GUIDE: COMO AGIR DURANTE A CRISE CORONAVÍRUS

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

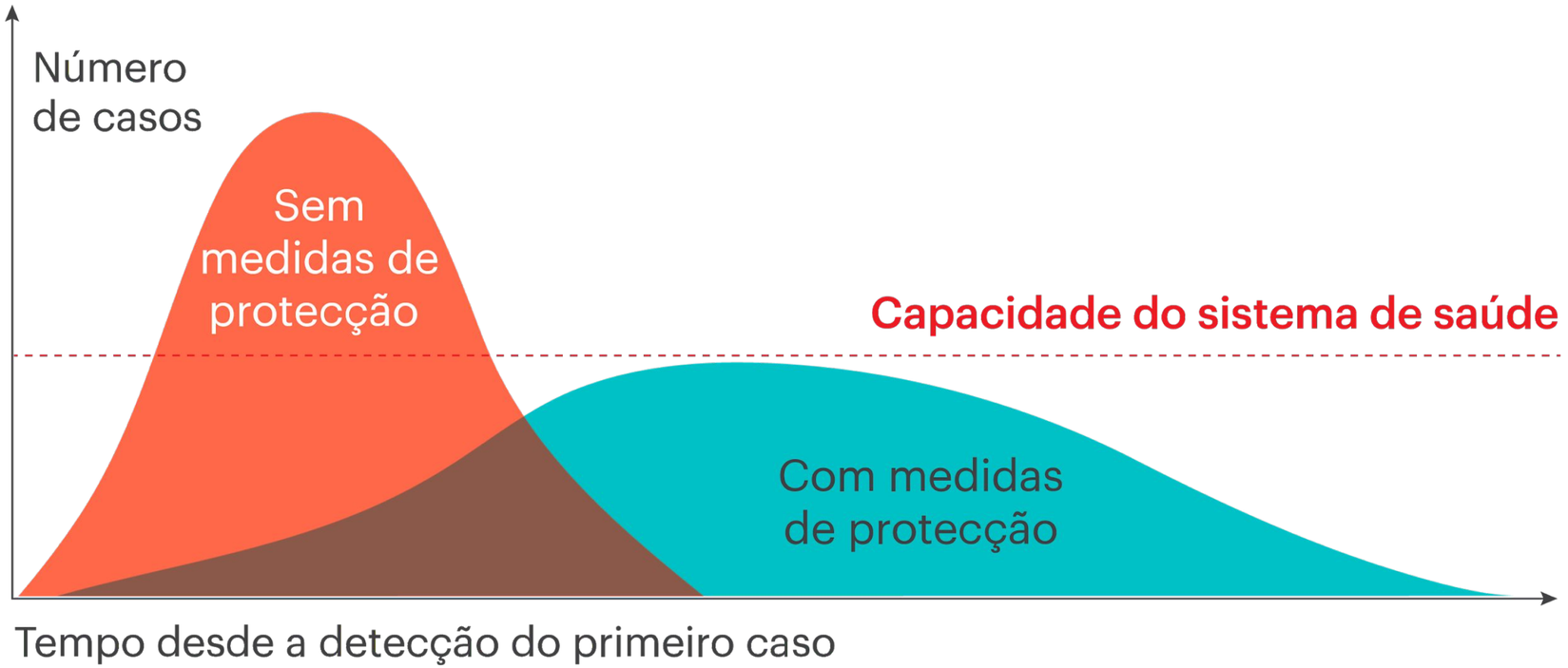
Como todos sabem,
o novo coronavírus fez
o mundo parar.

- Mais de 697 mil infectados ao redor mundo;
- 202 países infectados;
- Mais de 33 mil mortos;
- Declarada, pela Organização Mundial da Saúde, uma pandemia no dia 11 de março de 2020.

Fonte: OMS e CNN Brasil | 31/03/2020

Como consequência, as pessoas tiveram que se **isolar em casa** para achatar a curva de contágio.

A curva de uma pandemia



Fonte: Adaptado dos CDC

PÚBLICO

E a economia, reagiu com uma crise que a última geração **nunca tinha experimentado.**

Mercado de ações

Queda acumulada de (-) 38,46% na Bovespa, bolsa de São Paulo e de (-) 29% na de Dow Jones, em Nova York

Crescimento mundial

A OCDE previa crescimento do PIB mundial de 2,4% porém com a pandemia essa taxa foi revisada para 1,5%

Depreciação cambial

O dólar acumula valorização frente ao real de 25,8% somente neste ano

Fonte: Relatório Globosat - Comportamentos emergentes - O mercado em meio à pandemia - 19/mar/2020.

Agora, temos dois novos problemas:

1. Saúde mental comprometida, devido ao excesso de informações negativas e isolamento social.
2. Problemas econômicos que afetaram mercados de todo o mundo.

Vendo este novo cenário, **muitas marcas** se posicionaram de forma ainda **mais ativa.**

B9 ☰ Google libera gratuitamente ferramentas para ajudar no home office durante crise do coronavírus SHARE TWEET WHATS

SOCIAL MEDIA 13.mar.2020

Google libera gratuitamente ferramentas para ajudar no home office durante crise do coronavírus

YouTube também está recebendo um suporte extra por conta da atual situação com o coronavírus

Coronavírus: Dona da Louis Vuitton usa fábricas de perfume e cosméticos para produzir álcool gel

Produto será entregue gratuitamente para autoridades de saúde na França

O Globo
16/03/2020 - 15:59 / Atualizado em 16/03/2020 - 16:00

coronavírus

mercado
libre
mercado
libre

Além de ajudar
e conscientizar, estas e
outras ações **têm um**
claro objetivo:

BRAN
DING

BRANDING E CRISES

Mas em momentos de crise, qual é o papel do branding?

Assim como em qualquer outro momento, ele serve para **guiar as ações das empresas.**

Lembrando que a essência da marca deve sempre ser respeitada.

Ou seja…

Você pode até mudar (temporariamente) o seu logo, tagline, estratégia, produto, desde que a sua missão, visão, valores e, principalmente, princípios… mantenham-se sempre os mesmos.

Afinal, não é o mundo que muda os nossos princípios, são os nossos princípios que mudam o mundo.

Mas e nesta **crise?**
Como manter minha
marca forte?

Queremos ajudar nossos clientes a passar por essa crise de forma efetiva.

Por isso, reunimos nossa equipe de criativos e data e pensamos em alguns pontos essenciais para trabalharmos juntos **(mas de casa)** nesta crise.

Do **ON** ao **OFF**
Do **Endo** ao **público final**
Da **Jota** para suas **maiores parceiras**

GERAL:
QUAL É NOSSA
MISSÃO

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

A CHAVE ESTÁ NAS REDES SOCIAIS

Diante deste cenário onde as pessoas são praticamente obrigadas a ficar dentro de suas casa, elas ficam **ociosas, ansiosas** e buscam por maneiras de se entreter e informar.

E é aqui que as redes sociais ganham peso e relevância, e se transformam em plataformas de **entretenimento e informação.**

Porém, neste período delicado e preocupante, que reflete na saúde e nas finanças de cada um de diferentes maneiras, como devemos nos comunicar?

Devemos demonstrar que nos **importamos de verdade** e, a partir deste princípio, criar **conteúdos relevantes** e dentro da realidade atual.

É HORA DE AGIR

Como se portar nas redes sociais durante este cenário atual?

- Deixar a marca na cabeça da audiência, durante essas semanas de reclusão social, mais tempo em casa e, automaticamente, maior consumo das redes sociais;
- Investir em conteúdos relevantes e informativos que demonstre se importar com os seguidores (mas que tenha fit com a marca);
- Evitar temas que divergem do cenário atual do país;
- Inserir a marca e/ou o produto no dia a dia de influenciadores digitais que estejam engajados na causa, a fim de alcançar seu público de maneira leve, sem transparecer comercial.

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

QUAL É NOSSA MISSÃO?

1. OUVIR E SENTIR O NOSSO PÚBLICO

Ouvir o que os consumidores estão dizendo, entendê-los e, então, gerar uma conversa.

2. DEMONSTRAR QUE SE SENSIBILIZA COM A CAUSA

Reavaliar a voz e o tom de marca se necessário.

3. SER TRANSPARENTE E HUMANO, MESMO ENQUANTO MARCA

Falar de maneira aberta e honesta com o público, além de aceitar os feedbacks.

4. ADAPTAR A NOSSA ESTRATÉGIA

Adaptar a estratégia de acordo com os novos comportamentos.

5. ABRAÇAR A CAUSA

Considerar o cenário atual do país e a realidade de seus seguidores e tentar ajudar de alguma maneira.

No fim, tudo se resume em uma única palavra:

No fim, tudo se resume em uma única palavra:

EMPATIA

a palavra-chave para enfrentar esta crise

Ser empático com o
público em isolamento.

Ser empático com as **necessidades das pessoas.**

Ser empático com a saúde **da sociedade - física e mental.**

ANÁLISE

COMO AS REDES SOCIAIS ESTÃO

COMPORTANDO?

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

ANÁLISE DE COMPORTAMENTO

Ações dentro de páginas de marcas

All Brands (Year 2020)	January	February	March	March vs January	March vs. February
Actions (CP)	413,813,519	461,063,288	421,217,437	2%	-9%
Content (CP)	306,934	340,552	329,931	7%	-3%
Actions Per Post (CP)	1,348	1,354	1,277	-5%	-6%

Comparando Fevereiro x Março, é evidente que durante o crescimento da pandemia, algumas marcas ficaram um pouco mais hesitantes em publicar em suas plataformas sociais.

Ações / CP: toda e qualquer interação do público nas redes sociais (likes, comentários, compartilhamentos).

ANÁLISE DE COMPORTAMENTO

Ações dentro de páginas de marcas

Queda de 3% em

conteúdo total produzido

Queda de 9% em

ações do usuário (engajamento)

Período de análise - 1 a 18 de fevereiro vs 1 a 18 de março

CONSUMER INSIGHTS

Como os consumidores brasileiros estão agindo nas redes sociais neste momento?

Publishers	January	February	March	March vs January	March vs. February
Actions (CP)	178,557,046	173,456,861	182,627,320	2%	5%
Content (CP)	74,691	80,658	87,712	17%	9%
Actions Per Post (CP)	61,443	53,480	47,755	-22%	-11%
Shares (CP)	6,308,250	6,197,520	7,172,876	14%	16%

Enquanto as publicações de páginas caem, as publicações pessoais aumentaram. Uma das hipóteses é que o público é incapaz de se envolver proporcionalmente com o aumento do volume de posts publicados.

Apesar disso, é notável o aumento de compartilhamentos (1 milhão de compartilhamentos a mais), demonstrando o interesse do público em reverberar o conteúdo relevante dos editores em suas contas sociais.

Ações: toda e qualquer interação do público nas redes sociais (likes, comentários, compartilhamentos).

CONSUMER INSIGHTS

E qual foi a postagem mais relevante no ponto de vista dos usuários durante este período?

CERVEJARIA ambev

Pra gente da Ambev, ir além dos rótulos também é cuidar uns dos outros. Por isso, vamos transformar o álcool de nossas cervejarias em álcool em gel envasado em nossas próprias embalagens. A produção de meio milhão de unidades será toda doada para hospitais públicos das cidades mais atingidas pelo COVID-19, para que não falte a ninguém. Esta foi uma das formas que encontramos de ajudar neste momento onde toda solidariedade faz diferença.
#AlémDosRótulos

AÇÕES TOTAIS

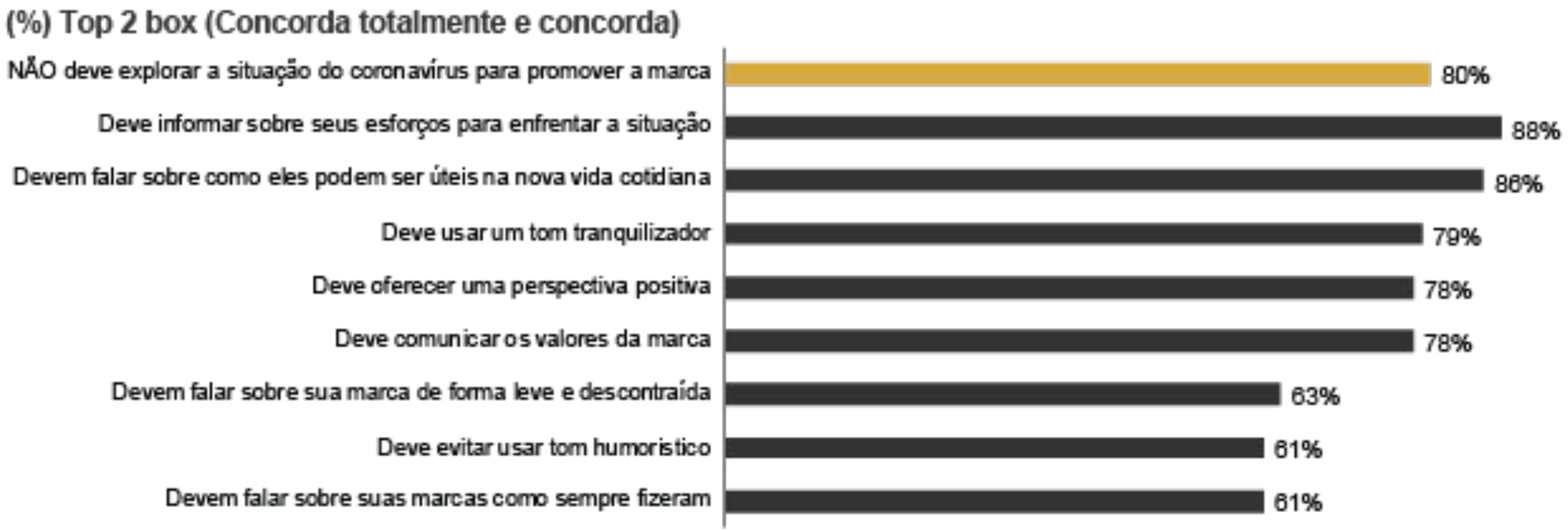
556.067 712.371

O QUE
O PÚBLICO ESPERA?
REDES SOCIAIS

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

CONSUMER INSIGHTS

Como os brasileiros acreditam que as marcas devem se posicionar durante a pandemia?



Fonte: Pesquisa realizada pelo Kantar entre os dias 13 e 16/03/2020 com 500 brasileiros com 18 anos ou mais, em 30 mercados com mais de 25 mil consumidores.

CONSUMER INSIGHTS

Como os brasileiros acreditam que as marcas devem se posicionar durante a pandemia?

Fonte: Pesquisa realizada pelo Kantar entre os dias 13 e 16/03/2020 com 500 brasileiros com 18 anos ou mais, em 30 mercados com mais de 25 mil consumidores.

JOTACOM
THE CROSS PERFORMANCE® AGENCY

CONSUMER INSIGHTS

Como os brasileiros acreditam que as marcas devem se posicionar durante a pandemia?

25% DESEJAM QUE AS EMPRESAS **SIRVAM DE EXEMPLO** E SEJAM GUIAS DE COMO PROMOVER A MUDANÇA

21% TEM A EXPECTATIVA DE QUE AS MARCAS SEJAM **PRÁTICAS E REALISTAS** E **AJUDEM** DE ALGUMA MANEIRA **SEUS CONSUMIDORES NO DIA A DIA**

20%

QUEREM QUE A MARCA **TRANSPAREÇA A POSITIVIDADE** DE QUE VAI DERROTAR A CRISE

18%

ALMEJAM POR UM **CONTEÚDO INFORMATIVO E RELEVANTE** ATRAVÉS DOS PERFIS DAS MARCAS

11%

ESPERAM QUE AS MARCAS **ENTENDEM A REALIDADE DE SUA BASE** E AJUDEM EM RELAÇÃO A **ANSIEDADE**

3%

APENAS 3% ACREDITAM QUE AS EMPRESAS DEVEM SE POSICIONAR DE FORMA NÃO CONVENCIONAL, FUGINDO DO FOCO DA CRISE

Fonte: Pesquisa realizada pelo Kantar entre os dias 13 e 16/03/2020 com 500 brasileiros com 18 anos ou mais, em 30 mercados com mais de 25 mil consumidores.

KANTAR

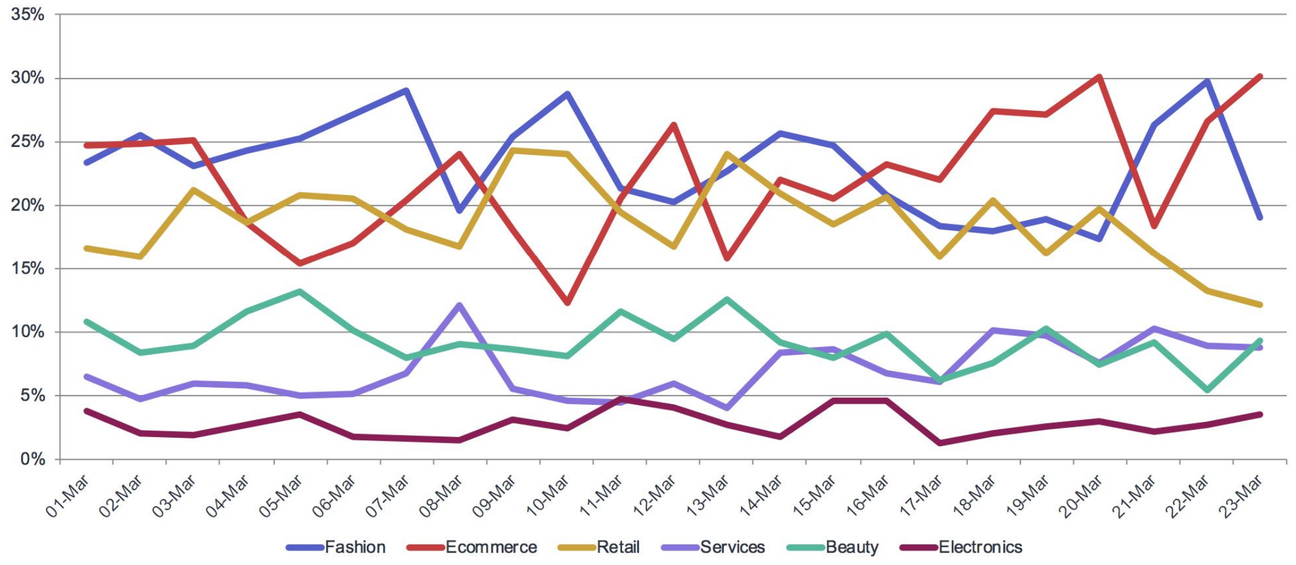
COMO ESTÁ O ENGAJAMENTO?

REDES SOCIAIS

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

ENGAJAMENTO - Instagram

Quais os percentuais de interações dos usuários neste período?



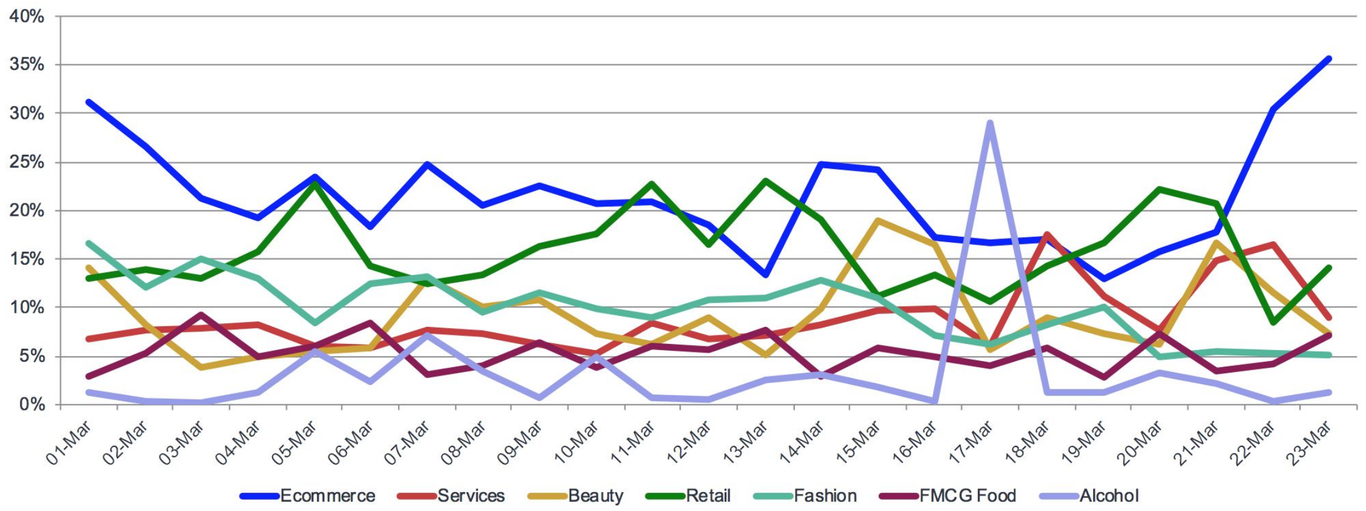
O Instagram sofreu pouca alteração em relação ao percentual de interações ao longo do período em relação a relevância dos segmentos.

E como podemos ver, o e-commerce ganhou um pouco mais de espaço, principalmente na última semana de análise, já que as pessoas, impossibilitadas de ir aos pontos de venda, passam a comprar ainda mais online.

Ações: toda e qualquer interação do público nas redes sociais (likes, comentários, compartilhamentos).

ENGAJAMENTO - Facebook

Quais os percentuais de interações dos usuários neste período?



Todos os segmentos apresentaram queda em engajamento de Facebook durante o mês de março, principalmente pela diminuição de investimento em posts de timeline.

E-commerce se mantém como a indústria mais relevante durante quase todo o período e serviços vem ganhando relevância ao longo do período.

Ações: toda e qualquer interação do público nas redes sociais (likes, comentários, compartilhamentos).

O que aprendemos
até aqui?

- As pessoas estão engajadas e consumindo muito mais informação que o normal.
- Com muita razão, grande parte das marcas pausaram seus esforços em publicações para entender o momento.
- Se destaca quem levanta a bandeira da causa social e tem conteúdo relevante para compartilhar.
- Ações sociais têm grande impacto neste momento.

E O MERCADO?

Como as marcas de cada segmento estão lidando com a situação?

JOTACOM

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

SOCIAL LISTENING

Para entender o que os principais concorrentes de mercado dos nossos clientes estão publicando nas redes sociais e como as pessoas estão reagindo as publicações sobre o Covid-19, fizemos um estudo baseado no monitoramento de algumas das principais marcas do mercado de acordo com seus segmentos.

SEGMENTO FINANCEIRO

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

SOCIAL LISTENING

ITAÚ

coronavírus

SOCIAL LISTENING

FACEBOOK | ITAÚ

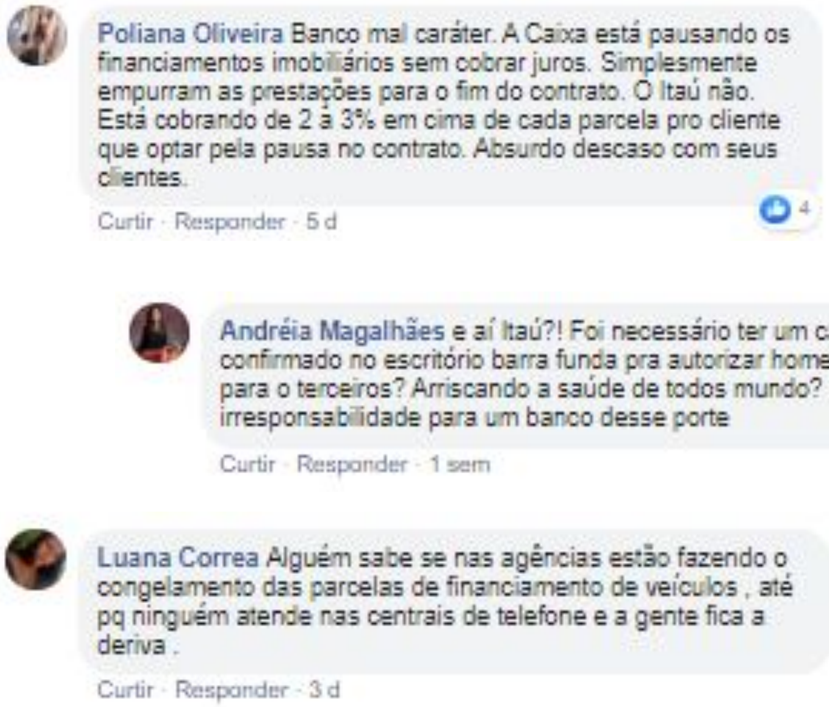
- Mudaram a capa do Facebook e postaram um carrossel, ambos com o propósito de alertar seus clientes a utilizarem os canais digitais da marca e informar que sua equipe de atendimento está reduzida.
- As menções que o Itaú está recebendo são predominantemente negativas e o SAC não está respondendo a maioria delas.
- Muitas reclamações sobre o app estar apresentando falhas e fora do ar.
- Recebe críticas também pela função de renegociar as dívidas não estar funcionando.
- Alguns clientes mencionam que o banco está cobrando juros altos e abusivos.
- Diversas menções negativas de usuários que estão tentando entrar em contato com o banco e não são atendidos.
- Muitas críticas por manter funcionários trabalhando em agências físicas.

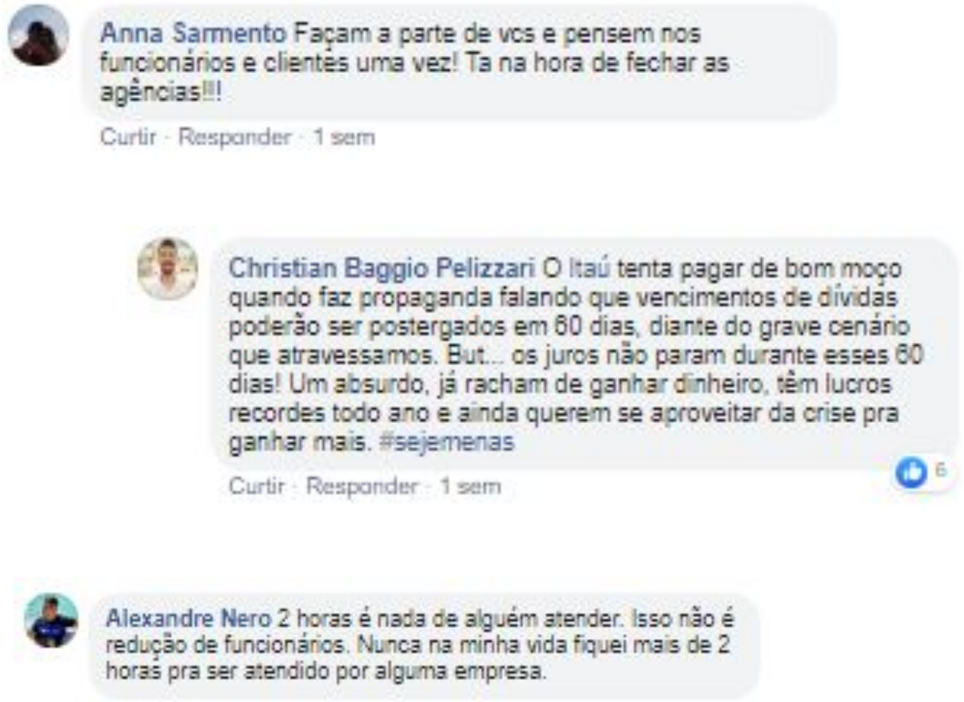
SOCIAL LISTENING

FACEBOOK | ITAÚ

SOCIAL LISTENING

COMENTÁRIOS





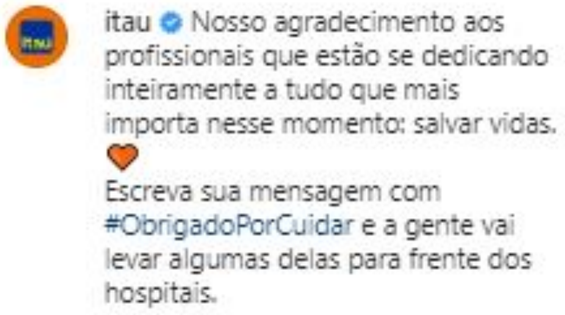
SOCIAL LISTENING

INSTAGRAM - ITAÚ

- Mudaram a bio do Instagram com o propósito de alertar seus clientes para que utilizem os canais digitais da marca.
- Fizeram um post de agradecimento aos profissionais da saúde.
- O SAC do Itaú não está respondendo os usuários.
- A marca está recebendo muitas críticas por manter os funcionários no banco.
- Diversas reclamações de clientes que não conseguem falar com os atendentes do banco.
- Críticas sobre altos juros e tarifas.
- Muitos pedidos para que o banco contribua com os hospitais, fazendo doações.

SOCIAL LISTENING

INSTAGRAM - ITAÚ



SOCIAL LISTENING

COMENTÁRIOS

telmacosta1 Cadê a contribuição do Itaú para com a sociedade ? Poderiam isentar as transferências de Doc e Ted !

erlania.b Péssimo atendimento... sofri um acidente e infelizmente não posso ir em uma agência pessoalmente para ativar o itoken, de quebra o suporte de vcs não me ajudam a liberar o itoken para que consiga pagar minhas contas, estou doente e com as contas atrasadas e pior ainda vou pagar em juros.

taissamaia_ @itau Não tem nada... que agradecer aos profissionais de saúde. Afinal, está tornando a vida deles e de todos nós um pouco mais triste. Pq algumas agências no RJ ainda estão abertas ???????? Liberem seus funcionários de forma remunerada ! Chega dessa hipocrisia marketeira!!! Quando os trabalhadores e seus familiares começarem a morrer vcs vão limpar suas mãos! #coronavirus

ricardo_faraujo @itau estou a 54 minutos tentando falar com vocês e nada, que atendimento péssimo

rosa.alvarez.7583 Fui semana passada a um cx eletrônico Itaú e vi a mensagem na tela dizendo pra nos previnirmos do coronavirus, etc bla bla bla. Naquele momento, após a utilização do caixa, fui imediatamente procurar o álcool gel pra me higienizar. E cade? Não havia nenhum. Pensei, ainda irão colocar . Pausa de 7 dias. Hoje, quinta feira tive (infelizmente) que entrar no caixa eletrônico. De novo, a mesma mensagem hipócrita na tela... E novamente , estava sem álcool gel na área do caixa eletrônico . O Banco já estava fechado. Bati no vidro indignada e um segurança (que obviamente não é o responsável por isso, eu sei) me disse que dentro da agência havia álcool gel. Minha pergunta é: Por que tanta hipocrisia e propaganda enganosa da parte do Banco mais rico do país? A população em geral não está tendo realmente acesso à compra do álcool gel. Mas, vcs??? Me poupem. Tirem a mensagem das telas dos caixas eletrônicos enquanto não disponibilizarem álcool gel nos mesmos. Hipocrisia tem limite! Ficou muito feio. Aguardo providência urgentes. 😠👎

SOCIAL LISTENING

TWITTER - ITAÚ

- Itaú muda a capa do Twitter e faz dois tweets indicando que as pessoas deem preferência aos canais de atendimentos digitais e remotos.
- Replicaram o mesmo post de agradecimento aos profissionais da saúde.
- Também fazem um tweet indicando que as pessoas façam recargas pelo celular através do app.
- Itaú está aumentando preços das bikes.
- Prorrogação por 60 dias já está sendo adotada pelo Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Economica Federal e Itaú.
- Pessoas cobrando principalmente Itaú, Bradesco e Santander para que façam grandes doações ou alguma ajuda para o combate do corona, além de liberar a parcela por 60 dias.
- Itaú libera para home-office seus funcionários em grupo de risco.
- Itaú e Bradesco anunciam que vão reduzir juros após banco central baixar taxa Selic.
- Espaço Itaú de cinema foram fechados e liberam lista de filmes do festival “é tudo verdade” que aconteceria nesses dias, para serem transmitidos pelo site do Itaú.

SOCIAL LISTENING

TWITTER - ITAÚ

SOCIAL LISTENING

TWITTER - ITAÚ

@PatoCorporation Aqui na minha cidade, uma das agências do Itaú, foi forçada a fechar por tempo indeterminado porque um funcionário está com suspeita do coronavírus. O resto dos bancos continuam abertos 🤦‍♀️

por @fahnola há 11 dias, para 1 seguidor - ver no site

Itaú querendo lucrar em cima do coronavírus.

por @dudurh há 14 dias, para **1.194** seguidores - ver no site

@itau Os brasileiros estão esperando que o Itaú e demais Bancos façam doações para ajudar as pessoas na prevenção do coronavírus (Covid-19).

por @MluLuiza há 12 dias, para 1 seguidor - ver no site

Coronavírus: Caixa, BB, Bradesco, Santander e Itaú vão prorrogar dívidas por 60 dias A prorrogação será para pessoas físicas, micro e pequenas empresas, para contratos vigentes em dia e limitados aos valores já utilizados. https://t.co/L0WQj81nRB

por @NoticiasdoRJ1 há 13 dias, para **39.565** seguidores - ver no site

Espaços Itaú de Cinema e Petra Belas Artes em SP fecham por causa do coronavírus http://bit.ly/2x2wzaU https://t.co/ycKQpS1zFq

por @omelete há 13 dias, para **1.307.492** seguidores - ver no site

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

SOCIAL LISTENING

TELE SENA

coronavírus

SOCIAL LISTENING

TELE SENA - FACEBOOK

No Facebook, houve duas publicações. O post em formato de carrossel informa que a Tele Sena está preocupada com a saúde de todos e mostra a importância da prevenção contra o Coronavírus. A outra publicação mostra a importância em cuidar da saúde, além de parabenizar todos os médicos e pedir para as pessoas ficarem em casa.

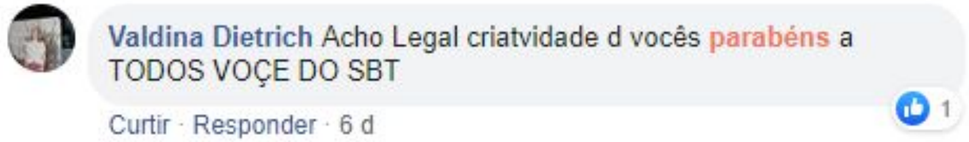
A maioria dos comentários foram positivos, onde os usuários comentam que estão juntos nessa luta e elogiam a criatividade do conteúdo.

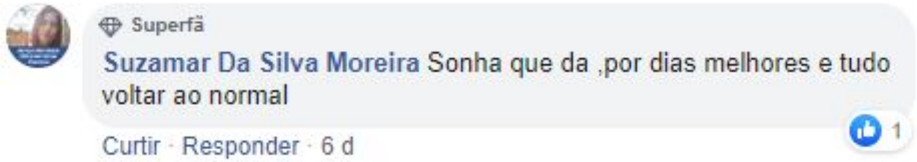
SOCIAL LISTENING

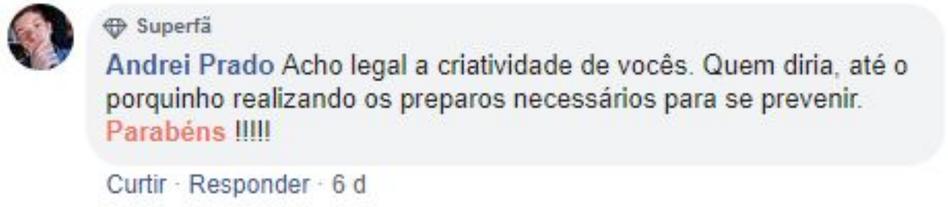
TELE SENA - POST

SOCIAL LISTENING

TELE SENA - MENÇÕES







coronavírus

SOCIAL LISTENING

TELE SENA - INSTAGRAM

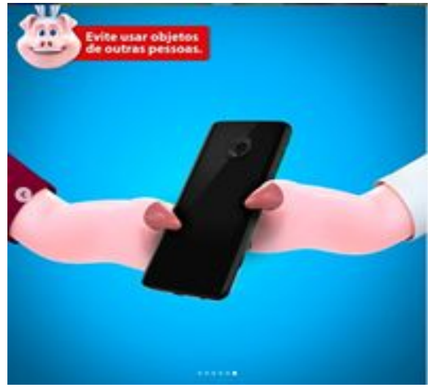
O mesmo post em formato carrossel foi publicado no Instagram também. A legenda fala novamente sobre a prevenção e o quanto é importante se cuidar, além de dar dicas de como se proteger.

A maioria das menções continuam sendo positivas, os seguidores apoiam a iniciativa da Tele Sena em dar dicas de como se prevenir. Os usuários também tiraram dúvidas de como se manter saudável dentro de casa, e uma seguidora falou da importância de comprar a Tele Sena online sem precisar sair de casa.

SOCIAL LISTENING

TELE SENA - POST

telesena Como a saúde é nosso prêmio mais precioso, prevenção nunca é demais. Assim, a Tele Sena está repassando algumas recomendações importantes para que todos possam se proteger contra o Coronavírus (Covid-19).



SOCIAL LISTENING

TELE SENA - COMENTÁRIOS

vieiraandersonoficial Parabéns pela iniciativa, até as crianças aprendem . Muito bom. 👏👏👏
BR

tereza.goncalves.5815255 ❤️❤️❤️❤️👏👏😝😝

eufeliperochadasilva E com esse Coronavírus, a Tele Sena Digital é a melhor opção pra comprar online, evitando pegar filas em Correios e Lotéricas e aglomerações em ruas e outros. #JuntosContraOCoronavírus 👏

lucassantos.com8 Parabéns tele Sena vai dizer isso para todo mundo do povo 👏👏👏

jenitonpassos E esse de manter o lugar arejado têm quê ser dentro de casa é isso

jenitonpassos É esse ai quê têm quê cobrir a boca e o nariz quando tossir e espirar é só quando tiver na rua e perto de pessoas exceto em lugares ou têm fazer isso quando tiver dentro de casa ?

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

SOCIAL LISTENING

CAIXA SEGURADORA

coronavírus

SOCIAL LISTENING

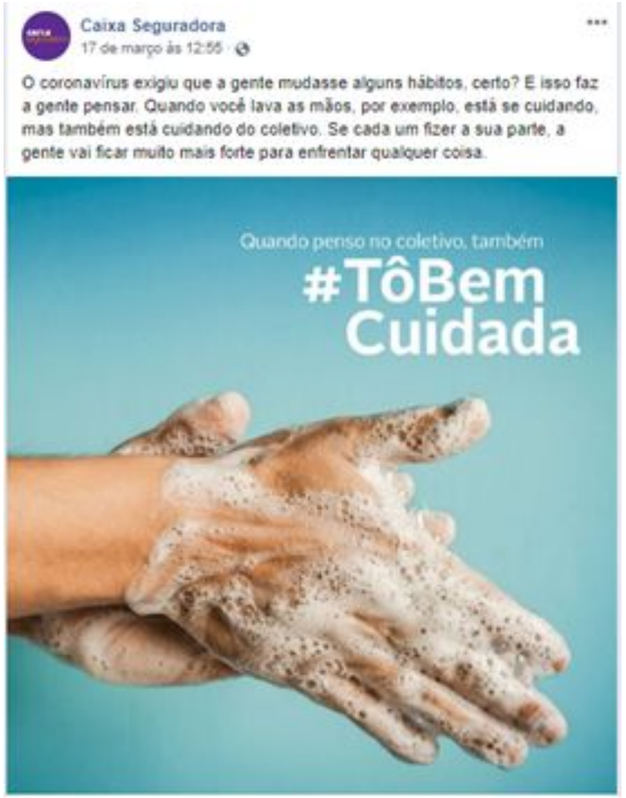
CAIXA SEGURADORA - FACEBOOK

No Facebook de Caixa Seguradora, houve duas publicações. Um post foi referente a mudanças de hábitos, falando da importância de lavar as mãos, informando que esse ato é uma forma de ajuda coletiva. Já o propósito do segundo post, foi informar que a maioria de seus funcionários já estão seguros, trabalhando remotamente.

Houve apenas um comentário no 1º post, confirmando que é necessário lavar as mãos. Já no 2º post, houve 6 comentários, a maioria foram de menções positivas parabenizando a marca pela iniciativa. Houve dois comentários de funcionários terceirizados, reclamando que ainda estão trabalhando e um comentário de um cliente que não consegue atendimento com a empresa.

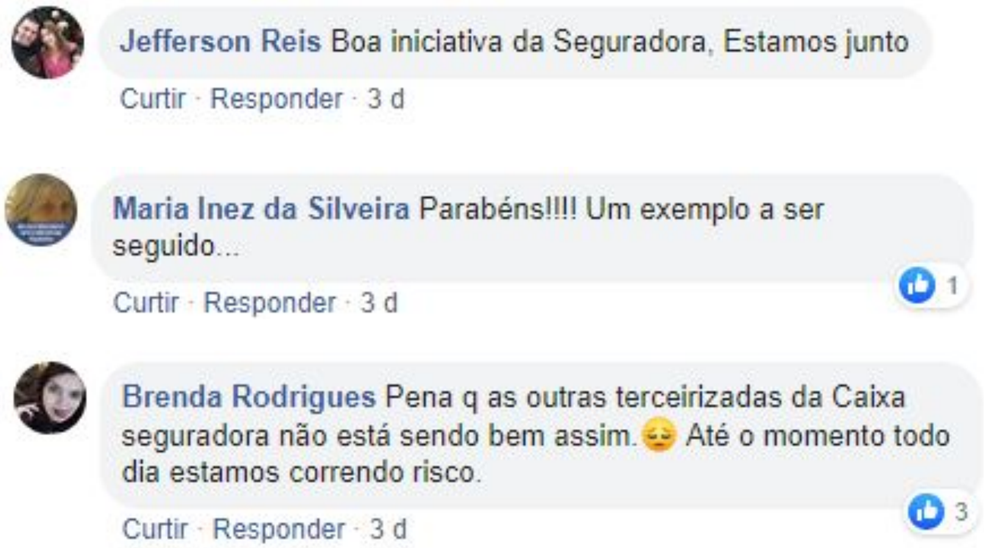
SOCIAL LISTENING

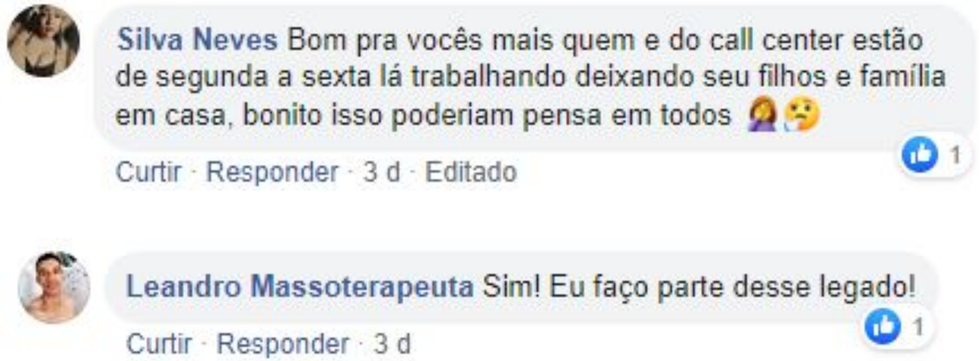
CAIXA SEGURADORA - POST



SOCIAL LISTENING

CAIXA SEGURADORA - COMENTÁRIOS





SOCIAL LISTENING

CAIXA SEGURADORA - INSTAGRAM

O post do Instagram foi o mesmo utilizado no FB, sendo sobre os funcionários que já estão seguros de casa.

Houve alguns comentários positivos, elogiando a iniciativa e a empresa. Porém, a maioria dos comentários foram negativos. Os funcionários terceirizados de call center informam que ainda estão trabalhando.

SOCIAL LISTENING

CAIXA SEGURADORA - POST

caixa_seguradora O momento atual pede cuidado, paciência e, principalmente, colaboração de todos. Por isso, para fazer a nossa parte na diminuição do contágio frente à pandemia do COVID-19 e proteger nossos funcionários, quase 100% do nosso time já está trabalhando de forma remota em suas residências. São mais de 3 mil pessoas seguras em suas casas. Nosso objetivo é atingir a totalidade nos próximos dias.

Vamos juntos nessa corrente? Faça sua parte! Mantenha-se em casa e coloque o cuidado em prática. ;)

SOCIAL LISTENING

CAIXA SEGURADORA - COMENTÁRIOS

onedaydiplo Operador de telemarketing também é gente !!!!!

silvaneves23 Terceizados do Call Center ignorados. Vida que segue.

nicolle_elisa_ Mas e a situação dos call centers???? Estão indo trabalhar todos os dias como se nada tivesse acontecendo.

josianepereira3762 Faça sua parte? Call center q tem contato direto com seus clientes são deixados de lado, sujeito a risco no transporte público e risco de contaminar os outro colaboradores dentro daquele prédio fechado, que nem um janela tem.. Faça sua parte? a quarentena não serve para os terceirizados que se mata de trabalhar para entregar os resultados e refletir sobre vcs.. Faça sua parte? Fácil falar em rede social, quando não se sabe o que acontece com seus colaboradores terceirizados que trabalha diretamente com seus clientes para entregar um bom resultado e uma boa imagem

SOCIAL LISTENING

CAIXA SEGURADORA - LINKEDIN

No Linkedin, o post publicado com o tema: “Prevenir para cuidar”, informa que a maioria dos seus funcionários já estão em casa para se protegerem.

Houve apenas dois comentários e ambos foram positivos. Uma menção de elogio a atitude da empresa e o outra de elogio a Caixa Seguradora, dizendo que a empresa é fantástica e que tem orgulho em fazer parte.

SOCIAL LISTENING

CAIXA SEGURADORA - POST

Caixa Seguradora
77.065 seguidores
3 d • Editado •

+ Seguir •••

O mundo está vivendo uma situação atípica com a pandemia do novo coronavírus e ações práticas e emergenciais se tornaram necessárias para conter a propagação do COVID-19.

Para dar continuidade às nossas demandas empresariais e proteger nossos colaboradores, praticamente 100% dos nossos colaboradores já estão trabalhando em casa, com acesso remoto, permitindo, assim, que seja cumprida a recomendação de distanciamento social, medida essencial para a diminuição dos casos de contágio.

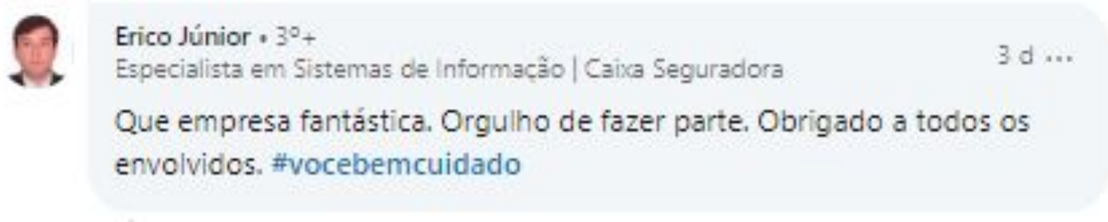
Vamos continuar atualizando a todos sobre medidas e novas iniciativas da Caixa Seguradora de forma objetiva e transparente.

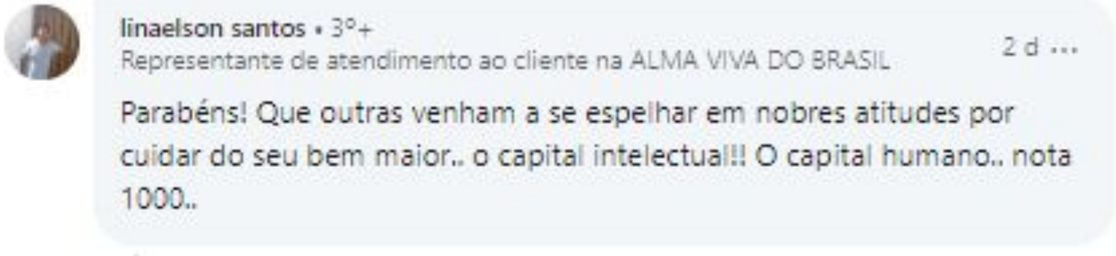
Entendemos que este é um período que requer organização, saúde mental e muita paciência. Por isso, agradecemos a todos os colaboradores que têm trabalhado muito para que essa e novas iniciativas se tornem executáveis em tão pouco tempo. Nosso time é motivo de muito orgulho. <3

Acompanhe mais informações sobre nossa atuação e exerça o cuidado. :D
#caixaseguradora

SOCIAL LISTENING

CAIXA SEGURADORA - COMENTÁRIOS





SOCIAL LISTENING

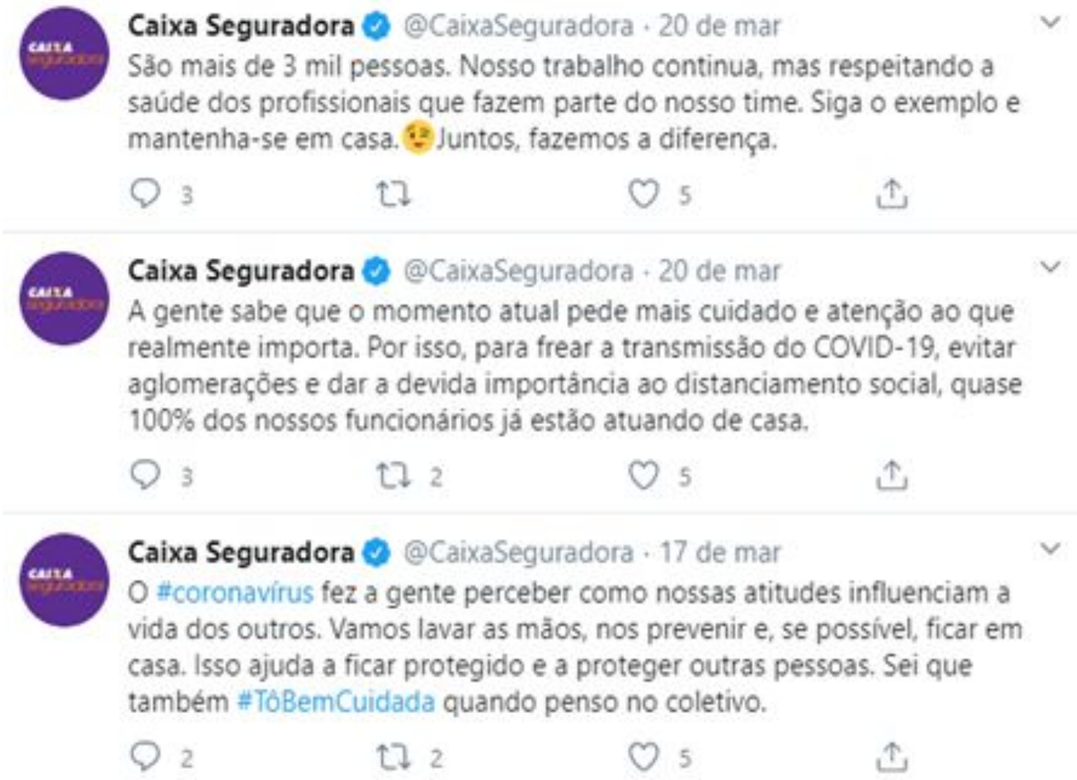
CAIXA SEGURADORA - TWITTER

Notícias relatando que a Caixa Segurado adotou home office para todos os seus colaboradores.

Menções divulgando que a Caixa Seguradora dará cobertura por mortes devidas ao Covid-19.

SOCIAL LISTENING

CAIXA SEGURADORA - TWEETS



SEGMENTO
INDUSTRIAL

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

SOCIAL LISTENING

GERDAU

SOCIAL LISTENING

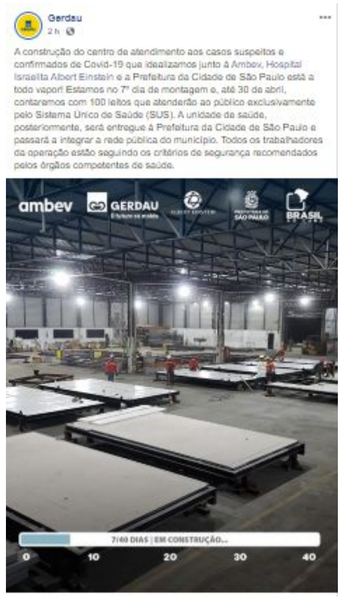
GERDAU - FACEBOOK

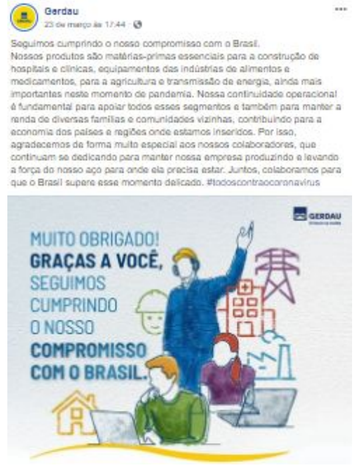
Houve nove publicações no Facebook de Gerdau com o tema “Covid-19”. As publicações eram sobre o hospital que Gerdau irá construir em parceria com a Ambev e Hospital Israelita Albert Einstein, dicas de prevenção, dicas de passatempo no fim de semana em família, entrevista com o CEO que fala do posicionamento da empresa, informando as medidas de prevenção que estão tomando e demonstrando apoio na luta contra o vírus.

A maioria das menções são positivas com agradecimento á empresa, funcionários e ex-funcionários mencionando o respeito e gratidão e principalmente menções positivas pela iniciativa de construir um hospital.

SOCIAL LISTENING

GERDAU - POSTS

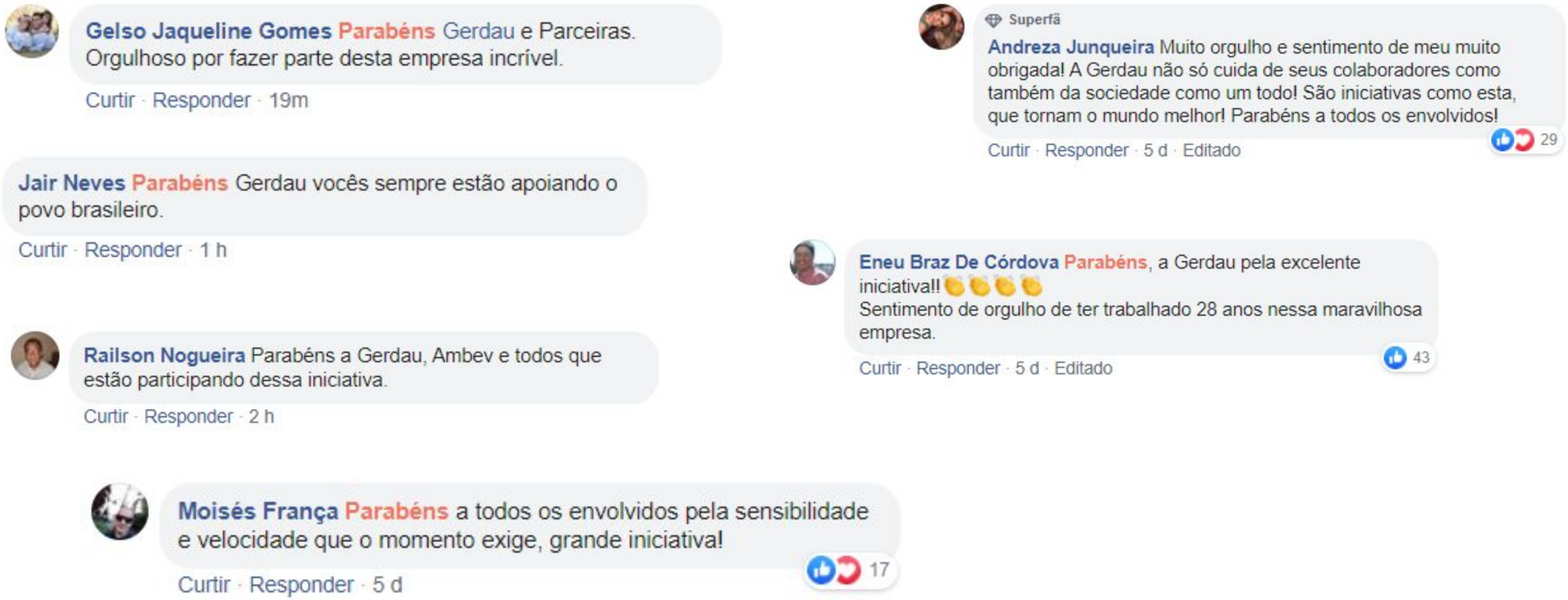




coronavírus

SOCIAL LISTENING

GERDAU - COMENTÁRIOS



SOCIAL LISTENING

GERDAU - INSTAGRAM

Gerdau fez três publicações referentes ao Covid-19, informando sobre sua parceria na construção de um hospital, divulgando suas novas medidas contra o vírus e um post falando da importância do trabalho deles no momento, que a continuidade do trabalho operacional é fundamental para manter a renda de diversas famílias e comunidades.

A maioria das menções recebidas no Instagram também são positivas. O volume de negativas é insignificante. As pessoas fizeram muitos elogios ao posicionamento da marca e principalmente a parceria na construção do hospital.

SOCIAL LISTENING

GERDAU - POSTS

SOCIAL LISTENING

GERDAU - COMENTÁRIOS

r.lacivita Estamos juntos nessa, orgulho de pertencer 👊 conta com a gente

leila_leao Estamos juntos 👊 Somos de aço!!!

anacbrant Orgulho de fazer parte deste time. Sairemos ainda mais fortes! 🤲

natrcosta Empoderar pessoas é isso. Obrigada pelo respeito com que tem lidado com a situação, Gerdau. Nos inspira como colaboradores! Vamos superar mais essa!

lillyhomeonline Parabéns Gerdau por mais uma vez ser protagonista. Que atitude!!!! Que exemplo!!!
Muita honra, respeito e gratidão por esta empresa!! Aproveito para agradecer também a Ambev e a Prefeitura. Que emoção!!!!!

paulaselles52 Parabéns pela nobre iniciativa que tanto ajudará São Paulo. Que mais indústrias sigam esse exemplo. 👏👏👏

diego09albuquerque Parabéns Gerdau seus produtos estão garantidos na minha casa.

michellemarranduba Orgulho dessa equipe por se preocupar com os colaboradores👏👏👏 👏🙏🤲

SOCIAL LISTENING

GERDAU - TWITTER

Gerdau publicou onze tweets, informando sobre a construção do hospital, dicas de prevenção, agradecimentos aos colaborados, que estão seguindo os critérios de segurança, dicas de entretenimento e entrevista do CEO que reforça o posicionamento da empresa.

Houve pouco engajamento no twitter e em sua grande maioria são de menções positivas, elogiando a marca e a iniciativa do hospital

SOCIAL LISTENING

GERDAU - TWITTER

Gerdau @gerdau · 2 h
A construção do centro de atendimento aos casos suspeitos e confirmados de Covid-19 que idealizamos junto à Ambev, Hospital Albert Einstein e Prefeitura de SP está a todo vapor!

2 6 16

Gerdau @gerdau · 27 de mar
O isolamento social é uma medida recomendada pelos órgãos de saúde para reduzir a disseminação do Covid-19.
Aproveite o fim de semana em casa para criar atividades de lazer em família. Separamos algumas dicas para você. Divirta-se! #ficaemcasa #todoscontraocoronavirus

Gerdau @gerdau · 26 de mar
Hoje, o UOL publicou uma entrevista com nosso CEO, Gustavo Werneck, gravada em fevereiro. Werneck abordou os desafios e as soluções da construção civil, a evolução da transformação digital e a importância da diversidade e inclusão na companhia: bit.ly/39IBIIv

Gerdau @gerdau · 23 de mar
Por isso, agradecemos de forma muito especial aos nossos colaboradores, que continuam se dedicando para manter nossa empresa produzindo e levando a força do nosso aço para onde ela precisa estar. Juntos, colaboramos para que o Brasil supere esse momento delicado.

2 1 15

Gerdau @gerdau · 23 de mar
Para estarmos juntos nesse momento de combate ao Covid-19, devemos ter a informação como principal aliada. Confira no vídeo algumas dicas e se cuide: bit.ly/2JaZD2I #TodosContraOCoronaVirus

#todoscontraocoronavirus
A doença provocada pelo novo Coronavírus é oficialmente conhecida como COVID-19. O vírus que ...
youtube.com

1 2 8

Gerdau @gerdau · 22 de mar
Sabemos que a água é um recurso natural essencial para manter a saúde e bem-estar da sociedade, principalmente neste momento de grave crise causada pela pandemia do Covid-19, já que ela é uma das maiores aliadas na prevenção e combate ao Coronavírus.

1 1 10

Gerdau @gerdau · 23 de mar
Seguimos cumprindo o nosso compromisso com o Brasil.
Nossos produtos são matérias-primas para a construção de hospitais, equipamentos das indústrias de alimentos e medicamentos, agricultura e transmissão de energia, ainda mais importantes neste momento.
#TodosContraOCoronaVirus

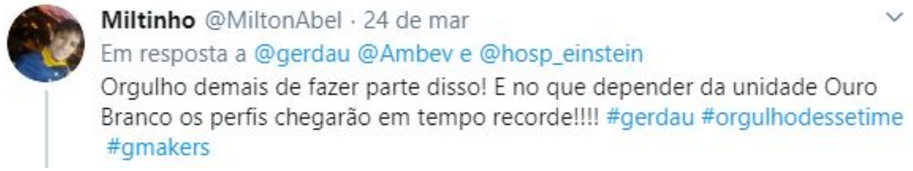
Gerdau @gerdau · 24 de mar
Anunciamos hoje a união de três grandes organizações brasileiras na luta contra a pandemia do Covid-19! Nós da Gerdau, @Ambev, @hosp_einstein e Prefeitura de SP construiremos, em 20 dias, um hospital público que chegará a 100 leitos na cidade de SP: bit.ly/2vMJgq1

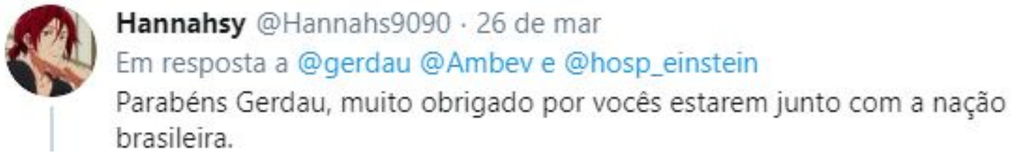
Gerdau @gerdau · 20 de mar
Estamos atentos e respeitando ao máximo todas as recomendações divulgadas pelos órgãos responsáveis pela área da saúde de todos os países em que atuamos. A saúde e segurança de nossos colaboradores são valores inegociáveis para nós. Comunicado completo: bit.ly/ComunicadoGerd....

Gerdau @gerdau · 19 de mar
O novo Coronavírus teve seus primeiros casos na China e recentemente chegou no Brasil. Para estarmos juntos nesse momento de combate à doença, precisamos ter como aliada a informação. Fique atento às nossas dicas e se cuide. #todoscontraocoronavirus Fontes: Anvisa e Governo de SP

SOCIAL LISTENING

GERDAU - COMENTÁRIOS





SOCIAL LISTENING

GERDAU - LINKEDIN

Houve 6 posts no LinkedIn da marca, todas as publicações foram replicadas das outras redes. Com exceção do post sobre dicas para quem está fazendo home office.

No LinkedIn a maioria das menções foram positivas também, agradecendo o apoio aos funcionários e pela iniciativa de construção do hospital.

SOCIAL LISTENING

GERDAU - POSTS

Gerdau
769.093 seguidores
2 h •

+ Seguir

A construção do centro de atendimento aos casos suspeitos e confirmados de Covid-19 que idealizamos junto à **Ambev**, **Hospital Israelita Albert Einstein** e a Prefeitura da **Cidade de São Paulo** está a todo vapor! Estamos no 7 ...visualizar mais

Gerdau
769.101 seguidores
3 d •

+ Seguir

Muitas pessoas continuam trabalhando no comércio, na indústria e na agricultura para que diversos produtos básicos essenciais não faltem em nosso dia a dia, mas um outro grupo importante de profissionais, também essenciais nesse elo produtivo, estão trabalhando de suas casas, conciliando suas famílias e rotina profissional. Para ajudá-los, nesse momento desafiador, separamos algumas dicas para que você possa organizar melhor o seu cotidiano. Confira!

Gerdau
769.093 seguidores
4 d • Editado •

+ Seguir

Hoje (26/03), o portal UOL publicou uma entrevista multimídia com o nosso CEO, **Gustavo Werneck**, gravada em fevereiro para o quadro UOL Líderes. Na ocasião, Werneck abordou os desafios e as novas soluções da construção cí ...visualizar mais

Gerdau
769.101 seguidores
6 d • Editado •

+ Seguir

Nosso aço é fundamental para a manutenção da vida e da sociedade, principalmente nos setores da saúde, alimentação e energia, e a nossa continuidade operacional é fundamental para manter a renda de diversas famílias, de comunidades vizinhas e das regiões onde estamos inseridos. Seguimos comprometidos com o desenvolvimento do nosso país, por isso, continuamos acompanhando de perto a evolução do cenário de pandemia do Covid-19 e adotando medidas rígidas de prevenção e combate ao vírus. Confira as ações que adotamos em todos os nossos ambientes de trabalho e como nossos colaboradores estão nos ajudando a enfrentar esse desafio. #compromissocomoBrasil #todoscontraocoronavirus

Gerdau
769.101 seguidores
1 sem • Editado •

+ Seguir

Seguimos cumprindo o nosso compromisso com o Brasil.
Nossos produtos são matérias-primas essenciais para a construção de hospitais e clínicas, equipamentos das indústrias de alimentos e medicamento: ...visualizar mais

Gerdau
769.101 seguidores
5 d • Editado •

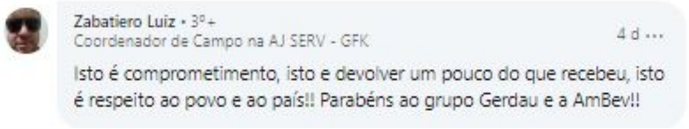
+ Seguir

Diante do aumento na demanda da rede pública de saúde nos casos de COVID-19, nós da Gerdau, juntos à **Cervejaria Ambev**, **Hospital Israelita Albert Einstein** e Prefeitura de SP construiremos um novo Centro de Tratamento ane ...visualizar mais

coronavírus

SOCIAL LISTENING

GERDAU - COMENTÁRIOS



Zabatiero Luiz • 3º+
Coordenador de Campo na AJ SERV - GFK
4 d ...

Isto é comprometimento, isto e devolver um pouco do que recebeu, isto é respeito ao povo e ao país!! Parabéns ao grupo Gerdau e a AmBev!!

Patrícia Oliveira da Costa • 3º+
Vendedora Especializada | Gerdau
21 h ...

Orgulho que define esse momento! Parabéns a todos !

Marlos Roges • 3º+
Account Manager na Sodep
4 d ...

Parabéns **Gerdau**. Atitudes coerentes, responsáveis e profissionais. Além do engajamento social, na construção de um hospital em SP.
Fazer "lives" dizendo o que o outro tem que fazer é fácil, mas tomar atitudes e cuidados dentro de casa, são só para empresários e líderes éticos e responsáveis.

Alexandre Vasconcelos • 3º+
Engenheiro em busca de recolocação profissional
4 d ...

Parabéns à Gerdau pela iniciativa, junto de outras parceiras, na busca de uma minimização das consequências dessa pandemia.
Isso sim é uma empresa que busca o bem do seu público: comunidade (consumidores), acionistas e empregados.

Roselaine Franskowiaki Robe • 3º+
Comprador/Lider Operações Comerciais
5 d ...

Parabéns Gerdau pela estratégia utilizada para ajudar a manter a economia ativa, focando na prevenção desta nova epidemia. Um exemplo a ser seguido.

Neuza Miyazaki • 3º+
vendas
1 sem ...

Gerdau , sempre presentes, na vida de todos.
Apoiando a nação,nesse momento crucial, através da produção de aços.
Parabéns de Deus os abençoe a todos, em especial a todos colaboradores.

SOCIAL LISTENING

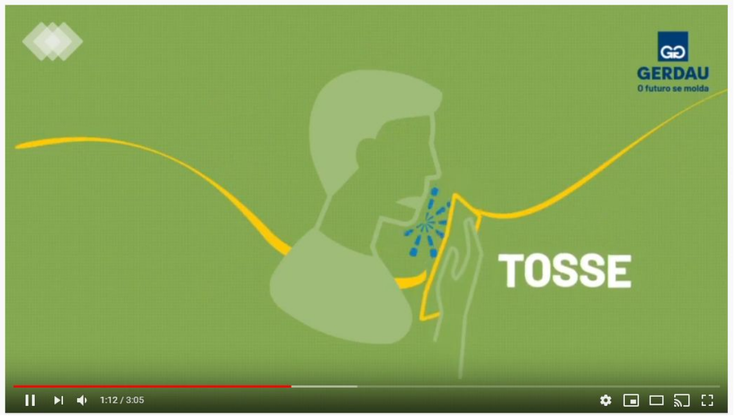
GERDAU - YOUTUBE

Gerdau fez três publicações de vídeos com a pauta focada no Covid-19.

Houve apenas seis comentários. Entre eles, apenas um era negativo, com uma pessoa argumentando que os funcionários deveriam estar em casa.

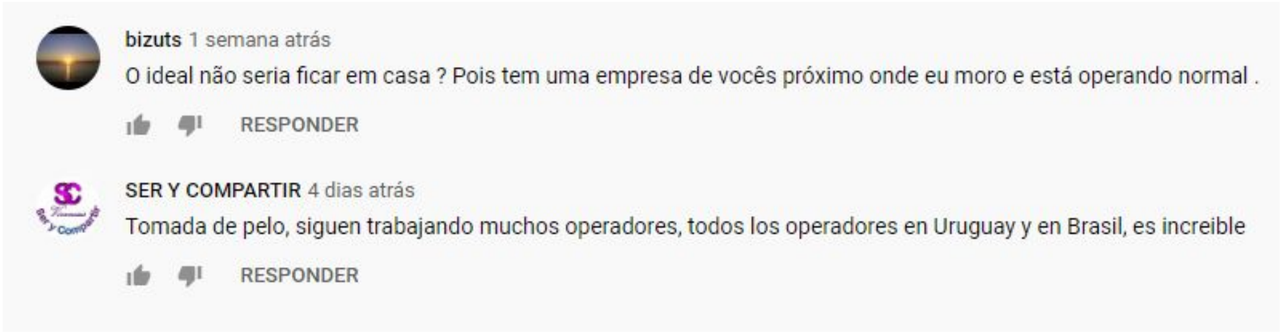
SOCIAL LISTENING

GERDAU - YOUTUBE



SOCIAL LISTENING

GERDAU - COMENTÁRIOS



THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

SOCIAL LISTENING

USIMINAS

coronavírus

SOCIAL LISTENING

USIMINAS - FACEBOOK

Usiminas fez três publicações no Facebook sobre Covid-19: Mostrando seus projetos com os seus quatro hospitais e informando que estão intensificando os investimentos, além de fazer uma publicação reforçando para que as pessoas se protejam e uma publicação de vídeo com as instruções da infectologista Mariana Vasconcelos.

Há muitos comentários de elogios as dicas da empresa, como também há menções negativas de pessoas que não concordam com o funcionamento normal das fábricas.

SOCIAL LISTENING

USIMINAS - FACEBOOK

Usiminas
19 de março às 14:59 ·

Fique ligado! Ações muitos simples podem evitar a contaminação pelo Coronavírus.

Confira as dicas da infectologista da Fundação São Francisco Xavier, Dra. Mariana Vasconcelos.

Seguindo as recomendações, contribuímos para a prevenção de todos. #foconaprevenção 👍

Usiminas
Ontem às 10:33 ·

A Usiminas está com você. Neste momento em que o mundo precisa da contribuição de todos para combater a Covid-19, estamos intensificando investimentos na frente de saúde por meio da Fundação São Francisco Xavier, nosso braço social. Além de produzir aço para os desafios industriais do país há 57 anos, estamos empenhados, também, em cuidar das pessoas. Confira o que temos feito nos nossos 4 hospitais para contribuir com as comunidades na luta contra o Novo Coronavírus.

#TodosContraCoronavirus #Usiminas #FSFX

Usiminas
21 de março às 12:20 ·

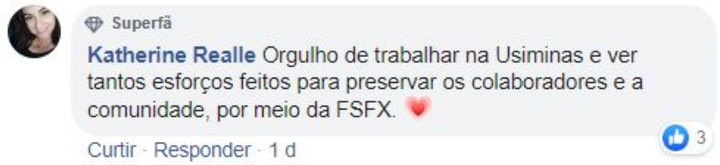
O Coronavírus (COVID-19) está se espalhando rapidamente pelo Brasil e precisamos nos proteger e proteger a quem amamos.

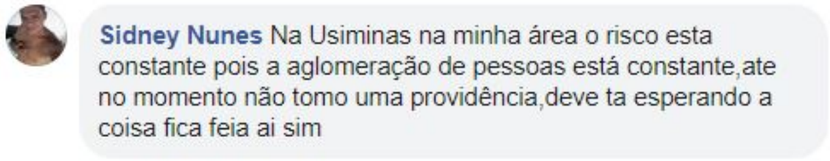
Os idosos estão entre os grupos mais vulneráveis, mas eles não devem ser os únicos a seguirem as orientações de isolamento social.
Toda a comunidade, desde os mais jovens, deve respeitar essa recomendação. Do contrário, em caso de contágio, podem levar o vírus para dentro de casa.

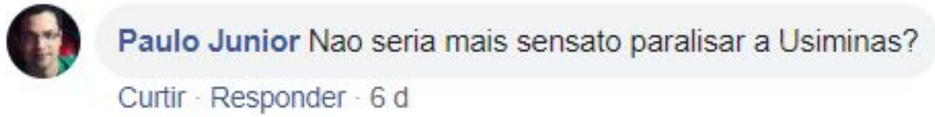
Fiquem ligados às recomendações de segurança e lembre-se: foco na prevenção de todos.👍

SOCIAL LISTENING

USIMINAS - COMENTÁRIOS







SOCIAL LISTENING

USIMINAS - INSTAGRAM

Houve três publicações no Instagram de Usiminas sobre Covid-19.
Os posts se tratavam da divulgação dos quatro hospitais e dicas de prevenção.

A maioria das menções são negativas, com pessoas que não concordam que os funcionários devam continuar trabalhando nesse período.
Há também alguns elogios referentes a iniciativa dos hospitais.

SOCIAL LISTENING

USIMINAS - INSTAGRAM

SOCIAL LISTENING

USIMINAS - COMENTÁRIOS

joyce.cruz0308 O que adianta a usina liberar somente as gestantes e idosos ..... Sendo qui com o mesmo fluxo no trabalho e transporte os trabalhadores correm o mesmo risco de saúde.... Colocando em risco a vida de nossas crianças, recém nascidos, idosos, entes queridos com problema de saúde ..... Com eles trabalhando normalmente, o risco é ainda maior de se obter uma transmissão mais rápida e atingir um número maior de pessoas .... Deveriam levar em consideração a saúde do trabalhador também... pois se a família deles forem contaminadas , e correrem riscos maiores por irresponsabilidade de alguns de vocês , não vai adiantar nada né, pra vcs não faz diferença

jessiquinha.sm Gostaria de saber quando irão paralisar as atividades? Estão produzindo pra quem neste momento? De nada adianta fazer postagens desse tipo quando não protegem as/os trabalhadoras/es.

1 sem 2 curtidas Responder

ronaldomatias37 Eu acho que nos funcionários da usina tinhamos que para tbm pq somos uma ameaça para nossos lares e familiares essa e a dica #parausiminasparaobemdosseus funcionarios essa é a dica

ferreiraameel orgulho de fazer parte 💪❤️

eduardojunio5 nenhuma medida foi tomada as passarelas estão cheias de gente indo e vindo . nem o fluxos vcs controlam só balela !

ebenezer_modas7 Espero que parem tudo. As obras e paradas também. Nossa família fica exposta de todo jeito quando nossos maridos retornam pra casa!

SOCIAL LISTENING

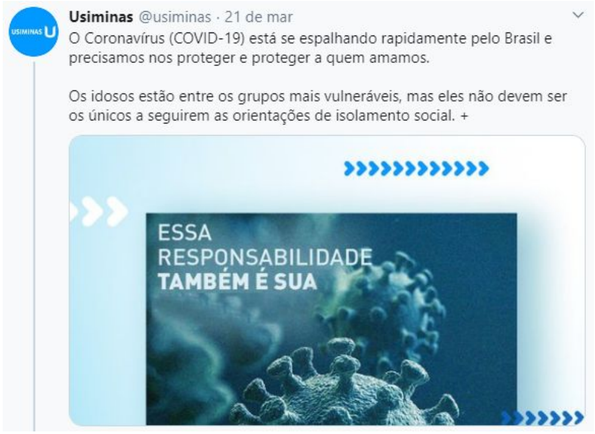
USIMINAS - TWITTER

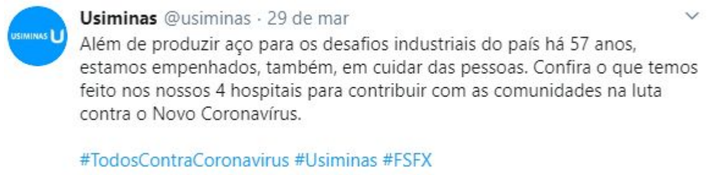
Seis tweets foram publicados na rede de Usiminas.
As publicações se tratam de dicas de prevenção e divulgação dos seus hospitais e reforço de investimentos que estão fazendo neles.

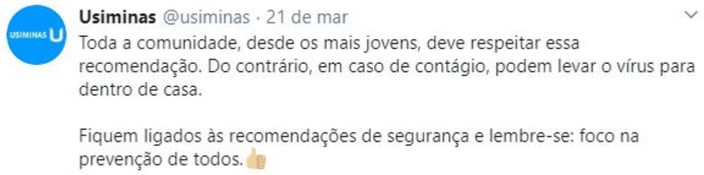
Houve poucos comentários e na maioria foram de dúvidas sobre o funcionamento da empresa e elogios a contribuição da empresa com a sociedade.

SOCIAL LISTENING

USIMINAS - TWITTER

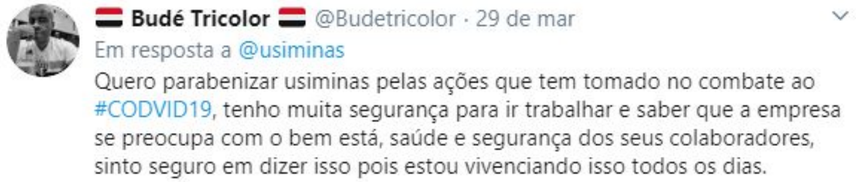


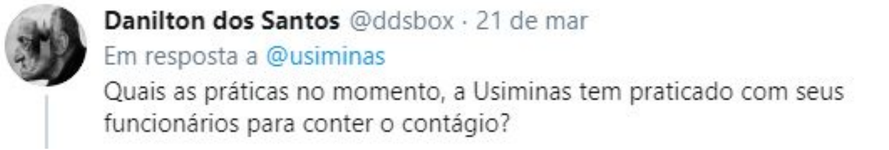


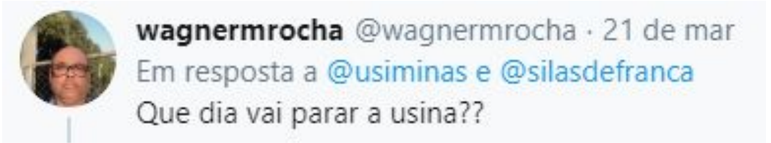


SOCIAL LISTENING

USIMINAS - COMENTÁRIOS







SOCIAL LISTENING

USIMINAS - LINKEDIN

Usiminas fez três publicações no LinkedIn, as publicações se tratam de dicas de prevenção e divulgação dos seus hospitais e reforço de investimentos que estão fazendo neles.

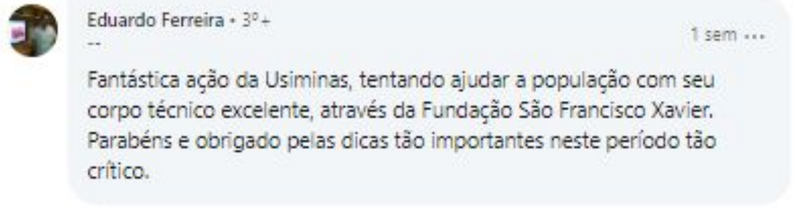
O engajamento do LinkedIn foi baixo, mas somente com menções positivas, com usuários parabenizando Usiminas por colaborar com a população.

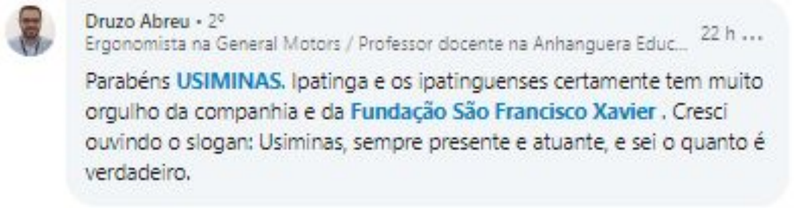
SOCIAL LISTENING

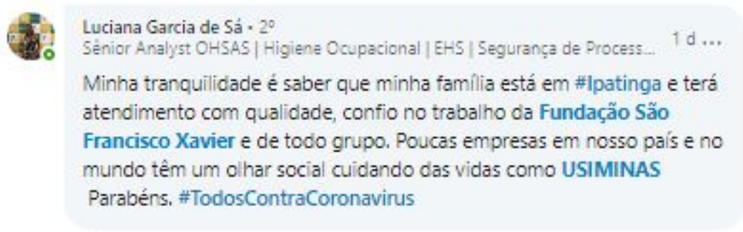
USIMINAS - LINKEDIN

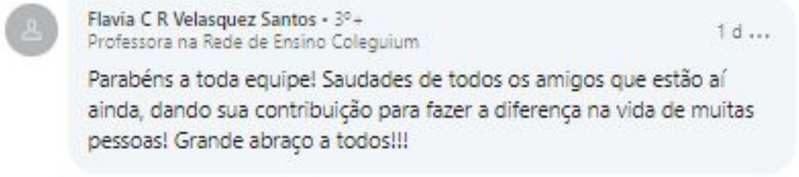
SOCIAL LISTENING

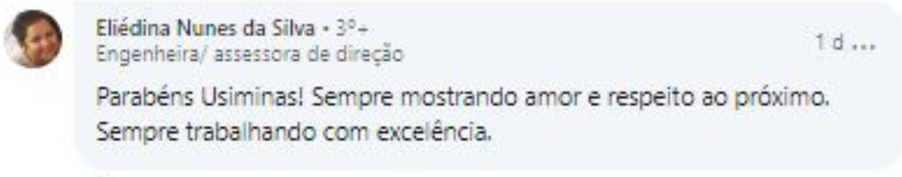
USIMINAS - COMENTÁRIOS











SEGMENTO
SEGURADORA

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA

coronavírus

SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - FACEBOOK

Alteraram a capa do Facebook, com um post estático com a nova campanha da marca, apoiando os profissionais da saúde. Utilizando a #AosQueSalvamVidas.

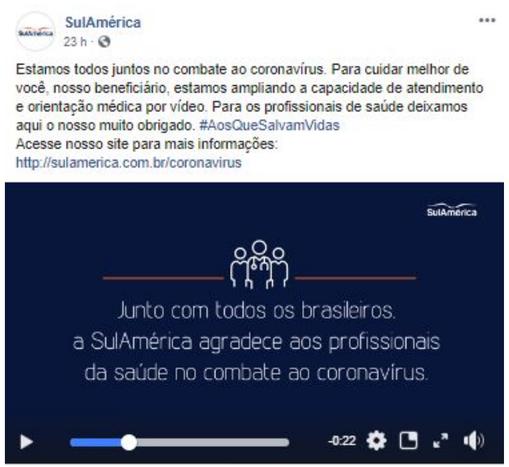
SulAmérica, fez quatro publicações relacionadas ao Coronavírus. Sendo dois posts referentes a campanha #AosQueSalvamVidas, onde agradecem aos profissionais da saúde e pedem para que as pessoas se protejam e fiquem em casa, e informaram que ampliaram os serviços no app.

As outras duas publicações foram sobre a prevenção do vírus, sintomas e em caso de dúvidas e suspeitas, procurar a SulAmérica através da central de atendimento ou app.

A maioria dos comentários foram críticas e reclamações sobre a rejeição da SulAmérica em questão a terapia online; usuários querendo informações para em caso de suspeita como e onde faz o teste; pessoas interessadas em saber como a empresa está cuidando dos seus funcionários; pessoas que reclamam do atendimento; outras pessoas aproveitaram os posts pra falar de algum outro problema com a marca; poucos comentários foram positivos, elogiando as dicas do médico e falando que foi esclarecedor.

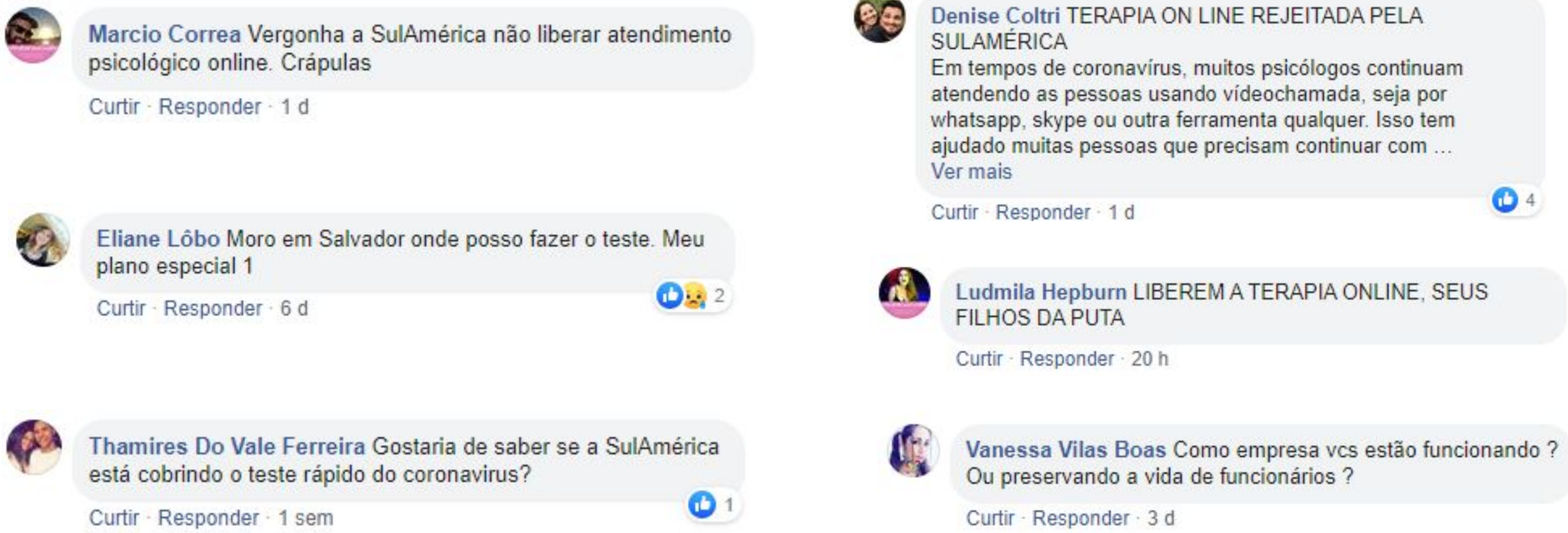
SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - FACEBOOK



SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - COMENTÁRIOS



SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - INSTAGRAM

No Instagram, houve uma mudança na bio. Onde utilizam a #AosQueSalvamVidas e mostram que os profissionais da saúde e a SulAmérica estão contra o coronavírus. O link da bio é direcionado ao site da marca, onde também foi modificado, para orientar os clientes a se protegerem e informar os serviços de apoio aos beneficiários.

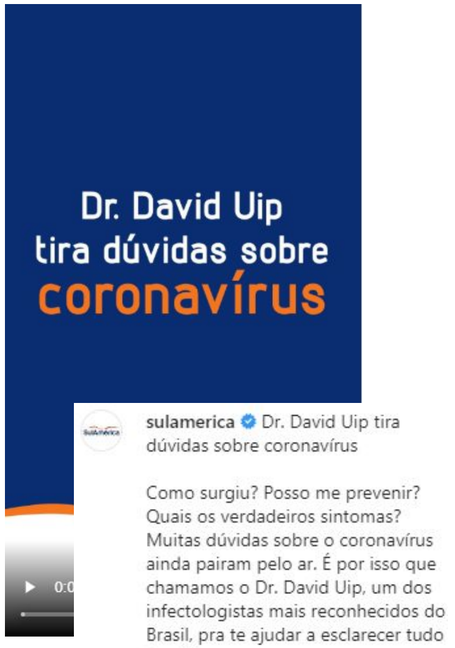
A marca publicou 3 conteúdos no Instagram sobre o Coronavírus, uma publicação é de um médico dando orientações de como se prevenir do CODIV-19, falando sobre os sintomas e em caso de dúvidas ou sintomas, procurar ajuda médica através do app da SulAmérica.

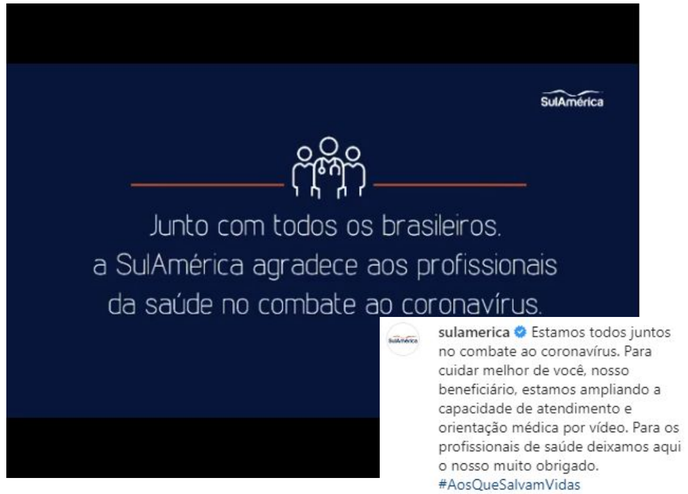
As outras duas publicações, são da campanha #AosQueSalvamVidas, onde eles agradecem aos profissionais de saúde e pedem que as pessoas colaborem ficando em casa e se protegendo, e também informam que os serviços do app foram ampliados.

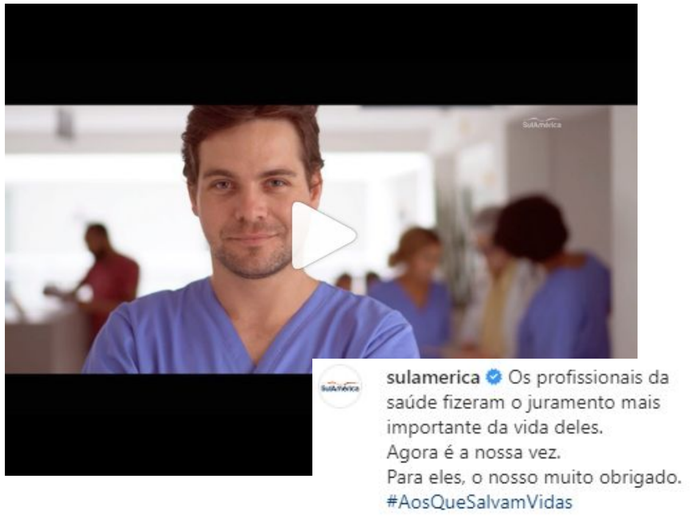
A maioria dos comentários são positivos, sendo elogios ao conteúdo e parabenizando pela iniciativa, com a campanha #AosQueSalvamVidas. Alguns usuários também dizem ter orgulho em fazer parte da SulAmérica.

SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - INSTAGRAM







SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - COMENTÁRIOS

mary_persia Linda homenagem! Vamos fazer a nossa parte!

grazielagardez Linda a homenagem 😍 Orgulho de ser Sulamerica 🧡💙

d.soareess Orgulho de fazer parte desse time ❤️

gislenemiloch Lindo..... parabéns SulAmérica.....❤️❤️

shirleyeantonio 👏👏👏👏👏 muito boa a homenagem aos q salvam vidas!!

keven.juvenal Orgulho demais

SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - TWITTER

No Twitter, houve a troca da capa. Com o post estático sobre a campanha #AosQueSalvamVidas, na bio também utilizam a hashtag da campanha e dizendo que os profissionais da saúde e a SulAmérica estão juntos com os clientes contra o coronavírus.

Replicaram o mesmo post do “Faça seu juramento”, onde parabenizam os profissionais da saúde e orientam as pessoas a se protegerem e ficarem em casa.

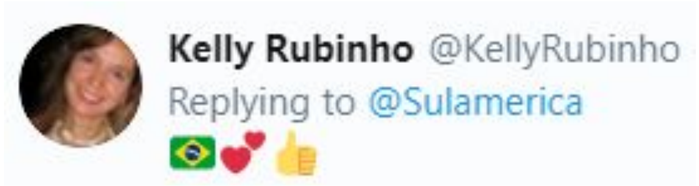
Houve apenas um comentário, sendo positivo. Com emojis mostrando apoio ao conteúdo.

SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - TWITTER

SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - COMENTÁRIOS



SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - LINKEDIN

Também houve alteração na capa do Linkedin e na descrição do perfil. Informando que os profissionais e a SulAmérica estão juntos contra o coronavírus.

Com quatro publicações, a marca demonstrou preocupação com seus beneficiários, dando orientações de como se prevenir do coronavírus, falam sobre os sintomas, e em caso de dúvidas e sintomas, indicam para que entrem em contato através da central de atendimento ou app.

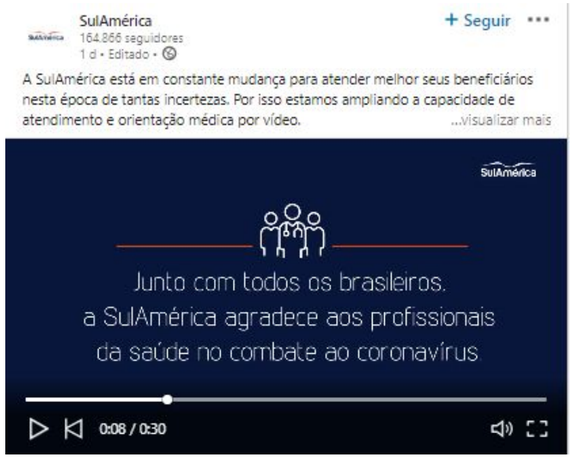
Em um dos posts, falam também que ampliarem os serviços do app, para que possam ajudar seus clientes sem precisar sair de casa.

Também parabenizam os profissionais da saúde, e pedem para que os beneficiários façam sua parte, se protegendo e cuidando um do outro, e que fiquem em casa nesse momento.

Os comentários foram positivos, onde as pessoas parabenizam a marca pela homenagem aos profissionais de saúde, e pessoas que falam da importância de ter orientação sobre o coronavírus.

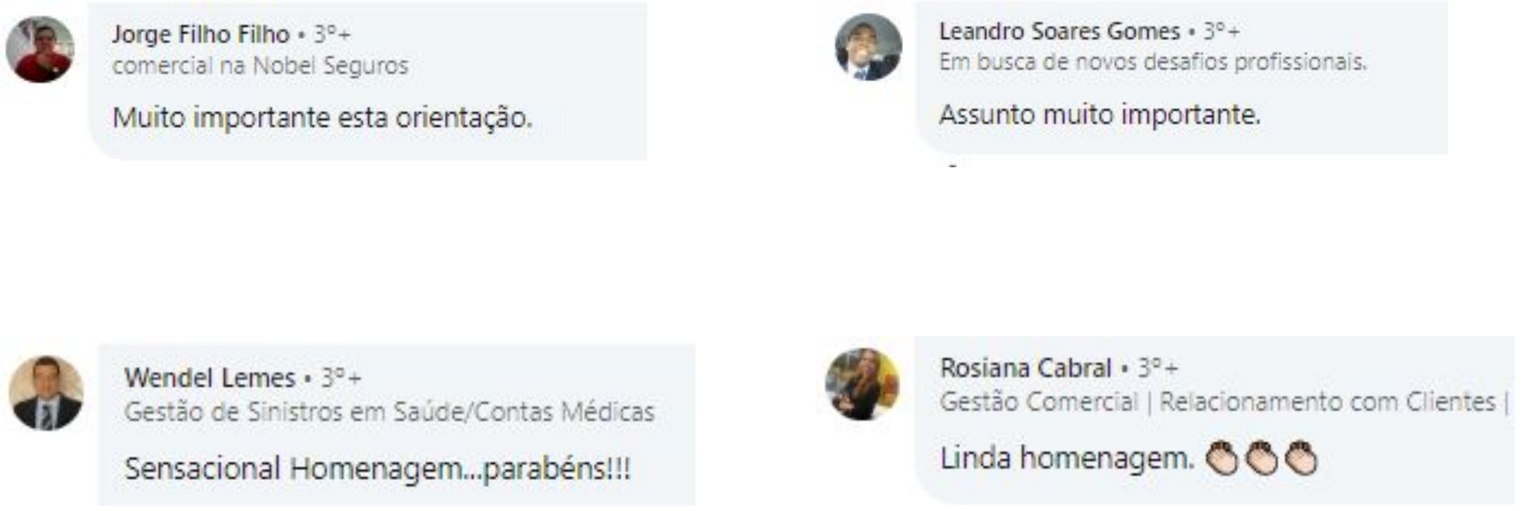
SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - LINKEDIN



SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - COMENTÁRIOS



SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - YOUTUBE

O canal da marca no Youtube, também trocou a sua capa para a campanha #AosQueSalvamVidas.

Houve 4 vídeos publicados no canal, o vídeo do médico dando dicas de como se proteger do coronavírus, quais sintomas e em caso de dúvidas e suspeitas, procurar ajuda médica através da central de atendimento ou o app da SulAmérica.

Os outros três vídeos são da campanha #AosQueSalvamVidas, onde parabenizam os profissionais de saúde, orientam as pessoas a se protegerem e ficarem em casa, além de informar que os serviços do app foram ampliados.

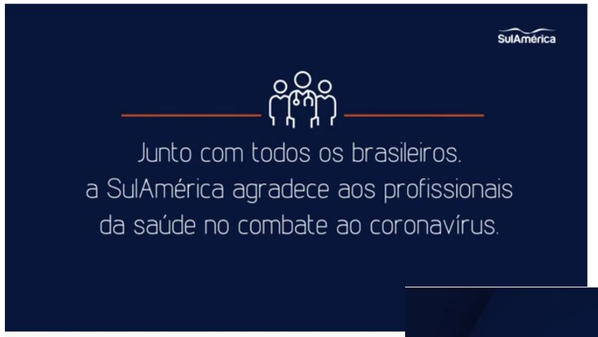
A maioria dos comentários foram positivos, sendo elogios ao conteúdo, a marca e a iniciativa com a campanha #AosQueSalvamVidas, e pessoas que disseram que o vídeo com o médico foi muito instrutivo e esclarecedor.

SOCIAL LISTENING

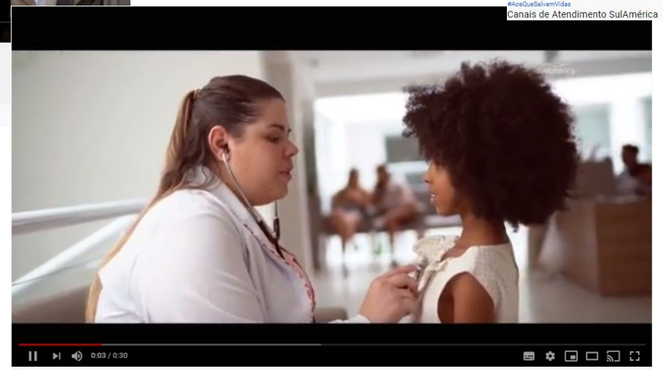
SULAMÉRICA - YOUTUBE

Doença por Coronavírus (COVID-19)
Veja as informações mais recentes do Ministério da Saúde sobre o COVID-19.
MS

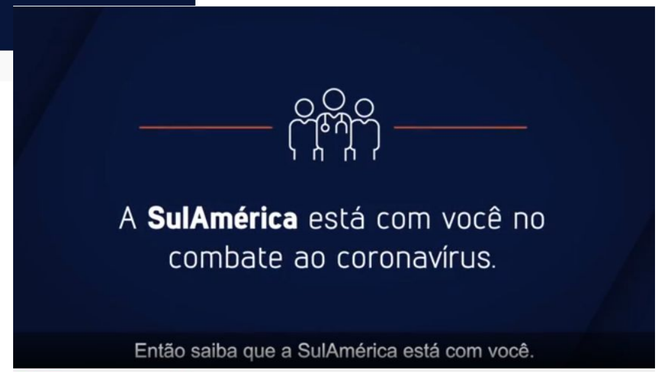
O novo coronavírus: entrevista da SulAmérica com o Dr. David Uip



#AosQueSalvamVidas
Canais de Atendimento SulAmérica



#AosQueSalvamVidas
Faça o seu juramento



Doença por Coronavírus (COVID-19)
Veja as informações mais recentes do Ministério da Saúde sobre o COVID-19.
MS

Juntos contra o coronavírus

SOCIAL LISTENING

SULAMÉRICA - COMENTÁRIOS

Fabio Ferreira 8 horas atrás
Importante mensagem em um momento como esse, parabéns SulAmérica pela iniciativa !!!!

Hermeto Aguiar Júnior - Corretor de Seguros 5 horas atrás
Valeu SulAmérica! Muito Show a iniciativa. Parabéns!

jaime d v santos 3 semanas atrás
Este depoimento objetivo e claro é o que o povo necessita, muito esclarecedor, parabéns.

juliana nascimento oliveira 22 horas atrás
Parabéns SulAmérica! Sempre prestando o melhor atendimento aos segurados.

Dr. Paulo Cardoso 3 semanas atrás
Parabéns pela iniciativa da Sulamerica e ao Dr Davi, pois nesta fase de duvidas e incertezas toda linha de informações é super valida.

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

SOCIAL LISTENING

ASSIST CARD

coronavírus

SOCIAL LISTENING

ASSIST CARD - FACEBOOK

Alteraram a capa do Facebook, com um post estático informando que a empresa vai continuar dando assistência integral aos contratantes do seguro.

O Assist Card fez 6 publicações relacionadas a Covid-19. Duas dessas publicações reforçam a informação divulgada na capa, de que marca vai manter a assistência integral para os contratantes..

Já as outras 4 publicações foram para explicar o que é o vírus, os sintomas, como prevenir o contágio, e pedindo para que as pessoas fiquem em casa, com a #FiqueEmCasa escrita em várias línguas diferentes.

A maioria dos comentários foram neutros, se tratam de contratantes da assistência médica tirando dúvidas sobre como vai funcionar a assistência durante a pandemia, pessoas marcando amigos e conhecidos e um comentário de cunho religioso. Houve um comentário negativo, onde a cliente reclama da demora no atendimento online.

SOCIAL LISTENING

ASSIST CARD - FACEBOOK

SOCIAL LISTENING

ASSIST CARD - FACEBOOK

SOCIAL LISTENING

ASSIST CARD - COMENTÁRIOS

SOCIAL LISTENING

ASSIST CARD - INSTAGRAM

No Instagram de Assist Card, houve 7 publicações no feed. O primeiro post, eles explicaram através de um carrossel o que é o vírus, como é o contágio, quais sintomas, como se prevenir e em caso de suspeitas, entrar no app e localizar um médico para atendimento.

No segundo post eles fizeram um comunicado, informando que vão oferecer assistência médica para todos os viajantes que estejam infectados ou apenas com suspeita.

Já o terceiro, foi um vídeo dizendo que para se salvar é necessário contagiar, eles brincaram com essa palavra,e no vídeo a mensagem é que as pessoas devem se contagiar de precaução, para pensar nos outros, mostrando que é necessário respeitar a quarentena e se ficar em casa e dar forças para quem precisa nesse momento, e aos profissionais da saúde. Assim como o penúltimo post, que foi um mosaico, dizendo para Ficar em Casa em vários idiomas diferentes, com a #FicaEmCasa.

No último post, a marca fez uma publicação no formato carrossel, desmistificando informações que estão rolando pela internet.

A maioria dos comentários foram de dúvidas: sobre como vai funcionar o seguro viagem, se ele cobre as pessoas que tiverem o vírus ou suspeitas. E também como vão ficar os usuários que estão fora do Brasil, se terão alguma assistência. Os comentários positivos são de elogios pela iniciativa de cobrir os viajantes para qualquer sintoma de coronavírus, com isso os seguidores demonstraram ter confiança na marca e interesse em contratá-la. Ocorreu apenas um comentário negativo no último post, onde o cliente enviou um e-mail para o suporte da marca no dia 18/03 e não recebeu um retorno até hoje.

SOCIAL LISTENING

ASSIST CARD - INSTAGRAM

SOCIAL LISTENING

ASSIST CARD - INSTAGRAM

SOCIAL LISTENING

ASSIST CARD - COMENTÁRIOS

fe_cintrab @assistcard.br enviei e-mail a vocês no dia 18/03 e até hoje não recebi nenhum retorno. Poderiam me ajudar, por favor??? Meu e-mail: fernandacintrabrovino@gmail.com
Caso não obtenha retorno até o meio desta semana, entrarei em contato através do Reclame aqui, fico no aguardo.

maternidade_organizada Muito bom! Compartilhei! Parabéns pela grande atitude! Vou fazer seguro para minha próxima viagem com vocês

gabriel.piresd eu quero entender por que a assist card está anunciando que cobre coronavírus, e nas condições gerais do seguro diz expressamente que nao estão cobertas "epidemias e pandemias declaradas por órgão competente".

casalgiramundo Parabéns pela decisão!

marcos_mborges Afinal, a Assist Card cobre todos os custos com o Coronavírus ou não?

s2station Mas o seguro não cobre coronavirus né? Por ser uma epidemia. O viajante é coberto até o diagnóstico, e depois é abandonado.

helomourao @assistcard.br tentando contato minha viagem foi cancelada devido ao corona vírus preciso de orientação

amandahga LOUVÁVEL! Em um momento em que os viajantes já se sentem inseguros e com medo de viajar por causa de um novo vírus, uma decisão dessa nos dá confiança! Meus parabéns assist card!!! 👏👏👏👏👏👏

livia_melquiades Vcs fornecem algum tipo de assistência para viajantes que estão fora do Brasil e não conseguem voltar a sua terra natal com relação a algo que não seja doença?!

concurseiramp Ganharam meu respeito!!! Show!!! 👏👏👏👏👏

SOCIAL LISTENING

ASSIST CARD - YOUTUBE

No canal global da marca, também publicaram o vídeo “Contagie-se”.

O vídeo apresentou um volume baixo de visualizações e nenhum comentário.

Como as marcas estão agindo neste momento de crise?

CASES

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

CASES

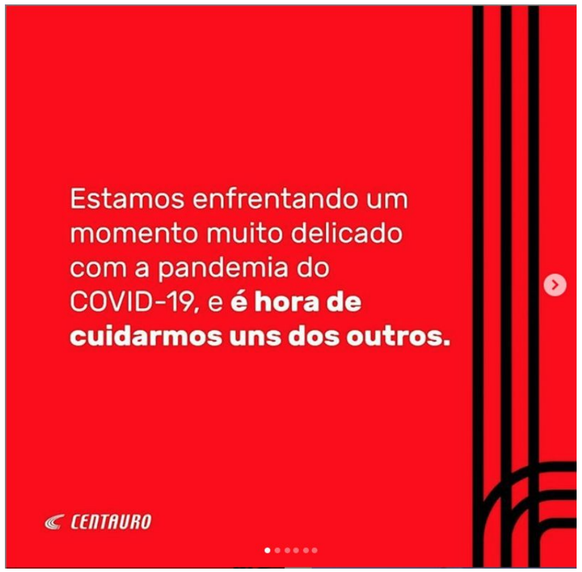
CENTAURO

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

CENTAURO

CONTEÚDO + BENEFÍCIOS

Através de parcerias com diversos influenciadores digitais de vários segmentos distintos do mundo infantil, a Pampers criou uma agenda semanal, disponibilizando conteúdos através de Lives, todos os dias, com cada um deles na página da marca.



THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

CASES

PAMPERS

PAMPERS

INFLUENCIADORES + ENTRETENIMIENTO

A fim de proporcionar um conteúdo verdadeiramente relevante para seus seguidores, a Centauro passou a promover treinos diários, ao vivo e gratuitos em seu Instagram, além de fornecer benefícios significativos para o consumidor, como descontos e frete grátis.

JOTACOM
THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

CASES

AMBEV

AMBEV

PARCERIA DE MARCAS + VOUCHERS

A Stella Artois em parceria com o ChefsClub e a Stone criaram uma campanha chamada "Apoie um Restaurante", onde realizam vendas de vouchers com descontos.
Como por exemplo, "compre um voucher de R$50,00 e tenha direito a um jantar de R$100,00 válido até o final de 2020".
O ponto principal de divulgação é através das redes sociais e diversos comércios locais estão adotando este formato de voucher também.

AMBEV

CAUSA SOCIAL

Em parceria com a Gerdau e vários outros apoiadores, a Ambev anunciou que irá construir um hospital em até 30 dias, absorvendo todos os custos sem repassar para a prefeitura.

R7 CORONAVÍRUS JR 24H ENTRETENIMENTO LIFESTYLE ESPORTES PODCASTS BLOGS RECORD TV +R7

Jornal de Brasília

CIDADES · POLÍTICA & PODER ENTRETENIMENTO · BRASIL ECONOMIA MUNDO TORCIDA NA HORA H!

COLUNA MARCELO CHAVES

BLOGS E COLUNAS ·

Na luta contra o coronavírus, Ambev construirá hospital em 40 dias tendo a parceria de outros apoiadores

Publicado 6 dias atrásem 24/03/2020
Por Marcelo Chaves

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

CASES

O BOTICÁRIO

AMBEV

PARCERIA DE MARCAS + VOUCHERS

O Grupo Boticário fez uma doação de 1,7 tonelada de álcool em gel para a Secretaria Municipal da Saúde.

A divulgação de causas sociais apoiadas pela marca, se feita de forma sutil, leve e fluída **para não soar como oportunismo ou autopromoção,** gera um grande alcance, impacta positivamente a maioria dos usuários e reforça O posicionamento da marca.

E POR ONDE COMEÇAMOS?

CONCLUSÃO

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

PODE ONDE COMEÇAMOS?

Antes de tomar qualquer decisão, se faça essas duas perguntas:

“Essa ação contribui de alguma forma?”

“Ela está alinhada aos princípios da marca?”

Caso a resposta seja sim para as duas questões, vá em frente.
Mas, caso você - como boa parte do planeta - esteja em casa procurando algo para ler, preparamos um passo a passo mais detalhado para esse tipo de momento.

Passo a passo
da tomada de decisão

COMECE POR DENTRO

1

A primeira coisa a se fazer em uma crise, especialmente de saúde, **é priorizar o bem-estar** dos seus funcionários e clientes.

Não adianta nada criar um estratégia para o público final colocando em risco os seus colaboradores. Por exemplo, o **McDonald's:** a marca norte-americana alcançou reconhecimento global ao separar os seus arcos dourados. O **tiro saiu pela culatra** quando consumidores questionaram a empresa ao descobrir que os funcionários **não estavam sendo liberados dos seus postos de trabalho.**

Em momentos como este, precisamos tomar cuidado com o **teto de vidro.**

PARE E PENSE

2

Momentos de crise pedem **ações rápidas, mas não precipitadas.**

Uma vez que todos estiverem seguros, tire um momento para revisar todos os conteúdos que estiverem no ar ou programados para entrar. Isso evita a possibilidade de ruídos.

ESCOLHA SUA BATALHA

3

O que não faltam são problemas causados pela crise atual, busque uma “frente” que faça sentido com a sua marca. Quanto mais próximo ele estiver da sua **expertise**, mais você vai ajudar.

Aqui, entra o bom senso: minha marca possui formas de **ajudar efetivamente** a causa, não apenas em dinheiro, mas com recursos ou matéria-prima?

Se não, ajudar por ajudar **pode soar como puro oportunismo** para grande parte do público.

NÃO É SOBRE SUA MARCA

4

Não se preocupe onde vai o seu logo ou com o PR.

O mundo está mais conectado do que nunca, se a sua atitude for relevante, as pessoas vão falar a respeito.

O respeito e o reconhecimento virá naturalmente, sem forçar nenhuma barra.

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

SEJA RÁPIDO

Não tenha medo de ser o primeiro a ajudar. Ao mesmo tempo, não é uma competição para ver qual marca faz mais coisas - toda a ajuda é bem vinda.

5

AÇÕES PRÁTICAS EM PRIMEIRO LUGAR

6

Uma pesquisa realizada pela plataforma MindMiners a respeito do papel das marcas durante a pandemia, apontou que as atitudes mais valorizadas pelo público são as práticas, como doações.

Dinheiro, produtos, tempo, infraestrutura ou, até mesmo, acesso digital: quanto mais tátil, melhor.

AÇÕES SIMBÓLICAS EM SEGUNDO LUGAR

7

Caso não seja possível colaborar com ações práticas, atitudes simbólicas também são muito bem recebidas.

Seja uma mudança no logo, na tagline ou até uma simples postagem, mostrar empatia faz toda diferença - mas sempre ter em mente que, possivelmente, haverá cobranças dos seguidores por atitudes mais precisas.

E POR ÚLTIMO: TENHA CONSISTÊNCIA

8

Evite ações pontuais, dê preferência para ações 360 que mostrem consistência e continuidade.

Pensar no pós-crise mostra que a sua marca realmente se importa e não apenas quer surfar em uma onda de positividade.

PRESENÇA

EM QUAL CONCLUSÃO CHEGAMOS?

JOTACOM

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY

PRESENÇA

Em qual conclusão chegamos?

Enquanto menos pessoas saem de casa e vão a pontos de venda, muito mais gente está consumindo TV, portais, redes sociais e e-commerces.

Em vez de congelar verbas, o segredo é entender como criar ou participar de uma conversa a respeito do tema, desde que seja coerente ao posicionamento de marca, e enxergar a possibilidade que há em transformar a crise em mais engajamento para a marca.

PRESENÇA

Quais conteúdos criar?

A seguir, separamos um guia rápido sobre como novos conteúdos podem afetar a reputação da sua marca. Sendo os conteúdos de baixo risco os mais recomendados.

Risco baixo
Sem danos a sua reputação

• Conteúdo empáticos e relevantes à situação atual

Informar atitudes práticas, informações seguras ou mensagem reconfortantes.

Risco Médio
Possibilidade de crises

• Conteúdo com tons “narcisistas”

Ações positivas são muito bem vindas, se elogiar de forma excessiva durante a ação, não.

Risco alto
Dano para sua reputação

• Conteúdo oportunistas ou alarmistas

Conteúdos que buscam, através do pânico, promover um produto ou serviços.

O mundo parou.

Mas a Jota, não.

Neste momento de crise,

conte com a gente.

BORA?

THE
CROSS PERFORMANCE®
AGENCY