



Índice Caliber de Reputação Corporativa

Resultados do 1º. trimestre

2024

MONITORAMENTO E GESTÃO INTEGRAL
DO CAPITAL REPUTACIONAL





▶ **Sobre a Caliber**

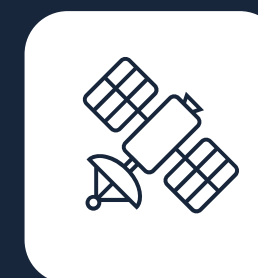
▶ Índice Caliber de Reputação Corporativa (ICRC)

calibér



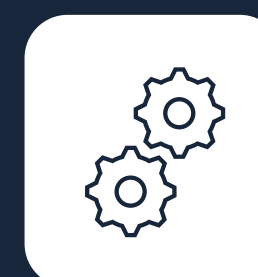
Caliber, consultoria internacional especializada em gestão da reputação corporativa.

Alavancar oportunidades e proteger o capital reputacional da sua empresa é o nosso compromisso.



Equipe global de consultores

Experiência comprovada nos setores mais relevantes da economia mundial, através da nossa rede de escritórios em diversos países.



Tecnologia proprietária – Plataforma digital

Acesso integral aos indicadores da sua empresa e dos seus concorrentes diretos.



Produção mundial de estudos e análises

Capacidade de analisar as principais tendências globais e conciliar com as necessidades locais.

calibér

Presença Global ▶

EUA
MÉXICO
PANAMÁ

DINAMARCA
REINO UNIDO
SUÉCIA
ALEMANHA
SUÍÇA
FRANÇA
BÉLGICA
ÁUSTRIA
FINLÂNDIA

CHINA

BRASIL
ARGENTINA
URUGUAI
CHILE
COLÔMBIA



+ 2.600

empresas monitoradas globalmente



+ 170

empresas monitoradas no Brasil e 6 países LatAm



+ 20

Mercados monitorados



+

Empresas e mercados adicionados diariamente

12 Escritórios

- Brasil, Argentina, Uruguai, Chile e Colômbia.
- Estados Unidos, México e Panamá
- Dinamarca, Reino Unido, Suécia, Alemanha, Suíça, França, Bélgica, Áustria e Finlândia.
- China

14 Segmentos com indicadores globais

- Alimentos e Bebidas
- Automotivo
- BigTech
- Energia (eletricidade)
- Farmacêutico
- 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 (Copenhague)
- FR CAC 40 (Paris)
- SE OMX S30 (Estocolmo)
- UK FTSE 20 (Londres)
- **B3 (Brasil)**



Caliber | Uma empresa que cuida de reputação, unindo experiência consultiva e inovação tecnológica.





Metodologia Caliber

Gestão integrada da reputação. Transformando indicadores em estratégia.



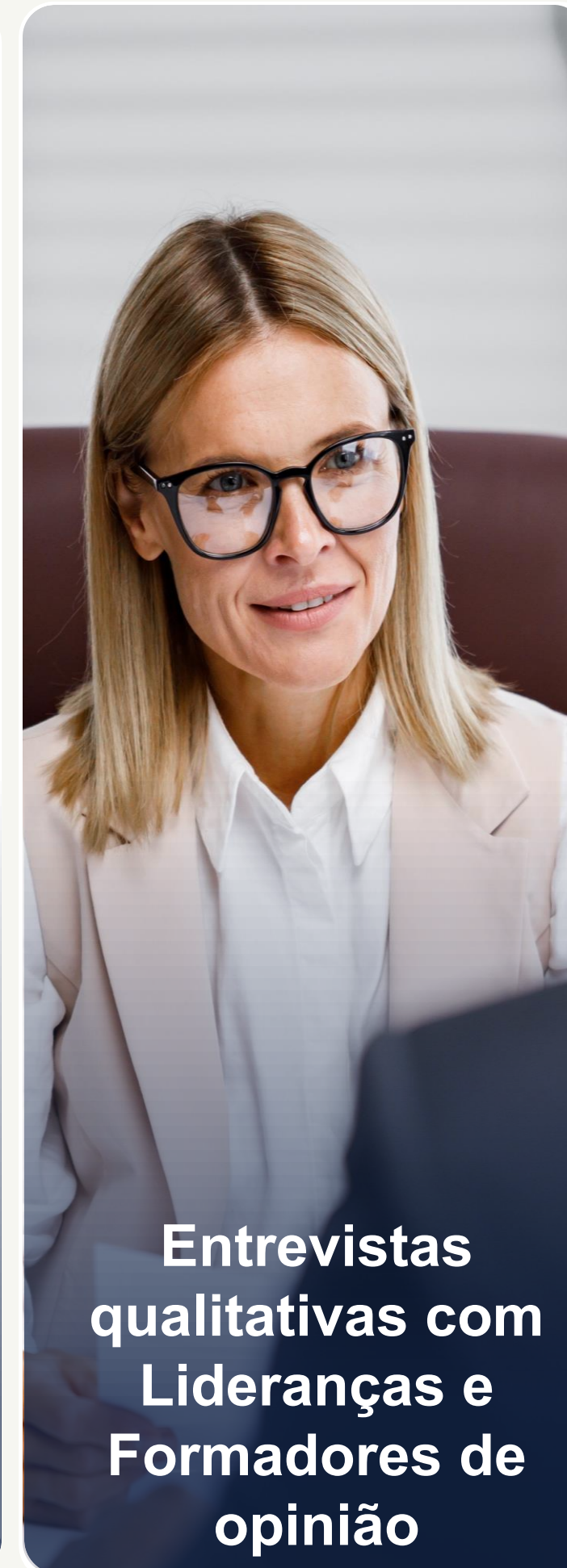
Avaliação ecossistema de comunicação (cliente e concorrentes)



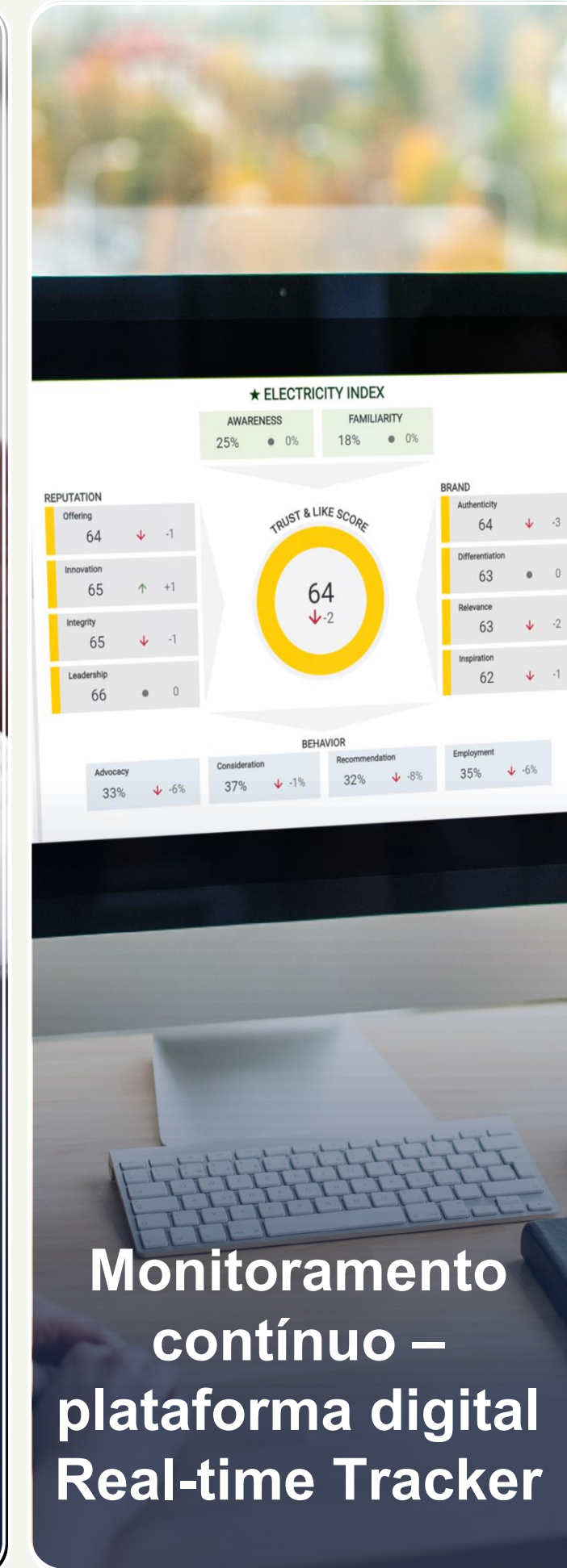
Portais de consumidores (Reclame Aqui, PROCON, Consumidor.gov)



Indicadores gerais – mídias sociais e imprensa



Entrevistas qualitativas com Lideranças e Formadores de opinião



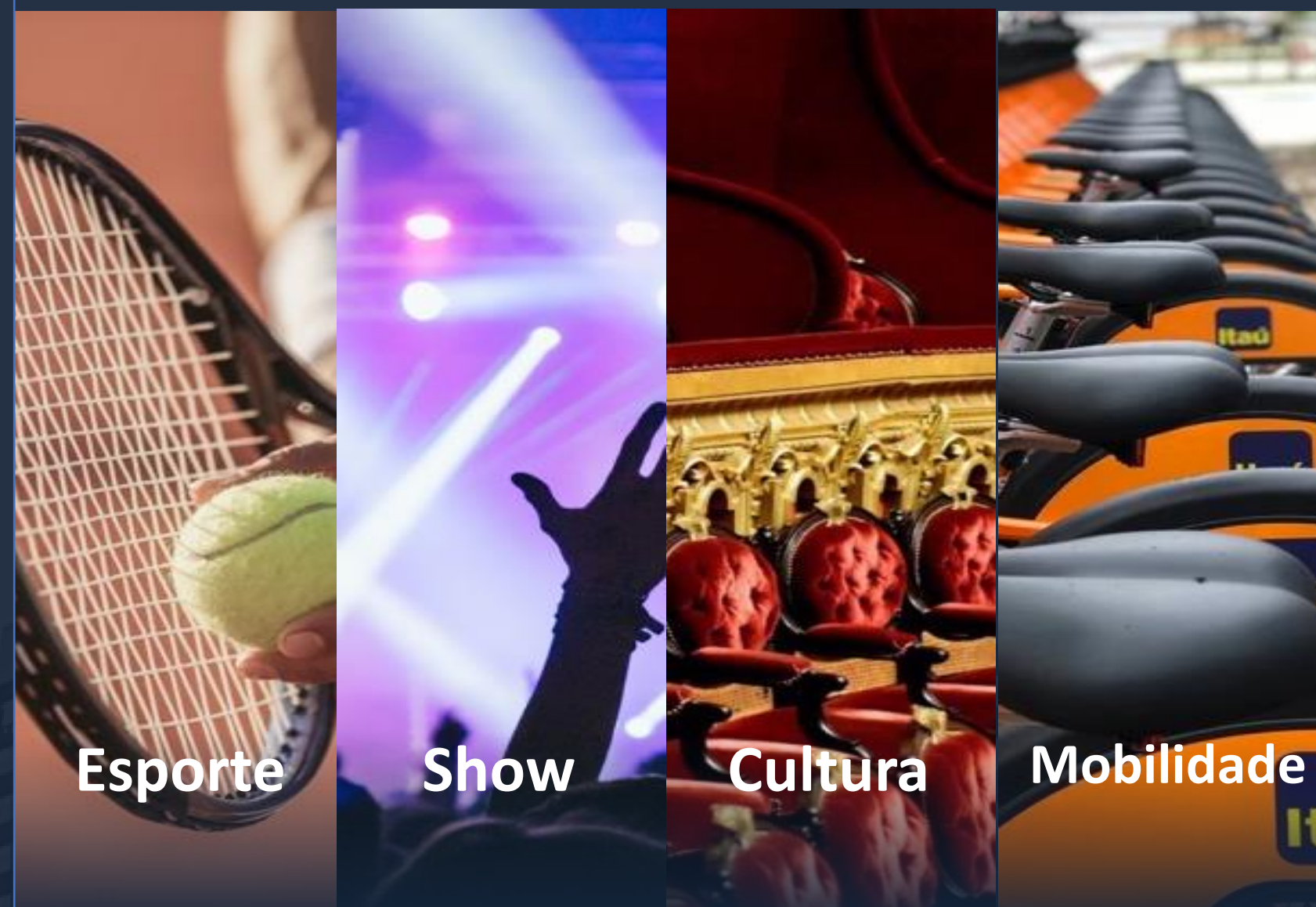
Monitoramento contínuo – plataforma digital Real-time Tracker



Relatório executivo

A plataforma digital Real-Time Tracker permite um conjunto de combinações para potencializar a sua análise.

Análise por patrocínio



Análise por canal



Análise por fonte de informação



Análise por geografia





Como conectar todas as iniciativas em um sistema estruturado de gestão da reputação?

Algumas ações são relevantes:

- **Alinhar as diferentes áreas de negócios** em prol do tema reputação.
- **Avançar na cultura corporativa**, fazendo todas as áreas partirem do olhar sobre a mesma página.
- Usar um **mesmo modelo estruturado** para monitoramento contínuo
- Periodicamente reunir todos em um **Comitê de Reputação** multidisciplinar.
- Analisar de **forma conjunta os resultados** e criar planos de ação integrados.
- Mensalmente realizar reportes para a **Liderança da empresa e Conselho de Administração.**



Agenda



- ▶ Sobre a Caliber
- ▶ **Índice Caliber de Reputação Corporativa (ICRC)**

Objetivo do Estudo

”

“Reputação é objetivo estratégico que conduz à maior competitividade e perenidade.”

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 o fortalecimento dos seus diferenciais competitivos. Pode parecer simples, mas é, acima de tudo, estratégico.

Entender a formação desse algoritmo é fundamental no presente e na construção do futuro.

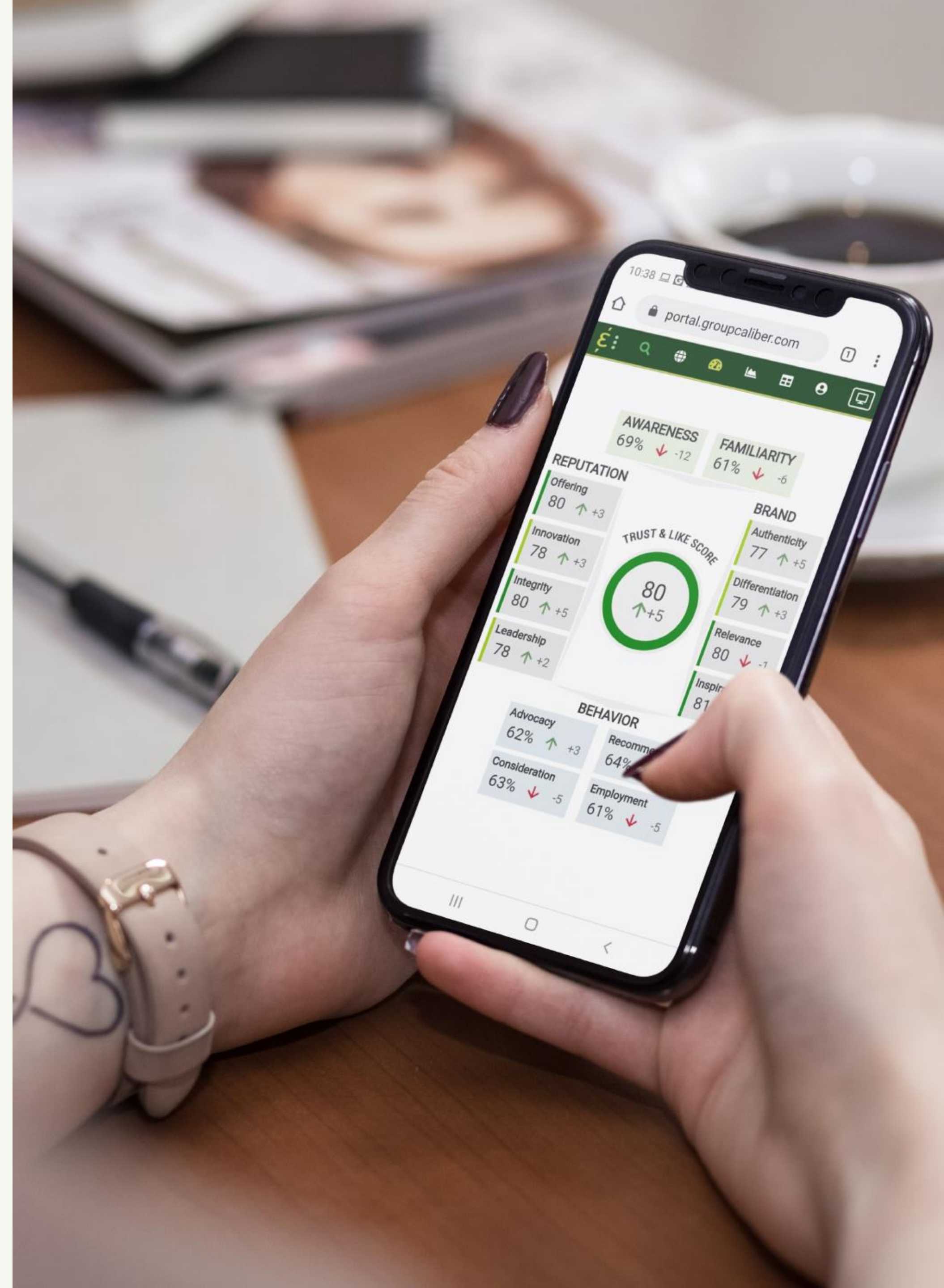
“



Escopo do Estudo para montagem do Índice Caliber de Reputação Corporativa

Método de coleta de dados

- Público: Sociedade Brasileira
- Período de campo:
01.01.2024 a 31.03.2024
- Questionário estruturado com 17 atributos relacionados a Reputação e Marca – Escala de 7 pontos.
- Método de coleta: Painel on-line com entrada de dados em tempo real na Plataforma Digital Real-Time Tracker, de propriedade da Caliber.
- Número de avaliações realizadas no 1º trimestre: 12.364 avaliações baseadas em 4.422 entrevistas.





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

Seleção das empresas monitoradas:

- **Universo: 102 empresas avaliadas de forma contínua ao longo do primeiro trimestre de 2024.**
- Distribuídas em 22 segmentos de mercado (escolha dos segmentos feita pela Caliber).
- No universo das 102 empresas monitoradas, **temos 40 empresas listadas no índice ISE B3 – carteira 2024.**
- Empresas com relevância na economia nacional (*) e elevada familiaridade de marca junto à sociedade brasileira.



(*) 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.



A metodologia Caliber permite uma perfeita integração entre a gestão da marca e a gestão da reputação corporativa.



Confiança e Admiração, Conhecimento e Familiaridade

Indica a força da marca e seu nível de confiança construído no mercado, além de indicar seu nível de conhecimento e familiaridade perante o público-alvo

3
KPIs



Gestão da marca

Cinco atributos específicos para mensurar a percepção de marca.

5
KPIs



Gestão da reputação

Monitoramento da percepção dos pontos vitais da reputação da organização.

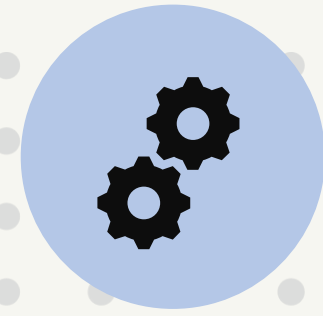
5
KPIs



Agenda ESG

Atributos individualizados para mensurar a percepção do compromisso ambiental, social e de governança da organização.

3
KPIs



Atributos customizados

Conexão direta com os objetivos e compromissos públicos da organização.

4
KPIs

RETORNO PARA A EMPRESA:

- PENSAMENTO INTEGRADO DE MARCA <-> REPUTAÇÃO
- EMPRESA MAIS COMPETITIVA
- MELHOR POSICIONAMENTO DE MERCADO
- MAIOR COMPETITIVIDADE



Indicadores de Reputação & Marca Real-Time Tracker ®



@Real-Time Tracker é uma marca registrada da Caliber



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 global 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.

Escala Normativa



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



Relação das 102 empresas monitoradas de forma contínua no período de 01.01.2024 a 31.03.2024, sendo 40 empresas listadas no índice ISE da B3 (carteira 2024).

	EMPRESA	SEGMENTO
1	99	Mobilidade
2	AES Brasil	Energia
3	Amazon	Varejo - Ecommerce
4	Ambev	Bebidas
5	Americanas	Varejo - Geral
6	Apple	Marcas Digitais
7	Arezzo	Varejo - Moda e Acessórios
8	Avon	Higiene e Beleza
9	Azul	Aviação
10	B3	Financeiro
11	Banco do Brasil	Financeiro
12	Banco Inter	Financeiro
13	Banco PAN	Financeiro
14	BASF	Química
15	Boehringer Ingelheim	Farmacêutico
16	Bradesco	Financeiro
17	Bradesco Seguros	Seguradoras
18	Braskem	Química
19	BRF	Alimentos
20	BTG Pactual	Financeiro
21	C&A	Varejo - Moda e Acessórios
22	C6 Bank	Financeiro
23	Caixa Econômica Federal	Financeiro
24	Carrefour	Varejo - Supermercado
25	CCR	Infraestrutura
26	Cemig	Energia
27	Cielo	Financeiro
28	Claro	Telecom
29	COPASA	Saneamento
30	COPEL	Energia
31	Cosan	Energia
32	CPFL Energia	Energia
33	DASA	Saúde
34	Dow	Química
35	Ecorodovias	Infraestrutura

	EMPRESA	SEGMENTO
36	EDP	Energia
37	Eletrobras	Energia
38	Eli Lilly	Farmacêutico
39	Embraer	Industrial
40	EMS	Farmacêutico
41	Energisa	Energia
42	ENGIE	Energia
43	Equatorial Energia	Energia
44	Extra	Varejo - Supermercado
45	Facebook	Marcas Digitais
46	Fleury	Saúde
47	GE Healthcare	Equipamentos de Saúde
48	GlaxoSmithKline (GSK)	Farmacêutico
49	GOL Linhas Aéreas	Aviação
50	Google	Marcas Digitais
51	GPA	Varejo - Supermercado
52	Grendene	Varejo - Moda e Acessórios
53	Havaianas	Varejo - Moda e Acessórios
54	Hering	Varejo - Moda e Acessórios
55	IBM	TI
56	Ipiranga	Petróleo e Gas
57	Itaú	Financeiro
58	J&J (Johnson & Johnson)	Higiene e Beleza
59	JANSEN	Farmacêutico
60	JBS	Alimentos
61	Klabin	Papel e Celulose
62	LATAM Airlines	Aviação
63	LG	Tecnologia
64	Light	Energia
65	L'Oréal	Higiene e Beleza
66	Magalu	Varejo - Geral
67	Marfrig	Alimentos
68	Mercado Livre	Varejo - Ecommerce
69	Microsoft	TI
70	Natura	Higiene e Beleza

	EMPRESA	SEGMENTO
71	Neoenergia	Energia
72	Novartis	Farmacêutico
73	Nubank	Financeiro
74	O Boticário	Higiene e Beleza
75	Petrobras	Petróleo e Gas
76	Pfizer	Farmacêutico
77	Philips Healthcare	Equipamentos de Saúde
78	Porto Seguro	Seguradoras
79	Raízen	Petróleo e Gas
80	Rede D'Or	Saúde
81	Renner	Varejo - Moda e Acessórios
82	Roche	Farmacêutico
83	Roche Diagnostics	Equipamentos de Saúde
84	Samsung	Tecnologia
85	Sanofi	Farmacêutico
86	Santander	Financeiro
87	Seara	Alimentos
88	Shein	Varejo - Ecommerce
89	Shell	Petróleo e Gas
90	Shopee	Varejo - Ecommerce
91	Siemens Healthineers	Equipamentos de Saúde
92	Sony	Tecnologia
93	SulAmérica Seguros	Seguradoras
94	Suzano	Papel e Celulose
95	The Coca-Cola Company	Bebidas
96	TIM	Telecom
97	Via	Varejo - Ecommerce
98	Vibra	Varejo - Geral
99	Vivo	Telecom
100	WEG	Industrial
101	Whirlpool	Industrial
102	XP Investimentos	Financeiro



As 20 melhores empresas no indicador de Confiança e Admiração da Caliber

Período analisado
01.01.2024 a 31.03.2024

1	Google		11	GPA	
2	Mercado Livre		12	Seara	
3	Microsoft		13	Hering	
4	O Boticário		14	Samsung	
5	Havaianas		15	Avon	
6	Natura		16	Apple	
7	Eurofarma		17	Roche	
8	Rede D'or		18	Suzano	
9	Nubank		19	Magalu	
10	J&J		20	Grendene	

102
Marcas monitoradas
de forma contínua

22
Segmentos Analisados

12.364
Avaliações Realizadas

Nível de
confiança do
Estudo **95%**

calibér



Em 13 trimestres contínuos de monitoramento, o Mercado Livre é a primeira empresa a aparecer na vice liderança sem antes ter entrado no top five.

Google, Havaianas e O Boticário são as marcas com maior constância no *top five* de reputação ao longo dos 13 trimestres do nosso ranking.

CINCO MELHORES PONTUAÇÕES POR TRIMESTRE													
	2021				2022				2023				2024
ORDEM	1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri	1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri	1º Tri	2º Tri	3º. Tri	4º. Tri	1º. Tri
1º	Amazon	Havaianas	O Boticário	Havaianas	Natura	Havaianas	Pfizer	Havaianas	Google	J&J	J&J	Google	Google
2º	Apple	O Boticário	Havaianas	O Boticário	Nubank	Natura	The Coca Cola Co.	O Boticário	J&J	Havaianas	Microsoft	J&J	Mercado Livre
3º	EMS	Americanas	Nestlé	Americanas	Havaianas	J&J	Shell	YouTube	Havaianas	Google	Google	O Boticário	Microsoft
4º	Google	Natura	Americanas	Nubank	Americanas	O Boticário	Unilever	Pfizer	Natura	O Boticário	Havaianas	Havaianas	O Boticário
5º	IBM	Nestlé	Nubank	Nestlé	Nestlé	Mercado Livre	Nubank	Google	Samsung	Samsung	O Boticário	Microsoft	Havaianas

é Atributos de **Reputação** considerados no estudo

REPUTAÇÃO
REPUTAÇÃO
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.



Avaliando os quatro atributos relacionados com a Reputação Corporativa



MELHORES PELO INDICADOR QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Empresa
O Boticário
Apple
Rede D'Or
Eurofarma
Natura



MELHORES PELO INDICADOR DE LIDERANÇA

Empresa
The Coca-Cola Company
Suzano
Google
Rede D'Or
J&J



MELHORES PELO INDICADOR DE INOVAÇÃO

Empresa
Google
Apple
Microsoft
O Boticário
Rede D'Or



MELHORES PELO INDICADOR INTEGRIDADE E ÉTICA EMPRESARIAL

Empresa
Natura
O Boticário
Suzano
Eurofarma
Natura



É Atributos de **Marca** considerados no estudo



MARCA
MARCA
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.



Compreendendo as empresas que se destacam nos atributos relacionados a Marca



MELHORES PELO INDICADOR DE INSPIRAÇÃO

Empresa
Google
Apple
Shein
Sony
Mercado Livre



MELHORES PELO INDICADOR DE RELEVÂNCIA DA MARCA

Empresa
Mercado Livre
Rede D'Or
Google
The Coca Cola Company
Natura



MELHORES PELO INDICADOR DE AUTENTICIDADE

Empresa
Apple
Natura
Havaianas
O Boticário
Americanas



MELHORES PELO INDICADOR DE DIFERENCIAÇÃO

Empresa
Apple
Google
Havaianas
The Coca Cola Company
J&J





As empresas vencedoras por segmento analisado (22 segmentos)

Segmento Empresa Vencedora

Alimentos



Aviação



Bebidas



Energia



Equiptos. Saúde



Financeiro



Farmacêutico



Higiene e Beleza



Industrial



Marcas digitais



Papel e Celulose



Segmento Empresa Vencedora

Petróleo e Gás



Química



Saúde



Seguros



Tecnologia



Telecom



TI



Varejo – E-commerce



Varejo – Geral



Varejo – Moda e Acessórios



Varejo - Supermercado



Período analisado
01.01.2024 a 31.03.2024



calibér

Nota: Baseado em estudos acadêmicos e na nossa experiência consultiva, não é recomendada 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.



Quer conhecer mais sobre a Caliber?



Nosso site

Estudos, notícias e novidades da Caliber
www.groupcaliber.com.br

Estudos, análises e insights Caliber

Mantenha-se atualizado sobre as tendências da reputação corporativa e acompanhe as percepções de empresas e setores em todo o mundo.

Explore todo nosso conteúdo: estudos globais e artigos com temas relevantes.

Filtro por categoria

- Mais recentes
- Artigos
- Bora Falar de Branding
- Estudos globais
- Meio e Mensagem
- Plataforma RTT
- Rankings

O jogo do poder
Neste artigo, avaliamos como a reputação corporativa afeta a atratividade da sua empresa. Acompanhe!

Plataforma Real-Time Tracker
Em pequenos episódios, conheça na íntegra a nossa plataforma de gerenciamento de reputação em tempo real - Real-Time tracker.

Acompanhe nosso canal no Youtube: Bora falar de Branding?
Fique por dentro dos temas mais quentes sobre Marca e saiba como profissionais referência enfrentam os desafios da área. Se inscreva.

Caliber lança ranking ESG | Diagnóstico Social para a | Novo ranking Caliber +



Canal YouTube – Bora Falar de Branding

Mais de 80 gravações com executivos renomados do universo da gestão de marcas.

calibér Listen to stakeholders. Build trust.

Bora Falar de Branding #67 Entrevista com Renata Vieira Diretora da Categoria de... 39 visualizações · há 11 meses

Bora Falar de Branding #66 Entrevista com Louise Martins - Gerente Global de Marca n... 132 visualizações · há 1 ano

Bora Falar De Branding #65 com Raquel Ogando - Diretora Global de Comunicação... 85 visualizações · há 1 ano

Bora Falar De Branding #64 Entrevista com Patricia Brito, Ana Flavia Rodrigues e Isabe... 106 visualizações · há 1 ano

Bora Falar de Branding #63 Entrevista Michel Blanco - Head Reputation and... 120 visualizações · há 1 ano

Bora Falar de Branding #62 Entrevista com Rogério Louro - Diretor de Comunicação e... 25 visualizações · há 1 ano

Bora Falar de Branding #61 Entrevista com Guilherme Ballão - Head of Brand Experien... 38 visualizações · há 1 ano

Caliber Dashboard 20 visualizações · há 1 ano

Bora Falar de Branding #60 Entrevista com Patricia Donato, Marcus Moraes e Patricia... 44 visualizações · há 1 ano

Bora Falar de Branding #59 Entrevista com Bruna Millet Diretora Global de Publicidade ... 85 visualizações · há 1 ano

Bora Falar De Branding #58 Entrevista com Juan Kartz - Head of Marketing - Consume... 42 visualizações · há 1 ano

Bora Falar de Branding #57 Entrevista com Priscila Naglieri - Head de PR Mercado Livre 102 visualizações · há 1 ano



Caliber Insights
Nossa newsletter no LinkedIn. Assine já!

calibér
Insights

Boa reputação é sinônimo de competitividade. Como podemos ajudar a sua organização?



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

Caliber no YouTube:

<https://www.youtube.com/@calibergestaodareputacao>