

PEOPLE
are our core to success!

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC 2022
17 de maio de 2022 | Centro de Congressos do Estoril

Perceção e Realidade na formação da OPINIÃO PÚBLICA

Como criar REPUTAÇÃO

Opinião Pública

- É essencialmente um produto de interação social, que nasce e cresce nas opiniões individuais.
- Mas nem ela aparece espontaneamente, nem pode ser totalmente conduzida por quem quer que seja.



Público e Opinião Pública

- O século XX viu os meios de comunicação expandirem-se, como nunca !
- A informação do indivíduo já não depende exclusivamente das relações com os grupos que lhe são mais próximos.
- Instaurou-se a era da cultura de massa e da comunicação de massa.



IDENTIDADE + IMAGEM = REPUTAÇÃO

- Como uma organização lida com a identidade?
- O que são: identidade, imagem e reputação? Como se ligam?
- Como as organizações conseguem distingui-las para os seus públicos relevantes?

IDENTIDADE: CONCEITO

- É a manifestação visual da realidade empresarial, transmitida por meio do nome, logo, produtos, serviços, instalações, folhetos, site, etc, peças exibidas, ou criadas pela organização e comunicadas a muitos públicos.
- Âmbito pessoal: tipo de roupa, carro, corte de cabelo, óculos = individualidade / impressão / identidade.
- Mas as organizações têm muitas identidades potenciais em jogo, de onde tudo é muito mais complexo.

IMAGEM: CONCEITO

- É a forma como os diferentes públicos têm a perceção de um produto ou organização, com base em todas as mensagens que são enviadas, incluindo expressões da sua vida ou visão corporativa, apresentações ou ainda outras que fazem parte da sua identidade.
- Representa o entendimento particular que cada pessoa tem de um facto, pessoa ou instituição.

IMAGEM

Alguns aspetos intangíveis podem ser totalmente controlados pela empresa, através de uma inspirada visão corporativa, definindo :

- Missão
- Filosofia
- Valores empresariais
- Padrões de atuação
- Objetivos

REPUTAÇÃO

- Constrói-se ao longo do tempo, pois não é uma percepção de um único momento. É um produto resultante do trabalho e atitude dos públicos internos face ao exterior, e baseia-se na perceção de todos os públicos (internos e externos).
- Só quando a **identidade** e a **imagem** de uma organização estão alinhadas, é que se cria, então, uma **reputação** sólida.

Opinião Pública

$$O \times N + R = OP$$

O – Opinião

N – Número pessoas

R – Reputação

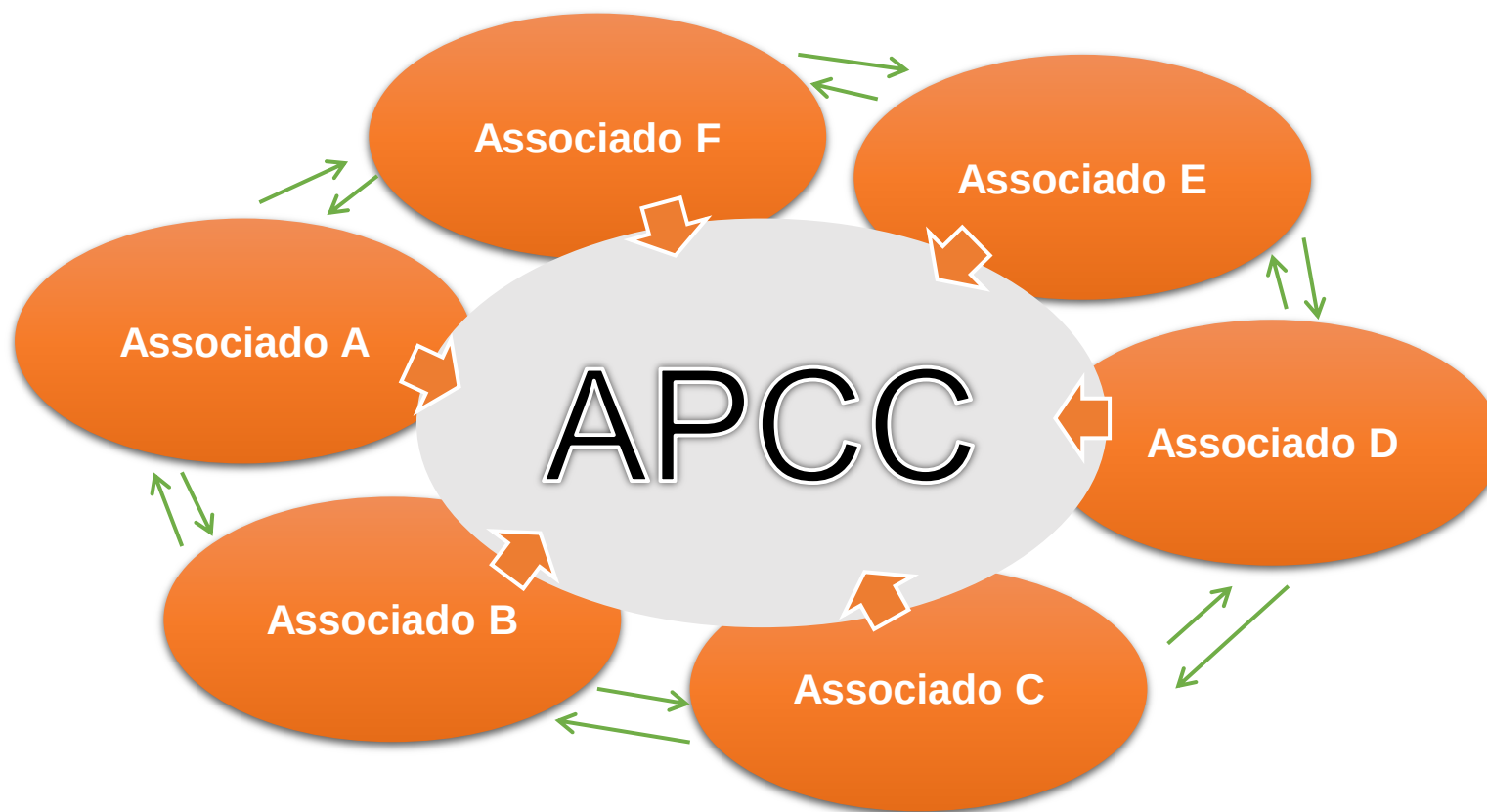
OP – Opinião Pública



*«Não podemos construir uma reputação
com base naquilo que vamos fazer...»*

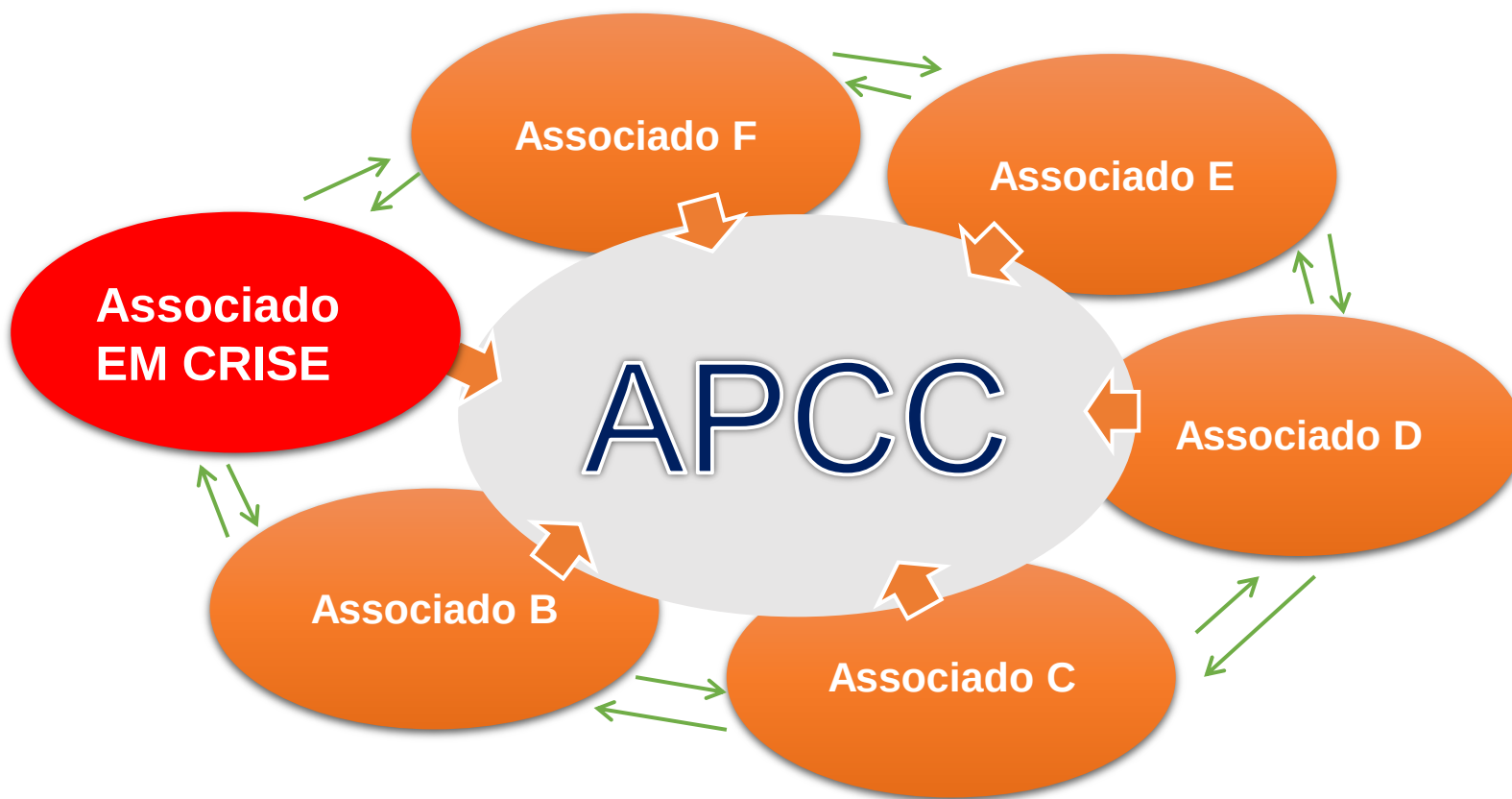
Henry Ford

Reputação: quem a constrói?



A reputação individual de cada associado afeta a da **APCC** e influencia a dos pares

Reputação: quem a destrói?



Situações de crise podem sobrepor-se às reputações coletiva e individual de cada associado

PEOPLE are our core to success!

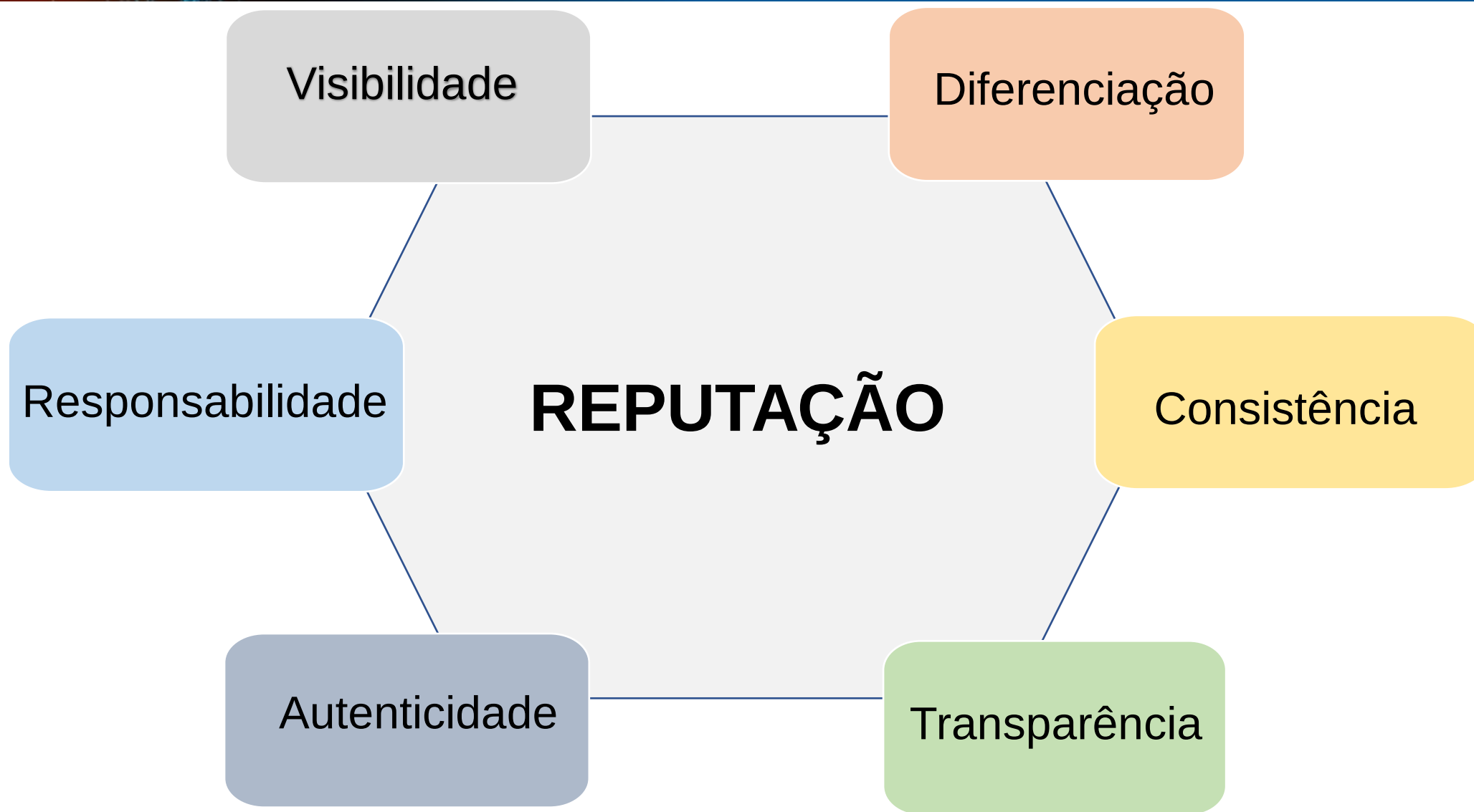
CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC 2022 17 de maio de 2022 | Centro de Congressos do Estoril



PEOPLE are our core to success!

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC 2022 17 de maio de 2022 | Centro de Congressos do Estoril





Porquê preocuparmo-nos com os Media?

- Os Media chegam a muitas audiências
- Os Media ajudam a definir a **reputação** de uma empresa
- Se não falarmos com eles outros o farão



O que querem os Media?



O que querem os Media?

Notícias = Desvio da normalidade

O que querem os Media?

Notícia = Desvio da normalidade

Para os amantes de definições, ainda temos a que os velhos manuais faziam da notícia:

«A Novidade Interessante»

*«Eu aprendi uma coisa: Notícia é aquilo que
nós não queremos que seja publicado.
O resto é publicidade.»*

Lula da Silva

in Comunique-se (24 Dez. 2013)

OS CINCO C'S QUE DEFINEM A NOTÍCIA

- Crises
- Catástrofes
- Corrupção
- Crimes
- Conflitos



OS CINCO C'S QUE DEFINEM A NOTÍCIA

- Catástrofes
- Corrupção
- Conflitos
- Crimes
- Crises

E também...

- TraiÇões
- ACidentes
- Cexo 😊
- e et Cetera...

*«As patas põem os seus ovos em silêncio,
ao contrário das galinhas que gritam como loucas.
Qual é o resultado?*

Toda a gente come ovos de galinha.»

Henry Ford

PEOPLE are our core to success!

CONFERÊNCIA INTERNACIONAL APCC 2022 | 17 de maio de 2022 | Centro de Congressos do Estoril



**RepTrak® Scorecard –
Reputation Institute**

Top 10 da Reputação Empresarial – Portugal - 2021

Empresa	2021	Pontuação
GRUPO NABEIRO	1º	10.000
SONAE	2º	8.390
MICROSOFT	3º	7.979
JERÓNIMO MARTINS	4º	7.736
EDP	5º	7.662
IKEA	6º	7.610
VODAFONE	7º	7.262
LIDL	8º	7.158
NESTLÉ	9º	7.141
GALP ENERGÍA	10º	6.970

As pontuações obtidas são traduzidas numa escala 3.000 (para a empresa que ocupe o posto 100) – 10.000 (para a empresa com melhor pontuação)

Top 10 da Reputação Empresarial – Internacional 2021

de acordo com o Global RepTrak® 100

1. LEGO
2. Rolex
3. Ferrari
4. Bosch
5. Harley-Davidson
6. Canon
7. Adidas
8. Walt Disney
9. Microsoft
10. Sony

Muito OBRIGADO !

Pedro Luiz de Castro - 917 213 688

www.primeiraimagem.pt