



# COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA.

NUNCA FOI TÃO IMPORTANTE

**ROBERTO SGANZERLA**

*Especialista em Marketing de  
Transportes e Mobilidade Urbana*



A rádio Jovem Pan adotou durante este período de combate ao covid-19 o seguinte slogan: *A informação é o melhor remédio*. Além de muito pertinente para os dias atuais, também nos faz refletir sobre qual tipo de “*informação*” estamos recebendo diariamente através dos veículos de comunicação de todo o país.

Concordo com a Valeska Peres Pinto, quando ela diz em seu artigo publicado no dia 29/03/20 no site da ANTP, que *a comunicação faz a diferença entre a paz e o tumulto, e complementa dizendo que uma comunicação inconsistente amplia a insegurança das pessoas, das empresas e das instituições*.

Também concordo com a definição do jornalista J.R. Guzzo, diretor editorial do grupo EXAME e colunista das revistas EXAME e VEJA, sobre a polarização que se deu na mídia brasileira nos dias atuais: *O coronavírus de esquerda é bravo. Tem de ser tratado com “isolamento horizontal” e é um militante anti-Bolsonaro. O de direita é manso. Pode ser tratado com “isolamento vertical” e deixa as pessoas sair de casa para trabalhar e cuidar das suas próprias vidas*”.



Não precisa ser especialista em comunicação para constatar que grande parte da imprensa está fazendo uma cobertura enviesada, e na maioria das vezes não prestando a “informação” tal como ela é, mas postulando posições, tomando partido, dando voz apenas ao que interessa ou defende ideologicamente, e ignorando a regra básica de que *o bom jornalismo não deve ter opinião!*

A ponto do Ministro da Saúde Luiz Henrique Mandetta, em coletiva no dia 28/03, ter que dizer: *“Desliguem um pouco a televisão, as vezes é ela é tóxica demais”*, e deu ênfases a algo que nós da área de comunicação já ouvimos e debatemos muitas vezes: notícia ruim é que vende!

Portanto a Comunicação Estratégica, nunca foi tão importante para mobilidade urbana e o transporte coletivo de passageiros, como nos dias de hoje.



## **BEBER ÁGUA PURA**

Meu pai, que vem de uma família de imigrantes italianos muito longevos, que completou 90 anos no dia 30/03/2020, sempre diz: *beber água pura é um dos melhores remédios para saúde!*

Trazendo para o nosso contexto, beber água pura é ter a informação direta da fonte, sem filtros ou opinião.

No entanto, os principais veículos de comunicação do país, em especial os televisivos, com raras exceções, estão oferecendo “*limonada*”, por um lado, ou “*refrigerante*”, por outro, sendo que eu na verdade quero beber “*água pura*”.



*Se beber água pura é um dos melhores remédios para saúde, como dizia meu pai, e os veículos estão tóxicos demais, como afirmou o Ministro, a conclusão que chego é que nós temos que ser o VEÍCULO e a FONTE de informação para os clientes e usuários que se movem diariamente por transporte coletivo nas cidades.*

Por isto os canais digitais independentes, tem crescido tanto em importância, quanto em credibilidade e audiência.

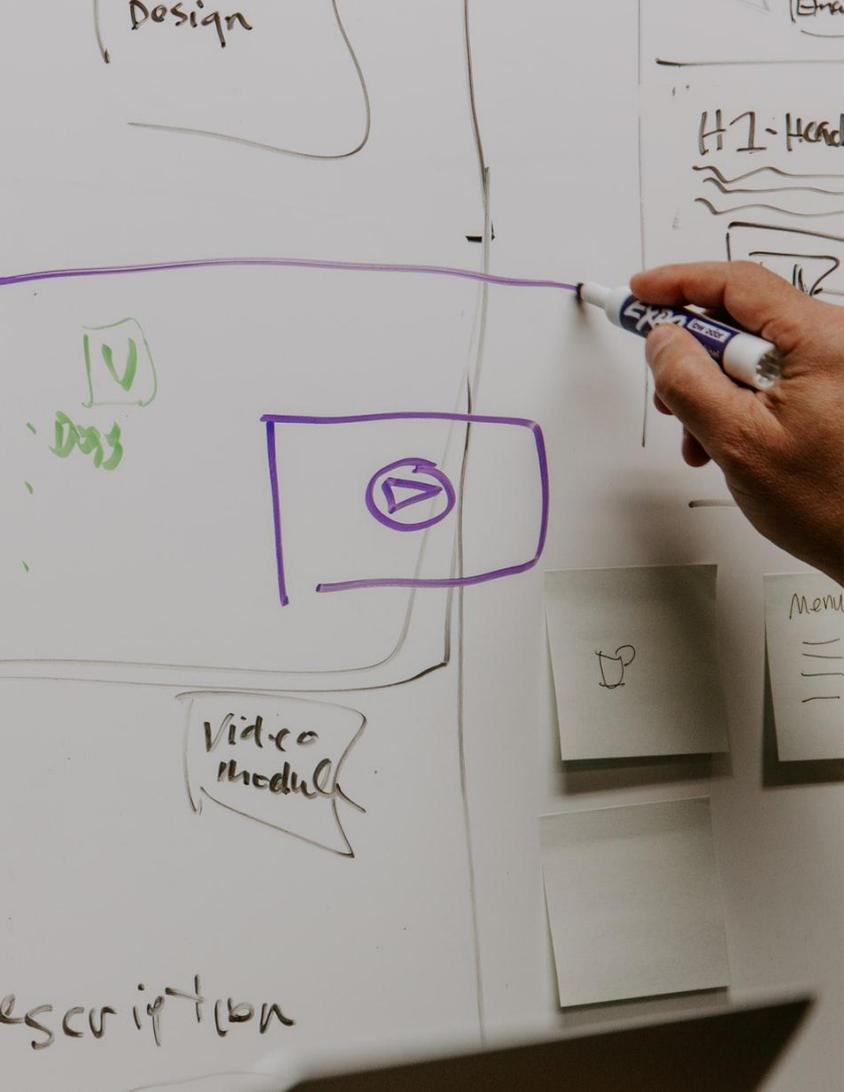
Um exemplo é o site *Diário do Transporte*, onde o jornalista Adamo Bazani e sua equipe fazem uma cobertura completa, exhaustiva e diária de tudo que está acontecendo no setor de transporte coletivo no Brasil e no mundo.



# COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA

Estava em dúvida sobre que título deveria dar para este artigo, quando li um texto enviado pelo Grupo Printer Comunicação, com o título: COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA. NUNCA FOI TÃO IMPORTANTE. Resolvi usar, com a devida autorização.

Neste texto os autores argumentam sobre o que fazer no atual cenário:



Responder a essa questão é bastante desafiador, mas há um consenso entre os especialistas: a comunicação estratégica, ágil e transparente, com todos os stakeholders, é fundamental. Em uma comunicação estratégica, um mesmo tema deve ser adequado para cada stakeholder. Por exemplo, quando falamos com os colaboradores é necessário o máximo de transparência, mas a forma de transmiti-la é tão ou mais importante que a própria mensagem. Dependendo de como ela é escrita e como chega aos colaboradores, ela pode ser negativa ou gerar engajamento, motivação e empatia. Esse é o poder da comunicação especializada. E o mesmo ocorre com todos os públicos de interesse, tais como: clientes, fornecedores e a própria mídia.



## **SER UM CANAL DE COMUNICAÇÃO**

Há muitos anos tenho defendido a tese de que cada empresa do setor de transporte deveria estruturar sua comunicação estratégica para ir além do Site institucional da Empresa e do uso de cartazes estáticos dentro dos ônibus; e criar os seus próprios canais digitais no Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, YouTube, se tornando assim fonte de informação para seus clientes e usuários.

Os que fizeram isto, hoje estão proporcionando água limpa para a população da sua cidade ou região, como veremos nos exemplos que seguem.



## **PRESENÇA COM RELEVÂNCIA NAS PLATAFORMAS DIGITAIS**

Como dissemos, a criação de canais de comunicação (mídias sociais) nas plataformas digitais, tem gerado excelentes resultados tanto em alcance como em engajamento.

Por exemplo, as mídias sociais do Cartão TRI de Porto Alegre (ATP) no Facebook (+ 10 mil seguidores) e Twitter (3.700 seguidores) alcançaram, no mês de março, quase 300 mil pessoas.

A Fanpage da Guarupass no Facebook (46 mil seguidores), alcança em média cerca de 600 mil pessoas por mês.

Abaixo destaco outros canais nas mídias sociais no setor de transportes, com mais de 3 mil seguidores, que se tornaram fonte relevante de informação e comunicação para seus seguidores:



- **Cartão BOM (Autopass):** Facebook (195 mil seguidores), Instagram (2.400 seguidores) e Twitter (2.419 seguidores)
- **SbcTrans:** Facebook (66 mil seguidores),
- **Guarupass:** Facebook (46 mil seguidores),
- **Sindionibus:** Facebook (25 mil seguidores), Instagram (13,4 mil seguidores) e Twitter (2.419 seguidores)
- **MDT:** Facebook (20 mil seguidores),
- **METRA:** Facebook (20 mil seguidores),
- **NTU:** Facebook (18 mil seguidores), Twitter (1 mil seguidores)
- **UITP:** Twitter (14 mil seguidores), Facebook (7.100 mil seguidores), Instagram (1.200 mil seguidores),
- **Cartão TRI de Porto Alegre (ATP):** Facebook (+ 10 mil seguidores), Twitter (3.700 seguidores),
- **Cartão ÓTIMO (SINTRAM):** Facebook (8.400 mil seguidores), Instagram (1.400 seguidores)
- **ANTP:** Facebook (7 mil seguidores), Twitter (1.700 mil seguidores),
- **Citybus2.0:** Instagram (6.400 seguidores), Facebook (2.600 mil seguidores),
- **Mobibrasil:** Facebook (3.800 mil seguidores), Instagram (1.400 seguidores).



## COMO SE COMUNICAR NAS MÍDIAS SOCIAIS

Um exemplo prático foi quando os Prefeitos de todo ABC, Guarulhos etc.. disseram à população através da mídia clássica local, que o transporte público iria parar; mas depois felizmente voltaram atrás. Aliás o artigo que escrevi e publicado no dia 03/04/20 no Diário do Transporte, veio a contribuir nesta direção: *Em tempos de crise a melhor solução é Intensificar Transporte Coletivo, e não restringir.*

<https://diariodotransporte.com.br/2020/03/22/opiniao-e-m-tempos-de-crise-a-melhor-solucao-e-intensificar-transporte-coletivo-e-nao-restringir/>

Como a SbcTrans (SBC), Guarupass (Guarulhos) e Mobibrasil (Diadema), já tinham canais robustos e com muitos seguidores, não ficaram à mercê das mídias locais, imediatamente entraram com post em suas redes no Facebook, Instagram, Site etc.. informando que **NÃO HAVERÁ PARALISAÇÃO**, como se pode ver nos exemplos a seguir:

# ATENÇÃO

**A SBCTRANS CONTINUARÁ OPERANDO  
DURANTE TODO O PERÍODO DA  
QUARENTENA.**

**NÃO HAVERÁ PARALISAÇÃO**

**DÚVIDAS SOBRE O  
TRANSPORTE PÚBLICO?**

LIGUE PARA:  
☎ 11 4941-8550  
📞 11 97157-5758

**SBCTrans**  
NO COMBATE AO  
CORONAVÍRUS



EM GUARULHOS, O  
**TRANSPORTE  
COLETIVO  
NÃO VAI  
PARAR!**

A Guarupass informa que durante a quarentena a circulação de ônibus na cidade está mantida. No combate ao coronavírus, garantimos mobilidade para quem precisa.

Lembramos que usar o cartão no ônibus é mais seguro. Utilize nossos aplicativos para fazer sua recarga.

E para compra de créditos para o cartão Vale-Transporte, acesse o site [vtguarupass.com.br](http://vtguarupass.com.br)



FACEBOOK.COM/GUARUPASS    WWW.GUARUPASS.COM.BR

**O TRANSPORTE EM DIADEMA  
NÃO VAI PARAR  
NO PERÍODO DA QUARENTENA.**

Vamos continuar operando, com medidas extras de higienização e cuidados, para dar suporte às pessoas que precisam se locomover. Diadema conta com o nosso apoio nesse momento difícil para todos.



**mobibrasil**  
Movida por pessoas

**R**OBERTO  
SGANZERLA

# GBVUS

## Grande Vitória - ES

Outra ação que muitas empresas e entidades fizeram, foi a veiculação de uma campanha de prevenção ao corona vírus, para veicular através de post na redes sociais, ou até cartazes para dentro do ônibus, conforme alguns exemplos abaixo:

PREVINA-SE CONTRA O NOVO  
**CORONAVÍRUS**  
COVID-19

COMO NOS PREVENIRMOS?  
**Sem pânico, seguindo estes cuidados simples:**

- JANELAS SEMPRE ABERTAS**
- USE O CARTÃO CV**  
Reduza o uso de cédulas e moedas
- EVITE O TRANSPORTE NOS HORÁRIOS DE PICO:**  
**6h - 8h e 16h - 19h**

Lave as mãos com água e sabão ou álcool gel.

Tosse ou espirro: cubra nariz e boca com a dobra do cotovelo.

Não compartilhe utensílios de uso pessoal.

Evite aperto de mãos e cumprimentos com contato físico.

Segundo a orientação da Secretaria de Estado da Saúde, os processos de limpeza e higienização dos ônibus do Sistema Transcol foram intensificados.

GBVUS  
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura  
Secretaria de Saúde

CETURBES

PREVINA-SE CONTRA O NOVO  
**CORONAVÍRUS**  
COVID-19

**Principais Sintomas**

- Febre - Tosse
- Congestão Nasal
- Falta de Ar

Os sintomas podem aparecer de 2 a 14 dias após a contaminação.

**Faça** ✓

- Lave sempre as mãos com sabão até a metade do antebraço, esfregando também as partes internas das unhas.
- Quando não for possível lavar as mãos, faça a limpeza regular com álcool em gel.
- Quando tossir ou espirrar, proteja a boca na parte interna do antebraço.
- Utilize lenços descartáveis quando estiver com o nariz escorrendo.

**Evite** ✗

- Cumprimentar com beijos, apertos de mãos e abraços.
- Tocar nas áreas do rosto (principalmente nariz, olhos e boca).
- Contato com pessoas doentes.

**Quem está no grupo de risco?** !

Idosos e pessoas com doenças crônicas, como diabetes, pressão alta e doenças cardiovasculares.

FONTE: OMS, UOL, UFFP, G1.

GBVUS  
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura  
Secretaria de Saúde

CETURBES

PREVINA-SE CONTRA O NOVO  
**CORONAVÍRUS**  
COVID-19

**Higienizadores de mão Como utilizar:**

Duração do procedimento: 20-30 segundos.

- APLIQUE UM PUNHAÇO SOBRE A MÃO EM CONCHA.
- ESFREGUE PALMA COM PALMA.
- ESFREGUE PALMA CONTRA DORSO DE CADA MÃO E ENTRE OS DEDOS.
- ESFREGUE OS POLEGARES DE CADA MÃO.
- ESFREGUE AS PONTAS DOS DEDOS CONTRA A PALMA DE CADA MÃO.
- QUANDO SENTIR AS MÃOS SECAS, ELAS ESTARÃO LIMPAS.

Para a lavagem das mãos com sabão o procedimento é o mesmo.

GBVUS  
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura  
Secretaria de Saúde

CETURBES

PREVINA-SE CONTRA O NOVO  
**CORONAVÍRUS**  
COVID-19

**Mantenha o local de trabalho limpo.**

Limpe objetos compartilhados e áreas de trabalho diariamente, ou com mais frequência, se você acha que eles foram contaminados. Veja os exemplos:

- TELEFONES FIXOS E CELULARES;
- COMPUTADORES (TELA, TECLADO, MOUSE);
- MESAS E BALCÕES;
- CADEIRAS E APOIOS PARA OS BRAÇOS;
- INTERRUPTORES;
- CONTROLE DE TEMPERATURA;
- BOTÕES DE COPIADORAS E OUTROS EQUIPAMENTOS;
- MAÇANETAS;
- EQUIPAMENTOS DE SALA DE CONFERÊNCIA;
- LOCAIS DE CONTATO EM BANHEIROS E LAVABOS.

GBVUS  
GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura  
Secretaria de Saúde

CETURBES

# ATP & Cartão TRI Porto Alegre - RS

## COVID-19 Coronavírus

Como nos prevenirmos?  
**Sem pânico, seguindo cuidados simples:**



**Não compartilhe  
utensílios de uso  
pessoal.**

Mais informações:  
Disque Saúde: 136  
Vigilância Sanitária Estadual: 150  
Prefeitura de Porto Alegre: 156



## COVID-19 Coronavírus

Como nos prevenirmos?  
**Sem pânico, seguindo cuidados simples:**



**Tosse ou espirro:  
cubra nariz e boca  
com a dobra do  
cotovelo.**

Mais informações:  
Disque Saúde: 136  
Vigilância Sanitária Estadual: 150  
Prefeitura de Porto Alegre: 156



## COVID-19 Coronavírus

Como nos prevenirmos?  
**Sem pânico, seguindo cuidados simples:**



**Lave as mãos com  
água e sabão ou  
álcool gel.**

Mais informações:  
Disque Saúde: 136  
Vigilância Sanitária Estadual: 150  
Prefeitura de Porto Alegre: 156



## COVID-19 Coronavírus

Como nos prevenirmos?  
**Sem pânico, seguindo cuidados simples:**



**Nossos processos  
de limpeza e  
higienização dos  
coletivos foram  
intensificados.**

Mais informações:  
Disque Saúde: 136  
Vigilância Sanitária Estadual: 150  
Prefeitura de Porto Alegre: 156



## COVID-19 Coronavírus

Como nos prevenirmos?  
**Sem pânico, seguindo cuidados simples:**



**Evite aperto  
de mão e  
cumprimentos  
com contato físico.**

Mais informações:  
Disque Saúde: 136  
Vigilância Sanitária Estadual: 150  
Prefeitura de Porto Alegre: 156



# Guarupass Guarulhos/SP

## COVID-19 Coronavírus

Como nos prevenirmos?  
Sem pânico, seguindo estes cuidados simples:



Lave as mãos com água e sabão ou álcool gel.



Não compartilhe utensílios de uso pessoal.



**Nossos processos de limpeza e higienização dos coletivos foram intensificados.**



Tosse ou espirro: cubra nariz e boca com a dobra do cotovelo.



Evite apertos de mão e cumprimentos com contato físico.

FACEBOOK.COM/GUARUPASS  
**0800 559 499**  
WWW.GUARUPASS.COM.BR



**Mais informações:** Disque Saúde: 136  
WhatsApp Ministério da Saúde: (61) 99289-4640

## COVID-19 Coronavírus

Como nos prevenirmos?  
Sem pânico, seguindo estes cuidados simples:



Lave as mãos com água e sabão ou álcool gel.



Tosse ou espirro: cubra nariz e boca com a dobra do cotovelo.



Não compartilhe utensílios de uso pessoal.



Evite apertos de mão e cumprimentos com contato físico.



**Nossos processos de limpeza e higienização dos coletivos foram intensificados.**

**Mais informações:** Disque Saúde: 136 / WhatsApp Ministério da Saúde: (61) 99289-4640

## COVID-19 Coronavírus

Como nos prevenirmos?  
Sem pânico, seguindo estes cuidados simples:



Lave as mãos com água e sabão ou álcool gel.



Não compartilhe utensílios de uso pessoal.



Tosse ou espirro: cubra nariz e boca com a dobra do cotovelo.



Evite apertos de mão e cumprimentos com contato físico.



**Nossos processos de limpeza e higienização dos coletivos foram intensificados.**



**Mais informações:**

Disque Saúde: 136  
WhatsApp Ministério da Saúde: (61) 99289-4640



## CRISE x OPORTUNIDADES

Até hoje abordamos a questão da diminuição/eliminação do uso do dinheiro para do pagamento das tarifas do transporte, com o argumento da **segurança** (*evitar roubos e assaltos*), e o mote da **modernidade** (*dinheiro é coisa do passado, pague com créditos eletrônicos através do cartão transporte*), mas pela pandemia atual causada pelo covid-19, o ambiente se torna propício para também abordar o tema sob o aspecto de **saúde pública**, pois *cédulas e moedas circulando de mão em mão aumentam a propagação do vírus, (abaixo campanhas que algumas cidades estão fazendo, nesta direção).*

## COVID-19 / Coronavírus



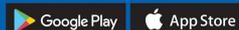
**Cédulas e moedas** circulando de mão em mão aumentam a propagação do vírus.

## Com o Bilhete Único é mais seguro.



Utilize a tecnologia para prevenir-se. Recarregue seu cartão pelos Apps **Guarupag e CittaMobi.**

Faça seu cartão e baixe os Apps **gratuitamente.**



Disponível para Android e iPhone



## CARTÃO SOU UM ALIADO NA PREVENÇÃO AO CORONAVÍRUS



### USE O CARTÃO SOU E DIMINUA OS RISCOS DE CONTAMINAÇÃO.

- Ele é pessoal, ou seja, não passa mais pela mão de ninguém, só a sua.
- Evita a manipulação de dinheiro.
- É recarregável através do app CittaMobi, sem filas, sem aglomeração de pessoas.

- Consulte os horários dos ônibus pelo app CittaMobi e evite aglomeração nos pontos.

FAÇA SUAS RECARGAS PELO

**CittaMobi**



## CORONAVÍRUS COVID-19

**EVITE O USO  
DE CÉDULAS  
E MOEDAS  
NO ÔNIBUS.**



## COM CARTÃO GV É MAIS SEGURO.



**Previna-se.** Recarregue seu  
cartão pelo **App ÔnibusGV.**

**GVBUS**  
Sistema Integrado de Transporte  
Metropolitano de Grande Porte  
0800 028 3800

**CETURBES**

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO  
Secretaria de Mobilidade  
e Infraestrutura  
Secretaria de Saúde

## Coronavírus COVID-19

**Evite o uso  
de cédulas e  
moedas no  
ônibus.**

Mais informações sobre o  
Cartão Tri: (51) 3027.9959

**tri**  
Transporte  
Integrado

**ATP**  
ADMINISTRAÇÃO DE TRANSPORTES  
DO PARANÁ

## Com o Cartão Tri é mais seguro.

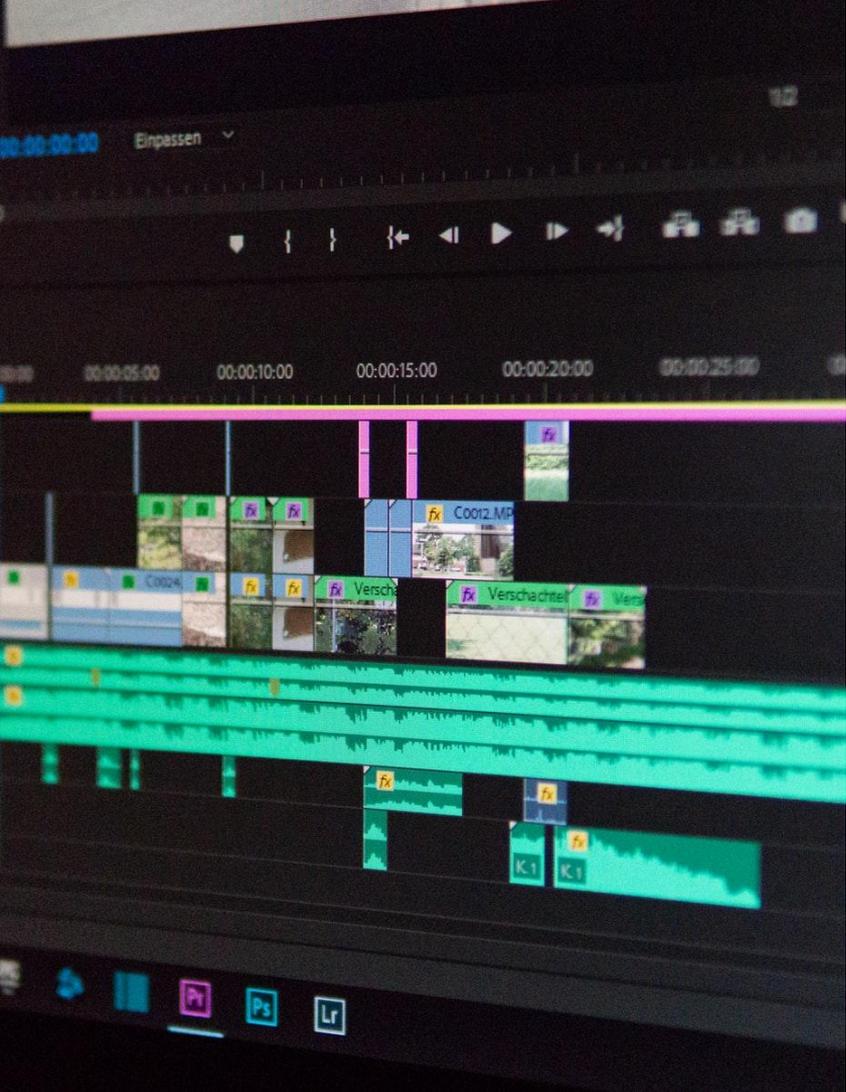


**Previna-se.** Use o **App Tri** para fazer suas recargas.



### **Portanto esta é também uma das oportunidades pós-crise:**

*Promover a eliminação do uso de dinheiro físico (notas e moedas) no transporte público, por questão de Segurança e Saúde Pública, bem como incentivar a compra de créditos por meio de Apps, também como medidas de prevenção. E a função “cobrador” já obsoleta e em extinção em todo mundo, passa-se por “capacitação” para possível aproveitamento em outras funções da operação, como motorista (ônibus), manutenção, fiscais, agende de terminais, etc...*



## **USO DA LINGUAGEM ÁUDIO VISUAL (VÍDEOS) NAS REDES SOCIAIS**

Através das mídias digitais podemos veicular e impulsionar vídeos, uma comunicação bem mais efetiva e completa do que as mídias estáticas (post, cartazes, folders, etc.), além de servir também como estratégia de endomarketing: envio dos vídeos para os grupos de WhatsApp dos motoristas e demais colaboradores.

## **Guarupass**

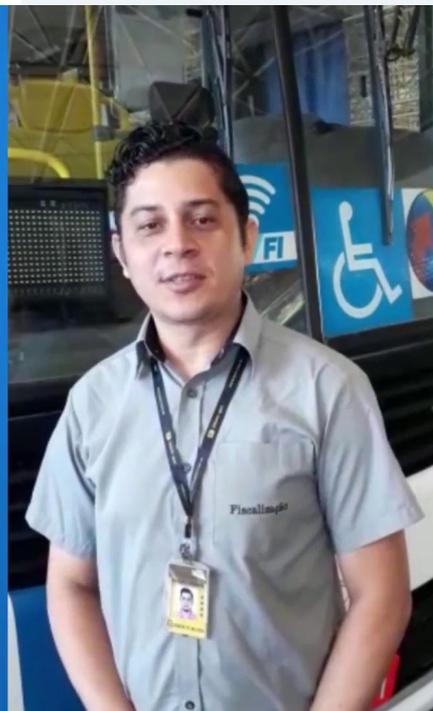
Juntos não  
deixamos  
nosso  
transporte  
parar

**COVID-19 / CORONAVÍRUS**



**SERVIÇO**

**ESSENCIAL**



## **Guarupass**

Juntos não  
deixamos  
nosso  
transporte  
parar

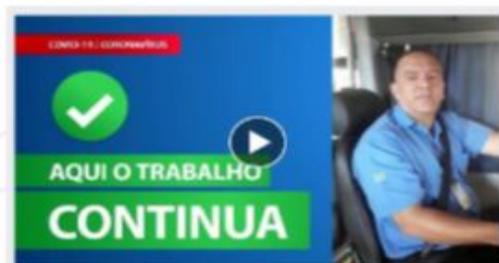


**Utilize os ATM's  
ou os parceiros  
credenciados**

CONTRA O  
**CORONAVIRUS**  
COVID-19

Abaixo, no relatório de métricas da estratégia de mídias sociais da Guarupass, se pode constatar que impulsionar os vídeos dá excelente resultado, pois os seguidores gostam, a maioria apoiam a iniciativa, se engajam e compartilham com seus amigos; muito mais que um post.

Como o investimento de R\$ 300,00 para impulsionamento destes 2 vídeos, foram alcançadas cerca de 160 mil pessoas.



Guarupass...  
Economize o transporte de Guarupass continua funcionando, para atender quem precisa, com ônibus limpos e higienizados. E não esqueça que contamos e contamos com dinheiro você está sempre apoiando a sustentabilidade. Use o cartão

657 - Compartilhe em 391.000 - Público - Aparece uma vez - De 148.820 pessoas (17% de quem assistiu ao vídeo de 15)

Dados parciais até 05/04/2020.



25.991  
Visualizações



66.133  
Alcance



25.442  
Envolvimento



5.905  
Minutos  
visualizados



R\$ 148,82  
Investimento



Guarupass: Juntos não deixamos nosso transporte parar...  
Economize o transporte de Guarupass continua funcionando, para atender quem precisa, com ônibus limpos e higienizados. E não esqueça que contamos e contamos com dinheiro você está sempre apoiando a sustentabilidade. Use o cartão

110 - Compartilhe em 124.000 - Público - Aparece uma vez - De 148.820 pessoas (17% de quem assistiu ao vídeo de 15)

Dados parciais até 05/04/2020.



30.036  
Visualizações



93.166  
Alcance



29.853  
Envolvimento



6.574  
Minutos  
visualizados



R\$ 148,82  
Investimento

**Gvbus**

Vamos  
superar esse  
momento  
juntos

**CORONAVÍRUS**  
COVID-19

**CONTINUAMOS**  
**TRABALHANDO**



**ATP/Tri**

Estamos  
aqui por  
você



O transporte coletivo  
não pode parar

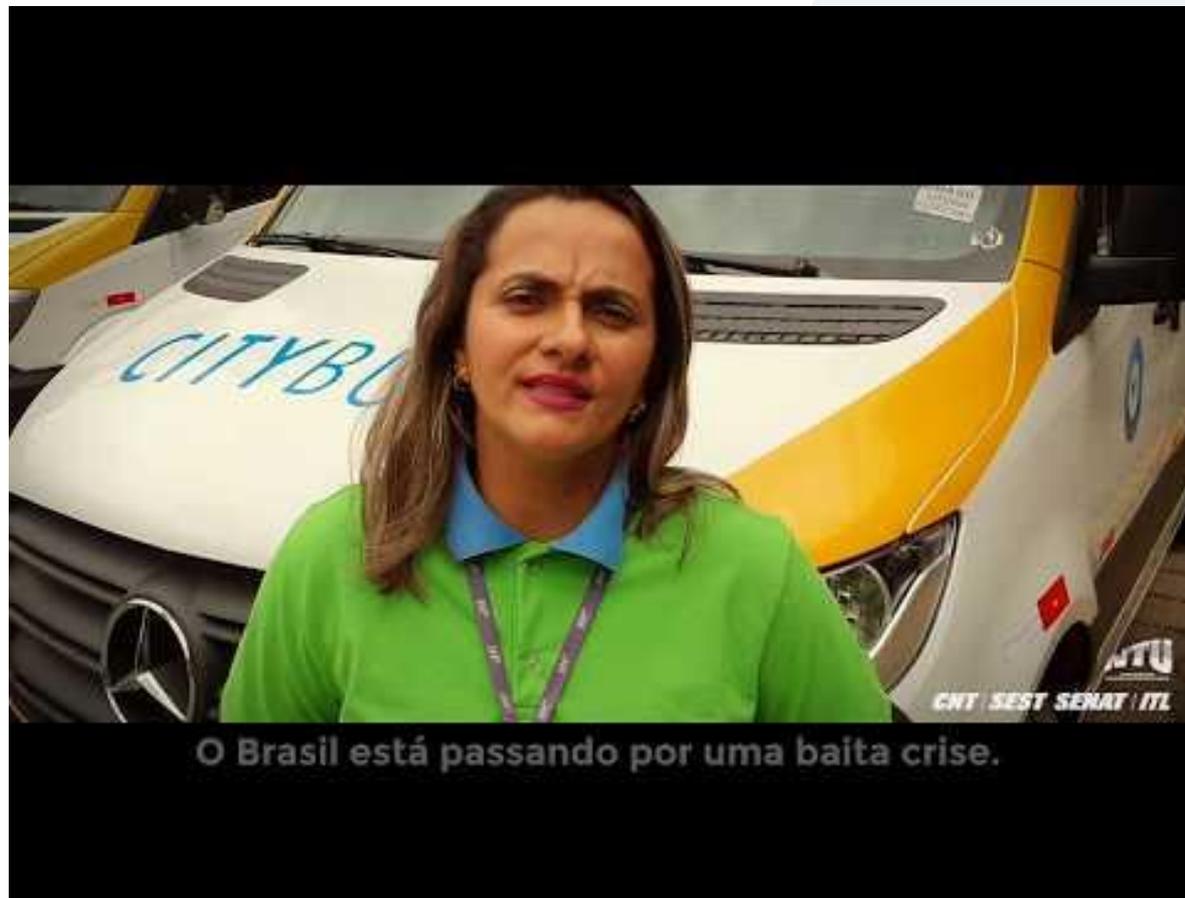
## **Sbctrans**

No combate  
ao  
coronavírus



**NTU**

Muito  
obrigado!



## **BENFICA/MOBIBRASIL/SOU**



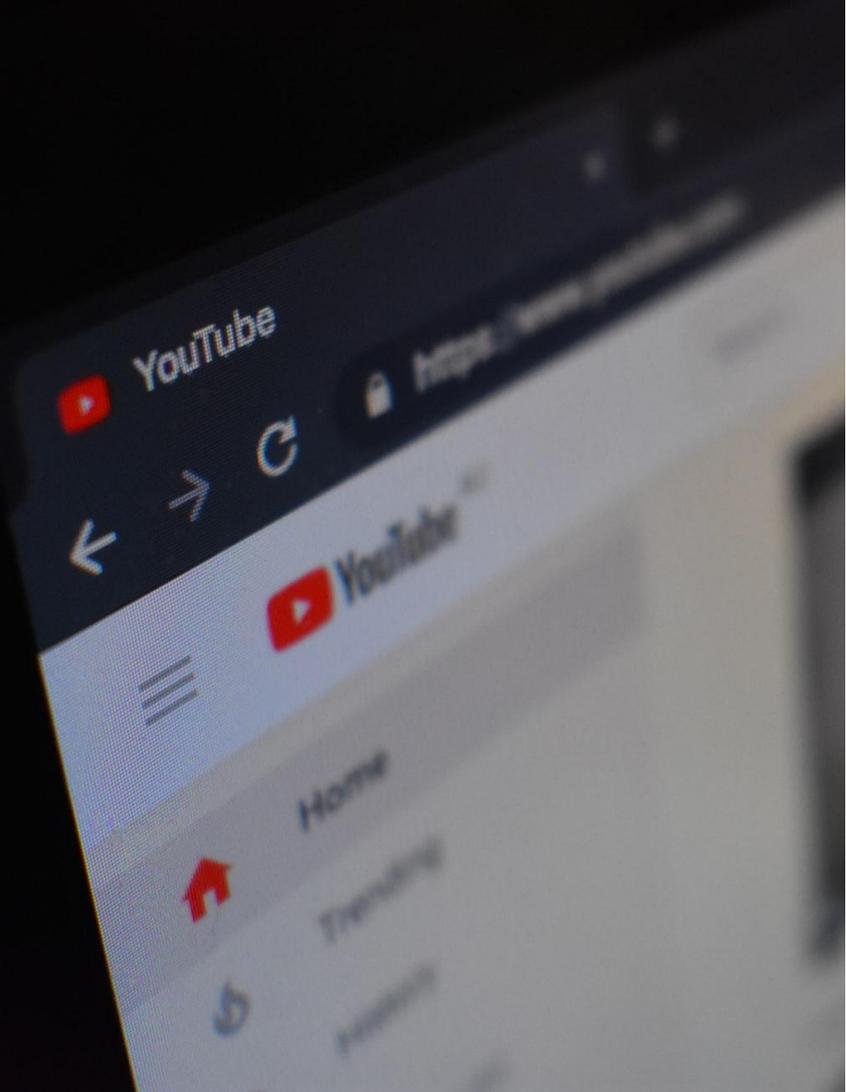
**Aqui em Diadema a mobilidade  
é cuidada com muito profissionalismo**



## **BR7 Mobilidade**

Dicas médicas de  
prevenção no coletivo

A nova Empresa Operadora de São Bernardo do Campo, a BR7 Mobilidade, está veiculando em suas redes sociais este outro formato de vídeo muito interessante, onde o Dr. Sergio de Oliveira, Médico do Trabalho, dá dicas de como evitar a transmissão do vírus “*dentro do ônibus*”, confira:



### **Sugestão de roteiro para os VIDEOS:**

- imagens ou *lives* dos funcionários, fazendo a limpeza dos ônibus, testemunhal de Motoristas, pessoal da manutenção, etc...
- trazer também testemunho dos clientes, reconhecendo que o ônibus está limpo, cliente aplaudindo o trabalho do motorista pela cidade, etc..
- funcionário da loja do cartão transporte dizendo da *importância de não usar mais dinheiro*, como maneira de prevenção e sim o cartão, bem como a recarga pelo APP,
- ideal que os vídeos tenham entre 45 a 50 seg, um bom tempo para veiculação nas mídias sociais,
- se as lives foram feitas com celular em pé, se pode aproveitar a margem ao lado para reforçar com frases de impacto as mensagens faladas pelos colaboradores,
- usar também uma trilha de fundo, para dar um toque *emotivo e motivacional* a narrativa (cuidar para não usar trilhas muito corporativas que pareça um institucional)
- no final todos os participantes falando juntos em coro: *vamos superar este momento juntos (por exemplo)*, traz uma mensagem de otimismo e de que isto vai passar.



## EBOOK

Outra iniciativa importante para com os colaboradores internos, foi a elaboração de um *Ebook* – *como enfrentar o vírus / informação é garantia de segurança no seu trabalho* (16 páginas), produzido pela ATP de Porto Alegre em parceria com a Viação Belém Novo, que desenvolveu a ideia e os conteúdos compartilhados no Grupo de RH, para que as demais empresas que queiram possam utilizar.

EBOOK 1



COVID-19

**INFORMAÇÃO  
É GARANTIA DE  
SEGURANÇA NO  
SEU TRABALHO.**



COVID-19

## Ebook 1: como enfrentar o vírus.



## O que é o coronavírus?

Os **coronavírus** são uma família de **vírus** que causam doenças que variam entre resfriados comuns até infecções respiratórias graves.

O novo coronavírus, descoberto em dezembro de 2019, provoca a doença conhecida como **COVID-19**.



EBOOK 1 / COVID-19

## Como acontece o contágio?

A transmissão acontece de uma pessoa doente para outra ou por contato próximo por meio de:

- **Gotículas de saliva**
- **Espirro**
- **Tosse**
- **Catarro**
- **Aperto de mão**  
(principal forma de contágio)
- **Objetos ou superfícies**  
(Ex.: celulares, mesas, maçanetas, talheres, pratos, copos, brinquedos e teclados de computador, etc.)

EBOOK 1 / COVID-19

## CASE ATP / PORTO ALEGRE: VOLUNTÁRIOS





## **AÇÕES SOCIAIS QUE PRODUZEM ENGAJAMENTO EM MOMENTOS DE CRISE**

A ação *Busão Solidário*, é uma iniciativa do Sindicato das Empresas de Transportes Urbanos de Passageiros do Município do Natal – SETURN.

Com o objetivo de arrecadação de Cestas Básicas e donativos que serão distribuídos para as famílias que estão em situação total de vulnerabilidade social e que neste momento de enfrentamento da pandemia do COVID-19 não dispõem de renda para o sustento.

O plano de ação do Busão Solidário é dispor seis (6) ônibus caracterizados que servirão de pontos de coleta em locais estratégicos nas diversas regiões da cidade. Havendo necessidade a frota será acrescida. Nesta etapa serão recolhidas Cestas Básicas e donativos. Todos os dias, ao final do expediente, a frota do Busão Solidário levará os donativos da sociedade natalense para o galpão do SETURN, no bairro da Ribeira, para separar, embalar, organizar e distribuir os donativos.

Empresas e grupos que desejarem fazer doações em grande quantidade é só se dirigir ao armazém do SETURN, no bairro da Ribeira, ou manter contato pelo call center 3026-8450 para comunicar um ponto de coleta.



**BUSÃO  
SOLIDÁRIO**

A ação Busão Solidário arrecadará alimentos e tens de limpeza e higiene para pessoas em situação de vulnerabilidade social em Natal. A distribuição será através da Prefeitura do Natal e do Governo do RN (Semtas e Sethas).

**JUNTE-SE A TODOS NESTA CAMPANHA, DOANDO:**



Alimentos não perecíveis



Itens de higiene pessoal (sabonetes, escova de dente, pasta)



Produtos de limpeza

**AJUDE SEM SAIR DE CASA,  
PARA DOAR QUALQUER VALOR:**

Banco Sicoob (758)  
Agência: 4194 C/C: 7327-0  
CNPJ: 02.987.096/0001-97



APÓIO:





## A GENTE FAZ POR VOCÊ

Outra ação social digna de nota é *A gente faz por você!* da BR7 Mobilidade de São Bernardo do Campo – SP.

De acordo com Milena Braga, a iniciativa veio de um dos funcionários do Grupo, e ela imediatamente aplicou para toda a empresa.

A ação visa dar oportunidade para os funcionários da BR7 Mobilidade que queiram se voluntariar para ajudar aqueles que estejam dentro do grupo de risco e que precisam ficar em casa, a irem por eles a farmácias, supermercados, petshops ou fazer outra tarefa de necessidade essencial, que eles possam precisar.

Os que tem mais de 60 anos e moram em São Bernardo do Campo, é só ligar na ouvidoria ou enviar mensagem pelo WhatsApp e registrar sua necessidade, que será encaminhada a um dos funcionários voluntários que irá atender. De acordo com a Milena os funcionários voluntários que trabalham no setor administrativo podem exercer o voluntariado inclusive durante o expediente de trabalho.

**SE VOCÊ TEM MAIS DE 60 ANOS,  
E PRECISA REALIZAR ALGUMA TAREFA ESSENCIAL**

**#FicaEmCasa**

# **A GENTE FAZ POR VOCÊ!**

Nossos colaboradores vão ajudar os moradores de  
**SÃO BERNARDO DO CAMPO.**

☎ 11 4941-8550

📞 11 97157-5758



*A gente faz por você* produziu um endomarketing tão positivo, que a BR7 resolveu ampliar a ação. De acordo com Milena Braga a partir de agora os funcionários que estão trabalhando meia jornada e algumas costureiras voluntárias, irão produzir 3 mil máscaras de tecido, para serem entregues aos idosos que entrarem dentro do ônibus.

Estes são verdadeiros exemplos de Ações Sociais que produzem engajamento e solidariedade em momentos de crise.



## LIÇÕES DE PANDEMIAS ANTERIORES

Ao longo da história, a humanidade enfrentou muitas pandemias\* piores que a atual e sobreviveu a todas, mas teve que fazer ajustes.

No caso do novo coronavírus e de outras doenças, vários especialistas e escritores vêm alertando os governos, mas pouca providência foi tomada\*\*.

Não esperemos a próxima crise chegar para estruturar ou reestruturar a comunicação estratégica da sua empresa ou entidade, lembrando que a qualquer momento, e não apenas na crise, a comunicação ágil e transparente é fundamental.



## **APÊNDICE / LIÇÕES DE PANDEMIAS ANTERIORES**

*\*No 3º século (249 a 262 d.C.), uma pandemia atingiu fortemente o Império Romano, matando até 5 mil pessoas por dia na capital (Roma). A doença ficou conhecida como “peste de Cipriano” porque o líder religioso de Cartago disse que a pandemia fortaleceu a fé dos cristãos e promoveu uma agenda positiva em meio ao caos. Os historiadores são quase unânimes em afirmar que a pandemia, que exerceu influência na queda de Roma, ajudou na expansão do cristianismo.*

*No século 14, uma pandemia conhecida como “peste negra”, devido aos sintomas, matou entre 75 e 200 milhões de pessoas na Ásia e na Europa. A doença, causada por uma bactéria (*Yersinia pestis*) e cujo auge ocorreu entre 1346 e 1353, com recorrências, teve um alcance global. Somente no século 17 a população mundial voltou ao nível pré-pandemia. Vale mencionar que, em face de teorias alternativas defendendo que essa pandemia teria origem microbiológica ou viral, Ole J. Benedictow apresentou uma forte defesa de que ela realmente foi causada pela peste bubônica. A discussão está bem documentada em seu livro *What Disease Was Plague? On the Controversy over the Microbiological Identity of Plague Epidemics of the Past* (Brill, 2010).*



*Avançando para o século 19, a pandemia de influenza de 1918-1919, a chamada “gripe espanhola”, que por sinal surgiu nos Estados Unidos, infectou cerca de 500 milhões de pessoas e matou de 50 a 75 milhões. Ao contrário da pandemia atual, ela vitimou muita gente jovem, às vezes causando a morte dentro de 24 horas depois da manifestação dos primeiros sintomas. Como a comunicação era muito mais precária na época, foi até proibido falar sobre o assunto em público.*

*\*\*Na capa da revista New Scientist de 9-15 de maio de 2015 apareceu um fractal psicodélico sob o título: “A nova praga: estamos a uma mutação do fim do mundo como o conhecemos”. Quando se olha bem, percebe-se que a imagem é formada por centenas de vírus, com destaque para um “metavírus” no centro.*

*Alguns advertem que uma nova pandemia de gripe (influenza) parece inevitável. Será que estamos preparados para a pandemia? A resposta óbvia é não. Passamos “quase” incólumes pela pandemia de H1N1 em 2009, mas isso não é garantia de será sempre assim.*



*“A questão não é se ocorrerá outra pandemia de influenza, mas quando”, registrou Scott Barbour no livro *Is the World Prepared for a Deadly Influenza Pandemic?* (ReferencePoint Press, 2011, p. 8). O escritor Paul Kupperberg também acha que a questão não é se, mas quando. E comenta que os cientistas, embora muito mais bem equipados do que há cem anos, “ainda não sabem como prevenir ou curar a influenza” (*The Influenza Pandemic of 1918-1919* [Chelsea House, 2008], 94). De acordo com Christos Lynteris, “a ideia da próxima pandemia como um evento que ameaça a humanidade com a extinção iminente surgiu no início dos anos 1990 devido a uma mudança no raciocínio epidemiológico, que deu origem à noção agora prevalente de doenças infecciosas emergentes [EID, na sigla em inglês]” (*Human Extinction and Pandemic Imaginary* [Routledge, 2020], p 6).*

**R**OBERTO  
SGANZERLA



**ROBERTO SGANZERLA**  
**Especialista em Marketing de**  
**Transportes e Mobilidade Urbana**

*Mestrado em Liderança pela Andrews  
University - Berrien Springs, MI – USA*  
*MBA em Gestão de Negócios e Liderança*  
*Pós-Graduação em Marketing*