

## ÍNDICE CALIBER DE REPUTAÇÃO

# Reputação sem filtros: um ensaio para 2025

Mesmo com inteligência artificial – ou bola de cristal – não estamos dando conta de tantos fatos imprevistos, o que demanda gestão mais ativa do capital reputacional

DARIO MENEZES E MARCOS ANDRÉ COSTA\*

Quando você ler esse artigo, provavelmente estaremos a poucas semanas da Black Friday e uns poucos dias a mais de começar a ver os anúncios de Natal. Calma, sabemos que falta mais de mês para isso e muita, muita coisa ainda pode acontecer neste ano cheio de fatos imprevisíveis. Por outro lado, neste mesmo momento, várias empresas estão fazendo seus tradicionais ciclos de planejamento estratégico, com suas leituras de cenários internos e externos.

A ação de planejar continua sendo super relevante, pois projeta luz nos possíveis pontos que podem afetar a estratégia de uma organização. Porém, por melhor e mais avançado que seja o seu processo de busca e entendimento de fatores externos (econômicos, ambientais, sociais, comportamentais, tecnológicos e políticos), tem sido cada vez mais difícil garantir que conseguiremos cobrir todos os aspectos e que, acima de tudo, será possível endereçar ações para cada eventual cenário. Se paira dúvida sobre a frase acima, desafiamos você a indicar quantos dos fatores abaixo foram previstos no seu planejamento do ano passado.

Aumento expressivo das queimadas na Amazônia e no cerrado, impactando na qualidade do ar de várias cidades do país e no desempenho do nosso setor agrícola; multiplicação das plataformas virtuais de apostas (bets), levando a uma mudança do perfil de consumo da população brasileira; eventos climáticos extremos em vários estados brasileiros, com destaque para enchentes no Rio Grande do Sul; manutenção por mais de um ano das guerras e conflitos no Oriente Médio e no eixo Rússia-Ucrânia, com tensões mais amplas envolvendo outras potências regionais; crise energética global, com aumento dos preços de energia e combustíveis, afetando cadeias de produção e distribuição; ciberataques e vulnerabilidades tecnológicas que empresas de tecnologia enfrentaram, levando à exposição de dados sensíveis, que causou prejuízos financeiros e de reputação; e novas regulamentações ambientais: governos ao redor do mundo implementaram novas regras e exigências ambientais mais rígidas, podendo impactar nossas exportações.

Essa reflexão é importante, pois, por mais sofisticado que seja o seu processo de captura de estudos, análises e informações para o ciclo de planejamento, provavelmente, novos fatores não previstos surgirão e poderão colidir com a sua estratégia. E o que vai contar, além da resiliência da organização, para enfrentar esses desafios, são alguns fatores derivados de um projeto de reputação consistente.

Uma constante capacidade de leitura da

mudança do contexto e das percepções dos seus stakeholders; fortalecimento da cultura interna e do propósito; integração de processos entre diferentes áreas da organização em prol da reputação; sua capacidade de manter o vínculo de confiança com os seus públicos estratégicos; e estratégia orientada para a gestão de dados que permitam monitorar a mudança de contexto.

Dentro deste cenário, entendendo que reputação é ativo essencial a qualquer empresa, para dar conta de tantos imprevistos e consequente ampliação da matriz de riscos, nada é tão necessário quanto fazer uma gestão contínua e integrada do principal valor de uma organização: seu capital reputacional. Somente com monitoramento contínuo e forte gestão associada a processos robustos, daremos conta desse contexto cada vez mais desafiador. Tal qual uma bússola é necessária ao navegar em um mar revolto, uma reputação forte trará solidez e credibilidade para uma organização ajustar sua estratégia mantendo o alinhamento com os seus stakeholders.

Há tempo para elaborar, ainda neste ano, projetos para construir um 2025 diferente, fortalecendo sua estrutura de governança da reputação de forma adequada aos desafios e imprevisibilidade dos novos tempos.

Nesta décima quinta edição do Índice Caliber de Reputação Corporativa, seguindo os procedimentos metodológicos adotados, O Boticário, Avon, Nestlé, Google, Vigor, Microsoft, Havaianas, Natura, Danone e J&J ocupam, respectivamente, as dez primeiras posições do ranking nacional de reputação do terceiro trimestre de 2024. Estas marcas podem ser consideradas as líderes em capital reputacional, conforme os parâmetros observados. Em 13 dos 23 segmentos monitorados a liderança cabe a empresas nacionais, o que confirma tendência observada no relatório do trimestre anterior, com posição de destaque das empresas locais junto à população.

Para finalizar, propomos uma reflexão: você, enquanto gestor(a), como está se planejando para o ano que se aproxima? Manterá apenas suas “métricas de vaidade” ou pretende engajar toda a empresa na construção de um processo integrado e robusto que fortaleça seus diferenciais competitivos e mitigue eventuais riscos? Para ter sucesso em momentos de águas turbulentas, é importante entender que reputação é um ativo estratégico e que confere valor sustentado para a organização.

\* Dario Menezes é diretor executivo da Caliber e professor de Branding da FGV e ESPM e Marcos André Costa é head de data insights da Caliber e professor da Escola Aberje de Comunicação

## Empresas vencedoras por segmento analisado (23 segmentos)

Segmento	Empresa Vencedora
Alimentos	Nestlé
Aviação	GOL
Bebidas	★ Heineken®
Energia	VIBRA
Equipamentos de Saúde	Roche Diagnostics
Financeiro	NU
Farmacêutico	EMS
Higiene e Beleza	OBOTICÁRIO
Industrial	BOSCH
Marcas digitais	Google
Mobilidade	Uber
Papel e celulose	SUZANO
Petróleo e Gás	PETROBRAS
Química	DOW
Saúde	REDE D'OR
Seguros	Porto
Tecnologia	SONY
Telecom	vivo
TI	IBM
Varejo – E-commerce	mercado livre
Varejo – Geral	americanas
Varejo – Moda e Acessórios	havaianas®
Varejo – Supermercado	GPA

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

1	OBOTICÁRIO
2	AVON
3	Nestlé
4	Google
5	VIGOR
6	Microsoft
7	havaianas®
8	natura
9	DANONE
10	Johnson & Johnson
11	mercado livre
12	Sadia
13	Coca-Cola™
14	PETROBRAS
15	Apple
16	NU
17	EMS
18	Roche Diagnostics
19	VIBRA
20	GERDAU