

Reabertura
Shoppings
Center Norte e Lar
Center durante a
pandemia



c di

Uma empresa do

GRUPOCDI

Cenário

- Em 10 de junho, o prefeito de São Paulo, Bruno Covas, anunciou a reabertura parcial do comércio na cidade, incluindo a retomada das atividades dos shopping centers a partir de 11 de junho.
- A mídia nacional acompanhou o assunto amplamente, com destaque às regras e protocolos adotados pelos empreendimentos nesta fase. Muitas matérias também abordaram, de forma negativa, o aumento do risco de contaminação da Covid-19 com a flexibilização das medidas de contenção.



The image shows a screenshot of a news article from VEJA São Paulo. The article title is "Como os shoppings estão reabrindo em São Paulo" (How shopping centers are reopening in São Paulo). The sub-headline reads: "Há mudança de horário e procedimentos, como acesso reduzido de pessoas e a suspensão temporária da entrada de animais" (There is a change in hours and procedures, such as reduced access for people and the temporary suspension of animal entry). The article is dated June 11, 2020. Below the headline is a photograph of a shopping mall interior with a staircase. To the right of the main article is a smaller article titled "Shoppings em SP reabrem e utilizam experiência em outros estados" (Shopping centers in SP reopen and use experience from other states). This smaller article includes a sub-headline: "Capital paulista concentra cerca de 10% dos empreendimentos comerciais do país" (The São Paulo capital concentrates about 10% of the country's commercial developments). It also features social media sharing icons and the author's name, Bruna Narcizo. The main article's text is partially visible, mentioning the reopening of shopping centers in São Paulo on Friday (11) after a long period of 83 days of closure due to the quarantine imposed to control the advance of coronavirus.

Objetivos e Estratégias

- Preservar a imagem e reputação dos Shoppings Center Norte e Lar Center na mídia e redes sociais;
- Reforçar o papel responsável dos dois empreendimentos em relação a seus colaboradores, lojistas, clientes e fornecedores;
- Destacar todas as medidas preventivas e protocolos adotados pelos Shoppings a fim de zelar pela saúde e bem-estar de todos, bem como oferecer um ambiente seguro;
- Trabalho de comunicação e marketing de forma objetiva e eficiente, por meio de ações online e offline;
- Aumentar as chances de percepção positiva sobre as iniciativas promovidas e melhor entendimento sobre o compromisso dos empreendimentos com o atual momento;
- Mostrar a preocupação dos Shoppings com a pandemia e suas implicações no segmento de varejo durante a crise.

Gestão de imagem e reputação

- Alinhamentos com o Comitê de Crise da Cidade Center Norte e as equipes de operação e facilities, marketing e consultoria de infectologistas;
- Mapeamento e avaliações de cenários sensíveis com potencial de crise;
- Posicionamentos pré-aprovados para respostas rápidas e precisas a todos os públicos de interesse;
- Produção de mensagens-chaves, release para jornais regionais (zona norte de São Paulo) e comunicados e cartilhas para os lojistas dos Shoppings;
- Produção de Q&As para os times operacionais, Gente & Gestão e equipe de relacionamento com o cliente do Center Norte e Lar Center;
- Direcionamento e elaboração de respostas para interações nas redes sociais dos empreendimentos;
- Treinamentos virtuais com porta-voz dos Shoppings.

Análise de exposição na mídia

- Em 10 e 11 de junho, diversos veículos noticiaram a reabertura parcial dos shoppings em São Paulo. Especificamente em relação à exposição dos Shoppings Center Norte e Lar Center na mídia, foram registradas imagens do estacionamento do Shopping Center Norte vazio para ilustrar algumas reportagens, como o caso da Folha de S. Paulo. Portal da Veja São Paulo também citou o Center Norte em matéria, com referência ao horário de funcionamento.
- Em 11 de junho, os jornais O Globo e O Estado de S. Paulo, bem como o portal UOL, publicaram reportagens sobre a retomada das atividades dos shoppings em São Paulo e trouxeram alguns exemplos de como foi a reabertura em diferentes centros de compras da capital, incluindo o Center Norte.

Análise de exposição na mídia

- Apesar do alto número de matérias publicadas sobre o assunto (Center Norte e/ou Lar Center foram mencionados em mais de 60 matérias de 11 a 16 de junho), não houve qualquer exposição negativa referente aos empreendimentos.
- De 10 a 12 de junho, fomos contatados por 10 veículos de mídia, com destaque para telejornais da TV Globo, Band e CNN e os jornais Valor Econômico e O Estado de S.Paulo, com pedidos de gravações e entrevistas com porta-voz para mostrar os primeiros dias de reabertura parcial dos Shoppings. Todas as solicitações foram analisadas individualmente e declinadas, uma vez que a prioridade de todas as áreas e equipes estava em receber as pessoas da melhor forma possível. Sem dúvida, ter traçado uma estratégia assertiva na comunicação foi fundamental para esse resultado.

Exposição na mídia – referência ao Center Norte e/ou Lar Center

Na reabertura, shoppings de SP têm baixa procura

Um dos centros de compras abriu 20 minutos mais cedo, antes do horário combinado com a Prefeitura; entrada de clientes é restrita

Bruno Ribeiro
Patricia Galia
Érika Motola

No primeiro dia de reabertura dos shoppings na cidade de São Paulo, houve estabelecimento que já funcionava antes de horário combinado com a Prefeitura, assim como teve também centro comercial que via aproximadamente um terço dos seus lojistas optarem por não abrir as portas ontem, véspera do Dia dos Namorados – uma importante data para o comércio.

Os centros de compras estão autorizados a funcionar das 16 às 20 horas durante a fase dois (laranja) do Plano São Paulo,

em que a operação só é permitida durante quatro horas por dia. O Estadão visitou seis shoppings na capital paulista e, no geral, os estabelecimentos respeitaram a maioria dos protocolos exigidos pelo governo, especialmente no que diz respeito à higiene pessoal e organização do fluxo do público, cujo limite é de 20% da capacidade.

Com funcionários medindo a temperatura de quem entrava e faixas na calçada para organizar a fila, os frequentadores já podiam ter acesso ao Shopping Pátio Paulista, na Avenida Paulista, às 16h40, embora apenas algumas lojas do interior do local já tivessem com as portas abertas. Em nota, o shopping infor-

mou que abriu mais cedo para lojistas e clientes a fim de evitar aglomeração na entrada.

As filas para o acesso, no começo da tarde, eram de menos de dez pessoas, e a espera para entrada não chegava a durar um minuto. Havia controle nos acessos pela gragem. Lá dentro, os corredores estavam com adesivos no chão para organizar o fluxo de clientes e evitar aglomerações, conforme recomendam diretrizes sanitárias.

O movimento foi um pouco maior no Shopping Center Norte, na Vila Guilherme, zona norte. Ali, os corredores estavam cheios, mas poucas pessoas com sacolas nas mãos. “Não estava planejado a gente vir aqui,



Passelo. Movimento no corredor do Shopping Iguaçu

Vi que o shopping ia reabrir, li que tinham um esquema de limpeza e então decidimos passar”, contou a funcionária pública Monique Mello, de 37 anos, que estava com a família no centro de compras. “A gente sempre tem de ter um pouco de preocupação, e não sei se vou voltar”, disse, enquanto observava suas crianças correrem em uma área de descasco.

Em grandes redes de departamentos, a entrada dos clientes era controlada e algumas lojas colocaram fitas na porta para restringir a entrada e saída.

Para o administrador Eduardo Sousa, de 45 anos, foi “importante” ver funcionários do shopping

 **O GLOBO** ECONOMIA

Lojas de celulares registram aglomeração na reabertura dos shoppings em SP

Clientes dizem que estavam com saudade de ver vitrines e levam até cachorro para passear nos corredores

Cleide Carvalho e Edison Dantas
11/06/2020 - 19:13 / Atualizado em 11/06/2020 - 19:33

O Globo (11/06)
<https://oglobo.globo.com/economia/lojas-de-celulares-registram-aglomeracao-na-reabertura-dos-shoppings-em-sp-24475079>

CORONAVÍRUS

Namorados e celulares movimentam reabertura de shoppings em SP na pandemia



UOL (11/06)
<https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2020/06/11/shopping-da-zona-sul-de-sp-abre-com-aglomeracao-e-rasga-protocolo-de-saude.htm>



Justiça notifica Shopping em Santa Catarina que promoveu reabertura com música e aglomeração

Em caso de descumprimento de medidas de precaução à contaminação pelo novo coronavírus, o estabelecimento pode ser multado em até R\$ 500 mil por dia.

Fábio Bispo, especial para O Estado

23 de abril de 2020 | 14h19

FLORIANÓPOLIS - Após provocar aglomeração de pessoas com música

ao vivo na reabertura, depois de mais de um mês fechado por causa dos decretos de isolamento, o **Shopping Center Neumarkt**, em Blumenau, foi notificado pelo **Tribunal de Justiça de Santa Catarina** a adotar medidas para garantir o distanciamento de 1,5 metro entre as pessoas que transitam no local, limitar o número de pessoas e proibir a apresentação de shows de qualquer espécie. Em caso de descumprimento, o estabelecimento pode ser multado em até R\$ 500 mil por dia.



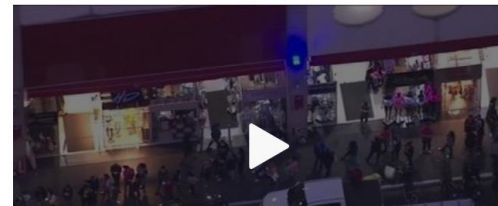
Casos de covid-19 dobram em Blumenau após reabertura de shoppings

JORNAL NACIONAL

Com reabertura de shoppings, São Paulo tem filas e aglomeração

O dia não tinha clareado na capital paulista e o público já esperava o comércio popular do Brás acordar. Na Zona Leste, distanciamento social era impraticável.

11/06/2020 21h01 - Atualizado há 4 dias



Shopping em SP reabre antes da hora combinada com a Prefeitura



preocupa um pouco, mas já precisava reabrir", afirmou consumidora
ner Campos / Brazil Photo Press / Agência O Globo

ESTADÃO conteúdo
Bruno Ribeiro
Estadão Conteúdo
11/06/2020 18h23

Com funcionários medindo a temperatura de quem entrava e faixas na calçada para organizar a fila, o Shopping Pátio Paulista, na Avenida Paulista, em São Paulo, abriu antes do horário que havia sido combinado com a Prefeitura, 16h. Às 15h40, frequentadores já podiam ter acesso ao centro de compras, embora apenas algumas lojas do interior do local já tivessem com as portas abertas.

EMPRESA



Shopping em SP reabre antes da hora combinada com a Prefeitura

As filas para o acesso ao shopping, no começo da tarde, eram de menos de dez pessoas, e a espera para o acesso não chegava a durar um minuto

1 min de leitura



PUBLICIDADE

Saiba com
compra
produtos
serviços e
vouchers
pequeno
negócio

Saiba com
aqui



Ações

- **Vídeo Institucional**

Suporte à produção de vídeos institucionais, com enfoque nos clientes e lojistas, mostrando todos os cuidados dos Shoppings Center Norte e Lar Center para a reabertura. Os vídeos destacaram a preocupação em relação à saúde dos colaboradores, lojistas e clientes, além de citar as principais medidas e protocolos de saúde e segurança adotados para a retomada parcial das atividades.



Obrigado

Anaísa Silva - Diretora de Atendimento

Débora Camargo – Executiva de Atendimento

André Guerra – Executivo de Atendimento

Fabiana Ribeiro – Gerente de Estratégia Digital