisa ver valor naquilo que ele está adquirindo, precisa obter resultados reais, e suas expectativas alinhadas com o que a empresa oferece. Para diminuir atritos e medir tanto a felicidade quanto a fidelidade desses clientes, é necessário quantificar para que sua operação seja direcionada ao caminho correto e não direcionada por sentimentos ou “achismos”.

Aqui entra o Net Promoter Score (NPS) métrica que utilizamos para medir a felicidade e fidelidade dos clientes, e que estamos trazendo para o Prêmio Brasil Solar. Ela fez sucesso pelo fato de ser extremamente simples, transparente e eficiente na coleta de respostas dos seus clientes. Veja abaixo:

Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a Empresa X para um amigo ou colega?

Para calcular o Net Promoter Score:

$$\% \text{ CLIENTES PROMOTORES} - \% \text{ CLIENTES DETRATORES} = \% \text{NPS.}$$

Onde:

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

Notas de 0 a 6 – Clientes Detratores – São aqueles clientes que indicam que a suas vidas pioraram depois da compra do produto ou serviço da empresa mencionada. Criticam a empresa em público e jamais voltariam a fazer negócio com a empresa, exceto em situações extremas.

- Notas de 7 e 8 – Clientes Neutros – São aqueles clientes que compram somente os produtos e serviços realmente necessários. Não são leais e não são entusiastas da empresa.
- Notas de 9 a 10 – Clientes Promotores – Passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a empresa/produto/serviço/marca. São leais, oferecem feedbacks e são entusiasmados.

Altas pontuações sobre esta questão estão fortemente correlacionadas com recompras, indicações e outras ações que contribuam para o crescimento de uma empresa. E isso é o que queremos trazer para as empresas do Setor Fotovoltaico.

4.3. Etapas

O Prêmio Brasil Solar terá essencialmente 3 etapas: Seleção, Votação, Premiação.

4.3.1. Seleção

A etapa de seleção corresponde a primeira etapa do prêmio, na qual os agentes irão se inscrever, informar e comprovar os dados necessários para cada categoria, para se candidatar ao Prêmio Brasil Solar.

Esta etapa será iniciada e encerrada em datas pré-definidas pela organização do PBS. As datas serão divulgadas para a comunidade do mercado de geração distribuída fotovoltaica nos canais digitais em tempo hábil para inscrição.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

4.3.2. Votação

A etapa de Votação é a segunda etapa do PBS. Nesta etapa, os agentes postulantes ao título irão enviar a pesquisa para seus clientes. Os clientes irão atribuir uma nota de 0 a 10 de acordo com a satisfação com relação ao produtos/serviços de seu respectivo fornecedores (e postulante ao título).

Esta etapa será iniciada logo após a conclusão da primeira etapa e encerrada em data pré-definida pela organização do PBS. As datas serão divulgadas previamente para a comunidade do mercado de geração distribuída fotovoltaica.

A etapa de votação contempla diferentes processos para cada agente.

Os agentes do mercado de geração distribuída fotovoltaica receberão os links para votação conforme segue:

Os fabricantes (todos eles) votam somente na personalidade do ano;

Os distribuidores votam somente nos fabricantes e na personalidade do ano;

Os integradores (todos eles) votam somente nos distribuidores, nos fabricantes;

Os proprietários votam somente nos integradores;

O resumo do processo é descrito no quadro abaixo:

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

| O agente... | vota em: | (somente os finalistas) são votados por: |
|--------------------|---|---|
| Fabricante | Personalidade do ano | Distribuidor e Integrador |
| Distribuidor | Fabricante / Personalidade do ano | Integrador |
| Integrador | Fabricante/Distribuidor/ Personalidade do ano | Proprietário |
| Proprietário | Integrador | Não é votado |

Os links para votação dos agentes fabricantes, distribuidores e integradores serão enviados pela Comissão Organizadora.

O link para votação dos agentes proprietários serão enviados pela comissão organizadora para os integradores. E os próprios integradores serão responsáveis por divulgar e enviar os links para seus clientes, para que eles possam votar no seu integrador.

4.3.3. Premiação

A etapa de premiação é a derradeira e encerra o ciclo do prêmio com a divulgação dos resultados e celebração junto aos vencedores e demais participantes.

Esta etapa ocorrerá junto ao Congresso Brasileiro de Geração Distribuída (CBGD) em data pré-definida e divulgada previamente ao mercado.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

5. Política de Privacidade

Para participação do PBS, principalmente na fase de seleção, é necessária a inserção de documentos e informações que comprovem a realidade de todos os candidatos participantes. Quanto à isso o PBS informa que as informações fornecidas serão sigilosas, e não serão utilizadas posteriormente a esta edição para quaisquer outros objetivos ou intuitos.

6. Termos de Compromisso e Penalidades

Na fase de seleção, caso seja verificada a inserção de informações falsas, incompatíveis com a verdade por parte de qualquer candidato, será considerada penalidade gravíssima cuja consequência é a exclusão desta edição do prêmio.

Em qualquer outra das fases do PBS, caso haja situação de conflito, esta será resolvida pela Comissão Organizadora.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

7. Categorias

O Prêmio Brasil Solar está organizado em categorias conforme apresentado a seguir:

7.1. Fabricantes

A categoria Fabricantes é subdividida de acordo com o tipo de produto/serviço resultante do processo de fabricação/desenvolvimento.

7.1.1. Painéis

São considerados **Fabricantes de Painéis** e potenciais candidatos ao prêmio todos os fabricantes de Painéis [registrados no INMETRO](#) em até 60 dias antes da data prevista para a etapa de premiação.

7.1.1.1. Quais são os critérios de seleção?

No momento da inscrição, os candidatos ao PBS na categoria **Fabricantes de Painéis** deverão preencher as informações do formulário de inscrição.

Serão considerados finalistas os cinco primeiros colocados de acordo com os seguintes critérios:

- Maior nº de unidades vendidas no Brasil*;
- Maior potência total fornecida no Brasil*;

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

A comprovação das informações de inscrição podem ser,

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

por exemplo: declarações devidamente assinadas pelo(s) responsável(is) da empresa ou documentos, recibos, e outros (que podem ter omitidos valores e outras informações sigilosas).

Quaisquer informações compartilhadas na inscrição do prêmio, serão mantidas sob o mais absoluto sigilo e naturalmente não serão compartilhadas com outras empresas/pessoas que não o Comissão Organizadora do Prêmio Brasil Solar. Qualquer dúvida, pode encaminhar para premiobrasilsolar@grupofrg.com.br.

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

7.1.1.2. Quais são os critérios de avaliação?

Os critérios de avaliação para definição da **melhor empresa Fabricante de Painéis Fotovoltaicos do Brasil** são:

| Critério | Peso (%) |
|--|----------|
| Nº de unidades (painéis) vendidas* | 20 |
| Potência total fornecida (de painéis)* | 20 |
| Nº total de respostas do formulário | 30 |
| NPS | 30 |

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

7.1.2. Inversores

São considerados **Fabricantes de Inversores** e potenciais candidatos ao prêmio todos os fabricantes de inversores [registrados no INMETRO](#) em até 60 dias antes da data prevista para a etapa de premiação.

7.1.2.1. Quais são os critérios de seleção?

No momento da inscrição, os candidatos ao PBS na categoria **Fabricantes de Inversores** deverão preencher as informações do formulário de inscrição.

Serão considerados finalistas os cinco primeiros colocados de acordo com os seguintes critérios:

- Maior nº de unidades vendidas no Brasil*;
- Maior potência total fornecida no Brasil*;

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

A comprovação das informações de inscrição podem ser, por exemplo: declarações devidamente assinadas pelo(s) responsável(is) da empresa ou documentos, recibos, e outros (que podem ter omitidos valores e outras informações sigilosas).

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

Quaisquer informações compartilhadas na inscrição do prêmio, serão mantidas sob o mais absoluto sigilo e naturalmente não serão compartilhadas com outras empresas/pessoas que não o Comissão Organizadora do Prêmio Brasil Solar. Qualquer dúvida, pode encaminhar para premiobrasilsolar@grupofrg.com.br.

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

7.1.2.2. Quais são os critérios de avaliação?

Os critérios de avaliação para definição da **melhor empresa Fabricante de Inversores Fotovoltaicos do Brasil** são:

| Critério | Peso (%) |
|---|----------|
| Nº de unidades (inversores) vendidas* | 20 |
| Potência total fornecida (de inversores)* | 20 |
| Nº total de respostas do formulário | 30 |
| NPS | 30 |

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

7.1.3. Componentes

São considerados **Fabricantes de Componentes** e potenciais candidatos ao prêmio todos os fabricantes de componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos indicados pela Comissão Organizadora do Prêmio Brasil Solar.

7.1.3.1. Quais são os critérios de avaliação?

Os critérios de avaliação para definição da **melhor empresa Fabricante de Componentes Fotovoltaicos do Brasil** são:

| Critério | Peso (%) |
|-------------------------------------|----------|
| Nº total de respostas do formulário | 30 |
| NPS | 30 |

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

7.1.4. Estruturas

São considerados **Fabricantes de Estruturas** e potenciais candidatos ao prêmio todos os fabricantes de estruturas cadastrados pela Comissão Organizadora do PBS.

7.1.4.1. Quais são os critérios de seleção?

No momento da inscrição, os candidatos ao PBS na categoria **Fabricantes de Estruturas** deverão preencher as informações do formulário de inscrição.

Serão considerados finalistas os cinco primeiros colocados de acordo com os seguintes critérios:

- Maior nº de pedidos vendidos* ;

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

- Maior potência total fornecida*;

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

A comprovação das informações de inscrição podem ser, por exemplo: declarações devidamente assinadas pelo(s) responsável(is) da empresa ou documentos, recibos, e outros (que podem ter omitidos valores e outras informações sigilosas).

Quaisquer informações compartilhadas na inscrição do prêmio, serão mantidas sob o mais absoluto sigilo e naturalmente não serão compartilhadas com outras empresas/pessoas que não o Comissão Organizadora do Prêmio Brasil Solar. Qualquer dúvida, pode encaminhar para premiobrasilsolar@grupofrg.com.br .

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

7.1.4.2. Quais são os critérios de avaliação?

Os critérios de avaliação para definição da **melhor empresa Fabricante de Estruturas para Sistemas Fotovoltaicos do Brasil** são:

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

| Critério | Peso (%) |
|-------------------------------------|----------|
| Nº de pedidos vendidos* | 20 |
| Potência fornecida (de estruturas)* | 20 |
| Nº total de respostas do formulário | 30 |
| NPS | 30 |

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

7.1.5. Sistema de monitoramento

São considerados **Fabricantes de sistemas de Monitoramento** e potenciais candidatos ao prêmio todos os fabricantes de sistemas de monitoramento (integrados aos inversores ou universais/externos) cadastrados pela Comissão Organizadora do PBS.

7.1.5.1. Quais são os critérios de seleção

No momento da inscrição, os candidatos ao PBS na categoria **Fabricantes de Sistemas de Monitoramento** deverão preencher as informações do formulário de inscrição.

Serão considerados finalistas os cinco primeiros colocados de acordo com os seguintes critérios:

- Maior nº de unidades monitoradas* ;

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

- Maior potência total monitorada*;

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

A comprovação das informações de inscrição podem ser, por exemplo: declarações devidamente assinadas pelo(s) responsável(is) da empresa ou documentos, recibos, e outros (que podem ter omitidos valores e outras informações sigilosas).

Quaisquer informações compartilhadas na inscrição do prêmio, serão mantidas sob o mais absoluto sigilo e naturalmente não serão compartilhadas com outras empresas/pessoas que não o Comissão Organizadora do Prêmio Brasil Solar. Qualquer dúvida, pode encaminhar para premiobrasilsolar@grupofrg.com.br.

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

7.1.5.2. Quais são os critérios de avaliação

Os critérios de avaliação para definição da **melhor empresa Fabricante de Sistemas de Monitoramento Fotovoltaico do Brasil** são:

| Critério | Peso (%) |
|-----------------------------|-----------------|
| Nº de unidades monitoradas* | 20 |
| Potência total monitorada* | 20 |

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

| | |
|-------------------------------------|----|
| Nº total de respostas do formulário | 30 |
| NPS | 30 |

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

7.2. Distribuidores / Provedor de soluções

A categoria Distribuidores contempla todas as empresas responsáveis pela logística de importação, montagem e venda/distribuição de kits geradores fotovoltaicos.

São considerados **Distribuidores / Provedores de soluções** e potenciais candidatos ao prêmio, todos os distribuidores cadastrados pela Comissão Organizadora do PBS.

7.2.1. Quais são os critérios de seleção?

No momento da inscrição, os candidatos ao PBS na categoria **Distribuidores / Provedores de soluções** deverão preencher as informações do formulário de inscrição.

Serão considerados finalistas os cinco primeiros colocados de acordo com os seguintes critérios:

- Maior nº de kits vendidos* ;
- Maior potência total vendida*;

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

data de início das inscrições para o PBS.

A comprovação das informações de inscrição podem ser, por exemplo: declarações devidamente assinadas pelo(s) responsável(is) da empresa ou documentos, recibos, e outros (que podem ter omitidos valores e outras informações sigilosas).

Quaisquer informações compartilhadas na inscrição do prêmio, serão mantidas sob o mais absoluto sigilo e naturalmente não serão compartilhadas com outras empresas/pessoas que não o Comissão Organizadora do Prêmio Brasil Solar. Qualquer dúvida, pode encaminhar para premiobrasilsolar@grupofrg.com.br.

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

7.2.2. Quais são os critérios de avaliação?

Os critérios de avaliação para definição do **melhor Distribuidor / Provedor de soluções fotovoltaicas do Brasil** são:

| Critério | Peso (%) |
|-------------------------------------|-----------------|
| Nº de kits vendidos* | 20 |
| Potência total fornecida* | 20 |
| Nº total de respostas do formulário | 30 |
| NPS | 30 |

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

7.3. Integradores

A categoria **Integradores** contempla todas as empresas responsáveis pela venda, projeto, instalação, comissionamento e gestão das (micro e mini) usinas de geração distribuída fotovoltaica.

Esta categoria divide-se de acordo com o tamanho dos projetos executados, conforme apresentado a seguir.

7.3.1. Integradores Rooftop - (projetos menores de 1 MWp)

São considerados **Integradores Rooftop** e potenciais candidatos ao prêmio, todas as empresas Integradoras que realizam projetos **menores do que 1 MWp** (até 999,99 kWp) cadastradas pela Comissão Organizadora do PBS.

7.3.1.1. Quais são os critérios de seleção?

No momento da inscrição, os candidatos ao PBS na categoria **Integradores Rooftop** deverão preencher as informações do formulário de inscrição.

Serão considerados finalistas os cinco primeiros colocados de acordo com os seguintes critérios:

- Maior nº de unidades vendidas (e que já estão em operação)* ;
- Maior potência total vendida (e já em operação)*;

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

A comprovação das informações de inscrição podem ser, por exemplo: declarações devidamente assinadas pelo(s) responsável(is) da empresa ou documentos, recibos, e outros (que podem ter omitidos valores e outras informações sigilosas).

Quaisquer informações compartilhadas na inscrição do prêmio, serão mantidas sob o mais absoluto sigilo e naturalmente não serão compartilhadas com outras empresas/pessoas que não o Comissão Organizadora do Prêmio Brasil Solar. Qualquer dúvida, pode encaminhar para premiobrasilsolar@grupofrg.com.br.

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

7.3.1.2. Quais são os critérios de avaliação?

Os critérios de avaliação para definição do **melhor Integrador Rooftop do Brasil** são:

| Critério | Peso (%) |
|---|-----------------|
| Nº de UFVs vendidas (e em operação)* | 25 |
| Potência total fornecida (e em operação)* | 25 |
| Engajamento (relação nº de respostas/nº UFVs) | 10 |
| NPS | 40 |

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

7.3.2. Integrador EPC - (projetos de 1 MWp até 5 MWp)

São considerados **Integradores EPC** e potenciais candidatos ao prêmio, todas as empresas Integradoras que realizam projetos de **1,00 MWp até 5,00 MWp** cadastradas pela Comissão Organizadora do PBS.

7.3.2.1. Quais são os critérios de seleção?

No momento da inscrição, os candidatos ao PBS na categoria **Integradores Rooftop** deverão preencher as informações do formulário de inscrição.

Serão considerados finalistas os cinco primeiros colocados de acordo com os seguintes critérios:

- Maior nº de unidades vendidas (e que já estão em operação)* ;
- Maior potência total vendida (e já em operação)*;

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

A comprovação das informações de inscrição podem ser, por exemplo: declarações devidamente assinadas pelo(s) responsável(is) da empresa ou documentos, recibos, e

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

outros (que podem ter omitidos valores e outras informações sigilosas).

Quaisquer informações compartilhadas na inscrição do prêmio, serão mantidas sob o mais absoluto sigilo e naturalmente não serão compartilhadas com outras empresas/pessoas que não o Comissão Organizadora do Prêmio Brasil Solar. Qualquer dúvida, pode encaminhar para premiobrasilsolar@grupofrg.com.br.

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

7.3.2.2. Quais são os critérios de avaliação?

Os critérios de avaliação para definição do **melhor Integrador EPC do Brasil** são:

| Critério | Peso (%) |
|---|-----------------|
| Nº de UFVs vendidas (e em operação)* | 25 |
| Potência total fornecida (e em operação)* | 25 |
| Engajamento (relação nº de respostas/nº UFVs) | 10 |
| NPS | 40 |

* Serão contabilizados os números comprovados de vendas somente no Brasil, desde a publicação da [REN 482/2012](#) até a data de início das inscrições para o PBS.

Estes critérios de seleção farão parte da avaliação final conforme descrito a seguir.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

7.4. Personalidade do ano

A categoria personalidade do ano tem o objetivo de reconhecer os esforços de personalidades que fizeram a diferença positiva para o mercado de geração distribuída fotovoltaica.

7.4.1.1. Quais são os critérios de seleção?

Os candidatos a personalidade do ano são indicados pela Comissão Organizadora do PBS.

7.4.1.2. Quais são os critérios de avaliação?

Os critérios da avaliação que determinam a personalidade do ano é o número de votos.

8. Premiação

Serão premiados os três primeiros colocados de cada categoria.

Com exceção de: Personalidade do ano a qual será premiado apenas o mais votado.

Todos os participantes ganharão:

Troféu, reconhecimento e uma reportagem na RBS Magazine

Os vencedores nas categorias Integrador e EPC

Ganharão 6 meses de assinatura da SolarView Business.

Informamos que no dia da Premiação é necessário a presença dos premiados no Prêmio Brasil Solar para receber o troféu.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

9. Customer Success para o Setor Fotovoltaico

Estamos vivendo a era da experiência do cliente e da inovação, e em questão de inovação não haveria um mercado melhor hoje no Brasil para representar esse assunto do que o Setor Fotovoltaico. Porém a pergunta que fica é: um setor inovador como este está preocupado ou engajado na cultura centrada na experiência do cliente?

Através do Prêmio Brasil Solar estamos trazendo essa nova visão de mercado junto com a tentativa de mobilizar os responsáveis do setor, visando engaja-los nessa cultura e evoluir ainda mais esse setor tão propenso ao crescimento e desenvolvimento no nosso mercado nacional.

Vamos apresentar um pouco do mundo do Customer Success e seus principais conceitos empregados nas Startups e empresas *Customer Centrics*. O que isso quer dizer? Quer dizer que as empresas referência mundialmente tem se voltado para um visão mais centrada no cliente. Ou seja, as ações e estratégias das empresas são pensadas, construídas e empregadas baseadas na satisfação do cliente e na experiência do cliente.

Se você está procurando por: inovação no mercado; melhora no seu relacionamento com seus clientes, engaja-los, entregar o melhor produto e serviço, aumentar o ticket da sua empresa, se destacar no mercado como referência em entrega de experiência fotovoltaica, então traremos um pouco deste universo aqui no Prêmio Brasil Solar.

Qual a diferença entre Customer Success e Customer Experience?

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

Customer Success (ou CS) é sobre a entrega de valor. Customer Experience (ou CX) é sobre diminuir atritos com os clientes em todos os momentos de contato dele com sua empresa.

Primeiro vamos apresentar o cara por trás desse conceito: Lincoln Murphy, é chamado Pai do Customer Success. Ele foi o responsável por pensar e estruturar esse modelo de cultura corporativa centrada no cliente. Segundo Murphy, “Sucesso do Cliente é quando o cliente atinge o resultado desejado através das interações com a sua empresa”.

Então em termos práticos vamos entender que:

O Resultado desejado = Objetivo do seu cliente. O que ele quer alcançar.

As interações = Todos os contatos com a sua empresa e o seu produto. Em cada interação deve-se entregar valor ao cliente.

Valor = É tudo aquilo que o cliente percebe que esteja o aproximando de seu Resultado Desejado.

CUSTOMER SUCCESS EM SUA ESSÊNCIA

Lincoln Murphy, atualmente uma das maiores referências do assunto no mundo, diz que Customer Success não se trata apenas de reter clientes, mas deve ir muito além e fazer com que a retenção seja apenas uma consequência. Um outro conceito que Lincoln nos traz e que abordarei com grande frequência por aqui é o Desired Outcome, em nosso idioma, Resultado Desejado. O Resultado Desejado deve ser o grande direcionador de toda ação da equipe de Customer Success e todos seus colaboradores.

Resultado Desejado

=

Versão 2 - Modificou-se (1) Inserção da categoria Fabricante de Componentes e (2) Explicação sobre os documentos comprobatórios.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

Resultado Esperado + Experiência Apropriada

O Resultado Esperado é aquilo que o cliente espera minimamente da empresa contratada. Pegando como exemplo a conhecida Netflix, seria o Resultado Esperado, assistir filmes. Já a Experiência Adequada é a forma com que a empresa interage com o cliente para entregar o Resultado Desejado. No caso da Netflix, podemos considerar a facilidade em encontrar os filmes, qualidade do catálogo de filmes, rapidez e eficiência do suporte ao cliente, entre outros fatores. Sem entender como entregar o Resultado Esperado aos clientes, a missão de mantê-los por perto se torna consideravelmente mais difícil nas empresas.

Tendo isso em vista, é necessário que as empresas se atentem a Jornada dos Clientes em sua empresa. Estrategicamente, busque reunir todos seus colaboradores, crie a Jornada do seu Cliente desde o momento de conhecimento da sua empresa até o momento posterior de compra.

Assim você terá uma visão melhor de cada uma dessas etapas que ele passa, e como o contato dele ocorre em cada uma desses momentos. Isso ajuda a visualizar os pontos críticos, trazer ações estratégicas para diminuir atritos e assim reter seu cliente por mais tempo.

Essa estratégia de cuidar dos seus clientes ocorre por 2 fatores:

1. Adquirir um novo cliente é 7 vezes mais custoso para as empresas do que manter seu cliente da base fidelizado;
2. É mais fácil você escalar financeiramente um cliente promotor da sua empresa, oferecendo novos produtos e serviços pois ele estará mais propenso a uma nova compra, do que um novo cliente.

A proposta é aumentar o faturamento das empresas, aumentando o ticket médio mensal de cada um dos clientes e estancar o fluxo de clientes saindo da sua empresa (o que chamamos de “Taxa de Churn”). Pense comigo: O seu faturamento

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

teria crescimento se você adquirisse mil novos clientes, porém ao final do mês perdesse outros mil? Pois bem, preocupar apenas com a venda tradicional e não focar no seu pós-venda pode trazer perdas financeiras muito maiores no longo prazo, e a perspectiva de crescimento da sua empresa pode estagnar. A isso chamamos de Lucros Ruins, aqueles lucros que no médio e longo prazo não trazem rentabilidade e escalabilidade financeira para sua empresa, e ainda pode levar a instabilidades no mercado frente a seus concorrentes.

Mas como saber se você está no caminho correto?

Pergunte ao seu cliente. Nada melhor do que criar um relacionamento próximo com canais de diálogos fluidos e transparentes. Sabendo que todas as empresas procuram crescer, esse crescimento deve ser rentável, sustentável e orgânico.

Isso ocorre mais frequentemente quando os clientes e funcionários gostam de fechar negócios com uma empresa e contar suas experiências positivas para vizinhos, amigos e colegas. A lealdade dos clientes é comprovada em situações como essas.

A maioria dos CEOs quer que os clientes sejam felizes. O desafio é saber como que os clientes estão se sentindo e como estabelecer uma gestão da experiência do cliente.

Pesquisas de satisfação de cliente convencionais muitas vezes não funcionam para este fim porque os resultados não retornam para a linha de frente no tempo certo e de forma individualizada para realmente conduzir à mudança de comportamento.

Alguns anos atrás, Fred Reichheld e uma equipe da Bain lançaram um projeto de pesquisa para determinar se uma abordagem diferente provaria ser mais frutífera. Trabalhando com dados fornecidos pela Satmetrix, eles testaram uma série de

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

perguntas para ver como as respostas se co-relacionam com o comportamento do cliente.

Como se viu, uma pergunta funcionou melhor para as indústrias competitivas mais maduras:

Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a Empresa X para um amigo ou colega?

Altas pontuações sobre esta questão estão fortemente correlacionadas com recompras, indicações e outras ações que contribuam para o crescimento de uma empresa. Em 11 dos 14 estudos de caso, nenhuma outra questão foi tão poderosa na previsão do comportamento. Em dois dos restantes três casos, outras questões venceram, mas a pergunta com a “probabilidade de recomendar” era tão assertiva que poderia servir como um exemplo para os líderes.

A questão final desenvolvida seria: A Pergunta Definitiva ou “Ultimate Question” do título do livro lançado pelo pesquisador. As respostas à ela são a base para o cálculo de pontuação Net Promoter de uma empresa.

Como calcular o NPS

O NPS é classificado através de uma pergunta simples: “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?” A fórmula é simples:

Net Promoter Score = % CLIENTES PROMOTORES – % CLIENTES DETRATORES = %NPS.

Mas quais são os tipos de clientes? Com base nas notas de 0 a 10, os clientes serão classificados em 03 formas:

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

- Notas de 0 a 6 – Clientes Detratores – São aqueles clientes que indicam que a suas vidas pioraram depois da compra do produto ou serviço da empresa mencionada. Criticam a empresa em público e jamais voltariam a fazer negócio com a empresa, exceto em situações extremas.
- Notas de 7 e 8 – Clientes Neutros – São aqueles clientes que compram somente os produtos e serviços realmente necessários. Não são leais e não são entusiastas da empresa.
- Notas de 9 a 10 – Clientes Promotores – Passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a empresa/produto/serviço/marca. São leais, oferecem feedbacks e são entusiasmados.

Calcular o Net Promoter Score permanentemente e acompanhar a evolução do mesmo, sem dúvidas, só traz benefícios a qualquer tipo de empresa em qualquer ramo de atividade. É uma forma de acompanhar o crescimento empresarial com base nos feedbacks dos clientes, sejam eles clientes promotores, clientes neutros ou clientes detratores, já que atender a demanda dos clientes com qualidade deve ser o foco de todo negócio. O cultivo de clientes promotores torna qualquer empresa mais sólida a longo prazo, uma vez que a propagação dos valores do negócio é feita de forma espontânea através destes consumidores satisfeitos.

Ao mesmo tempo, cuidar para que o número de clientes detratores não cresça é crucial para manter uma base de clientes satisfeitos e o modelo de negócio sustentável. Se sua empresa gera muitos clientes detratores é porque há algo de errado com seu planejamento e execução.

Zonas de Classificação

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

De acordo com as notas do Net Promoter Score é possível classificar as empresas em 4 Zonas de Classificação, que em termos gerais exemplificam o quão bem a empresa está em relação a satisfação de clientes. As zonas são:

- Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100
- Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75
- Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50
- Zona Crítica – NPS entre -100 e 0

Clientes felizes trazem mais clientes

Provavelmente você já deve ter escutado a expressão “propaganda boca a boca”. Podemos classificar essa frase como uma sabedoria popular — e provar!

A MicKinsey & Company — empresa líder mundial em consultoria empresarial — lançou em 2010 um estudo sobre o “boca a boca” (word of mouth em inglês). A pesquisa mostrou que os consumidores levam 2 vezes mais a sério indicações de amigos do que uma propaganda na TV, por exemplo.

Com os dados utilizados nas pesquisas de NPS, é possível entender quais e quantos são seus clientes mais leais. Quando uma empresa tem clientes promotores (e felizes), é possível criar um canal de indicações, por exemplo. Essas práticas são chamadas de marketing de referência (ou referreal marketing, em inglês).

Clientes promotores e o marketing de referência

Os clientes promotores, aqueles que dão nota 9 e 10 para um produto ou serviço, indicam que a estratégia da empresa está em um caminho certo e fazendo um bom trabalho. Mas esses dados podem dizer mais.

PRÊMIO INOVAÇÃO E TECNOLOGIA BRASIL SOLAR

De 20 a 50% das decisões de compra são feitas baseadas no que os clientes já ouviram sobre o produto de um cliente ou colega. Nos EUA, a cultura de indicações é muito mais utilizada que no Brasil — pelo menos desde 2010, como comentamos no relatório da McKinsey & Company.

O marketing de referência propõe que as empresas utilizem as experiências positivas de seus clientes como forma de tornar suas marcas mais conhecidas — e trazer mais clientes!

Existem muitas formas de usar o marketing de referência, uma maneira interessante é colher e usar depoimentos de seus clientes.

Bom, esses foram os principais motivos do porque trazer esse conceito sob forma de avaliação para o Prêmio Brasil Solar. Agora que você já conhece melhor a respeito do Customer Success e o NPS, e o que eles podem trazer de bom para sua empresa, convidamos você para essa nova iniciativa.

Como aplicar ao Prêmio Brasil Solar

Para o Prêmio Brasil Solar, a SolarView ficará responsável por estruturar as pesquisas referentes para cada classificação dos participantes e enviá-las para as empresas participantes, para que assim, as mesmas fiquem responsáveis para enviar para sua base de clientes.

Ao final das pesquisas, vamos avaliar cada uma das pesquisas tanto quanto a nota do NPS, que servirá como um dos indicadores de classificação na votação. Posteriormente, repassaremos essas avaliações para a Comissão do Prêmio para que os mesmos tomem a decisão.