

Índice Caliber de Reputação Corporativa

1º. Trimestre de 2022

Brand & Reputation Analytics

Trabalho consultivo + Plataforma digital

calibér

Em parceria com:

meio&mensagem

Uma boa reputação diz muito sobre as escolhas e atitudes de uma organização e a forma, frequência e propósito como ela conduz seus relacionamentos com seus públicos estratégicos.

Monitorar de forma contínua a percepção dos públicos, fortalece a estratégia, reduz assimetrias e prepara a organização para as questões de materialidade e ESG.

Esse é o verdadeiro algoritmo da vitória.

Boa reputação é sinônimo de competitividade.



FATO RELEVANTE - DISCLAIMER

- O conteúdo deste estudo inclui metodologias e análises de propriedade da Caliber. Todo o processo de coleta de dados é realizado por Instituto de Pesquisa contratado e segue todas as orientações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- O estudo tem como objetivo fornecer informações gerais sobre a percepção da sociedade brasileira em relação as marcas analisadas através de 17 atributos de marca e reputação.
- A equipe Caliber responsável pela elaboração desse relatório certifica que as análises apresentadas refletem, de forma precisa e única, a interpretação dos dados coletados e foram produzidas segundo todos os procedimentos estatísticos cabíveis.
- A Caliber não se responsabiliza por eventuais decisões estratégicas tomadas com base nas análises aqui apresentadas e se exime de qualquer responsabilidade por quaisquer prejuízos, que venham a decorrer da utilização deste estudo ou seu conteúdo.
- O compartilhamento em apresentações públicas ou privadas das análises contidas neste estudo deve ser sempre acompanhado do devido crédito à fonte: **Caliber – Índice Caliber de Reputação Corporativa.**





AGENDA



Sobre a Caliber



Índice Caliber de Reputação
Corporativa (ICRC)



calibér

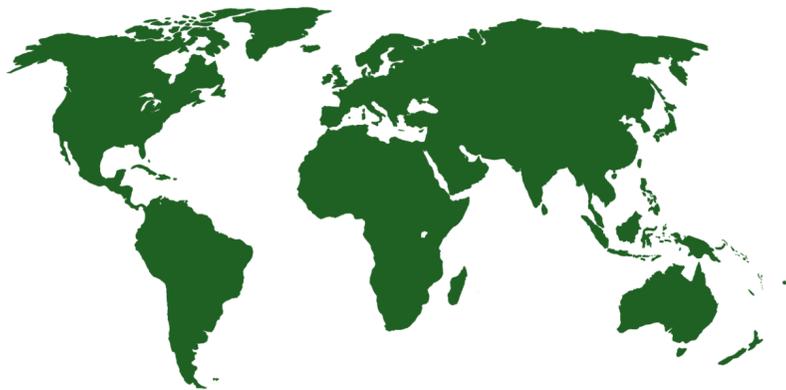
Consultoria internacional
especializada na
gestão estratégica da
Reputação Corporativa



Trabalho consultivo
potencializado pela
plataforma digital
Real-Time Tracker +
Analytics +
KPIs Globais

calibér

COBERTURA GLOBAL



- + 2.500 empresas monitoradas.
- + 20 mercados.
- Novas empresas e mercados adicionadas diariamente.

14 Indicadores Global - Categorias

- Alimentos e Bebidas
- Automotivo
- BigTech
- Energia (eletricidade)
- Farmaceutico
- Financeiro (Banco)
- FMCG (não alimentício)
- Industrial e Maquinário
- MedTech
- Petróleo & Gás
- Seguros
- Telecom
- Varejo – Alimentos
- Varejo - Geral

7 Indicadores de Bolsa de Valores

- CH SMI 20 (Suíça)
- DE DAX 40 (Alemanha)
- DK OMX C25 (Copenhagen)
- FR CAC 40 (Paris)
- SE OMX S30 (Estocolmo)
- UK FTSE 20 (Londres)
- B3 (Brasil)

calibér

PROJETOS GLOBAIS/ GLOBAL PROJECTS



PROJETOS NO BRASIL/ BRAZIL PROJECTS



PARCEIROS/ PARTNERS



Projetos Institucionais Brasil

26 **marketing**

ÍNDICE CALIBER DE REPUTAÇÃO

Boa reputação é sinônimo de competitividade

Monitoramento contínuo e sistema de gestão de indicadores, projetos e estrutura de governança gera simetria de propósito e de expectativas com públicos

Por **DARIO MENEZES***

Empresas de uma forma geral e profissionais de comunicação, em particular, precisam tomar decisões estratégicas sobre reputação e marca baseadas nas percepções monitoradas é de 78,2 pontos, enquanto as companhias listadas na Bolsa de Valores de São Paulo têm média de 84 pontos, demonstrando a competitividade das empresas presentes. Já nos atributos relacionados com Marca (inspiração, autenticidade, diferenciação e relevância), Natura e Apple alternam posições entre os atributos em uma disputa bas-

Melhores empresas no indicador de Confiança e Admiração

1.	Amazon
2.	Apple
3.	EMS
4.	Google
5.	IBM
6.	J&J
7.	Magalu
8.	Natura
9.	Boticário
10.	Coca-cola

Ranking Nacional de Reputação – Parceria M&M

TERCEIRA TEMPORADA

BORA FALAR DE BRANDING?

Webserie de entrevistas sobre gestão de marcas e reputação

CONVIDADOS

- Beto Almeida, CEO Interbrand Brasil
- Pedro Abboncinza, Diretor de Marketing Coca-Cola
- Juliana Biasi, Head of Branding 99
- Fred Gelli, CEO Tati Design
- Daniely Gomiero, Diretora de Comunicação Corporativa e Resp. Social VP do Instituto Claro
- CRISTINA, Diretora de Ações

EDIÇÃO ESPECIAL

BORA FALAR DE BRANDING?

Webserie de entrevistas sobre gestão de marcas e reputação

TIM CALKINS
Reitor de Marketing
Kellogg School of Management

Kellogg

8 Websérie Bora Falar de Branding

Projetos Globais

2019 Global Study
Public Perceptions of the Financial Services Industry

Financial Industry 2021
Global perceptions of the sector and key companies
September 2021

EACD
EUROPEAN ASSOCIATION OF COMMUNICATION DIRECTORS

calibér

Global Financial Study 2019 & 2021 - 13 países, 124 organizações financeiras e 4.000 entrevistados.

Energy Industry 2021
Global perceptions of the sector and key companies
June 2021

Automotive Industry 2022
Global perceptions of the sector and key companies
January 2022

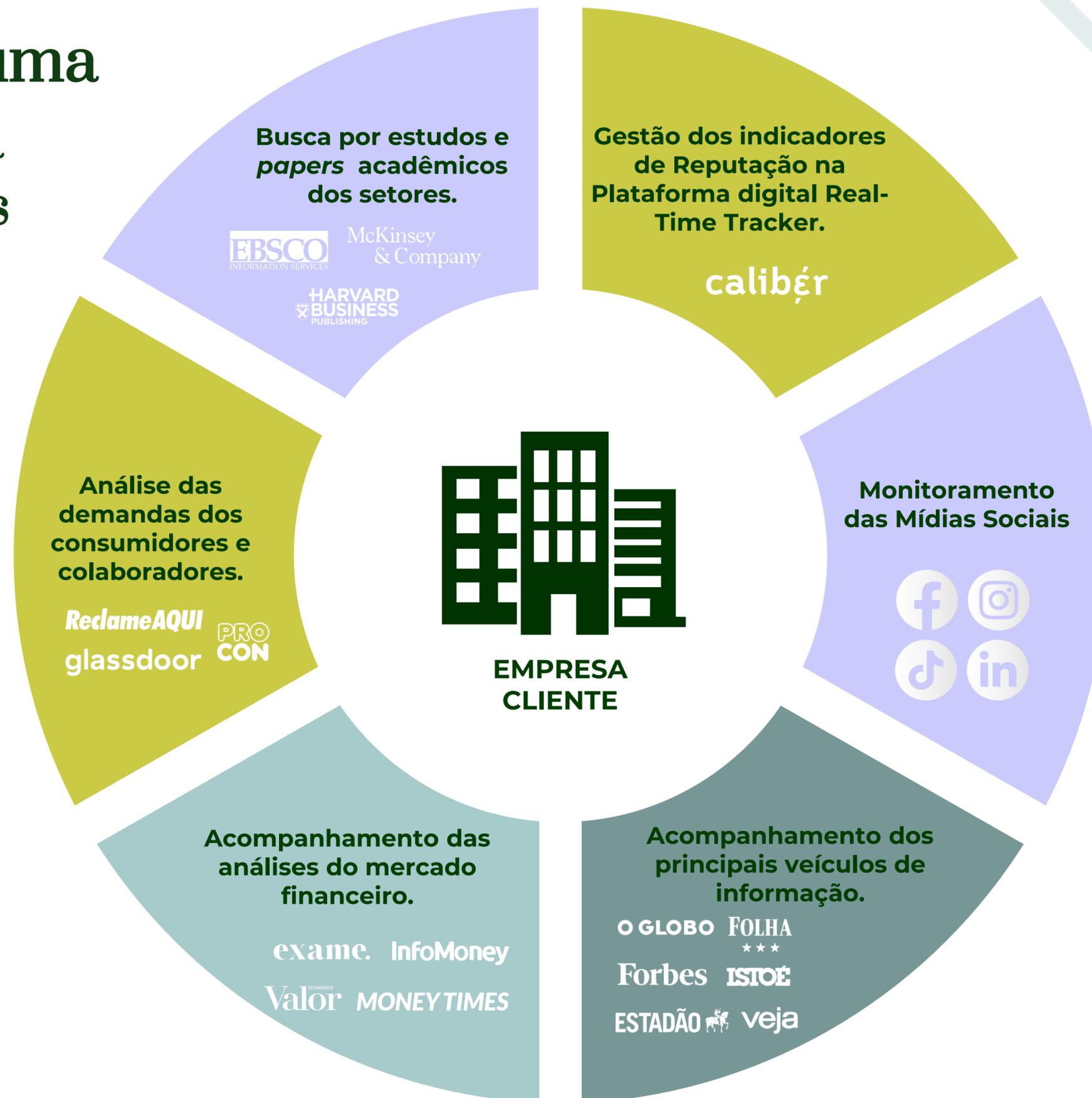
Estudo Global Pharma Study
Realizado em 17 países com 67 empresas globais. Análise das percepções da sociedade global e dos profissionais de saúde.
Faça o cadastro prévio para receber o estudo!
Trabalho consultivo + Plataforma digital.
groupcaliber.com.br

Chemical Industry 2022
Global perceptions of the sector and key companies
March 2022

calibér

Estudos: Global Pharma 2020. Energy, Chemical & Automotive 2021 – Monitoramento de setores chave da economia global.

Compromisso com uma gestão integral da reputação dos nossos clientes



AGENDA



Sobre a Caliber



Índice Caliber de Reputação Corporativa (ICRC)



Objetivo do Estudo

“Reputação é uma conquista superlativa de toda a organização.

A proposição da Caliber em parceria com o Meio & Mensagem é de que esse estudo permita às empresas colocar na sua pauta estratégica a proteção do seu capital reputacional e do fortalecimento dos seus diferenciais competitivos. **Pode parecer simples, mas é acima de tudo estratégico.**

Boa reputação significa competitividade empresarial, tão necessária em contextos desafiadores como o que vivemos. **Entender a formação desse algoritmo é fundamental no presente e na construção do futuro.**

Escopo do Estudo para montagem do Índice Caliber de Reputação Corporativa (ICRC)

Método de coleta de dados

- Público: Sociedade Brasileira
- Período de campo:
01.01.2022 a 31.03.2022
- Questionário estruturado com **17** atributos relacionados a Reputação e Marca – Escala de 7 pontos.
- Método de coleta: Painel Online com entrada de dados em tempo real na Plataforma Digital Real-Time Tracker, de propriedade da Caliber.
- Número de avaliações realizadas no período: **11.744** com **3.241** respondentes.



® Real-Time Tracker é uma marca registrada da Caliber

Escopo do Estudo para montagem do Índice Caliber de Reputação Corporativa (ICRC)

Seleção das empresas monitoradas:

- Universo: **73** empresas com atuação nacional.
- Distribuídas em **18** segmentos de mercado (escolha dos segmentos feita pela Caliber).
- Empresas com relevância na economia nacional (*) e elevada familiaridade de marca junto à sociedade brasileira.



® Real-Time Tracker é uma marca registrada da Caliber

(*) Análise e seleção das empresas feita a partir de dados secundários (estudos, projeções e rankings) publicados pela Exame Melhores e Maiores, Conjuntura Econômica da FGV e Valor Econômico 1000.



Para a criação do Índice Caliber de Reputação Corporativa usamos a nossa metodologia proprietária que permite uma perfeita integração entre

Gestão da Marca e da Reputação Corporativa



INDICADORES DA MARCA & REPUTAÇÃO

REAL-TIME TRACKER®



Escala utilizada no estudo

As perguntas sobre Confiança e Admiração, Reputação e Marca são respondidas em uma **escala de 1 a 7** e, em seguida, são **convertidas para pontuações de 0 a 100** para facilitar a interpretação. Não são utilizados múltiplos, ajustes ou qualquer outra forma de manipulação de dados no redimensionamento.

Com base no banco de dados da Caliber, com mais de 900.000 respostas de 120.000 respondentes desde 2016, vários níveis foram estabelecidos para quando um resultado pode ser considerado aceitável. A escala normativa resultante ilustra se uma pontuação é boa, média ou ruim, com base no banco de dados de estudos semelhantes realizados pela Caliber.



Os resultados das questões comportamentais de apoio / atitude (advocacy, consideração, recomendação, empregabilidade) também são obtidas através da aplicação de uma escala de 7 pontos.



Lista das 73 empresas monitoradas

	EMPRESA	SEGMENTO
1	Abbott Labs	Farmacêutico
2	AirBnB	Digital Brands
3	Amazon	Digital Brands
4	AMBEV	Alimentos e Bebidas
5	Americanas	Varejo em Geral
6	Apple	Digital Brands
7	AstraZeneca	Farmacêutico
8	AZUL LINHAS AEREAS	Cia Aérea
9	Banco do Brasil	Financeiro
10	BASF	Química
11	Blue Fit	Fitness
12	Bradesco	Financeiro
13	Bradesco Seguros	Seguro
14	Braskem	Química
15	BRF	Alimentos e Bebidas
16	Carrefour	Varejo - Superm
17	Casa & Video	Varejo em Geral
18	Cia.Hering	Varejo em Geral
19	Claro	Telecom
20	CPFL Energia	Energia
21	Dow	Química
22	Eletrobras	Energia
23	Embraco	Industrial

	EMPRESA	SEGMENTO
24	Embraer	Industrial
25	EMS	Farmacêutico
26	Energisa	Energia
27	Estrela	Industrial
28	Extra	Varejo - Superm
29	Facebook	Digital Brands
30	GE Healthcare	HealthCare Equipaments
31	GOL LINHAS AEREAS	Cia Aérea
32	Google	Digital Brands
33	GPA	Varejo - Supermercado
34	Gympass	Fitness
35	Havaianas	Varejo em Geral
36	IBM	TI
37	Ipiranga	Petro&Gás
38	Itau	Financeiro
39	J&J (Johnson & Johnson)	Farmacêutico
40	JBS	Alimentos e Bebidas
41	LATAM AIRLINES	Cia Aérea
42	Magalu	Varejo em Geral
43	Marfrig	Alimentos e Bebidas
44	Mercado Livre	Digital Brands
45	Microsoft	TI

	EMPRESA	SEGMENTO
46	Natura	Higiene e Beleza
47	Nestle	Alimentos e Bebidas
48	Netflix	Digital Brands
49	Novartis	Farmacêutico
50	Nubank	Financeiro
51	O Boticário	Higiene e Beleza
52	P&G	Higiene e Beleza
53	Petrobras	Petro&Gás
54	Pfizer	Farmacêutico
55	Philips Healthcare	HealthCare Equipaments
56	Porto Seguro	Seguro
57	RENNER	Varejo em Geral
58	Roche	Farmacêutico
59	Roche Diagnostics	HealthCare Equipaments
60	Samsung	Digital Brands
61	Santander	Financeiro
62	Seara	Alimentos e Bebidas
63	Selfit	Fitness
64	Shell	Petro&Gás
65	Siemens Healthineers	HealthCare Equipaments
66	Smart Fit	Fitness
67	SulAmérica Seguros	Seguro
68	The Coca-Cola Company	Alimentos e Bebidas
69	TIM	Telecom
70	Unilever	Higiene e Beleza
71	Vivo	Telecom
72	WEG	Industrial
73	XP	Financeiro

ÍNDICE CALIBER DE REPUTAÇÃO CORPORATIVA

É | **Gestão da marca e da reputação corporativa**

PERÍODO ANALISADO
01.01.2022 A 31.03.2022

NR. DE EMPRESAS MONITORADAS
73

SEGMENTOS ANALISADOS
18

AVALIAÇÕES REALIZADAS
11.744

NÍVEL DE CONFIANÇA **95%**

INDICADOR MÉDIO DE CONFIANÇA E ADMIRAÇÃO – TOP 25 EMPRESAS



INDICADOR MÉDIO DE CONFIANÇA E ADMIRAÇÃO DAS EMPRESAS LISTADAS NA BOLSA (B3)



25 MELHORES EMPRESAS NO INDICADOR DE CONFIANÇA E ADMIRAÇÃO

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| 1 – NATURA | 13 – CIA HERING |
| 2 – NUBANK | 14 – APPLE |
| 3 – HAVAIANAS | 15- MICROSOFT |
| 4 – LOJAS AMERICANAS | 16 – MARFRIG |
| 5 – NESTLÉ | 17 – MERCADO LIVRE |
| 6 – GOOGLE | 18 – SEARA |
| 7 – SAMSUNG | 19 – THE COCA COLA CO. |
| 8 – MAGALU | 20 – J&J |
| 9 – ESTRELA | 21 – PHILIPS HEALTHCARE |
| 10 – BOTICÁRIO | 22 – ROCHE DIAGNOSTICS |
| 11 – EMS | 23 – GYMPASS |
| 12 – RENNER | 24 – EMBRACO |
| | 25 – P&G |



13 EMPRESAS NACIONAIS



12 EMPRESAS GLOBAIS

TOP FIVE NO INDICADOR CONFIANÇA E ADMIRAÇÃO NOS 5 TRIMESTRES DO RANKING CALIBER – MEIO & MENSAGEM

Ao longo dos cinco trimestres de monitoramento, percebemos um crescimento expressivo da percepção de reputação das empresas nacionais.

Posição no Ranking	1º. Trimestre 2021	2º. Trimestre 2021	3º. Trimestre 2021	4º. Trimestre 2021	1º. Trimestre 2022
1º. Lugar	Amazon	Havaianas	O Boticário	Havaianas	Natura
2º. Lugar	Apple	O Boticário	Havaianas	O Boticário	Nubank
3º. Lugar	EMS	Americanas	Nestlé	Americanas	Havaianas
4º. Lugar	Google	Natura	Americanas	Nubank	Americanas
5º. Lugar	IBM	Nestlé	Nubank	Nestlé	Nestlé

INDICADOR DE CONFIANÇA E ADMIRAÇÃO POR SEGMENTO DE MERCADO

EVOLUÇÃO DO INDICADOR NO PERÍODO
(EM ORDEM ALFABÉTICA)



CIA AÉREA
ENERGIA
FARMACEUTICO
FINANCEIRO
HIGIENE E LIMPEZA
INDUSTRIAL
PETRÓLEO & GÁS
QUÍMICO
VAREJO EM GERAL
TELECOM

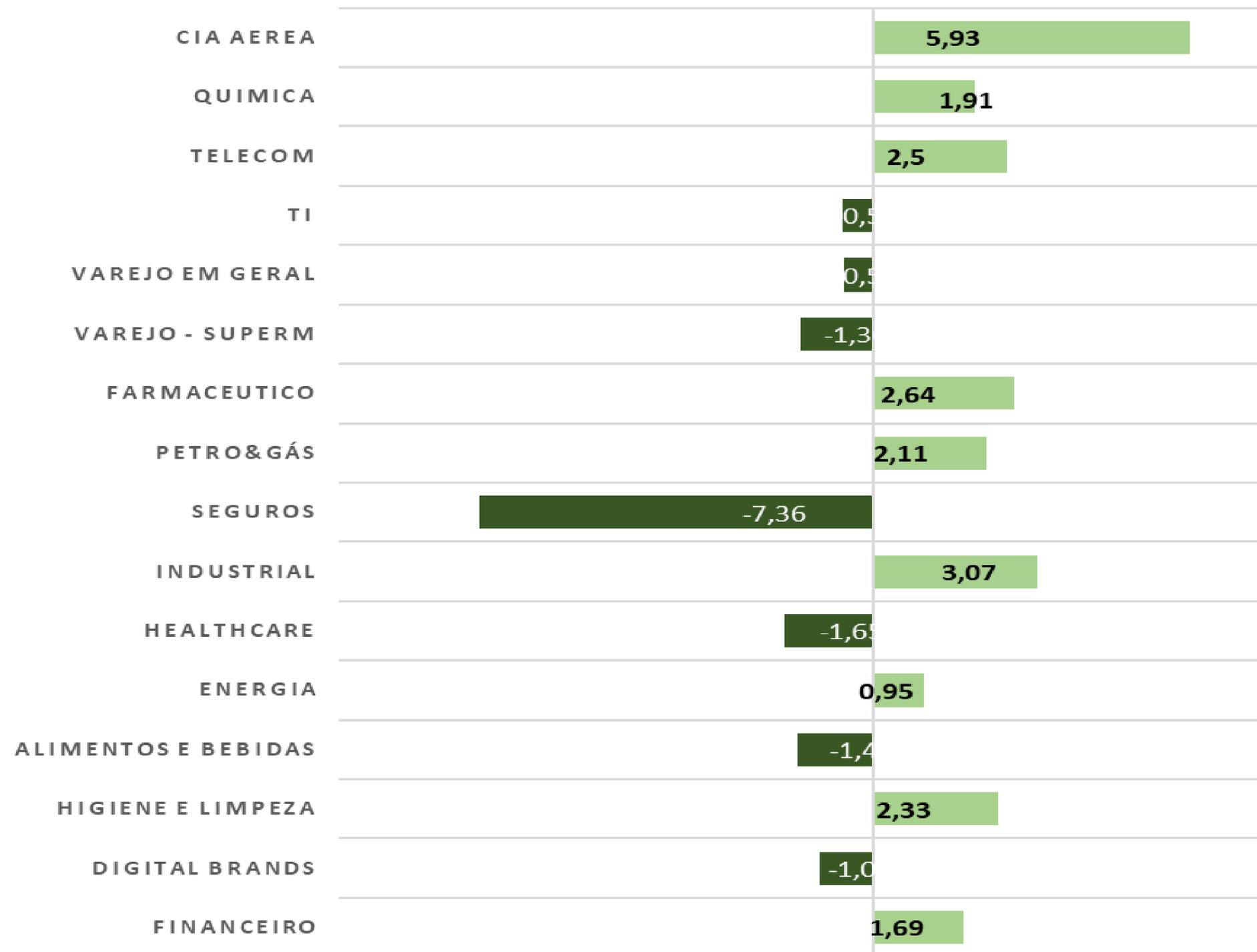
REDUÇÃO DO INDICADOR NO PERÍODO
(EM ORDEM ALFABÉTICA)

ALIMENTOS E BEBIDAS
DIGITAL BRANDS
HEALTHCARE
SEGUROS
VAREJO SUPERMERCADO
TI



PERFORMANCE DOS SEGMENTOS TODO ANO DE 2021

■ Variação Positiva ■ Variação Negativa



INDICADOR DE CONFIANÇA E ADMIRAÇÃO POR FAIXA ETÁRIA

As percepções sobre as marcas variam bastante entre as diferentes faixas etárias, reflexo do momento de vida, influências de terceiros e das escolhas como consumidores e cidadãos.



FAIXA ETÁRIA	Confiança e Admiração	Autenticidade	Diferenciação	Qualidade Produtos & Serviços
18 - 24 anos	Google	Hering	Google	Google
25 - 34 anos	Havaianas	Boticário	Havaianas	Havaianas
35 - 44 anos	Renner	Microsoft	Apple	Renner
+ 45 anos	Google	GOL	Google	Google



Atributos de Reputação

- **PRODUTOS & SERVIÇOS** – Indica a qualidade percebida dos produtos e serviços entregues pela empresa.
- **INOVAÇÃO** – Expressa o grau de Inovação da empresa dentro do seu ramo/ segmento de atuação.
- **INTEGRIDADE** – Indica o grau de percepção se a empresa age de modo ético, transparente e responsável.
- **LIDERANÇA** – Sinaliza o grau de liderança e protagonismo da empresa dentro do seu ramo/segmento de atuação.

calibér





Dimensões de avaliação - Reputação



MELHORES PELO INDICADOR
QUALIDADE DOS PRODUTOS E
SERVIÇOS

Empresa
NATURA
APPLE
MICROSOFT
NESTLÉ
SAMSUNG



MELHORES PELO
INDICADOR DE INOVAÇÃO

Empresa
NATURA
SAMSUNG
MICROSOFT
NUBANK
HAVAIANAS



MELHORES PELO INDICADOR
DE LIDERANÇA

Empresa
APPLE
NATURA
GOOGLE
SAMSUNG
MAGALU



MELHORES PELO INDICADOR
INTEGRIDADE
ÉTICA EMPRESARIAL

Empresa
NATURA
SAMSUNG
MICROSOFT
NUBANK
BOTICÁRIO



Atributos de Marca

- **AUTENTICIDADE** – Expressa o grau de aderência entre o que a empresa comunica e o que ela efetivamente cumpre perante os seus *stakeholders*.
- **DIFERENCIAÇÃO** – Indica o grau de diferenciação da organização em relação aos seus concorrentes e ao mercado em geral.
- **RELEVÂNCIA** – Sinaliza o grau de relevância da proposta da organização em relação aos seus concorrentes e ao mercado em geral.
- **INSPIRAÇÃO** - Indica o grau de inspiração da marca da organização em relação aos seus concorrentes e ao mercado em geral.

calibér



Dimensões de avaliação - Marca



MELHORES PELO INDICADOR
DE INSPIRAÇÃO

Empresa
NATURA
NUBANK
GOOGLE
MICROSOFT
SAMSUNG



MELHORES PELO
INDICADOR DE AUTENTICIDADE

Empresa
NATURA
SAMSUNG
NUBANK
MICROSOFT
MAGALU



MELHORES PELO INDICADOR
DE DIFERENCIAÇÃO

Empresa
HAVAIANAS
SAMSUNG
NATURA
GOOGLE
MICROSOFT



MELHORES PELO INDICADOR
DE RELEVÂNCIA DA MARCA

Empresa
NJBANK
NATURA
GOOGLE
MICROSOFT
APPLE



Atributos ATITUDINAIS

ADVOCACY (DEFESA INSTITUCIONAL)– Indica o grau de propensão/ disposição da pessoa em dizer algo positivo sobre a empresa... se tiver oportunidade.

CONSIDERAÇÃO – Sinaliza o grau de disposição atitudinal de continuar comprando produtos da empresa ..., caso tenha oportunidade.

RECOMENDAÇÃO – Expressa o grau de propensão a recomendar a empresa ... a outras pessoas caso tenha oportunidade.

EMPREGABILIDADE – Sinaliza o grau de interesse atitudinal de trabalhar para esta empresa.

calibér





Dimensões de avaliação – Atributos Atitudinais



MELHORES PELO INDICADOR
ATITUDINAL
CONSIDERAÇÃO DE COMPRA

Empresa
GOOGLE
WEG
MICROSOFT
APPLE
NATURA



MELHORES PELO INDICADOR
ATITUDINAL RECOMENDAÇÃO

Empresa
WEG
NATURA
SAMSUNG
MICROSOFT
MERCADO LIVRE



MELHORES PELO INDICADOR
ATITUDINAL ADVOCACY

Empresa
SAMSUNG
NATURA
MICROSOFT
WEG
ROCHE



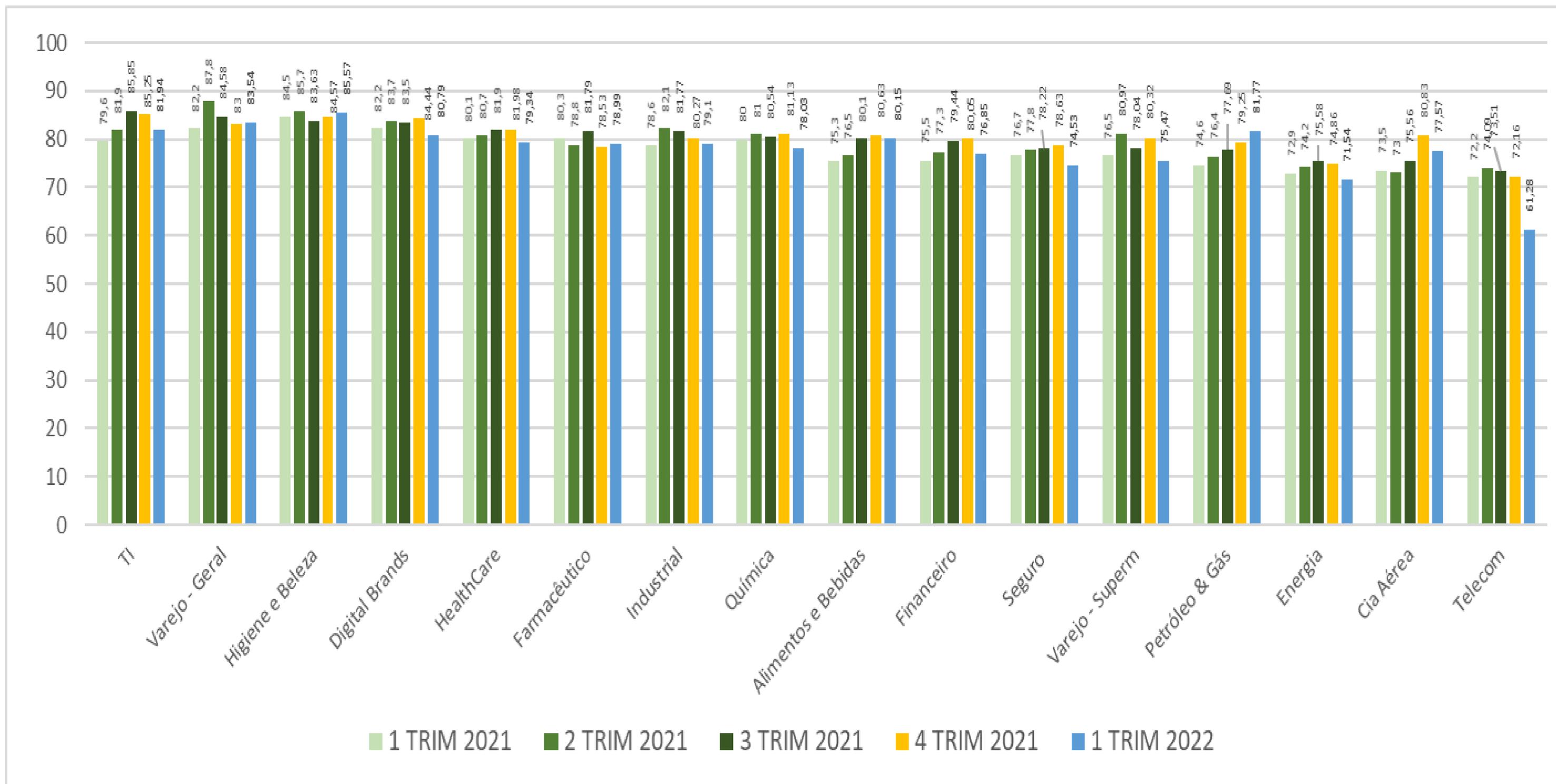
MELHORES PELO INDICADOR
ATITUDINAL EMPREGABILIDADE
MARCA EMPREGADORA

Empresa
MARFRIG
MICROSOFT
GOOGLE
EMBRACO
DOW



© Real-Time Tracker é uma marca registrada da Caliber

Escala de pontos



Nota Análise direcional (indicativa). Não é recomendado a comparação entre empresas de segmentos diferentes. Cada segmento de mercado tem sua dinâmica própria, características e distintas formas de operar, ocasionando diferentes expectativas e avaliações dos seus públicos.



As empresas vencedoras por segmento analisado

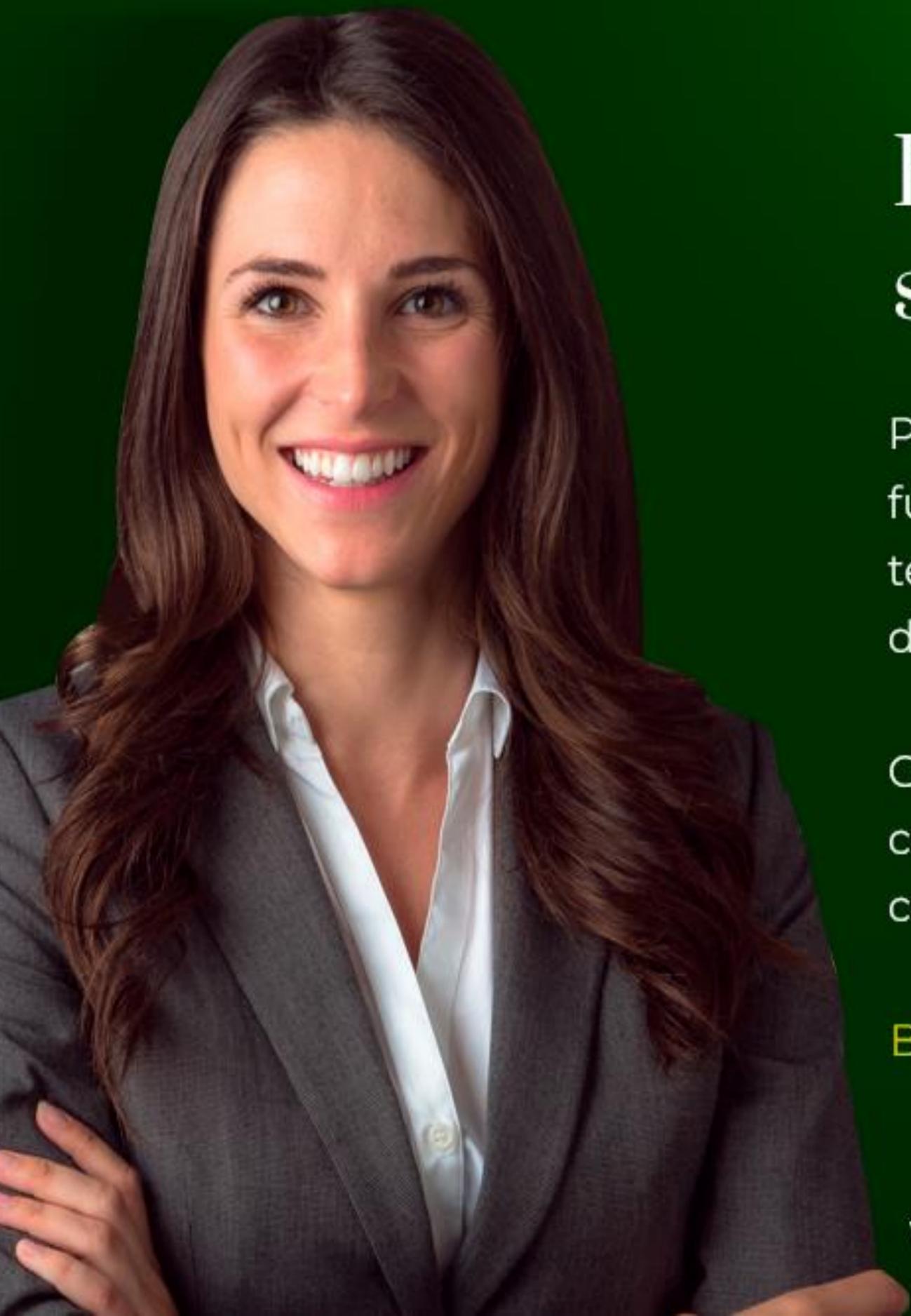
01.01.2022 a 31.03.2022



Segmento	Empresa Vencedora
Alimentos e Bebidas	COCA-COLA
Cia Aérea	GOL
Digital Brands	AMAZON
Energia	ENERGISA
Farmacêutico	NOVARTIS
Financeiro	NUBANK
Fitness	SELFIT
Healthcare	ROCHE DIAGNOSTICS
Higiene e Beleza	NATURA
Industrial	EMBRACO

Segmento	Empresa Vencedora
Petróleo & Gás	IPIRANGA
Química	DOW
Seguro	SUL AMERICA SEGUROS
Telecom	CLARO
TI – Tecnologia da Informação	MICROSOFT
Varejo – Supermercado	GPA
Varejo em Geral	MAGALU
Veículos	BMW

Nota: Baseado em estudos acadêmicos e na nossa experiência consultiva, não é recomendado a comparação entre empresas de setores diferentes. Cada segmento de mercado tem sua dinâmica própria, características e distintas formas de operar, ocasionando diferentes expectativas e avaliações dos seus públicos.



Boa Reputação é sinônimo de competitividade.

Para alcançar os objetivos de negócios é fundamental entender o contexto de atuação e ter a capacidade de reação frente aos desafios do mercado.

Conte com o serviço consultivo da Caliber, consultoria especializada em reputação corporativa, e com a sua plataforma digital.

Brand & Reputation Analytics.

www.groupcaliber.com.br

calibér

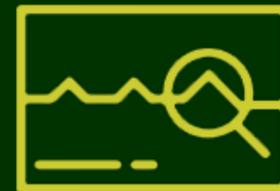
Como podemos ajudar?



Gestão estratégica da
Reputação e Marca



Real-Time Tracker –
Monitoramento e
avaliação reputacional



Brand & Reputation
Analytics (análises, KPIs
e business insights)



Mapa de
Competitividade da
marca e seus
benchmarks



Construção de cenários
estratégicos

calibér



dario@groupcaliber.com



www.groupcaliber.com.br