

PRÊMIO JATOBÁ

Case | ASSERJ na pandemia da COVID-19 2020/2021

ASSERJ | AGÊNCIA A+



AGÊNCIA **BOUTIQUE**  
Comunicação Integrada



**CASE:**

# Protagonismo Nacional

Como a Associação de Supermercados do Estado do Rio de Janeiro **se tornou referência para o mercado na pandemia.**



AGÊNCIA BOUTIQUE  
Comunicação Integrada



# Nascemos para impulsionar negócios através de estratégias de comunicação integrada!

Há 13 anos trabalhamos  
com amor, agilidade, criatividade  
e excelência para **potencializar**  
**os resultados de empresas**  
**de todo o Brasil.**

## DIFERENCIAIS AGÊNCIA A+:

É rápida em  
dar **feedback**



Não deixa o seu cliente  
esperando e possui um  
**atendimento personalizado**



Está sempre  
**buscando inovar**



Não cumpre tarefas,  
cumpre propósitos, gera  
resultados com constância  
e análise aprofundada



AGÊNCIA BOUTIQUE  
Comunicação Integrada



# QUEM ESTÁ À FRENTE



## Tatiana Marzullo

*CHIEF EXECUTIVE OFFICER*

Fundadora da a+, jornalista com mais de 20 anos de carreira, especialista em comunicação 360, gestão de pessoas, liderança e excelência em atendimento pelo Disney Institute (2014/2018 - FL/USA). Gestora Great Place to Work (2019/2020/2021), ao longo de sua trajetória esteve nas principais empresas de PR do País à frente do atendimento de clientes como Claro e Grupo Pão de Açúcar.



## Leandro Vargas

*DIRETOR EXECUTIVO DE MARKETING*

Responde pelas áreas de web/redes sociais e marketing digital. Com formação em publicidade, pós Graduação em marketing digital pela ESPM e certificação internacional em marketing digital, o profissional está há mais de 15 anos no segmento. Ao longo de sua trajetória, atuou em departamentos de marketing e comercial de empresas referência do mercado (UNIMED, PROFARMA e Universidade Estácio de Sá).



## Kelli Gonçalves

*DIRETORA PR E PROJETOS ESPECIAIS*

A jornalista possui mais de 20 anos de experiência no atendimento, planejamento e gestão de processos de comunicação institucional, incluindo o desenvolvimento de estratégias e gestão de crise, tanto em agências de comunicação e assessorias de imprensa, como em empresas. Kelli atuou como Gerente de Comunicação e Imprensa do grupo Amil por cinco anos e esteve à frente do atendimento de contas, como Claro, Lexmark e TIM, entre outras.



## Ana Carolina Hildebrandt

*GERENTE DE COMUNICAÇÃO*

Com mais de 12 anos de mercado, Ana Carolina Hildebrandt responde pela gerência geral da equipe da a+. Graduada em jornalismo, a profissional tem expertise de atendimento e coordenação nas áreas de varejo, empresas, negócios, tecnologia e indústria, e no gerenciamento de crises e relacionamento com o Reclame Aqui, além de especializações em liderança e qualidade em serviço pelo Disney Institute (2018 / FL-USA).



**AGÊNCIA BOUTIQUE**  
Comunicação Integrada





**Tatiana Marzullo**  
*CHIEF EXECUTIVE OFFICER*



**Ana Carolina Hildebrandt**  
*GERENTE DE COMUNICAÇÃO*



**Larissa Haddock Lobo**  
*ATENDIMENTO IMPRENSA*



**Juliana Costa**  
*ATENDIMENTO MÍDIAS SOCIAIS*

# EQUIPE DEDICADA À ASSERJ



**AGÊNCIA BOUTIQUE**  
Comunicação Integrada



# SOBRE A ASSERJ

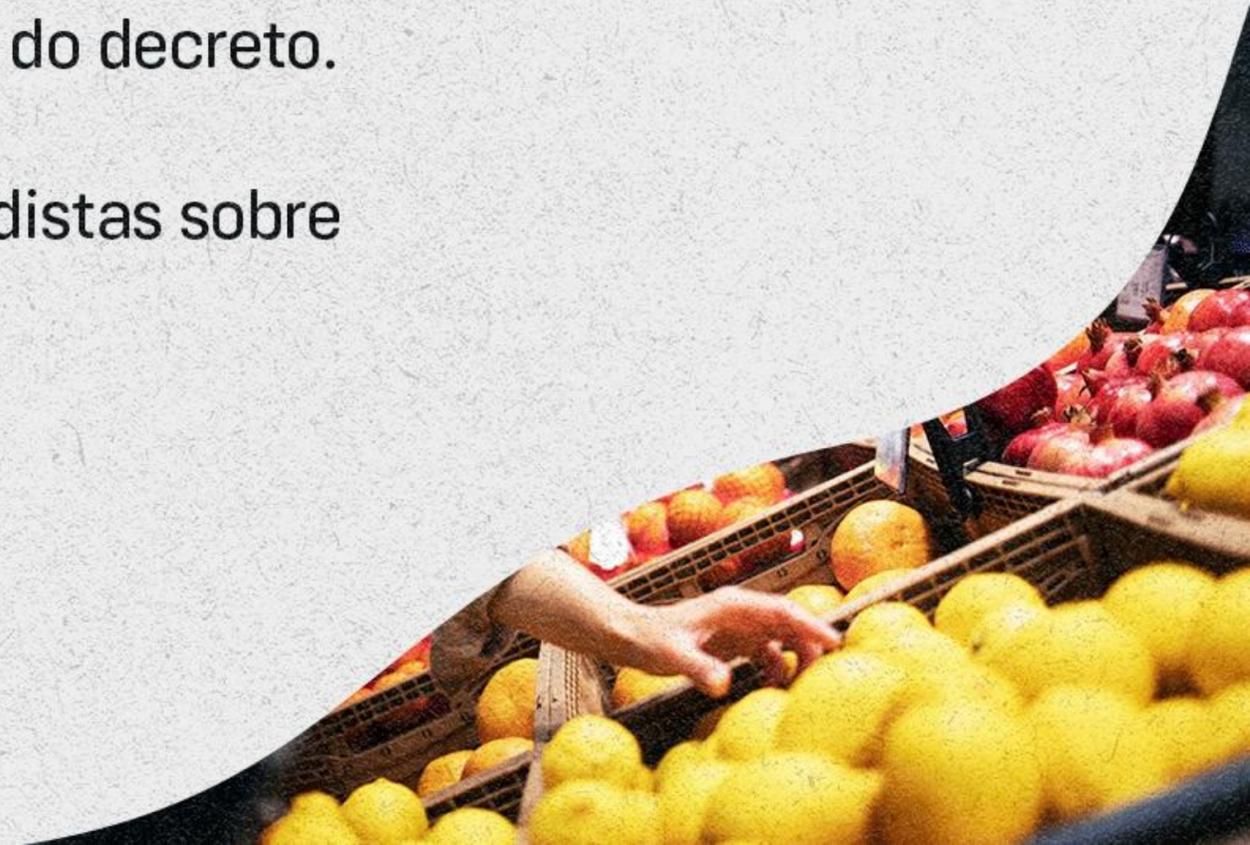
- A Associação de Supermercados do Estado do Rio de Janeiro atua para unir, servir e representar o segmento supermercadista nos cenários político, econômico e social. Hoje é comandada pelo executivo Fábio Queiróz, eleito presidente em 2015, e representa os interesses de 300 grupos supermercadistas do Estado.
- A ASSERJ oferece aos seus associados benefícios, como cursos de aperfeiçoamento, palestras, consultoria e assessoria jurídica. Entre as realizações da ASSERJ sob a gestão de Fábio Queiróz estão a reformulação da SRE TRADE SHOW, a reestruturação da revista SUPER NEGÓCIOS para a versão digital e interativa; a criação do primeiro evento de tecnologia para o varejo no Rio – Conecta; o treinamento de excelência em atendimento com o Disney Institute, e a reformulação do braço educacional da ASSERJ – IDEIA.
- Em 2020 a ASSERJ foi a primeira associação do Brasil a homenagear os 8 milhões de colaboradores de supermercados do país, que estiveram e estão diariamente na linha de frente da pandemia da Covid-19, em uma live histórica e inédita no CRISTO REDENTOR. Foram mais de 17 mil espectadores nas redes sociais, com mais de 86 toneladas de alimentos arrecadados para famílias em vulnerabilidade social.
- Em 2019, o Rio de Janeiro foi o primeiro Estado do país a banir a distribuição das sacolas plásticas nos estabelecimentos comerciais, e a ASSERJ forneceu toda a orientação e acompanhamento da implementação junto aos supermercados. Desde o início da implementação da lei, a estimativa é de que 2 bilhões de sacolas plásticas foram retiradas do meio ambiente.



# DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO

Os principais desafios da comunicação da ASSERJ com o decreto da pandemia:

- Tranquilizar a população sobre o abastecimento de produtos e alimentos nos supermercados do estado do Rio de Janeiro.
- Informar e esclarecer aos consumidores sobre as medidas e protocolos de segurança já implementadas nas lojas nos primeiros dias do decreto.
- Prestar um serviço de orientação e suporte aos supermercadistas sobre medidas e protocolos de segurança nas lojas.



# ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO

- A Agência A+ criou um plantão de crise para monitoramento (24h / 7 dias por semana) da imprensa focado na gestão da ASSERJ durante a pandemia e para manter um canal ativo constante e aberto com as mídias, municiando-as com todas as informações diárias do panorama dos supermercados do Rio.
- O Presidente da ASSERJ, Fábio Queiróz, com suporte da A+, gravou vídeos diários para a imprensa e redes sociais da associação com objetivo de tranquilizar a população e reforçar os protocolos de segurança nas lojas, além de reforçar as medidas para evitar aglomeração.
- Antes mesmo das obrigatoriedades, a ASSERJ, com suporte da Agência A+, lançou uma cartilha em tempo recorde para os supermercados com várias instruções e iniciativas de proteção aos colaboradores e clientes, como práticas de higiene, medidas para evitar aglomeração nas lojas e criação da barreira de proteção no caixa. A associação foi pioneira nesse lançamento.
- A Agência A+ também criou uma Campanha para utilização de máscaras pelos consumidores nas lojas.
- Durante os meses de março a dezembro de 2020, a Agência A+ realizou 4 coletivas de imprensa online para mais de 30 jornalistas cada uma, a fim de atualizar os veículos sobre dados de vendas, principais produtos consumidos na pandemia e um panorama geral do setor.



# RESULTADOS

- A Agência A+ posicionou Fábio Queiróz, presidente da ASSERJ, como um líder do setor nacional supermercadista na crise e conquistou cerca de 710 inserções na Grande imprensa, sendo 69 entrevistas em TV, 39 na TV Globo e destaque recorrente no Jornal Nacional (TV Globo).
- O trabalho da Agência A+ foi fundamental para que não houvesse registro de correria da população às lojas, e, conseqüentemente, desabastecimento de qualquer produto. Assim como não foram registradas ações de saques em nenhuma rede do estado, diferentemente do que aconteceu em outras localidades do Brasil.
- O segmento supermercadista foi um dos primeiros a se adaptar aos novos protocolos de higiene. E a ASSERJ fez isso em tempo recorde com suporte da Agência A+ na divulgação de todas as medidas para a população por meio da grande mídia.

