

CRITÉRIO

O ESTUDO **EMPRESAS MAIS INOVADORAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO CLIENTE NO BRASIL** ADOTA 12 CRITÉRIOS PARA ELABORAR AS MÉDIAS ATRIBUÍDAS ÀS EMPRESAS.

- ✓ PROPOSTA DE VALOR
- ✓ DIFERENCIAÇÃO EM PRODUTOS
- ✓ SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO
- ✓ ATENDIMENTO AO CLIENTE
- ✓ POSICIONAMENTO
- ✓ CANAIS ALTERNATIVOS
- ✓ COLABORAÇÃO COM USUÁRIO
- ✓ SUSTENTABILIDADE
- ✓ MOBILIDADE E TECNOLOGIAS
- ✓ DISPONIBILIDADE
- ✓ CONTEÚDO
- ✓ CAUSAS E BANDEIRAS

PERCEPÇÃO DA INOVAÇÃO

CORE DA INOVAÇÃO

É a inovação

CONSISTÊNCIA DA INOVAÇÃO

O modo pelo qual essa inovação pereniza, mostrando que não é só um resultado ocasional, por força de uma circunstância específica

MATERIALIZAÇÃO/EXPERIÊNCIA DA INOVAÇÃO

de que maneira a inovação é percebida pelo cliente

DIMENSÃO DA INOVAÇÃO (O AIR)

ADEQUAÇÃO

Iniciativas que buscam se equiparar aos padrões, benchmarks e melhores práticas em um determinado campo e, normalmente, já praticadas por outros players. Costumeiramente é orientada a proteção de valor e também é aplicada como uma espécie de habilitador para a organização, corporação ou empresa continuar no jogo.

INCREMENTO

Gerador principal de vantagens competitivas de curto e médio prazo, que possuem sua validade dependendo da complexidade e da capacidade de os concorrentes desenvolverem inovações similares ou cópias. Endereçam principalmente novos nichos de mercados rentáveis ainda não explorados em escala.

RUPTURA

Investimento em inovações de longo prazo que resultam em mudanças significativas, sistêmicas e complexas na ordem da competitividade de um determinado setor ou setores.

RANKING GERAL

	EMPRESAS	SETORES	NOTAS
	APPLE (HORS-CONCOURS)	CONVERGÊNCIA	9,13
1º	NESPRESSO	VAREJO - REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	9,11
2º	UBER	VAREJO - TURISMO E SERVIÇOS	9,10
3º	EATALY	VAREJO - REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	9,09
4º	ITAÚ UNIBANCO	BANCOS E SERVIÇOS FINANCEIROS	9,08
5º	NETFLIX	CONVERGÊNCIA	9,07
6º	GRUPO BOTICÁRIO	VAREJO - HIGIENE E COSMÉTICOS	9,06
7º	CHILLI BEANS	VAREJO - ÓTICAS, JOIAS E ADEREÇOS	9,05
8º	HOSPITAL ALBERT EINSTEIN	SAÚDE	9,04
9º	BANCO DO BRASIL	BANCOS E SERVIÇOS FINANCEIROS	9,04
10º	MULTIPLUS	FIDELIDADE	9,03

ELAS TAMBÉM INOVARAM...

	EMPRESAS	SETORES	NOTAS
11°	PORTO SEGURO	SEGUROS E OPERADORAS DE SAÚDE	9,03
12°	STARBUCKS	VAREJO - REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	9,02
13°	BRASESCO	BANCOS E SERVIÇOS	9,01
14°	WINE.COM.BR	VAREJO - VAREJO ON-LINE	9,01
15°	WHIRLPOOL	BENS DE CONSUMO DURÁVEIS	9,00
16°	GOOGLE	CONVERGÊNCIA	9,00
17°	NUBANK	BANCOS E SERVIÇOS	9,00
18°	BBMAPFRE	SEGUROS E OPERADORAS DE SAÚDE	8,96
19°	COCA-COLA	BENS DE CONSUMO NÃO DURÁVEIS	8,94
20°	NATURA	VAREJO - HIGIENE E COSMÉTICOS	8,93
21°	NESTLÉ	BENS DE CONSUMO NÃO DURÁVEIS	8,91
22°	P&G	BENS DE CONSUMO NÃO DURÁVEIS	8,89
23°	AVIANCA	AVIAÇÃO	8,86
24°	VIGOR	BENS DE CONSUMO NÃO DURÁVEIS	8,84
25°	FACEBOOK	CONVERGÊNCIA	8,82
26°	AIRBNB	VAREJO - TURISMO & SERVIÇOS	8,81
27°	CACAU SHOW	VAREJO - REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	8,79
28°	TRIVAGO	VAREJO - TURISMO & SERVIÇOS	8,78
29°	KOPENHAGEN	VAREJO - REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	8,77
30°	OSKLEN	VAREJO VESTUÁRIO E MODA	8,76
31°	AZUL	AVIAÇÃO	8,73
32°	MUNDO VERDE	VAREJO - REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	8,72
33°	HABIB'S	VAREJO - REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	8,71
34°	ZARA	VAREJO - VESTUÁRIO E MODA	8,70
35°	NIKE	VAREJO - VESTUÁRIO E MODA	8,68
36°	BEAUTY'IN	BENS DE CONSUMO NÃO DURÁVEIS	8,66
37°	URBAN REMEDY	VAREJO - REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	8,65
38°	IFOOD	VAREJO - REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	8,64
39°	FIAT	AUTOMOBILÍSTICA	8,62
40°	BAUDUCCO	VAREJO - REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	8,44
41°	EASY TAXI	VAREJO TURISMO & SERVIÇOS	8,41
42°	SUBWAY	REDES ALIMENTÍCIAS E FAST FOOD	8,37
43°	BRIGADERIA	VAREJO - REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	8,35
44°	BRASESCO SEGUROS	SEGUROS E OPERADORAS DE SAÚDE	8,34
45°	99 (EX-99TÁXI)	VAREJO - TURISMO & SERVIÇOS	8,32
46°	MCDONALD'S	VAREJO - ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	8,28
47°	CENTAURO	VAREJO - VESTUÁRIO E MODA	8,26
48°	SARAIVA	VAREJO - LIVRARIAS E PAPELARIAS	8,24
49°	VANIDAY	VAREJO - VAREJO ON-LINE	8,23

50º	DILETTO	VAREJO – REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	8,22
51º	LINDT	VAREJO – REDES ALIMENTÍCIAS	8,21
52º	HOTEL URBANO	VAREJO – TURISMO & SERVIÇOS	8,19
53º	BURGER LAB	VAREJO – REDES ALIMENTÍCIAS - FAST-FOOD	8,18
54º	JOHNSON & JOHNSON	BENS DE CONSUMO NÃO DURÁVEIS	8,17
55º	JBS – FRIBOI	BENS DE CONSUMO NÃO DURÁVEIS	8,16
56º	BURGER KING	VAREJO – REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	8,15
57º	NETSHOES	VAREJO – VAREJO – ON-LINE	8,14
58º	HEINZ	BENS DE CONSUMO NÃO DURÁVEIS	8,13
59º	GIRAFFAS	VAREJO – REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	8,12
60º	L'OCCITANE	VAREJO – HIGIENE E COSMÉTICOS	8,11
61º	SULAMÉRICA	SEGUROS E OPERADORAS DE SAÚDE	8,10
62º	HOSPITAL SÍRIO-LIBANÊS	SAÚDE	8,09
63º	CAIXA	BANCOS E SERVIÇOS FINANCEIROS	8,07
64º	SANTANDER	BANCOS E SERVIÇOS FINANCEIROS	8,06
65º	ODONTOPREV	SEGUROS E OPERADORAS DE SAÚDE	8,05
66º	SMILES	FIDELIDADE	8,04
67º	RESTAURANTEWEB	VAREJO – REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	8,03
68º	UOL	CONVERGÊNCIA	8,02
69º	ULTRAFARMA	VAREJO – FARMÁCIAS	8,01
70º	SAMSUNG	CONVERGÊNCIA	8,00
71º	WALMART	VAREJO – SUPER E HIPERMERCADOS	7,99
72º	PIZZA HUT	VAREJO – REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	7,98
73º	ARNO/ GRUPO SEB	BENS DE CONSUMO DURÁVEIS	7,97
74º	CERTISIGN	CONVERGÊNCIA	7,96
75º	NEXTEL	CONVERGÊNCIA	7,95
76º	IPIRANGA	DISTRIBUIÇÃO	7,93
77º	RIACHUELO	VAREJO – VESTUÁRIO E MODA	7,92
78º	EDENRED / TICKET	BANCOS E SERVIÇOS FINANCEIROS	7,91
79º	SERASA EXPERIAN	BANCOS E SERVIÇOS FINANCEIROS	7,90
80º	OUTBACK	VAREJO – REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	7,89
81º	INBRANDS	VAREJO – VESTUÁRIO E MODA	7,88
82º	PAGUE MENOS	VAREJO – FARMÁCIAS	7,87
83º	ALLIANZ	SEGUROS E OPERADORAS DE SAÚDE	7,86
84º	MERCADO LIVRE	VAREJO – VAREJO ON-LINE	7,85
85º	PREVENT SENIOR	SEGUROS E OPERADORAS DE SAÚDE	7,84
86º	UNILEVER	BENS DE CONSUMO NÃO DURÁVEIS	7,84
87º	ALPHAGRAPHICS	VAREJO-TURISMO & SERVIÇOS	7,84
88º	GROUPON	VAREJO – VAREJO ON-LINE	7,83
89º	PÃO DE AÇÚCAR/ CASINO	VAREJO – SUPER E HIPERMERCADOS	7,83
90º	NOVAPONTOCOM	VAREJO – VAREJO ON-LINE	7,82
91º	SCHUTZ	VAREJO – VESTUÁRIO E MODA	7,82
92º	RENNER	VAREJO – VESTUÁRIO E MODA	7,81
93º	DISK COOK	VAREJO – REDES ALIMENTÍCIAS E FAST-FOOD	7,81
94º	FLEURY	SAÚDE	7,80
95º	MAGAZINE LUIZA	VAREJO – ELETRO	7,79
96º	DROGARIA ONOFRE	VAREJO – FARMÁCIAS	7,79
97º	LIBERTY SEGUROS	SEGUROS E OPERADORAS DE SAÚDE	7,79
98º	ESPETINHOS MIMI	VAREJO – REDES ALIMENTÍCIAS	7,79
99º	PETZ	VAREJO - PET	7,79
100º	BAGGIO CAFÉ	BENS DE CONSUMO NÃO DURÁVEIS	7,77

Fonte: Dom Strategy Partners – Empresas Mais Inovadoras na Prestação do Serviços ao Cliente no Brasil 2016 – Ranking B2C