

# **CDI Comunicação**

## **Tipo de Organização**

Grande Agência

## **Categoria**

Gestão de Situações de Emergência ou Crise

## **Título do Case**

Reabertura dos Shoppings Center Norte e Lar Center durante a pandemia

## **Sinopse**

Desde o fechamento dos Shoppings Center Norte e Lar Center, a CDI vem atuando no gerenciamento e avaliação de cenários decorrentes da maior crise sanitária vivida nas últimas décadas. Em maio, desenvolvemos um plano de comunicação, com enfoque na reabertura, com estratégias de PR e digital para reforçar o papel responsável dos empreendimentos em relação à segurança e bem-estar de seus públicos.

## **Cronograma**

### **Março/2020**

- Em 19 de março, os Shoppings Center Norte e Lar Center interromperam temporariamente suas operações, conforme as determinações do Governo do Estado de São Paulo por causa da pandemia causada pelo novo coronavírus. Apenas os serviços considerados essenciais, como supermercado, farmácia e loja de cuidados para pets, permaneceram funcionando em horários reduzidos.
- A medida de suspensão das atividades dos Shoppings na cidade de São Paulo repercutiu, em 19 de março, nos telejornais SP1 e Jornal Hoje, da TV Globo, com enfoque no Center Norte de forma positiva. Nas duas reportagens, o repórter e os apresentadores dos telejornais ressaltaram que o Center Norte se antecipou e fechou em 19/03, destacando que o

supermercado estava aberto e que alguns restaurantes seguiam operando, mas apenas com opção de entrega por delivery.

- No total, 41 matérias abordaram, em março, a redução do horário de funcionamento e o fechamento dos Shoppings, com menção ao Center Norte e/ou Lar Center. A decisão dos Shoppings Center Norte e Lar Center de antecipar a suspensão das atividades foi abordada de forma positiva pelos veículos de mídia, com viés favorável à imagem dos empreendimentos pelo grande público por “sair na frente”.
- Desde o fechamento dos Shoppings, trabalhamos no gerenciamento e avaliação de cenários, com alinhamentos diários com a equipe do Comitê de Crise da Cidade Center Norte, complexo multiuso que reúne os Shoppings Center Norte e Lar Center, o Expo Center Norte e o Novotel Center Norte.
- A fim de dar respostas rápidas a todos os públicos de interesse, recomendamos aos empreendimentos ter posicionamentos pré-aprovados. Nosso trabalho à frente do gerenciamento de imagem e reputação do Center Norte e Lar Center contemplou, além das avaliações individuais de cada solicitação da mídia, direcionamento e elaboração de respostas para interações nas redes sociais, produção de materiais de comunicação (textos, circulares, Q&As) para os lojistas, equipe de relacionamento e Gente & Gestão.

#### **Abril/2020**

- Durante todo o mês, seguimos com o gerenciamento e avaliação de cenários, com alinhamentos frequentes com o Comitê de Crise, bem como o acompanhamento diário dos desdobramentos da pandemia de Covid-19 e monitoramento da repercussão do fechamento dos shopping centers e impactos para o varejo na mídia.
- A partir de abril, a CDI também deu todo o suporte nas comunicações para os lojistas dos Shoppings Center Norte e Lar Center a respeito das cobranças referentes ao aluguel, condomínio e fundo de promoção, sempre ressaltando a preocupação dos empreendimentos em buscar

alternativas para apoiá-los neste momento tão desafiador, reforçando sempre a transparência na relação e bem-estar de todos.

- Atualizações constantes dos discursos institucionais, mensagens-chaves, posicionamentos, Q&As para equipe de relacionamento e times operacionais e circulares para lojistas, conforme desdobramentos e avanços do tema.
- Nosso trabalho à frente do gerenciamento de imagem e reputação dos empreendimentos seguiu contemplando as avaliações individuais de cada solicitação da mídia e o direcionamento e elaboração de respostas para interações nas redes sociais.

### **Maio/2020**

- A CDI desenvolveu um plano de comunicação, com enfoque na reabertura, com estratégias de PR e digital a fim de reforçar o papel responsável dos dois empreendimentos em relação a seus stakeholders: colaboradores, lojistas, clientes e fornecedores. As ações também foram pensadas com o objetivo de mostrar a preocupação dos Shoppings com a pandemia e suas implicações no segmento de varejo durante a crise.
- Realizamos também o mapeamento dos possíveis cenários de crise que a reabertura dos Shoppings poderia gerar e as sugestões de posicionamento a fim de oferecer respostas rápidas e precisas para atender as demandas da mídia, bem como questionamentos dos clientes e lojistas.
- Durante todo o mês, seguimos com o gerenciamento e avaliação de cenários, com alinhamentos frequentes com o Comitê de Crise, bem como o acompanhamento diário dos desdobramentos da pandemia de Covid-19 e monitoramento da repercussão do fechamento dos shopping centers e impactos para o varejo na mídia.
- Atualizações constantes dos discursos institucionais, mensagens-chaves, posicionamentos, Q&As para equipe de relacionamento e times operacionais e circulares para lojistas, destacando os protocolos e medidas adotadas pelo Center Norte e Lar Center, que seguiram todas as orientações das autoridades competentes e da Associação Brasileira

de Shopping Centers (Abrasce), bem como as recomendações de uma consultoria de infectologistas contratada para ajudá-los na implementação das ações preventivas dos protocolos de operação.

- Nosso trabalho à frente do gerenciamento de imagem e reputação dos empreendimentos seguiu contemplando as avaliações individuais de cada solicitação da mídia e o direcionamento e elaboração de respostas para interações nas redes sociais.
- Em maio, a fim de manter a representatividade do Dia das Mães, segunda data mais importante do varejo, mesmo com Shoppings Center Norte e Lar Center fechados, trabalhamos pautas com enfoque nos diferenciais dos serviços oferecidos pelos empreendimentos como o Compre & Retire (armários inteligentes de autoatendimento) e drive-thru, destacando os benefícios tanto para os lojistas quanto clientes. Entre os resultados, destaque para nota na coluna Painei S.A. (Folha de S.Paulo) e reportagens gravadas no Center Norte para o SP1 (TV Globo) e Jornal da Record, que mostraram os serviços e ressaltaram a inovação do empreendimento em meio à pandemia.
- Também criamos estratégias de relacionamento diferenciadas com influenciadoras digitais (mães), que puderam conhecer e testar os serviços de armários inteligentes de autoatendimento e drive-thru. Juntas, as cinco influenciadoras ativadas na ação postaram, de forma orgânica, 83 Stories em seus perfis no Instagram, destacando os serviços inovadores que o Center Norte adotou para o Dia das Mães. A influência gerada ultrapassou o limite do espaço de atuação das influenciadoras e impactou positivamente nas tendências de buscas no Google, com indicação de pico de interesse durante a data. Outro resultado relevante e bastante positivo para a imagem dos Shoppings foi o registro de buscas ao empreendimento de forma diretamente associada com o principal serviço divulgado – drive-thru – sinalizando o pioneirismo e diferencial de negócio conquistado no período.

## **Junho/2020**

- Suporte na produção de vídeos institucionais, com enfoque nos clientes e lojistas, reforçando as medidas e protocolos adotados pelo Center

Norte e Lar Center para a reabertura dos Shoppings. A CDI ficou à frente da elaboração dos roteiros, bem como dos alinhamentos entre os empreendimentos e a produtora para gravações, edições e aprovações.

- Produção de cartilha para os lojistas dos Shoppings a respeito dos protocolos e medidas adotados pelo Center Norte e Lar Center e que devem ser seguidos pelos lojistas para suas operações.
- Em junho, demos continuidade ao gerenciamento e avaliação de cenários, com alinhamentos frequentes com o Comitê de Crise, bem como o acompanhamento diário dos desdobramentos da pandemia de Covid-19 e monitoramento da repercussão do fechamento dos shopping centers e impactos para o varejo na mídia.
- Atualizações constantes dos discursos institucionais, mensagens-chaves, posicionamentos, Q&As para equipe de relacionamento e times operacionais e circulares para lojistas, considerando a reabertura parcial dos Shoppings Center Norte e Lar Center em 11 de junho, além de direcionamento e elaboração de respostas para interações nas redes sociais.
- Com o objetivo de zelar pela segurança e bem-estar de seus stakeholders e, conseqüentemente, pela imagem e reputação dos empreendimentos em um período bastante sensível e desafiador, em que a prioridade das equipes estava em receber as pessoas – colaboradores, clientes, lojistas e prestadores de serviços - da melhor forma possível, nossa estratégia de comunicação foi de não atuar de forma proativa na retomada das atividades. De 10 a 12 de junho, a CDI foi contatada por 10 veículos de mídia, com destaque para telejornais da Globo, Band, Record, Cultura, SBT e CNN e os jornais Valor Econômico e O Estado de S.Paulo, além de agências de fotojornalismo, com pedidos de gravações, entrevistas com porta-voz e fotos dos empreendimentos nos primeiros dias de reabertura parcial. Todas as solicitações foram analisadas individualmente e declinadas.
- A reabertura do comércio de rua e shoppings na capital paulista durante a primeira quinzena de junho foi bastante criticada por especialistas da área de saúde, principalmente. Vários veículos de comunicação e posts nas redes sociais apresentaram charges, artigos, imagens e

comentários críticos ao tema. Mesmo com esse cenário, os Shoppings Center Norte e Lar Center mantiveram sua imagem positiva na mídia. De 11 a 16 de junho, do total de 60 matérias com citação ao Center Norte e/ou Lar Center, não houve qualquer exposição negativa referente aos empreendimentos. Foram registradas, apenas, citações pontuais relacionadas a medidas adotadas (horário de funcionamento) e fluxo. Sem dúvida, ter traçado uma estratégia assertiva na comunicação foi fundamental para esse resultado.

### **Número de pessoas que atuaram no projeto**

- 4

### **Equipe**

- Anaísa Silva – Diretora de Atendimento na CDI Comunicação
- Débora Camargo – Executiva de Atendimento na CDI Comunicação
- André Guerra – Executivo de Atendimento na CDI Comunicação
- Fabiana Ribeiro – Gerente de Estratégia Digital na CDI Comunicação