



COVID-19

# O que a pandemia ensina à Comunicação Interna?

Como atuar em cenários de riscos e crises,  
contribuindo para o bem-estar dos colaboradores

Em cenários de crise,  
sobretudo quando  
estes atingem o principal  
ativo de uma marca,  
**as pessoas**, antecipar riscos,  
mapeá-los, mitigá-los  
e comunicar com  
assertividade é mesmo  
uma questão de  
sobrevivência.

Vivemos dias intensos com o agravamento do número de casos de pessoas infectadas pelo novo Coronavírus. Mundo afora diversas estratégias estão sendo revisitadas, minuto a minuto, com o esforço de conter o avanço da doença.

Haja capacidade de **analisar e interpretar cenários** que mudam a todo instante, corrigindo rotas, revendo planejamentos, calibrando a infraestrutura e fazendo entrar em vigor medidas de saúde pública, de ordem político-econômica e, sobretudo, comportamentais.

# **E quando o primeiro caso de Coronavírus chegar à sua empresa, você já pensou em como terá de lidar com tal fato?**

Algumas organizações estão sentindo na pele a falta de um planejamento estratégico de comunicação, antevendo cenários como este. Isso fatalmente pode comprometer o futuro de seus próprios negócios e até a razão de existir de suas marcas.

Então, separamos cinco dicas essenciais em comunicação interna que você precisa levar em conta diante da pandemia. **Produtos “de prateleira” não resolvem.** Mas se aplicados com estratégia e alinhados ao propósito da organização podem ajudar na cura. Então, quando a COVID-19 chegar à sua organização:

# Passo 1

Acolha e trate as coisas  
com transparência junto  
aos empregados

# PASSO 1

## Acolhimento e Transparência

Atuar com ética e sensibilidade são fundamentais para não expandir o caos.

**Lembre-se:** as pessoas já estão extremamente contaminadas pelo assunto: meios de comunicação, governo, vizinhos, comunidades, todos falam sobre o coronavírus.



## **WORKFLOW PRÉVIO**

Se um primeiro caso de empregado contaminado pelo vírus chegar até sua empresa, tenha um workflow prévio com FAQ (perguntas e respostas frequentes) sobre como o tema deve ser tratado por todos da organização, compartilhando isso com as lideranças, encarregados de área, dando tranquilidade a eles para que se sintam instrumentalizados nas ações.

## **SUporte A FAMILIAres E AMIGOS**

Fale também com familiares e amigos desse colaborador, prestando todo o suporte necessário e tome as medidas cabíveis, sob orientação dos órgãos públicos de saúde.

## **EMPATIA E HUMANIZAÇÃO DO PROCESSO**

Um paciente infectado já está emocionalmente desestabilizado pelo ocorrido, então sejamos empáticos e humanizados com ele. Não é momento para levantar porquês, motivos etc. Temos que tratar o assunto de maneira formal, discreta e acolhedora.

## Passo 2

Monte um pack de conteúdos sobre a Covid-19

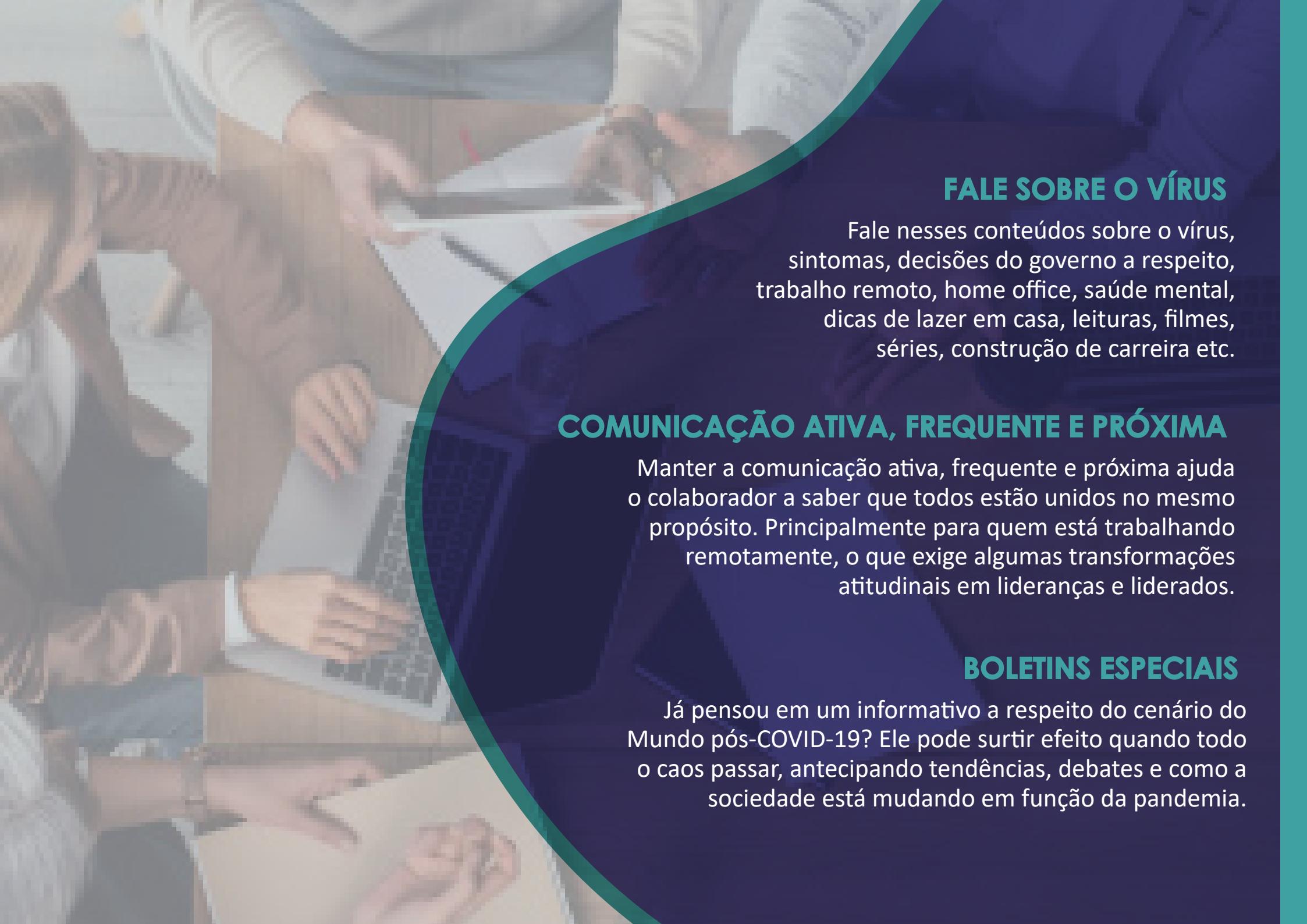
## PASSO 2

### Pack de Conteúdos

E-mails, comunicados,  
pequenos vídeos, podcasts,  
Gifs e cards para Whatsapp,  
Workplace etc.

Tudo isso ajuda na  
comunicação sobre o  
coronavírus, **evitando o  
surgimento de fakenews  
internas.**





## **FALE SOBRE O VÍRUS**

Fale nesses conteúdos sobre o vírus, sintomas, decisões do governo a respeito, trabalho remoto, home office, saúde mental, dicas de lazer em casa, leituras, filmes, séries, construção de carreira etc.

## **COMUNICAÇÃO ATIVA, FREQUENTE E PRÓXIMA**

Manter a comunicação ativa, frequente e próxima ajuda o colaborador a saber que todos estão unidos no mesmo propósito. Principalmente para quem está trabalhando remotamente, o que exige algumas transformações atitudinais em lideranças e liderados.

## **BOLETINS ESPECIAIS**

Já pensou em um informativo a respeito do cenário do Mundo pós-COVID-19? Ele pode surtir efeito quando todo o caos passar, antecipando tendências, debates e como a sociedade está mudando em função da pandemia.

# Passo 3

## Fale de Si Mesmo

# PASSO 3

## Fale de Si Mesmo



Mostre a seu colaborador **tudo aquilo que a organização tem feito** para mitigar riscos, garantir que a saúde dele esteja 100% e que as condições de trabalho continuem as melhores possíveis para que, juntos, sigam entregando com a máxima excelência soluções para que o Brasil e a sociedade como um todo evoluam.



## AQUI CABE UM PARÊNTESES: NÃO SEJA PIEGAS. SEJA CRÍVEL.

Fale sobre ações linkadas a seus propósitos, sem vaidades exageradas. Conecte cada ação com os valores e a missão de sua empresa. Lembre-se que nem todos os níveis de colaboradores da sua organização têm a mesma consciência a respeito da estratégia de negócio, da cultura organizacional e daquilo que está ocorrendo em outras unidades do Grupo. Esta aí uma boa oportunidade para integrá-los ainda mais e fazerem ter o orgulho de pertencer.

Se você ainda não tem as mensagens-chave internas alinhadas, uma narrativa estruturada e planejada para essa ocasião, sugiro que anote no caderninho que esse é um dever de casa a ser feito quando tudo passar.

Conte com nossa experiência para isso. Nosso [Design da Narrativa](#), com metodologia exclusiva, pode te ajudar!

# Passo 4

Fique de olho nas redes sociais  
(corporativas ou não)

## PASSO 4

### Redes Sociais

Sim, geralmente elas são geridas pelo Marketing.

Mas você, Comunicação Corporativa ou RH, precisa mais que nunca **monitorar 24 horas tudo aquilo que colaboradores da empresa estão publicando** a respeito do seu dia a dia de trabalho.



# **Grupos no Workplace, Sharepoint, Yammer, no próprio Facebook estão sendo utilizados diariamente por seus empregados que comentam desdobramentos dos fatos.**

Imagine o seguinte cenário: a sua empresa, que possui fábricas por todo o Brasil, além da sua base administrativa, decide que as unidades fabris vão continuar operando a 100% durante a crise do coronavírus, enquanto o time do escritório vai trabalhar em home-office.



Você vai encontrar aqueles que defendem a tomada de decisão, denotando o compromisso da empresa com a população brasileira.



Encontrará aqueles que repudiam a escolha até em função dos escritórios da matriz já estarem atuando em sistema de home-office.



E encontrará, também, aqueles que reivindicam continuar trabalhando, mas com outras condições de higienização e transporte.

Por isso, é **IMPORTANTE**:

**Alinhar e monitorar  
esses grupos.** Não para  
combatê-los ou responder  
questionamentos,  
mas para ter insights,  
feedbacks em tempo real  
que, se bem usados  
na comunicação interna  
e pelo board, podem  
ajudar a mitigar  
insatisfações, medos  
e angústias. **Assim, todos  
trabalham melhor.**

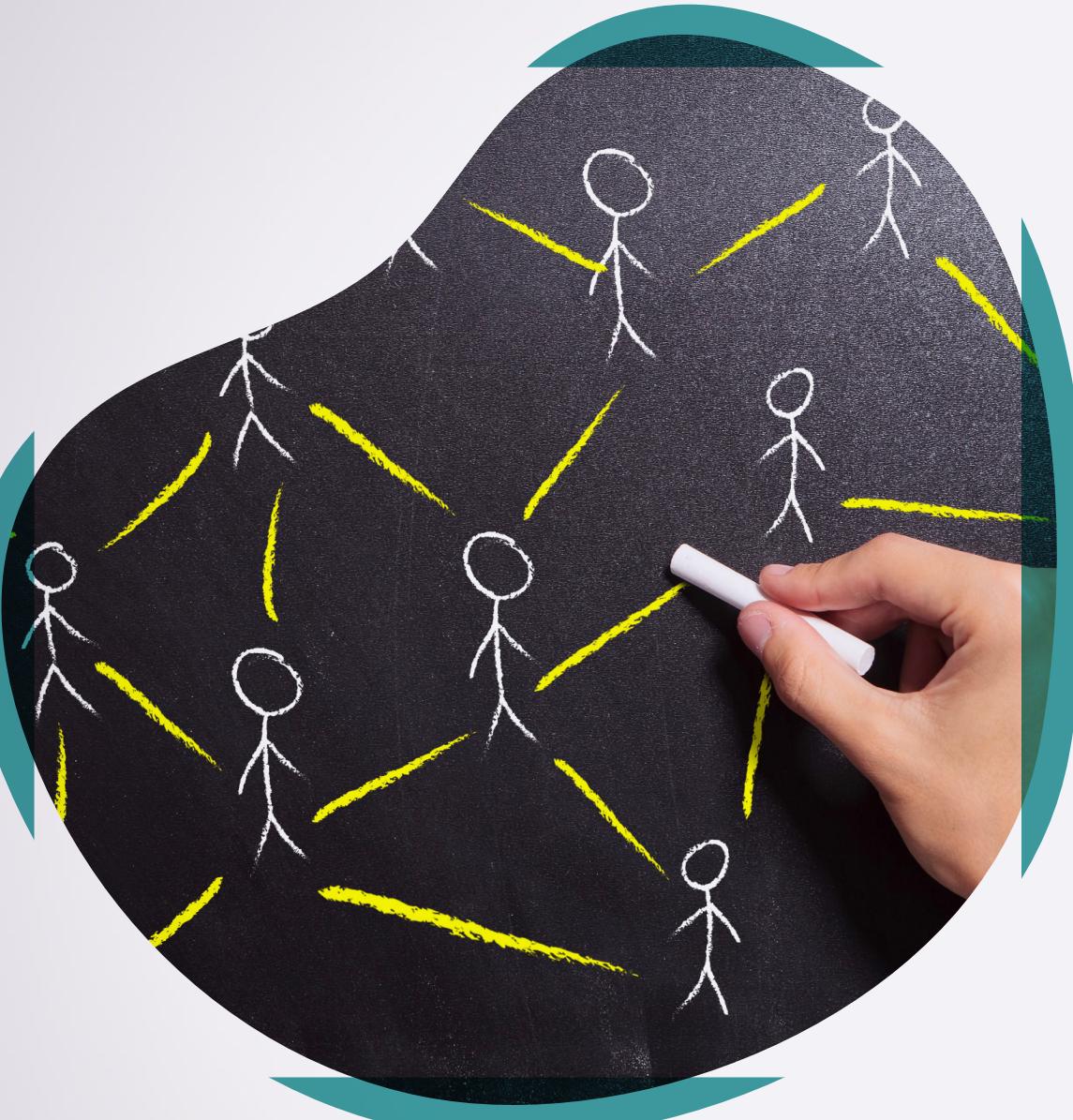


# Passo 5

## Utilize Embaixadores

# PASSO 5

## Use Embaixadores



Se você já possui uma rede de multiplicadores em comunicação interna estruturada **é hora de acionar esse pelotão** e pedir a eles que dissemtem conteúdos, falem com amigos e áreas sobre as ações positivas, colham feedbacks etc.

Deve ser um time empático e capaz de fazer esse fluxo informacional dentro da sua organização.

## STORYTELLING

Utilize o storytelling para compartilhar boas práticas. Colaboradores contando como foi a experiência de vencer o vírus em casa podem trazer mais esperança a outros pacientes. Outros que desejam compartilhar o que estão fazendo para se prevenir do contágio também são personagens interessantes. Storytelling humaniza a comunicação, traz o face-to-face à tona.

## SEGURANÇA E VERACIDADE

Faça com que os embaixadores gravem vídeos, podcasts, materiais concisos e simples que falem diretamente ao coração dos empregados. **Lembre-se:** a comunicação interna precisa se conectar emocionalmente também com eles, levando tranquilidade e agradecendo pelo empenho e contribuições de todos em fazer desse momento um cenário de superação e aprendizagem. **Os líderes são capazes de transmitir essa segurança e veracidade!**

# Conheça outros materiais da série Covid-19:

## [\*\*\[E-BOOK\] Comunicação nas Empresas das 3 fases da pandemia\*\*](#)

Passo a passo para a construção de um Plano de Comunicação visando cada fase da crise: o início, o epidentro e a recuperação. **Bônus!** Insights para você lidar com os piores inimigos das organizações em meio a uma pandemia global: a desinformação e a falta de alinhamento entre o discurso e a prática.

## [\*\*\[E-BOOK\] Planejamento de Gestão de Riscos\*\*](#)

A crise da Covid-19 exige das empresas uma profunda análise de Gestão de Riscos e Crises. Saiba como proteger a sua empresa e atuar em cada fase do Ciclo de Calamidade Pública do novo coronavírus.

## [\*\*\[E-BOOK\] Planejamento de Comunicação para Hospitais\*\*](#)

Um guia prático para ajudar as organizações da área da saúde na crise do novo coronavírus.

# Nós somos o Grupo Trama Comunicação

**Trama Comunicação**  
**e Reputale Digital** unem  
suas expertises para entregar  
ainda mais.

Uma na comunicação  
corporativa. Outra no digital.

A soma só pode dar uma  
comunicação 360º, conectada  
com tudo o que faz sentido  
para uma marca: **reputação,**  
**engajamento e performance.**



[tramaweb.com.br](http://tramaweb.com.br)

[reputale.com.br](http://reputale.com.br)

(11) 3388-3040