

RETROSPECTIVA DA CONFIANÇA

2001

Influência crescente das ONGs

2002

Declínio do CEO-celebridade

2003

Mídia espontânea com mais credibilidade do que a publicidade

2004

Empresas dos EUA na Europa sofrem queda na confiança

2005

Confiança desloca-se de “autoridades para pares”

2006

“Pessoa comum” surge como porta-voz de credibilidade

2007

Empresas são mais confiáveis do que governo e mídia

2008

Jovens influenciadores têm mais confiança nas empresas

2009

Empresas devem ser parceiras do governo para recuperar confiança

2010

Confiança agora é uma linha de negócio essencial

2011

Ascensão de figuras de autoridade

2012

Declínio do governo

2013

Crise na liderança

2014

Empresas devem liderar o debate sobre mudanças

2015

Confiança é essencial para a inovação

2016

Desigualdade crescente na confiança

2017

Confiança em crise

2018

Fake news e a batalha pela verdade

2019

Confiança no trabalho

19ª PESQUISA ANUAL EDELMAN TRUST BAROMETER

Metodologia

Pesquisa on-line em 27 países

+33.000 entrevistados no total

Trabalho de campo foi realizado entre 19 de outubro e 16 de novembro de 2018

Margem de erro global de dados em 27 países: público total +/- 0,6% (N=31.050), público informado +/- 1,3% (N=6.000), público geral +/- 0,6% (26.000+), metade da amostra global do público total on-line +/- 0,8 (N=15.525).

Margem de erro dos dados específicos de cada país: público total +/- 2,9 (N=1.150), público informado +/- 6,9% (N=200, varia de acordo com o país, China e EUA +/- 4,4% (N=500), público geral +/- 3,0 a 3,6 (N =min 739, varia de acordo com o país).

Margem de erro Trabalhadores: 27 países = +/- 0,8% (N=16.944)
De cada país = +/- 3,2 a 4,6% (N=min 446, varia de acordo com o país)

Público Total On-line

1.150 entrevistados por país

+18 anos de idade

Todos os slides mostram dados do público total on-line, exceto quando indicado de outra forma



Público Informado ▲

500 entrevistados nos EUA e na China;
200 entrevistados nos outros países

Representa 16% do público total

4 critérios:

- Faixa etária entre 25 e 64 anos
- Formação universitária
- Estar entre os 25% de maior renda familiar por grupo etário de cada país
- Relatar consumo significativo de mídia e engajamento com notícias sobre políticas públicas e negócios

População Geral ▲

O público total, excluído o público informado

Representa 84% do público total

2019 foca as relações entre empregadores e empregados

55% do público total tem emprego de tempo integral ou meio período (mas não é autônomo)

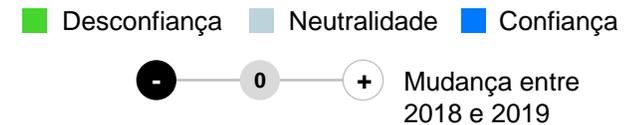
Sobreamostragem de empregados em companhias multinacionais: 500 entrevistados por país



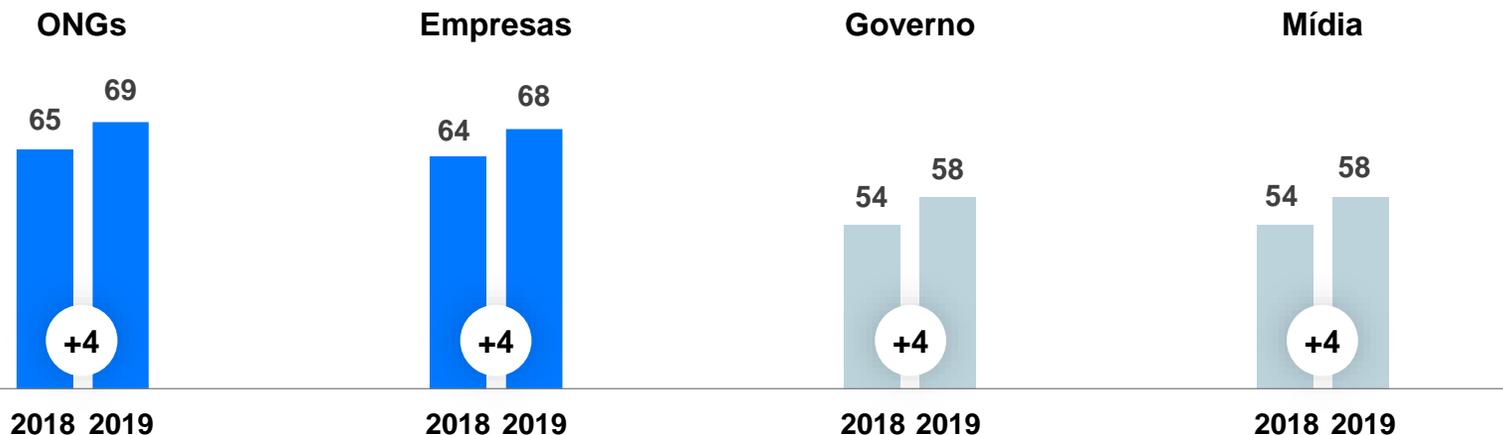
Mundo desconfiado

GOVERNO E MÍDIA SEGUEM NO PATAMAR DA DESCONFIANÇA

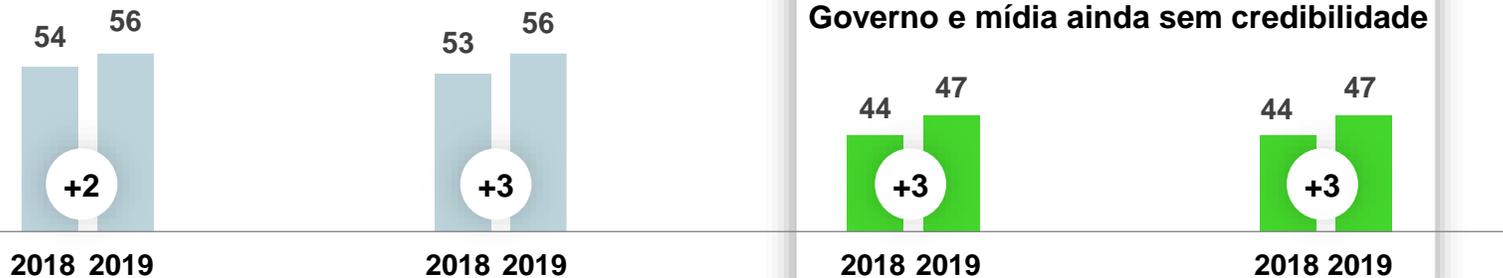
Porcentagem de confiança



△ Público informado



▲ Público total



Governo e mídia ainda sem credibilidade

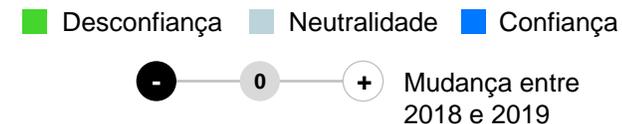
■ 44 (2018) → ■ 47 (2019) +3

■ 44 (2018) → ■ 47 (2019) +3

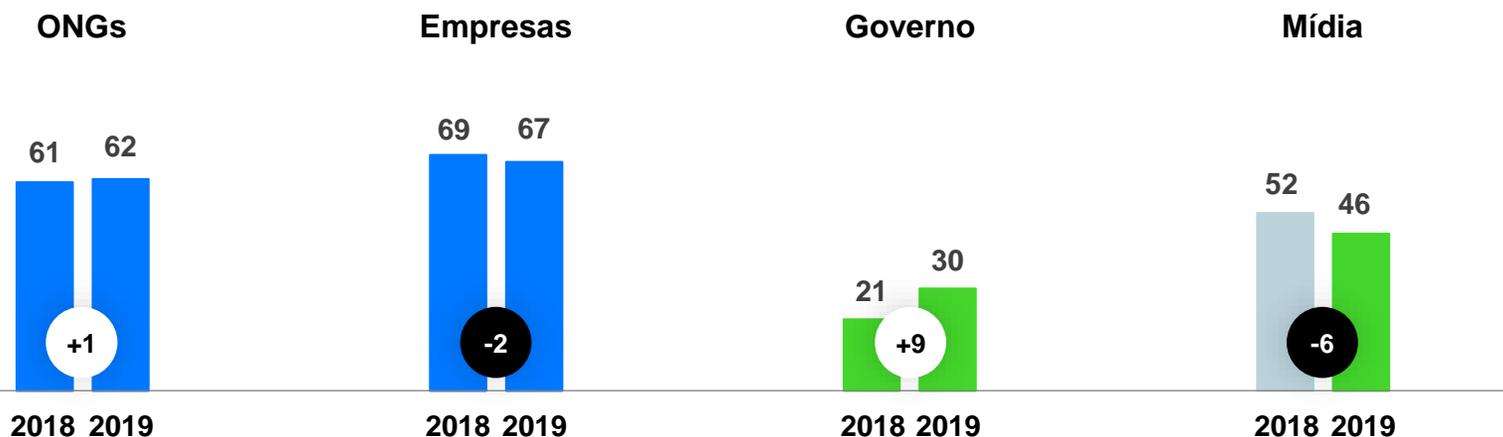
Edelman Trust Barometer 2019. TRU_INS. Segue abaixo uma lista de instituições. Indique o quanto você confia que cada uma dessas instituições atua corretamente, utilizando uma escala de nove pontos, em que um significa que você “não confia de forma alguma” e nove significa que você “confia bastante”. Escala de 9 pontos; 4 primeiros, confio. Público informado e público total, média de 26 países.

NO BRASIL, CONFIANÇA NO GOVERNO SOBE 10 PONTOS, MAS NÃO ATINGE NEUTRALIDADE

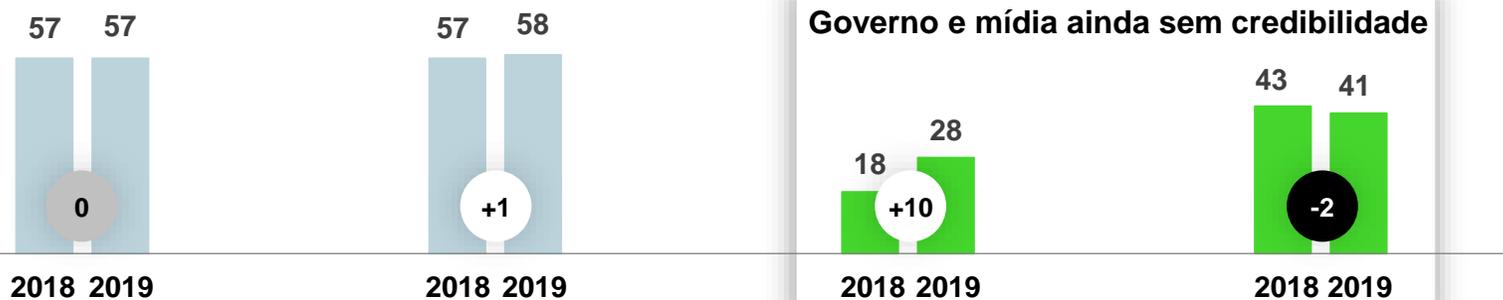
Porcentagem de confiança



△ Público informado



▲ Público total



Edelman Trust Barometer 2019. TRU_INS. Segue abaixo uma lista de instituições. Indique o quanto você confia que cada uma dessas instituições atua corretamente, utilizando uma escala de nove pontos, em que um significa que você “não confia de forma alguma” e nove significa que você “confia bastante”. Escala de 9 pontos; 4 primeiros, confio. Público informado e público total, Brasil.

TODOS OS SETORES NO BRASIL TÊM TENDÊNCIA DE ALTA EM CINCO ANOS

Porcentagem dos que confiam em cada setor

■ Desconfiança ■ Neutralidade ■ Confiança

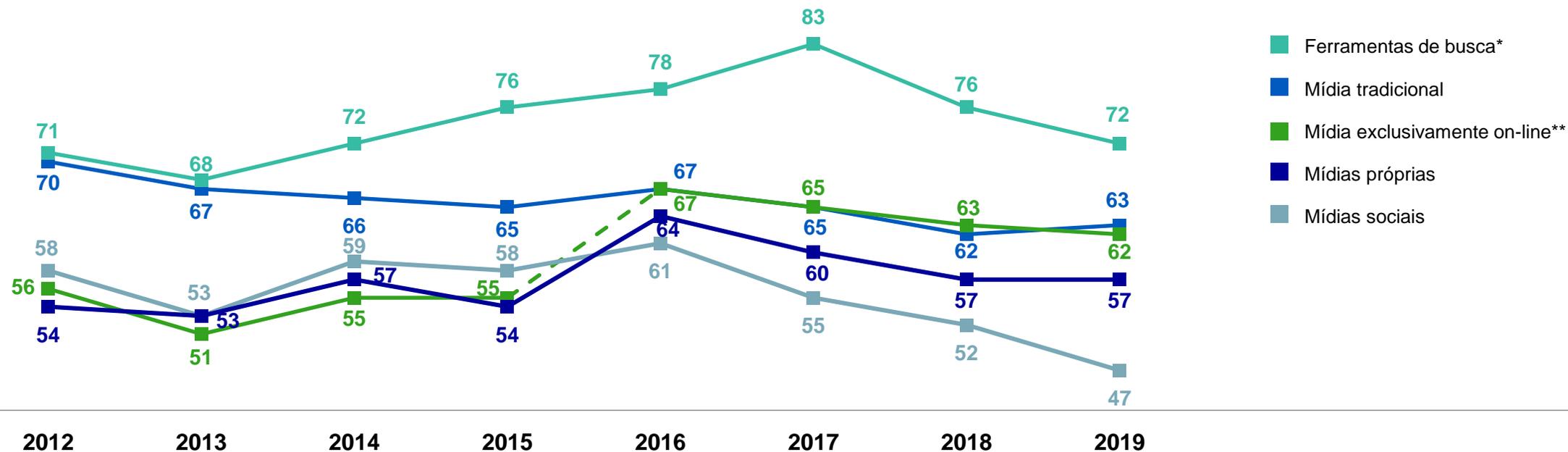
● - ● 0 ● + Mudança entre 2015 e 2019

Setor	2015	2016	2017	2018	2019	Tendência 5 anos
Tecnologia	81	83	82	86	87	+6
Automotivo	74	69	72	70	80	+6
Entretenimento	76	77	76	72	80	+4
Alimentos e bebidas	73	73	73	62	78	+5
Energia	65	56	68	66	72	+7
Bens de consumo	62	63	65	54	71	+9
Telecomunicações	60	57	63	56	68	+8
Serviços financeiros	56	56	62	53	66	+10
Saúde	-	44	55	51	59	n/a

Edelman Trust Barometer 2019. TRU_IND. Indique o quanto você confia que as empresas de cada um dos setores atue corretamente. Novamente, utilize a mesma escala de nove pontos, em que um significa que você “não confia de forma alguma” e nove significa que você “confia bastante”. Escala de 9 pontos; 4 primeiros, confio. Setores mostrados para metade da amostra. Público total, Brasil.

CONFIANÇA NAS FONTES DE NOTÍCIAS EM QUEDA

Porcentagem dos que confiam em cada fonte de notícias e informações gerais



Edelman Trust Barometer 2019. COM_MCL. Ao buscar notícias e informações gerais, quanto você confia em cada tipo de fonte para notícias e informações gerais? Utilize uma escala de 9 pontos, em que um significa que você “não confia de forma alguma” e nove significa que você “confia bastante”. Escala de 9 pontos; 4 primeiros, confio. Público total, Brasil. *De 2012 a 2015, “Ferramentas de Busca On-line” eram um tipo de mídia. Em 2016, alterou-se para “Ferramentas de Busca”. **De 2012 a 2015, “Mídia Híbrida” era um tipo de mídia. Em 2016, alterou-se para “Mídia Exclusivamente On-line”.

MAIORIA DOS PAÍSES SÃO DESCONFIADOS

Índice de confiança

Índice de confiança global sobe 3 pontos e agora é neutro

15 de 26 países são desconfiados, 3 a menos que em 2018

Edelman Trust Barometer 2019. O índice de confiança é a porcentagem média da confiança em ONGs, Empresas, Governo e Mídia. Segue abaixo uma lista de instituições. Indique o quanto você confia que cada uma dessas instituições atua corretamente, utilizando uma escala de nove pontos, em que um significa que você "não confia de forma alguma" e nove significa que você "confia bastante". Escala de 9 pontos; 4 primeiros, confiança. Público total, média de 26 países.

▲ 2018 Público Total

49	Global 26
74	China
71	Indonésia
68	Índia
66	Emirados Árabes
58	Singapura
54	México
54	Holanda
53	Malásia
49	Canadá
47	Argentina
47	Colômbia
47	Espanha
46	Turquia
45	Hong Kong
44	Brasil
44	Coreia do Sul
43	Itália
43	EUA
41	Alemanha
40	Austrália
40	França
39	Reino Unido
38	Irlanda
38	África do Sul
37	Japão
36	Rússia

▲ 2019 Público Total

52	Global 26
79	China
73	Indonésia
72	Índia
71	Emirados Árabes
62	Singapura
59	Malásia
58	México
56	Canadá
55	Hong Kong
54	Holanda
52	Colômbia
49	EUA
48	Austrália
46	Argentina
46	Brasil
46	Itália
46	Coreia do Sul
45	África do Sul
45	Turquia
44	França
44	Alemanha
43	Reino Unido
42	Irlanda
40	Espanha
39	Japão
29	Rússia



Maiores mudanças



DESEQUILÍBRIO ENTRE POPULAÇÃO GERAL E PÚBLICO INFORMADO

Índice de confiança

Público total 14 pontos menos confiante

18 países com diferenças de dois dígitos na confiança

Edelman Trust Barometer 2019. O índice de confiança é a porcentagem média da confiança em ONGs, Empresas, Governo e Mídia. Segue abaixo uma lista de instituições. Indique o quanto você confia que cada uma dessas instituições atua corretamente, utilizando uma escala de nove pontos, em que um significa que você "não confia de forma alguma" e nove significa que você "confia bastante". Escala de 9 pontos; 4 primeiros, confio. Público informado, média global de 27 mercados.

▲ 2019
Público Informado

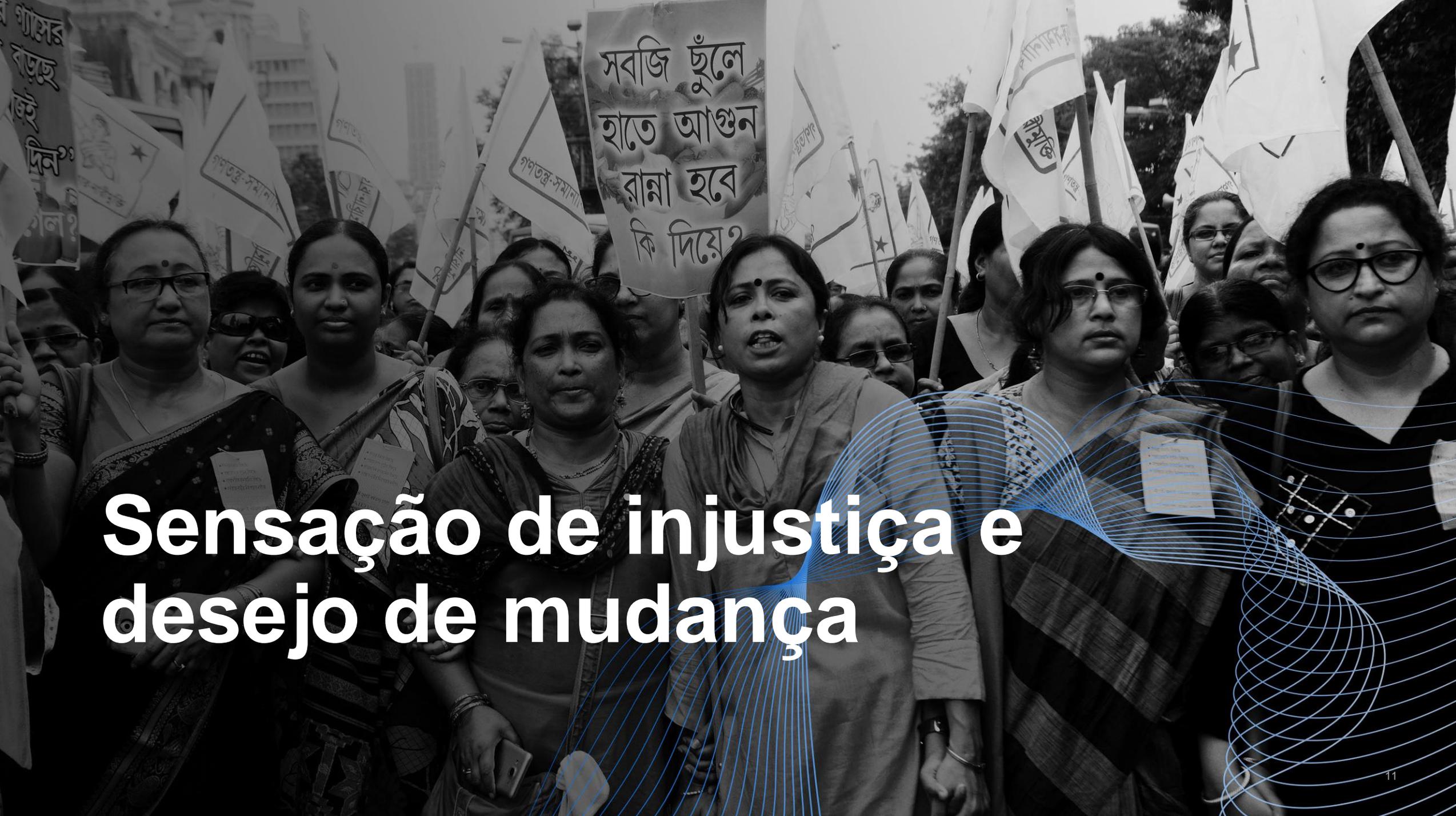
▲ 2019
População Geral

Diferença
de
Confiança

■ Confiança
(60-100)
■ Neutralidade
(50-59)
■ Desconfiança
(1-49)

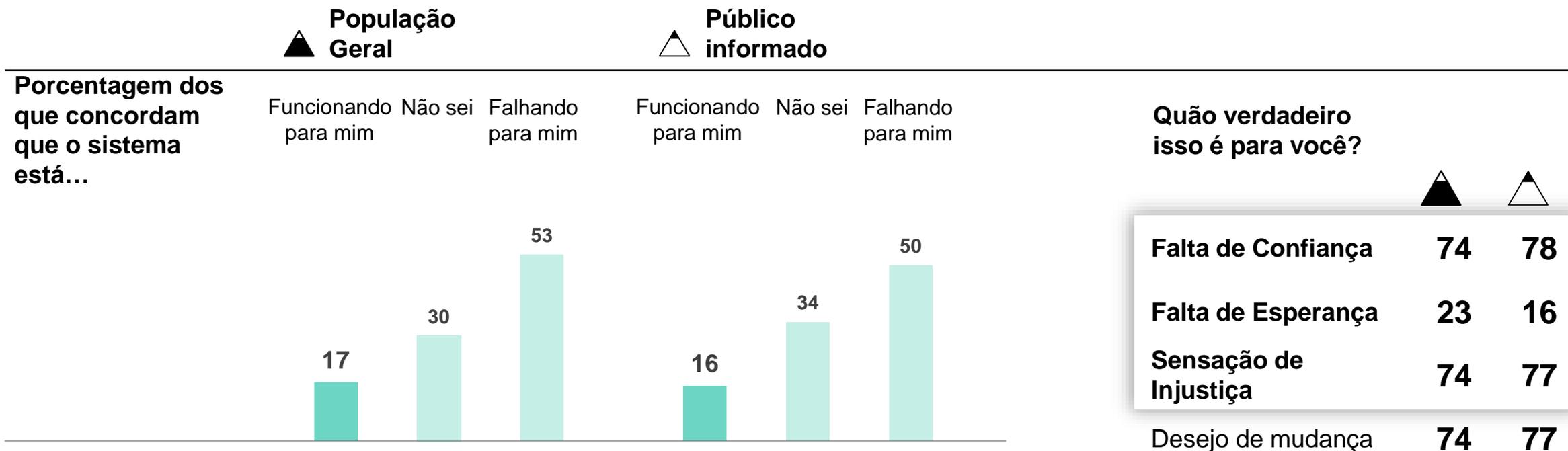
2019 Público Informado	2019 População Geral	Diferença de Confiança
64 Global 27	50 Global 27	14
88 China	76 China	12
84 Arábia Saudita	69 Indonésia	14*
83 Índia	69 Arábia Saudita	15
83 Indonésia	68 Emirados Árabes	15
83 Emirados Árabes	66 Índia	17*
74 Canadá	60 Singapura	9
70 Malásia	58 Malásia	12
69 Singapura	54 Canadá	20*
68 México	54 México	14
67 Holanda	54 Holanda	13
66 Hong Kong	52 Hong Kong	14
64 Reino Unido	51 Colômbia	5
61 Coreia do Sul	47 EUA	13
60 Alemanha	46 Austrália	13
60 EUA	46 Itália	7
59 Austrália	45 Argentina	8
59 França	44 África do Sul	9
56 Colômbia	44 Coreia do Sul	17*
53 Argentina	43 Brasil	8
53 Itália	42 Alemanha	18*
53 Japão	41 França	18
53 África do Sul	41 Irlanda	7
53 Turquia	41 Turquia	12
51 Brasil	40 Reino Unido	24*
48 Irlanda	39 Espanha	8
47 Espanha	37 Japão	16
35 Rússia	28 Rússia	7

*maior desigualdade na confiança já registrada



Sensação de injustiça e desejo de mudança

MAIORIA TEM FALTA DE CONFIANÇA E SENSAÇÃO DE INJUSTIÇA



Edelman Trust Barometer 2019. Métrica “o sistema está falhando”. Para detalhes sobre como foi mensurado “o sistema está falhando”, consulte o apêndice técnico. POP_MDC. Segue abaixo uma lista de afirmações. Indique o quão verdadeira você acha cada afirmação, utilizando uma escala de 9 pontos, em que um significa “nada verdadeira” e nove significa “completamente verdadeira”. Escala de 9 pontos; 4 primeiros, verdadeira. Público informado e público total, Brasil. Sensação de injustiça é uma média de POP_MDC/1,2,3,8; Desejo de mudança é POP_MDC/9; Falta de confiança é POP_MDC/10; Falta de esperança é uma média de POP_MDC/18,19,20 [escore reverso].



PERDER O EMPREGO É MEDO GENERALIZADO

Porcentagem de empregados que se preocupam com o desemprego devido a cada questão

Não ter **formação e competências** para ter um emprego que pague bem

Automação e/ou outras **inovações** roubando seu emprego

Conflitos internacionais em torno de **regras e tarifas** prejudicarem a companhia para qual trabalha

Todos os empregados

73% 

59% 

64% 

55% 

66% 

57% 

Empregados de multinacionais

73% 

63% 

69% 

60% 

73% 

64% 

Edelman Trust Barometer 2019. POP_EMO. Algumas pessoas dizem se preocupar com muitas coisas, enquanto outras afirmam ter poucos receios. Queremos saber o que preocupa você. Especificamente, o quanto você se preocupa com cada uma das seguintes questões? Responda utilizando uma escala de nove pontos, em que um significa “Não me preocupo de forma alguma” e nove significa “Estou extremamente preocupado com isso”. Escala de 9 pontos; 4 primeiros, preocupado. Pergunta feita a metade da amostra. Itens mostrados aos que estão empregados, mas não têm seu próprio negócio (Q43/1 E NÃO Q28/7). Público total, empregados e empregados de multinacionais, Global e Brasil.



**Fazendo a
mudança acontecer**

AS PESSOAS ESTÃO PRESSIONANDO POR MUDANÇAS



“Coletes amarelos” protestam por justiça econômica na França



Funcionários da Ford protestam contra fechamento de fábrica no ABC paulista



Funcionários da Odebrecht demonstram apoio à empresa durante Lava Jato

ALTA MASSIVA NO ENGAJAMENTO COM NOTÍCIAS

Com que frequência você se dedica às seguintes atividades relacionadas a notícias e informação?

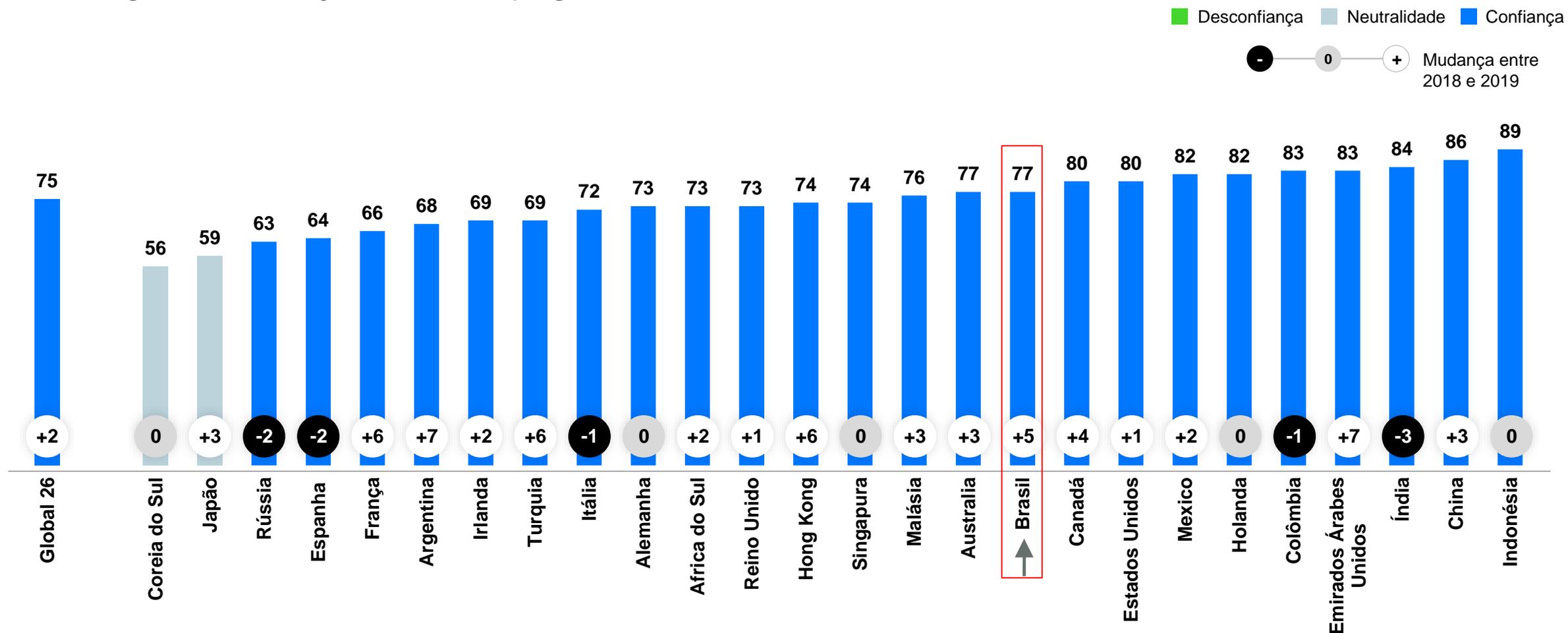




**Meu empregador:
parceiro confiável e
agente para mudança**

RELACIONAMENTO COM O EMPREGADOR É FENÔMENO GLOBAL

Porcentagem de confiança em “meu empregador”

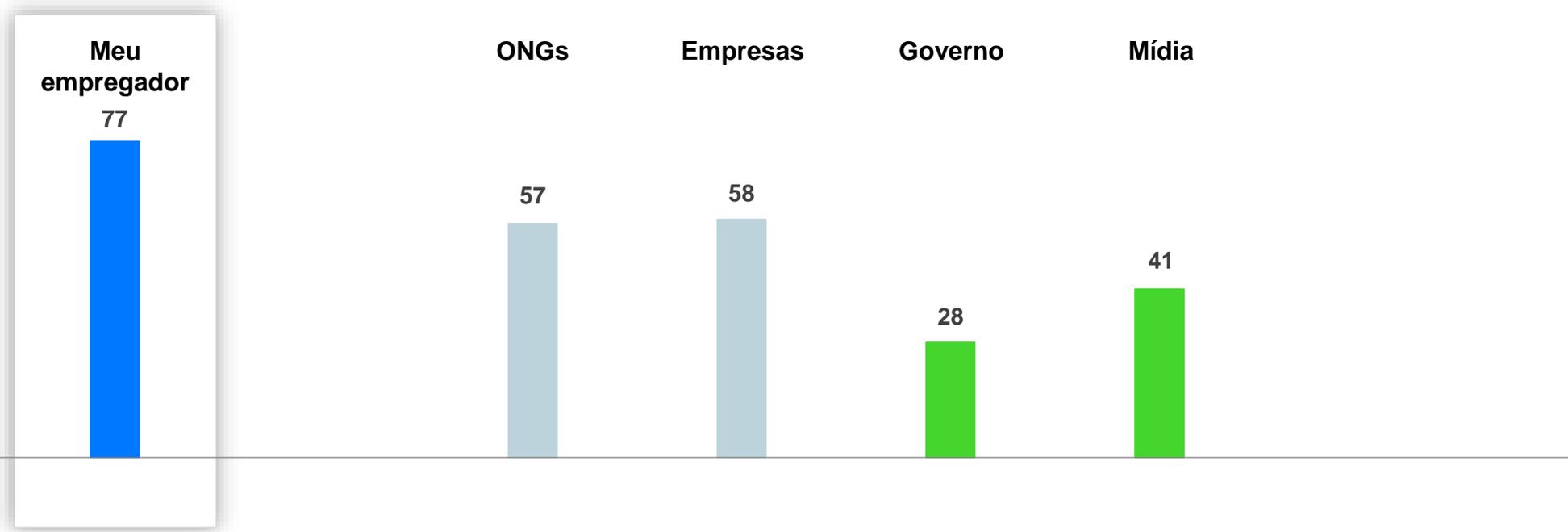


Edelman Trust Barometer 2019. TRU_INS. [SEU EMPREGADOR] Segue abaixo uma lista de instituições. Indique o quanto você confia que cada uma dessas instituições atua corretamente, utilizando uma escala de nove pontos, em que um significa que você “não confia de forma alguma” e nove significa que você “confia bastante”. Escala de 9 pontos; 4 primeiros, confio. Pergunta feita a metade da amostra dos que estão empregados, mas não são autônomos (Q206/1 OU 2 E NÃO Q421/8). Público total empregados, média de 26 países.

RELAÇÃO DE CONFIANÇA É MAIOR COM O EMPREGADOR

Porcentagem de confiança

■ Desconfiança ■ Neutralidade ■ Confiança



Edelman Trust Barometer 2019. TRU_INS. Segue abaixo uma lista de instituições. Indique o quanto você confia que cada uma dessas instituições atua corretamente, utilizando uma escala de nove pontos, em que um significa que você “não confia de forma alguma” e nove significa que você “confia bastante”. Escala de 9 pontos; 4 primeiros, confio. “Seu empregador” incluído na lista para os que estão empregados, mas não são autônomos (Q206/1 OU 2 E NÃO Q421/8). Público total, Brasil.

INDEPENDENTE DO PÚBLICO, NÍVEL DE ESPERANÇA E GÊNERO, A CONFIANÇA NO EMPREGADOR É ALTA

■ Desconfiança ■ Neutralidade ■ Confiança

Porcentagem de confiança em “meu empregador”



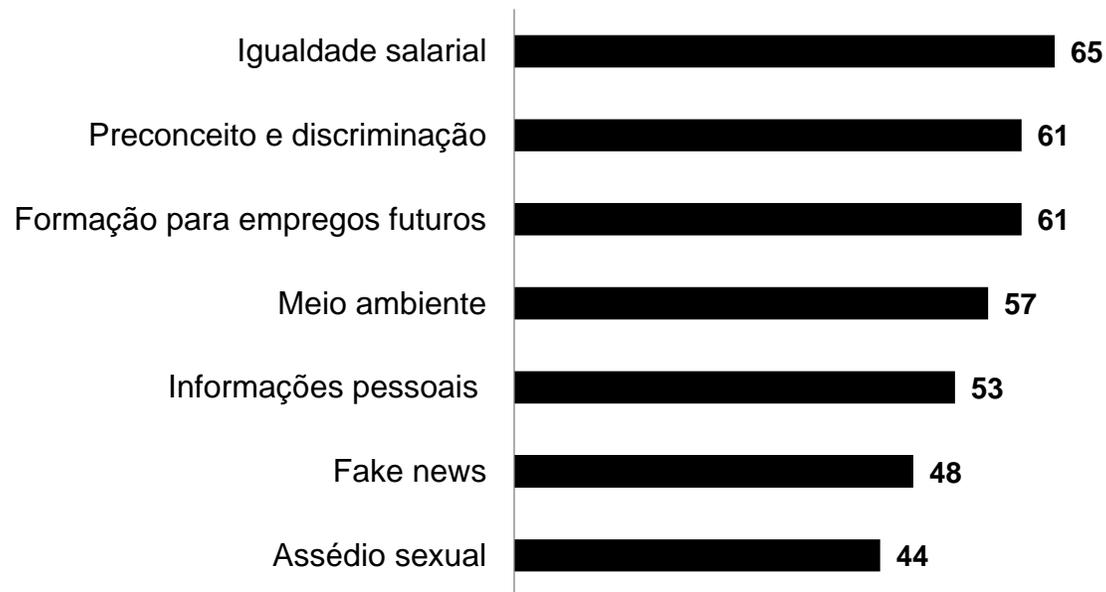
Edelman Trust Barometer 2019. TRU_INS. [SEU EMPREGADOR] Segue abaixo uma lista de instituições. Indique o quanto você confia que cada uma dessas instituições atua corretamente, utilizando uma escala de nove pontos, em que um significa que você “não confia de forma alguma” e nove significa que você “confia bastante”. Escala de 9 pontos; 4 primeiros, confio. Pergunta feita a metade da amostra dos que estão empregados, mas não são autônomos (Q206/1 OU 2 E NÃO Q421/8). Público total empregados, Brasil, por gênero, e escala “o sistema está falhando”. Para detalhes sobre como foi medido “o sistema está falhando”, consulte o Apêndice Técnico.

CEOS DEVEM LIDERAR MOVIMENTOS DE MUDANÇA EM TEMAS QUE INCLUEM DISCRIMINAÇÃO E ASSÉDIO

Porcentagem no Brasil dos que afirmam que os CEOs deveriam promover mudanças ao invés de esperar que o governo as imponha

73% 
13pts

Porcentagem dos que concordam que os CEOs podem gerar mudanças positivas em relação a:



ALÉM DO “BÁSICO”, EMPREGADOS ESPERAM QUE EMPREGADORES SE JUNTEM A ELES NA DEFESA DE QUESTÕES SOCIAIS E OS EMPODEREM

Porcentagem dos empregados que esperam cada item de um potencial empregador

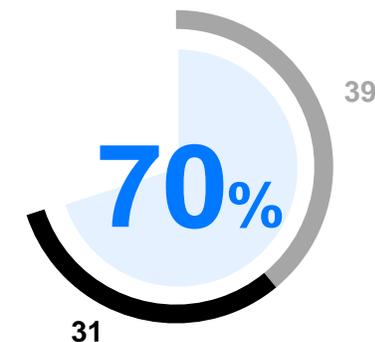
■ **Importante**
Você teria que **me pagar muito mais** para trabalhar em uma organização que não oferece isso

■ **Essencial**
Eu **nunca** trabalharia em uma organização que não oferece isso

Edelman Trust Barometer 2019. EMP_IMP. Ao considerar uma organização como um potencial local de emprego, quão importante é cada um dos itens abaixo para você decidir se aceitaria ou não um emprego nela? Pergunta feita aos que estão empregados, mas não têm seu próprio negócio (Q43/1 E NÃO Q28/7). Público total empregados, Brasil. Os dados (buckets) são a soma da média das respostas 1 & 2 para os itens que formam cada dimensão. Para a lista completa e detalhada de itens que entraram em cada uma das três dimensões, consulte o apêndice técnico.

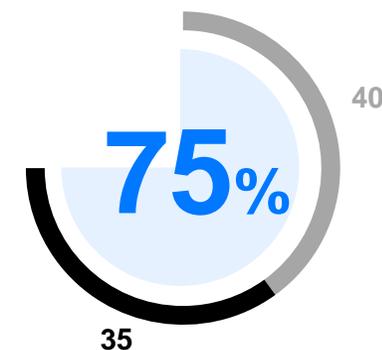
Propósito em comum

Meu empregador tem um propósito maior, e meu trabalho tem um impacto social significativo



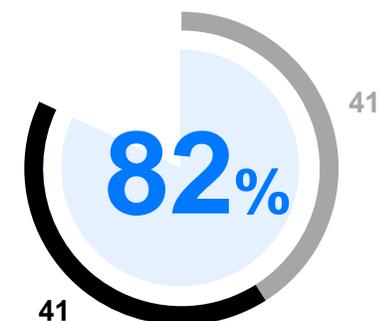
Empoderamento pessoal

Eu sei o que está acontecendo, faço parte o processo de planejamento, e tenho voz em decisões importantes; a cultura é guiada por valores e inclusiva



Oportunidades e identificação

Meu empregador oferece aumento salarial, treinamento, crescimento na carreira e um trabalho que acho interessante e gratificante



O EMPREGADOR É LEVADO A SÉRIO QUANDO SE POSICIONA

Porcentagem dos que concordam

Vejo meu empregador como uma fonte confiável de informações sobre problemas sociais e outros assuntos **sobre os quais não há consenso**

Todos os empregados

73%

Empregados de multinacionais

79%

Empregados brasileiros veem as empresas como confiáveis em relação à:



73%

Economia global



60%

Tecnologia

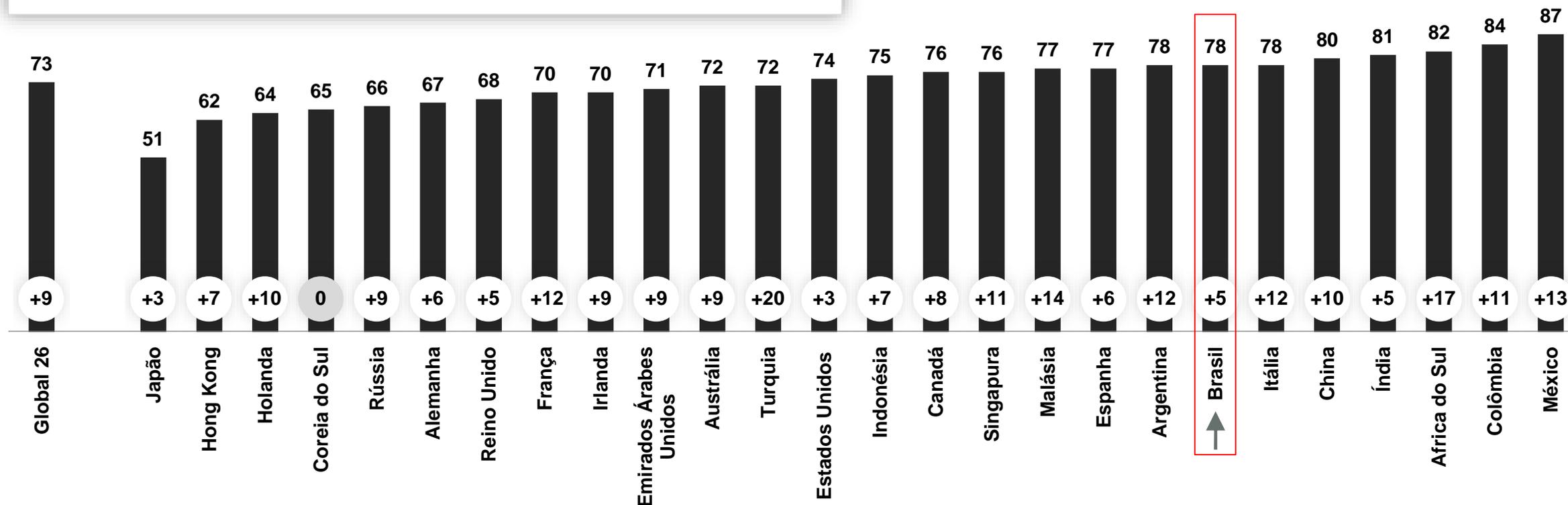
Edelman Trust Barometer 2019. EMP_ENG. Pensando em seu atual empregador, até que ponto você concorda com as seguintes frases? Escala de 9 pontos; 4 primeiros, concordo. Pergunta feita aos que estão empregados, mas não têm seu próprio negócio(Q43/1 E NÃO Q28/7). Público total empregados e empregados de multinacionais, Brasil. BUS_SRC. Segue abaixo uma lista de assuntos e problemas sociais. Indique sobre quais deles você acredita que empresas em geral são uma fonte de informação confiável. Pergunta feita a metade da amostra. Público total, Brasil, entre os que estão empregados, mas não seu próprio negócio (Q43/1 E NÃO Q28/7). "Economia" é uma combinação de BUS_SRC/3,7,8,9,10; "Tecnologia" é uma combinação de BUS_SRC/2,5,6,11.

EMPRESAS PODEM MELHORAR A SOCIEDADE – E SE DAR BEM

Porcentagem dos que concordam

“Uma companhia pode tomar atitudes que aumentem os lucros e, ao mesmo tempo, melhorem as condições econômicas e sociais nas comunidades onde opera”

● 0 ● + Mudança entre 2018 e 2019

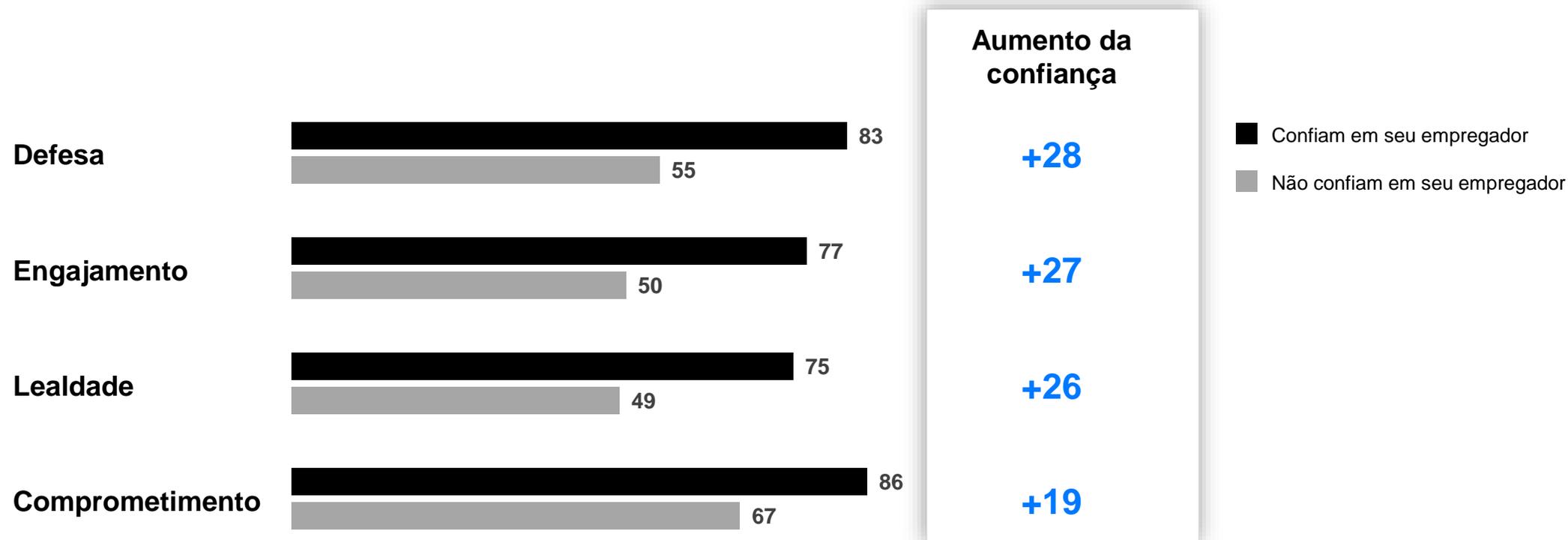




Confiança no trabalho: uma relação vantajosa

A CONFIANÇA FORTALECE A PARCERIA EMPREGADOR-EMPREGADO

Porcentagem de empregados que assumem esses tipos de comportamento em relação a seu empregador



Edelman Trust Barometer 2019. EMP_ENG. Pensando em seu atual empregador, até que ponto você concorda com as seguintes frases? Escala de 9 pontos; 4 primeiros, concordo. Pergunta feita aos que estão empregados, mas não têm seu próprio negócio (Q43/1 E NÃO Q28/7). Público total empregados, Brasil, divididos entre os confiam no empregador (pontuações 6-9) e aqueles que não confiam (pontuações 1-5; 99). TRU_INS. [SEU EMPREGADOR] Segue abaixo uma lista de instituições. Indique o quanto você confia que cada uma dessas instituições atua corretamente, utilizando uma escala de nove pontos, em que um significa que você “não confia de forma alguma” e nove significa que você “confia bastante”. Escala de 9 pontos; 4 primeiros, confio. Pergunta feita aos que estão empregados, mas não têm seu próprio negócio (Q43/1 E NÃO Q28/7). Público total empregados, Brasil. “Defesa” é a média de (EMP_ENG/3-5); “Lealdade” é a média de (EMP_ENG/1-2); “Engajamento” é a média de (EMP_ENG/10-15); “Comprometimento” é a média de (EMP_ENG/6-9). Para a lista completa de itens que entraram em cada dimensão de KPI do empregado, consulte o Apêndice Técnico.

INVESTIR NA CONFIANÇA DOS EMPREGADOS É INVESTIR EM SEU RESULTADO COMERCIAL

Porcentagem dos que concordam com as afirmações a seguir

“A forma como uma empresa trata seus empregados é um dos melhores indicadores de seu grau de confiabilidade”

78%

“Um boa reputação pode me fazer experimentar um produto, mas, se eu não conseguir confiar na companhia por trás dele, logo vou parar de comprar”

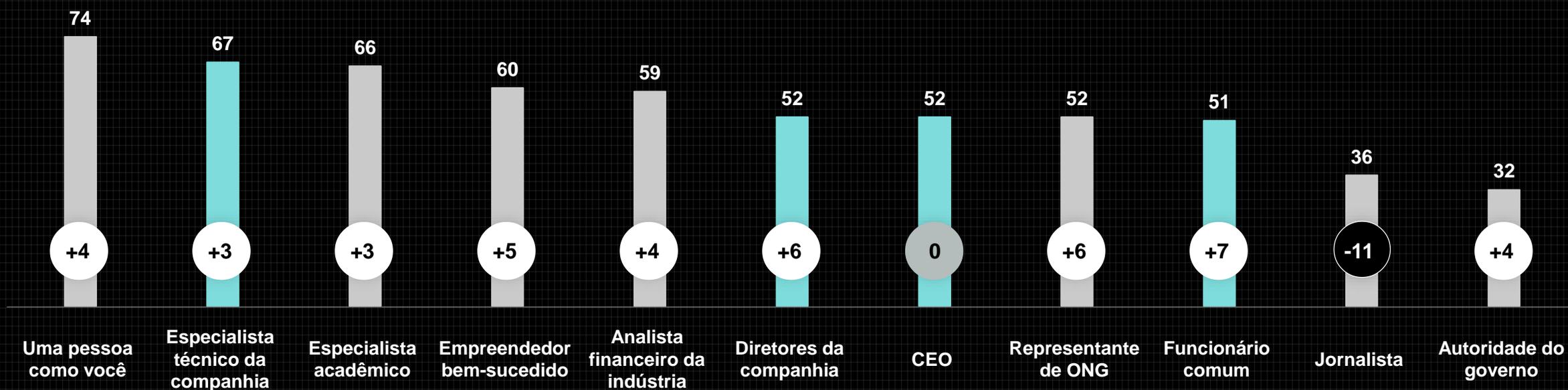
66%



DÊ VOZ AOS EMPREGADOS

Porcentagem no Brasil dos que classificam cada fonte como muito/extremamente confiável

■ Porta-vozes da companhia
○ - 0 + Mudança entre 2018 e 2019



Edelman Trust Barometer 2019. CRE_PPL. Segue abaixo uma lista de pessoas. Em geral, ao formar uma opinião sobre uma companhia, se você obtivesse informações sobre a companhia de cada uma dessas pessoas, o quão confiáveis essas informações seriam – extremamente confiáveis, muito confiáveis, um pouco confiáveis ou não confiável de forma alguma. Escala de 4 pontos; 2 primeiros, confiáveis. Pergunta feita a metade da amostra. Público total, Brasil.



**Nova dinâmica
empregador-empregado**

CAMINHOS PARA CONSTRUIR CAPITAL DE CONFIANÇA

Lidere a mudança

- Seja inspirador
- Responda aos receios gerados por mudanças de impacto pessoal
- Forme a força de trabalho do futuro

Empodere os empregados

- Dê voz a eles
- Crie oportunidades de ações conjuntas
- Compartilhe informação

Comece localmente

- Resolva os problemas em “casa”
- Melhore as condições sociais das comunidades locais nas quais opera

Liderança do CEO

- Viva os valores da empresa
- Envolver-se diretamente
- Seja visível e mostre comprometimento pessoal, dentro e fora da organização