



Sumário

APRESENTAÇÃO	10
PREVENÇÃO: PALAVRA DE ORDEM Elisa Prado	
PROLÓGO	16
QUANDO A MÁ GESTÃO NAS CRISES AFETA A REPUTAÇÃO CORPORATIVA Lalá Aranha	
INTRODUÇÃO	24
A VISÃO DO CEO SOBRE A GESTÃO DE RISCOS Paulo Nigro	
PARTE I	33
COMO FAZER A GESTÃO DE REPUTAÇÃO DE UMA EMPRESA	
“Ser ou não Ser? Eis a questão”: A era da transparência Ana Luisa Almeida e Jussara Sant’Anna Belo	34
Gestão de riscos: a prevenção que garante a saúde reputacional das empresas Monica Medina	46
Diagnosticar, monitorar e medir. Reputação em três tempos Suzel Figueiredo	55
A gestão de reputação como vetor da reinvenção das organizações Selma Santa Cruz	64
Sustentabilidade e reputação Ricardo Voltolini	73
As mídias sociais e os desafios para a gestão de reputação Edu Vasques	85
Reputação, <i>branding</i> e propósito Sergio Guardado	98
<i>Advocacy</i> : impacto social com escala Daniela Castro	107
<i>Compliance</i> Elisa Prado	114





- 123* Relações governamentais | Grazielle Parenti
- 130* Engajamento externo | Marco Simões
- 138* Engajamento interno: valor primordial na gestão da reputação | Marlene Marchiori
- 151* RECAPITULANDO
DOZE LIÇÕES APRENDIDAS NA PARTE 1
- 159* PARTE 2
DICAS DE QUEM FAZ ACONTECER
– EXPERIÊNCIAS E LIÇÕES APRENDIDAS POR
PROFISSIONAIS DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA
- 160* O rabo não abana o cachorro | Claudia Bocciardi
- 166* A cinética da reputação | Cristiana Xavier de Brito
- 174* Dimensão do papel da liderança
e do profissional de comunicação | Gislaïne Rossetti
- 184* O desafio de mudar a (cinzenta) reputação do cimento
| Malu Weber
- 194* Crise: um dia você irá enfrentar uma | Paulo Henrique Soares
- 201* Não basta entrar em campo | Paulo Marinho
- 209* Construindo relações propositivas para um desenvolvimento
sustentável | Paulo Pompilio e Susana Ferraz
- 219* Decálogo da crise: o que duas décadas me ensinaram
| Rozália Del Gáudio
- 224* SOBRE OS AUTORES
- CONCLUSÃO
- 241* **ERA DO ENGAJAMENTO** | Elisa Prado

