



COVID-19 – COMO AS EMPRESAS ESTÃO ENFRENTANDO A PANDEMIA

Relatório especial, segunda edição

Abril, 2020

Realização



Pacto Global
Rede Brasil



Edelman

COVID-19 – COMO AS EMPRESAS ESTÃO ENFRENTANDO A PANDEMIA

RELATÓRIO ESPECIAL, SEGUNDA EDIÇÃO

Sondagem on-line

- 86 empresas participantes
- 84% são signatárias do Pacto Global – Rede Brasil

Período do trabalho de campo

2 a 9 de abril de 2020



Pacto Global
Rede Brasil



INTRODUÇÃO

Com o objetivo de mapear as respostas e atuações das marcas durante a epidemia de covid-19, a **Rede Brasil do Pacto Global** e a **Edelman Brasil** juntaram esforços para fazer uma sondagem.

"Covid-19 – Como as empresas estão enfrentando a pandemia" é um levantamento do Pacto Global, em parceria com a Edelman, feito por meio de uma sondagem on-line com 86 empresas a fim de compreender como elas estão entendendo este cenário sem precedentes e como estão agindo nele.

Para contextualizar, trazemos dados do **"Relatório Especial Edelman Trust Barometer 2020: Confiança nas Marcas e Pandemia de Coronavírus"**, lançado em 6 de abril no Brasil e que, por sua vez, revela o que as pessoas esperam das marcas em relação à pandemia, como as marcas devem se comunicar e de que forma seus posicionamentos impactam seus negócios.



Pacto Global
Rede Brasil



PRIMEIRA SONDAGEM – 17 A 20 DE MARÇO

Uma primeira sondagem feita pelo Pacto Global pouco após o início da disseminação acentuada do vírus no Brasil apontou uma prontidão das empresas em responder à pandemia, sobretudo no que diz respeito à segurança de seus colaboradores:

98,5% das empresas já haviam **implementado uma política de *home office* total ou parcial**, e **96%** delas já haviam delineado **políticas relativas a reuniões presenciais e/ou viagens**.

60% contavam com **políticas de apoio para funcionários infectados ou com suspeita de infecção** pelo coronavírus e **90%** já **promoviam conscientização sobre medidas preventivas para seus colaboradores**.

No entanto, apesar das medidas internas, **91,4%** das organizações alegavam **não participar de programas externos relacionados à crise da covid-19**. A participação das poucas que já haviam feito algum movimento neste sentido consistia em doações de insumos para hospitais.



O PONTO DE VISTA DO CONSUMIDOR

Edelman Trust Barometer 2020

Sondagem on-line em 12 países

Trabalho de campo de 23 a 26 de
março de 2020



Pacto Global
Rede Brasil



PARA OS CONSUMIDORES BRASILEIROS, EMPRESAS TÊM PAPEL CRUCIAL NA SOLUÇÃO DOS DESAFIOS

72% concordam que **o país não passará por esta crise sem que as marcas desempenhem um papel crucial** na solução dos desafios que enfrentamos

93% afirmam que é essencial que as **empresas façam tudo o que puderem para proteger o bem-estar e a segurança financeira de seus empregados e fornecedores**, mesmo que isso signifique **sofrer grandes perdas financeiras** até que a pandemia termine

96% esperam que as **empresas se juntem ao governo e a órgãos de socorro para solucionar a crise**

91% concordam que as empresas devem atuar como uma **rede de proteção**, assumindo o que for necessário e o que puderem para **suprir falhas na resposta do governo à pandemia**

PARA CONSUMIDORES BRASILEIROS, A REPUTAÇÃO DAS EMPRESAS ESTÁ EM JOGO

46% já começaram a usar uma nova marca por causa da forma inovadora ou empática com que ela tem respondido ao surto de coronavírus

76% afirmam que a qualidade da resposta da marca à crise terá um impacto enorme em sua propensão a **comprar essa marca no futuro**

75% afirmam que as **empresas que colocarem seus lucros acima das pessoas** durante esta crise **perderão sua confiança para sempre**

94% querem que as marcas mantenham seu público completamente informado sobre como elas **estão apoiando e protegendo seus empregados e clientes**

78% afirmam que saber das marcas que usam o que elas estão fazendo para responder à pandemia é **reconfortante e tranquilizador**

O PONTO DE VISTA DAS EMPRESAS

AS EMPRESAS RECONHECEM QUE TÊM PAPEL CRUCIAL NA SOLUÇÃO DOS DESAFIOS

97%

dos respondentes nas empresas concordam que as **marcas têm obrigação de contribuir para a solução dos desafios que vêm com a pandemia**

94%

concordam que **as empresas têm responsabilidade em ajudar o governo na crise**

Metodologia: os participantes deveriam indicar o quanto concordavam com as frases em uma escala de 1-9, sendo 1 “discordo totalmente” e 9 “concordo plenamente”. As porcentagens aqui destacadas refletem as notas de 6 a 9.



Pacto Global
Rede Brasil



IMPACTO PARA AS MARCAS

AS EMPRESAS RECONHECEM QUE SEUS COMPORTAMENTOS DURANTE A CRISE VÃO IMPACTAR SUA REPUTAÇÃO

88%

concordam que **não atuar para ajudar** durante a crise da covid-19 pode **prejudicar a reputação da empresa**

63%

concordam que **os consumidores irão recompensar a empresa que adotar medidas para ajudar na crise** da covid-19, comprando ou divulgando seus produtos e/ou serviços

Metodologia: os participantes deveriam indicar o quanto concordavam com as frases em uma escala de 1-9, sendo 1 “discordo totalmente” e 9 “concordo plenamente”. As porcentagens aqui destacadas refletem as notas de 6 a 9.



Pacto Global
Rede Brasil



BEM-ESTAR E SAÚDE DOS COLABORADORES EM PRIMEIRO LUGAR

PROTEGER EMPREGADOS A QUALQUER CUSTO JÁ ESTÁ NA PAUTA DAS EMPRESAS

87%

dos respondentes nas empresas concordam que **as empresas são responsáveis pelo bem-estar físico e financeiro de seus colaboradores**, mesmo que elas enfrentem problemas financeiros durante a pandemia

72%

afirmam ter **políticas para manter os empregos**

**ATUAÇÃO PARA ALÉM DO
*HOME OFFICE***

MAS, PARA RESPONDEREM ÀS EXPECTATIVAS DOS CONSUMIDORES, AS EMPRESAS PRECISAM TER ATUAÇÕES MAIS AMPLAS E QUE IMPACTEM A SOCIEDADE, E ISSO AINDA NÃO É UMA REALIDADE

42%

, menos da metade, afirmam que **sua empresa está conduzindo ações educativas e sociais**, como doações financeiras e/ou de equipamentos

9%

, ou seja, apenas **um em cada 10**, afirmam que **sua empresa está atuando junto a órgãos governamentais**



Pacto Global
Rede Brasil



A EMPRESAS DEMONSTRAM SATISFAÇÃO COM AS AÇÕES QUE ESTÃO TOMANDO PARA COMBATER A CRISE

89%

afirmam estar **satisfeitos(as)** com as ações para o público interno e externo desenvolvidas pela empresa



Pacto Global
Rede Brasil



COMUNICAÇÃO DAS AÇÕES

AS EMPRESAS ESTÃO COMUNICANDO SUAS AÇÕES, MAS AINDA TÊM RECEIO DE PARECER OPORTUNISTAS

84%

, ou cerca oito em 10 dos respondentes nas empresas, afirmam que **sua empresa está comunicando o que vem fazendo para minimizar a crise**

37%

acreditam que as empresas **correm o risco de ser julgadas como oportunistas** se comunicarem suas ações para ajudar na crise

RECOMENDAÇÕES

RECOMENDAÇÕES

1. Proteja seus colaboradores

Zelar pela saúde e pelo bem-estar dos colaboradores é visto como dever dos empregadores. As empresas não devem medir esforços para que isso aconteça.

2. Atue além de sua empresa

As empresas têm um papel vital a desempenhar na crise e é esperado que elas atuem também pelo bem de seus públicos externos e da sociedade em geral. Aja de acordo com sua realidade. Toda atitude, independentemente do porte e da capacidade da empresa, será bem-vinda. Use os recursos existentes e muita criatividade para fazer a diferença.

3. Não aja sozinho

Há força na colaboração. Para ajudar as pessoas durante a crise, é necessário unir forças, principalmente com o governo.

4. Posicione-se e comunique suas ações

Não é momento de ser *low profile*. As marcas devem comunicar seu papel no enfrentamento da crise, pois isso dá conforto às pessoas. Ao ir a público, as lideranças devem falar de forma empática e com base em fatos.



COVID RADAR

SOBRE

Idealizado pela Rede Brasil do Pacto Global da ONU, o coletivo reúne empresas para responder aos desafios da pandemia. O grupo é formado por cerca de 40 companhias e organizações de diferentes setores. A iniciativa está dividida em três frentes:

Painel Covid Radar

Informações da pandemia em tempo real para atender às necessidades de empresas, organizações acadêmicas, mídia e sociedade

Conexão Covid Radar

Marketplace para conectar empresas que querem doar com instituições que precisam de ajuda

Saúde Covid Radar

Base para aplicativos de saúde e mobilidade, com coleta diária de informações sobre os cidadãos, principalmente sobre sintomas, e monitoramento geolocalizado para estimar a expansão do vírus. A população poderá contribuir diariamente com informações e ajudar a conter o avanço da doença.





COVID-19 – COMO AS EMPRESAS ESTÃO ENFRENTANDO A PANDEMIA

Relatório especial, segunda edição
Abril, 2020

Realização



Pacto Global
Rede Brasil



Edelman