

# Covid-19

## Marcas & Empresas

31 de março de 2020

fsbinteligência

[fsb.com.br](http://fsb.com.br)

fsbinteligencia@fsb.com.br  
+55 21 2217.6500  
+55 61 3323.1072  
+55 11 3165.9596

O que as companhias falaram até agora na **imprensa, Twitter, Youtube, Instagram e Facebook** sobre o novo coronavírus. E como os diversos segmentos econômicos têm atuado para reforçar políticas com foco no consumidor e nos colaboradores. Há ações voltadas a cuidados especiais e exclusivos para este período, além de posicionamentos de transparência, apelos por prevenção, medidas de segurança. A preservação do negócio e os cuidados com a reputação estão presentes, assim como agilidade e o bom fluxo de informações essenciais que interessam aos mais variados públicos.

### RIZZO MIRANDA

Diretora – Digital & Inovação da FSB

## O mundo novo dos coronials

O primeiro impacto sofrido pelas marcas em meio à Covid-19 já nos deu aprendizado de séculos. Da surpresa para a compaixão foi rápido. Estamos com muitas e lindas ações. Ninguém larga o coração de ninguém.

Mas é inevitável que se pense também: vai ter uma amanhã. Como ele será? O que marcas que estão com colaboradores em casa e operações paradas devem pensar neste momento tão nublado?

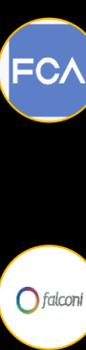
O principal: entender que haverá uma nova geração comportamental forjada na quarentena: os coronials. Nós mesmos. A geração que passará pela Covid-19 e terá valores ainda pouco perceptíveis. Mas, observe...o que Oi, Vivo, Tim, Vivo e Claro fizeram. Já dá pistas sobre atitudes que podem ser o tom *coronial*.

### principais medidas

- Reforço na higiene pessoal e limpeza
- Cancelamentos/redução de viagens nacionais e internacionais
- Home Office
- Restrições para reuniões, eventos e incentivo de videoconferências
- Reforço na comunicação interna/Comitê de Crise
- Férias coletivas/afastamento remunerado
- Fechamento de lojas/fábricas e/ou redução na operação/serviços
- Restrições para uso de elevadores e contato pessoal
- Quarentena para quem viajou para lugares críticos ou apresenta sintomas
- Horários alternativos para evitar o alto fluxo de pessoas
- Política de mobilidade
- Licença não remunerada
- Redução ou adiamento de pagamentos

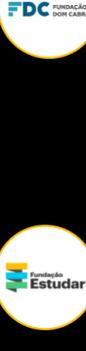
### Clique nas logos e saiba mais

- Anunciou o fechamento temporário de lojas físicas em alguns países
- Menor oferta de voos no mundo inteiro
- Integra campanha de distribuição de 30 mil cestas básicas digitais para comunidades carentes de São Paulo. Além de custear os cartões, irá reverter toda a receita das transações
- Doação de 100 mil kits de produtos essenciais a comunidades afetadas pelo novo coronavírus
- Criação de 100 mil vagas para armazéns e entrega de produtos nos EUA e a priorização de itens médicos
- Anunciou a produção e a doação de álcool em gel para hospitais públicos municipais de São Paulo, Rio e Brasília. A empresa, junto com Prefeitura, Gerdau e Hospital Albert Einstein, construirão hospital público em 40 dias, com 100 leitos, em São Paulo
- Uniu-se à FIEMG para ampliar leitos de assistência ao Covid-19 em MG. Quatro andares do hospital Mater Dei serão utilizados e a operacionalização será feita pela construtora. Depois, os equipamentos serão doados ao Governo de MG. Participam também MRV, Banco Inter, Banco BMG, Construtora Barbosa Mello e Localiza Hertz
- Reforçou a operação de vendas on-line. Vão doar 25 mil máscaras para o combate à pandemia
- Divulgou regras de flexibilidade para voos domésticos e internacionais
- Adotou medidas preventivas, seguindo orientações da OMS e do Ministério da Saúde do Brasil. Anunciaram o investimento de US\$ 3 milhões em apoio ao segmento de bares e restaurantes
- Fez simulação de contingência. Anunciou medidas para mitigar a crise
- Suspendeu a produção nos EUA
- Férias coletivas para os funcionários até 20/04. Desenvolveram teste rápido para detectar a Covid-19
- O atendimento humanizado 24x7 do BTGPactual digital continua funcionando normalizando sua programação e a instituição anunciou sua normalização no canal do YouTube. Além disso, o banco criou uma conta dedicada a doações ao Hospital das Clínicas
- Decidiu destinar ao SUS parte de toda receita líquida de qualquer sanduíche vendido até o final de março. Delivery e Drive-Thru funcionam normalmente
- Redobrou as medidas de segurança. Vai doar R\$ 1 milhão para compra de respiradores
- Instalou painéis de acrílico nas lojas para evitar contágio. Reforça orientações de higiene para clientes e colaboradores
- Lojas fechadas no Brasil
- Reforçou o delivery
- Antecipará R\$ 5 bilhões em recebíveis para clientes que faturam até 15 milhões por ano
- Deu aos funcionários a opção de um PDV ou um Programa de Qualificação Profissional remunerado
- Incentiva os empresários e prestadores de serviço do setor a adotarem práticas para reduzir os impactos da crise econômica mundial, assumidas também pela própria entidade
- Colaboradores que quiserem poderão antecipar suas férias em até 15 dias
- Doará 10 mil pares para profissionais de saúde nos Estados Unidos
- Planos de sucessão para lideranças e equipes técnicas, bem como planos de continuidade para todas as áreas
- Fez campanha de doação de um real por cada aluno que se inscrever em qualquer um de seus planos para o InCor e a FMUSP, que trabalham para desenvolver a primeira vacina contra o Covid-19. Oferecerá série de benefícios até o fim do surto, como conteúdos de graça e com grande desconto
- Medidas de prevenção foram estendidas para as empresas prestadoras de serviços que se encontram nas dependências da empresa
- Trouxe de Dubai para o Brasil 500 mil unidades de testes rápidos para diagnosticar o coronavírus
- Aulas presenciais dadas ao vivo pela internet
- Decidiu retomar operações essenciais, entre elas apoio à operação dos clientes, manutenção e a fabricação de aeronaves, bem como tem grupo dedicado a aumentar a disponibilidade de equipamentos e soluções para o combate ao Covid-19
- Restringiu visitas sociais ao escritório no Brasil. Divulgou medidas de combate à desinformação e anunciou doações

**FCA**  Fechará a maioria de suas fábricas na Europa e América do Norte. Anunciou a redução de salário de executivos

**falconi**  Aposta na divulgação de conteúdos para auxiliar empresas na programação para a recessão financeira, com temas como priorização de gastos e gestão de caixa, em duas lives semanais. Liberou home office. Antecipou o lançamento de uma plataforma digital para desenvolvimento de competências. Trouxe de volta ao Brasil os consultores em outros países

**Ferrari**  Fez doação de 10 milhões de euros para o combate à crise

**EGV**  Serviços de secretaria escolar e processos seletivos estão sendo feitos remotamente

**Ford**  Reforço na comunicação de canais internos e orientações aos revendedores. Produzirá ventiladores para o combate à doença

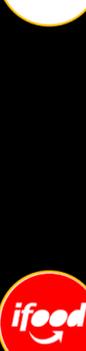
**fsb**  Reforço da comunicação institucional, medidas com foco na saúde dos funcionários e foco nos clientes

**FDC**  Lançou uma série de webinars chamada Com:unidade. Diariamente, professores da FDC debatem, via YouTube, temas sobre gestão relacionados à crise. Entre alguns dos temas, estão: trabalho remoto, intraempreendedorismo, gestão do tempo e outros

**Fundação Estudar**  Adaptou seus cursos presenciais para formatos de transmissão ao vivo com recursos que preservam a interação entre facilitadores e alunos. Já o cardápio de cursos que já existia em versão online foi todo liberado gratuitamente

**Grupo Globo**  Interrompeu a gravação de novelas e intensificou a grade do jornalismo

**GRUPO BERTAL**  Suspendeu por 15 dias a produção em fábricas no Rio Grande do Sul e São Paulo. Em parceria com a Ambev, Hospital Albert Einstein e prefeitura de São Paulo, irá construir um hospital público com capacidade de 100 leitos anexo ao Hospital Municipal M'Boi Mirim

**GM**  Anunciou férias coletivas na fábrica de São José dos Campos (SP). Vai consertar respiradores utilizados por pacientes da Covid-19

**GPA**  Incentivo ao consumo consciente. Segue as recomendações do Ministério da Saúde para prevenção. O aplicativo de delivery James, do Grupo Pão de Açúcar, passará a realizar entregas gratuitas para aqueles que fazem parte do grupo de risco

**gsk**  Antecipou a vacina contra gripe dos funcionários (são fornecedores do imunizante). Criou comitê de crise e anunciou doação para OMS e ONU

**GOL**  Suspendeu voos internacionais até 30/06

**Google**  Limitou acesso aos escritórios. Criou fundo de amparo a funcionários que precisem de licença médica. Anunciou doação de US\$ 800 milhões para PMEs e iniciativas contra o coronavírus

**GRUPO MOOURA**  Anunciou a coordenação da produção de 100 mil máscaras de tecido de proteção para doar à população

**Grupo MAFRA**  Maior distribuidor de material hospitalar do Brasil, firmou parceria com o HC-SP para doar 5.000 máscaras e abastecer o hospital. Também fez parceria com prefeituras, Secretarias de Saúde e Defesa Pública de Santa Catarina. Investiu R\$ 5 milhões para ampliar a logística em todo o país e trabalhar na capacidade máxima em todas as suas fábricas

**HempMeds Brasil**  Reduziu os preços de produtos e adotou medidas para facilitar o acesso dos pacientes aos tratamentos por períodos mais longos, em antecipação a eventuais impactos da crise sobre a logística de importação

**Hypera**  Equipes essenciais continuarão trabalhando para que não faltem medicamentos nas farmácias brasileiras. Para o bem-estar dessas equipes, foram adotadas medidas adicionais de proteção nas unidades. Todo pessoal não essencial está em regime de home office. Vacinaram todos os colaboradores contra influenzas A e B. Promoveram homenagem a todos os profissionais de farmácia

**ifood**  Criou um fundo solidário para entregadores em quarentena e para assistência aos restaurantes

**inloco**  Empresa de tecnologia e inteligência a partir de dados de geolocalização, a In Loco está ajudando órgãos públicos de todo o Brasil a medir o distanciamento social e, desta forma, determinar quais regiões precisam intensificar ações de conscientização sobre a prevenção. Já são 6 governos estaduais mais a Prefeitura do Recife

**Itaú**  Uma página especial sobre a pandemia resume as ações

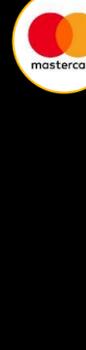
**JBS**  Aprimorou ainda mais as medidas de controle, saneamento e limpeza em todas as instalações e não há nenhum risco para a produção ou produtos

**Jequiti**  Intensificou descontos nos produtos de higiene pessoal, especialmente nos sabonetes

**Kinoplex**  Fechamento temporário dos cinemas. Antecipou férias coletivas

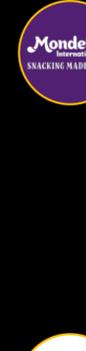
**Klabin**  Reduziu operações ao limite mínimo necessário para atuar com segurança e cumprir a missão da empresa

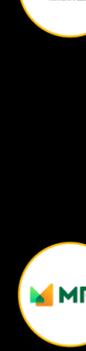
**KraftHeinz FOODSERVICE**  Segue as diretrizes da OMS e do Ministério da Saúde. Campanha de endomarketing para valorização dos trabalhadores das fábricas que estão garantindo a produção de alimentos suficientes para a quarentena

**LATAM**  Anunciou medidas para quem ainda precisa voar ou remarcar/cancelar voos

**lello CONDOMÍNIOS**  Orienta os 3 mil condomínios que administra sobre o coronavírus. Criou uma plataforma para realização de assembleias virtuais, e lançou campanha de arrecadação para compra de produtos de higiene que serão distribuídos em favelas

**LEROY MERLIN**  Lojas físicas fechadas

**LG**  Doará celulares K40s e notebooks a hospitais de campanha em São Paulo

**in**  Mesmo sem casos, fechou acesso ao escritório em São Paulo

**magazineluiza**  Fechou as lojas físicas. Vai doar R\$ 10 milhões em equipamentos e outros itens para o tratamento das vítimas da pandemia da Covid-19

**marisa**  Fechou todas as lojas do país

**mastercard**  Divulgou medidas de apoio aos funcionários, parceiros, clientes, consumidores e sociedade. Lidera o esforço para elevar os limites para pagamentos por aproximação na América Latina e no Caribe, auxiliando na redução de contato com dinheiro. Anunciou o compromisso de alocar até US\$ 125 milhões em financiamento para acelerar a resposta à pandemia, juntamente com a Fundação Bill & Melinda Gates e Wellcome

**McDonald's**  Decidiu pagar aos funcionários uma licença de afastamento se for necessário colocar em quarentena. Doou refeições para profissionais de saúde

**mercado livre**  Mudou o logotipo para promover a conscientização do isolamento social e, junto com a Cruz Vermelha, doou mais de 15 mil kits de higiene e material informativo em áreas de maior vulnerabilidade social

**MICHELIN**  Interrompeu a produção de suas fábricas temporariamente na Espanha, França e Itália

**Microsoft**  Anunciou medidas para garantir informação de qualidade e oficial para combater as fake news

**Mondelēz**  Antecipação da campanha de vacinação contra a gripe, com desconto para dependentes. Medição de temperatura e fortalecimento da segurança alimentar. Contratação de transporte fretado para os colaboradores de fábrica. Táxi ou app de transporte para time de campo. A Lacta doará mais de meio milhão de Ovos de Páscoa para diversas entidades e instituições que atendem pessoas em vulnerabilidade social

**MOVE EDU**  Disponibiliza o conteúdo de aulas em plataformas digitais. São cursos de capacitação, aulas para crianças e adolescentes de Português e Matemática, além da chamada Trilha Code, que ensina programação - todos via Hangout ou Skype. Aulas de inglês estão sendo transmitidas ao vivo. Os cursês têm professores à disposição para tirar dúvidas

**MRV**  Para casos especiais, possui atendimento em casa com todos os cuidados que a situação exige

**natura**  Redirecionou as fábricas para produzir mais sabonete e álcool gel

**Nestlé**  Trabalho com parceiros das cadeias de fornecimento, distribuição e varejo para implementação de medidas apropriadas de controle de infecções e atendimento à demanda pelos produtos

  Fechou lojas em alguns países

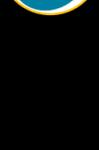
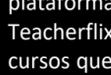
  Adotou medidas voltadas à fábrica de Resende (RJ)

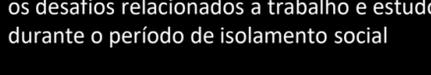
  Doou cerca de 216 toneladas de sabonetes e álcool líquido e em gel, além do apoio financeiro à compra de equipamentos hospitalares

  Reforçou o delivery e está doando 13,6 mil ovos de páscoa para pequenos mercados e profissionais de saúde

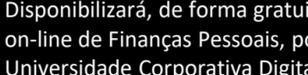
  Lançou nova versão de plataforma de home office – Smart Office 4.0 – com franquia de 90 dias para empresas; ampliou o atendimento nos canais digitais e liberou o sinal de canais na TV por assinatura

  Liberou gratuitamente a assinatura de sua plataforma de capacitação de professores, o Teacherflix, para apoiar educadores com cursos que podem ajudá-los a adaptar suas aulas para o formato online. A Entretanto, portal sobre inovação educacional administrado pela empresa, está produzindo conteúdos para ajudar as pessoas a lidar com os desafios relacionados a trabalho e estudos durante o período de isolamento social

  Lojas passam a ter horário de atendimento exclusivo para clientes com mais de 60 anos, das 6h às 7h, durante todos os dias da semana

  Disponibilizará, de forma gratuita, o curso on-line de Finanças Pessoais, por meio da Universidade Corporativa Digital Pernambucanas, a uma base de clientes da marca. A capacitação foi direcionada inicialmente a todos os seus colaboradores de forma remota

  Fabricante de bebidas como Chivas e Absolut, vai doar 36 mil litros de álcool 70% para hospitais do estado do Rio de Janeiro

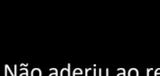
  Operações nas plataformas e nas refinarias seguem normais

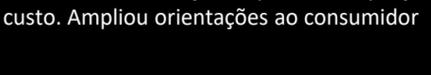
  Anunciou a intenção de desenvolver vacina contra a Covid-19

  Comitê de contingência com representantes de diversas áreas da companhia

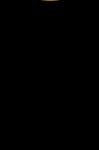
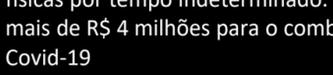
 Não aderiu ao reajuste anual de preços de medicamentos programado pelo setor para o início de abril. Ampliou canais de atendimento ao consumidor. Ajustou o atendimento em suas unidades. Doações e produtos a preço de custo. Ampliou orientações ao consumidor

  Estendeu o prazo de todas as revisões de veículos com vencimento a partir de 10 de março até 30 de abril

  Anunciou o fechamento de todas as lojas físicas por tempo indeterminado. Destinará mais de R\$ 4 milhões para o combate à Covid-19

  Doação de 40 mil itens hospitalares e 100 mil máscaras para combate ao coronavírus

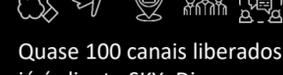
  Acesso ao shopping será mantido para atender à população que necessitar de serviços como farmácias e bancos. Serviços de delivery funcionam normalmente

  Isentou pagamento de água e esgoto de 2 milhões de pessoas de baixa renda; distribuiu caixas d'água para população em situação de vulnerabilidade social e ampliou atendimento eletrônico

 Está doando R\$ 20 milhões para hospitais públicos e Santas Casas, que serão destinados à ampliação de leitos hospitalares e compra de equipamentos e insumos médicos. O banco também está convidando clientes e parceiros para fazerem doações em torno dessa causa. O dinheiro arrecadado será destinado a ações específicas voltadas ao tratamento e combate ao coronavírus

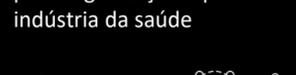
  Na sede em São Paulo foi instalada uma câmera infravermelha térmica para medir a temperatura de quem chega

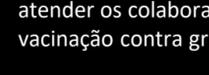
  Decidiu manter apenas o departamento de jornalismo e o programa "Fofocalizando" no ar

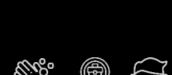
  Quase 100 canais liberados para quem já é cliente SKY. Diversos canais de notícias, esportes, infantis, filmes, séries e variedades. Quase 30 canais com o sinal aberto no SKY Play

 Disponibilizou sua rede de distribuição a empresas e governos estaduais para transporte de doações de produtos essenciais na prevenção à Covid-19 como: detergentes, sabonetes, álcool gel, vacinas, máscaras, além de cestas básicas

  Oferecerá "pagamento de catástrofe" para os funcionários no caso de uma possível quarentena. Anunciou doações para organizações que colaboram com a indústria da saúde

  Criou um Comitê de Monitoramento e um canal de atendimento exclusivo para atender os colaboradores. Antecipou vacinação contra gripe

  Aumentou a ventilação nas instalações

  Funcionários que lidam diretamente com a bicicleta estão fazendo higienização recorrente com álcool gel

  Ampliou ao máximo o home office, reorganizou postos de trabalho, reuniões e refeitórios, garantindo distância entre os funcionários

  50% dos funcionários em home office. Medição de temperatura diária de todas as pessoas que entram na siderúrgica

  Suspendeu o serviço de retirada nas lojas

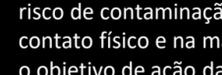
  Lançou um hotsite especial sobre coronavírus, com orientações e conteúdo multimídia para esclarecer as principais dúvidas da população. O site apresenta conteúdo autoral da cooperativa, mas também reúne informações de diversas outras fontes confiáveis

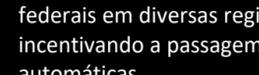
 

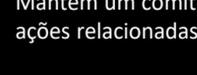
  Ativou plano de contingenciamento para garantir o funcionamento das fábricas, respeitando a distância mínima em áreas de circulação comum; já doou e planeja doar milhares de litros de água sanitária para higienização das ruas das cidades onde estão suas plantas, Cubatão (SP) e Rio Grande da Serra (SP)

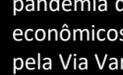
  Cada região adotará um regime específico de trabalho remoto, de acordo com a realidade local. Doaram 5 milhões de kits para detecção de covid-19

 Os pedágios são grande preocupação para quem circula pelas rodovias. A redução do risco de contaminação pelo coronavírus no contato físico e na manipulação de dinheiro é o objetivo de ação da Veloe, marca de pagamento automático de pedágios e estacionamento. A empresa entregou mais de 10 mil tags com isenção de 12 mensalidades para 14 concessionárias federais em diversas regiões do país, incentivando a passagem em cabines automáticas

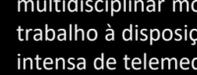
  Mantém um comitê de crise para atuar em ações relacionadas ao covid-19

  Em linha com os esforços promovidos pelas autoridades e pela população no combate à pandemia do coronavírus e seus impactos econômicos, a Fundação Casas Bahia, gerida pela Via Varejo, líder no varejo de eletrodomésticos e eletroeletrônicos no País, anuncia investimento de R\$ 1 milhão em iniciativas que envolvem apoio aos negócios de pequeno porte e ações humanitárias, em regiões periféricas

  Reforço nas questões de TI para dar maior suporte em tecnologia, comitê multidisciplinar montado, médico do trabalho à disposição a todos, divulgação intensa de telemedicina. Doará R\$ 50 milhões para compra de kits de teste e respiradores

  Protocolou férias coletivas para os funcionários da fábrica de Taubaté (SP). Adiou programa de estágio

  A empresa, que desenvolveu a primeira ferramenta de pesquisa com o consumidor autoajustável do mundo utilizando I.A., criou o Work From Home University, com envio semanal de recomendações de leitura feita por profissional de experiência de leitura em Customer Experience. Para se cadastrar, acesse [aqui](#)

  Criou um site especial sobre a pandemia