

---

## O gerenciamento de crise e a cultura do cancelamento midiático no caso Karol Conká<sup>1</sup>

Isabella CAMPOS FERREIRA<sup>2</sup>  
Ana Luiza CHITARRA DE FARIA<sup>3</sup>  
Gustavo Andrade de MEDEIROS<sup>4</sup>  
Yan Carlos DE ALMEIDA ROCHA<sup>5</sup>  
Leonardo ANDRADE<sup>6</sup>  
Jamilly Mara RODRIGUES<sup>7</sup>  
Ricardo Matos de Araújo RIOS<sup>8</sup>

Universidade Presidente Antônio Carlos, Barbacena, MG

### RESUMO

Este trabalho discute o gerenciamento de crise e a Cultura do cancelamento midiático no caso Karol Conká, calcados no conceito de Geração Tombamento como uma expectativa de empoderamento negro e a crise de reputação e imagem geradas em cima da figura da cantora. A hipótese apresentada é que uma postura mais doce e calma posterior aos acontecimentos gerou uma mudança súbita de atitude, o que desencadeou a necessidade de saída da crise midiática instalada. A metodologia é ancorada nas ideias de Duarte (2017) sobre o empoderamento negro e questões relacionadas às estratégias de comunicação e mídias sociais propostas por Alves e Santos (2018), além de breve discussão sobre a Cultura do cancelamento midiático (LIMA et al., 2022).

**PALAVRAS-CHAVE:** Gerenciamento de crise; Cultura do cancelamento; Empoderamento negro; Reputação; Imagem.

### 1. INTRODUÇÃO

Durante certo período, a cantora Karol Conká, presença constante na mídia, recebeu o título de “Mamacita”, o que caracterizava uma mulher negra, de opinião forte, responsável pela recriação da própria estética e da busca da identidade do negro na sociedade (DUARTE, 2017). A cantora sustentou esse título até o momento em que ingressou no reality show brasileiro “Big Brother”, onde apresentou uma segunda versão um tanto quanto contrária aos preceitos de empoderamento do apelido, revelando uma postura grosseira e manipuladora, sofrendo uma transição de “mocinha para vilã”. A

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no Intercom Júnior – Publicidade e Propaganda, evento do 46º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação realizado de 4 a 8 de setembro de 2023.

<sup>2</sup> Discente do 6º período do Curso de Publicidade e Propaganda (Unipac Barbacena, MG)

<sup>3</sup> Discente do 5º período do Curso de Publicidade e Propaganda (Unipac Barbacena, MG)

<sup>4</sup> Estudante de Graduação 5º. semestre do Curso de Publicidade e Propaganda da UNIPAC – Barbacena.

<sup>5</sup> Discente do 6º período do Curso de Publicidade e Propaganda (Unipac Barbacena, MG)

<sup>6</sup> Discente do 4º período do Curso de Publicidade e Propaganda (Unipac Barbacena, MG)

<sup>7</sup> Discente do 5º período do Curso de Publicidade e Propaganda (Unipac Barbacena, MG)

<sup>8</sup> Orientador do trabalho. Doutor em Comunicação Social pela UFJF. Professor do Curso de Publicidade e Propaganda da UNIPAC, e-mail: ricardorios@unipac.br/ ricmrios@gmail.com; Twitter: @ProfessorRios

---

partir disso, desencadeou-se uma crise relacionada a imagem e reputação da cantora, que, dentre outros pontos, gerou a perda do título recebido anteriormente e a geração de uma nova imagem para o público, a de responsável pela opressão de um homem negro, participante do reality em questão.

Como tentativa de contorno dessa crise, um gerenciamento relacionado principalmente a trajetória e reputação reais de Karol Conká mostradas ao público precisou ser feito, de onde partiram os conceitos de estratégia de comunicação, mídias sociais e a Cultura do cancelamento, delimitando um ambiente propício para mobilizações e debates digitais (ALVES; SANTOS, 2018).

Buscando compreender de que forma essa mudança de postura de Karol Conká e a crise que se instalou a partir disso foram fundamentais para a quebra da expectativa irrealista gerada, interessa ao presente trabalho discutir as estratégias de comunicação midiáticas usadas para o gerenciamento de crise, a fim de que a Cultura do cancelamento digital não ative uma reação punitiva relacionada ao posicionamento dos internautas. Ademais, pode ocorrer que haja, ao invés disso, uma perda espontaneidade gerada a partir disso.

Quanto aos aportes teóricos dessa pesquisa serão três os pontos centrais: a geração tombamento (DUARTE, 2017), questões relacionadas às estratégias de comunicação e mídias sociais (ALVES; SANTOS, 2018) e a Cultura do cancelamento midiático (LIMA et al., 2022).

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 A Geração Tombamento**

Segundo Duarte (2017), o termo tombar, ou arrasar, está diretamente ligado à questão da estética e resgate da identidade negra, estabelecido por alguns grupos afros como forma de se tornarem visíveis em uma sociedade racista que insiste em torna-los invisíveis.

Alguns pontos relacionados a essa invisibilidade revelam que existe tanto um desrespeito à cultura negra quanto a questão de a cor ainda ser um fator extremamente relevante na dita sociedade branca. A sociedade branca é uma sociedade eurocêntrica, cujo padrão remete a Era Colonial, excluindo o fato de o negro ainda possuir poder de voz, decisão, representatividade e posição social.

---

O que não se prevê dentro deste tipo de sociedade é que o poder da coletividade ainda continua, segundo a autora, sendo sinônimo de defesa e transformação social, revelando emblemas estéticos étnicos, cuja cultura torna-se fator preponderante, quando dita que dentro do cenário musical o artista negro se destaca tanto pela roupa que veste quanto pelo seu poder de representação social, desconstruindo os padrões eurocêntricos anteriores.

## **2.2 Gerenciamento de crise: estratégias de comunicação e mídias sociais**

O segundo ponto a ser abordado é sobre a comunicação e o relacionamento entre as pessoas, que vêm mudando de forma rápida e repentina porque, desde o advento da internet, proporcionou avanços incríveis em relação a distância e as novas formas de interação social. Há uma massificação das redes sociais on-line que permite com que essa interação seja colocada, de forma prática e dinâmica, a favor de diversas classes sociais, com opiniões e ideias diversas, a dita sociedade heterogênea. Segundo Alves; Santos (2018), com a rapidez e dinâmica do curso online, essas opiniões e ideias são expostas quase que de forma instantânea, gerando mobilizações e debates na rede, sejam positivos, ou negativos.

Assim, todas as ideias propagadas fora do meio digital rapidamente são transferidas para esse meio e inicia-se, dessa forma, uma intensa interação online.

Outro ponto a ser discutido diz respeito a reputação e imagem de uma figura pública, sendo que o questionamento a ser feito em cima desse ponto seria: como usar estrategicamente os canais de comunicação online para se relacionar com os atores sociais, ou seja, as pessoas que participam desses debates e mobilizações, seja dentro ou fora das redes, principalmente se a reputação e a imagem dessa figura já se encontram prejudicados por atitudes inadequadas?

Alves e Santos (2018, adaptado) elucidam que:

As mídias digitais têm impactado a forma na qual se tomam decisões, relacionando-se com seus públicos, uma vez que estas estão expostas às formas positivas ou negativas de expressão da sociedade, em específicos, dos atores sociais envolvidos em um caso. Sendo assim, as mídias digitais podem refletir diretamente na imagem e reputação de alguém, uma vez que são elas que

---

potencializam os efeitos das informações publicadas.  
(ALVES; SANTOS, 2018)

### **2.3 A Cultura do cancelamento midiático**

O terceiro e último ponto vem de encontro a cultura do cancelamento midiático. Há proporções, efeitos e abuso de direito relacionados a esse tipo de cultura (LIMA et. al, p. 1), principalmente quando há o boicote e o cancelamento de pessoas nas redes sociais, após terem se posicionado externa ou internamente às redes sobre algum assunto.

Tomar proporções significa que um posicionamento sofreu ampliação e que isso vai gerar efeitos. Dependendo do pronunciamento, a ampliação se instala e isso pode gerar uma boa imagem e reputação, favorecendo quem se pronunciou, o que é excelente para a representatividade social que essa figura pública desencadeou. Por outro lado, a ampliação torna-se prejudicial, caso o pronunciamento feito opte pelo lado negativo ou obscuro de uma situação. Nesse caso, há o dito cancelamento online imediato dessa figura pública principalmente por haver uma não tolerância por uma parcela da sociedade que não compactua com tais ideias, pensamentos ou posicionamentos gerados.

Assim, essa não tolerância pouco a pouco se funde com a sensação de legitimidade pelos “juízes midiáticos”, que se sentem na obrigação de sentenciar pessoas através de comentários ou postagens. As ditas mobilizações e debates nesse caso tornam-se armas que a sociedade midiática transforma e reutiliza a favor de acusações e perseguições, e o alvo se torna facilmente ameaçado por desconhecidos e por perfis falsos, o que mancha temporariamente ou permanentemente, por exemplo, a carreira de uma pessoa. É importante citar que o que determina o cancelamento do cancelamento vai ser a forma como o cancelado gerencia a crise que se instaurou em torno da sua reputação e imagem.

Pereira et al. (2022, p. 4) destacam que, do ponto de vista da Filosofia, o conceito de moral não é estanque. A moral é subjetiva para as pessoas e pode mudar de acordo com as eras. O mesmo pode ser dito sobre o punitivismo. As diferentes formas de punição e violência determinam o poder de uma sociedade sob um indivíduo, que por meio do senso comum, quebra as regras e extrapola as normas do contrato social que regem as relações entre os atores. Desde o século 18, em que ocorriam execuções públicas de pessoas em forma de punição, passando pelo o modelo atual de presídios e

chegando às formas modernas de vigilância pública, em que o Estado vigia as ações das pessoas. Estas formas de punição e encarceramento social são acompanhadas da ideia que após o período de punição, as pessoas não voltem a cometer o mesmo crime ou evitem cometer algo. No atual estado da arte da Cultura das Celebidades, as redes sociais e a constante exposição midiática se transformam em aparato de vigilância junto à sociedade, fãs e contratantes. A punição para qualquer ato moralmente irresponsável ou incoerente é o cancelamento, onde os canceladores esperam arrependimento genuíno do infrator ou até mesmo o completo ostracismo daquela celebridade, podendo passar – de acordo com a moral do grupo cancelador – pelo assassinato da reputação daquela celebridade. Algo importante a se ressaltar é que uma massificação das redes sociais online permite que a interação aconteça, de forma prática e dinâmica, a favor de diversas classes sociais, com opiniões e ideias diversas, a dita sociedade heterogênea.

### **3. METODOLOGIA E CORPUS DE ANÁLISE**

O corpus de análise do presente trabalho compreende, a partir da mudança negativa de postura da cantora Karol Conká e a crise que se instalou a partir disso, a quebra da expectativa irrealista gerada, discutindo as estratégias de comunicação midiáticas usadas para se gerenciar essa crise, para que não haja uma reação punitiva ativada pelo posicionamento dos internautas e pela Cultura do cancelamento midiático, mas que, ao mesmo tempo, sugere a perda natural da espontaneidade. O recorte se justifica porque o momento de antes da crise da cantora e o momento de depois se confrontam dentro da chamada gestão de crise midiática, o que compreende e coloca em xeque a validade do empoderamento negro e da eficiência das estratégias comunicativas utilizadas pela cantora na tentativa de se retirar a intolerância e a má reputação e imagética antes citados.

### **4. ANÁLISE**

Da Geração Tombamento, que não vai de encontro a expectativa irrealista gerada por Karol Conká, deu-se origem, portanto, a uma crise acerca da reputação e imagem da cantora, sobre a qual necessitou-se de uma intervenção, qual seja, um gerenciamento feito em cima da má postura revelada pela artista dentro do reality show

da qual participou. Do gerenciamento de crise partiu-se para uma saída dessa crise, verificadas pelo uso estratégico de estratégias comunicativas que casam com o resgate de ambas reputação e imagem. No entanto, como a Cultura do cancelamento é um fator latente dentro desse caso, a reação punitiva e violenta ao posicionamento da cantora pode ainda gerar a perda da espontaneidade antes apresentada pela mesma, e isso pode transformar em um produto midiático.

A busca por uma posição na sociedade como artista negra fez a cantora e apresentadora Karol Conká buscar inicialmente apresentar para o público uma imagem cuja postura ia de encontro a um empoderamento e busca da identidade do negro na sociedade. Isso é o que conceitua a Geração Tombamento (Duarte, 2017), que vem de encontro a essa imagem real, posturada e social do negro, que busca combater todos os dias, de forma coletiva, o racismo escancarado, cuja figura busca apagar e tornar invisível sua imagem socialmente.

Por um lado, isso é excelente, porque vem de encontro à uma visibilidade maior do negro na sociedade, o que contribui para a abertura de margem para as políticas contra a discriminação e a valorização de artistas conhecidos ou independentes. Por outro, é preciso que a ideia da visibilidade negra seja sustentada de forma igual por toda a classe, e que seja de comum acordo tornar a imagem do negro visível através de atividades posturadas que condizem com atitudes verdadeiras.

Casado a isso, toda a carga de empoderamento e criação da própria identidade, imagem e reputação da cantora, que antes era sólida e se deixava transparecer para o grande público caiu por terra a partir do momento em que “Mamacita”, como era chamada por ser símbolo da representatividade de uma mulher negra e de opinião forte, acabou por tomar um caminho totalmente contrário ao mostrado anteriormente.

A crise que se desencadeou a partir da tomada de um caminho contraditório (a postura agressiva e manipuladora), qual seja, alheio a questão do tombamento, envolveu perdas de participações em festivais, de visibilidade pelos fãs, financeiras e, principalmente, da imagem conquistada de “Mamacita empoderada” (a partir do acontecido, a artista passou para o público a imagem de responsável pela opressão de um homem negro dentro do reality Big Brother Brasil, Lucas Pentead).

Uma crise é um episódio desgastante e complicado cuja tensão gera, respectivamente, um conflito seguido de uma disputa. A crise que se desencadeou foi

---

capaz de atingir Karol Conká principalmente em relação a sua imagem e, posteriormente, em relação a sua reputação.

A crise de imagem e, conseqüentemente, de reputação, foi uma “mácúla”, ou grande ferida, que foi disseminada ao grande público, e foi capaz de atingir a credibilidade e as virtudes relacionadas a um diálogo e relacionamento mais próximo com esse público. Dessa maneira, em nenhum momento a nova imagem proferida e disseminada teve uma relação estreita com um posicionamento positivo, pelo contrário, as pessoas associaram de forma assertiva a falta de comprometimento que a cantora teve, tornando-a alvo de perseguições e cancelamento virtual.

Foi dessa forma que, na tentativa de resgate e recuperação da credibilidade e postura anteriores, implementou-se, usando estratégias de comunicação assertivas, uma gestão e saída da crise.

O gerenciamento de crise envolveu assumir os erros com menção à família, o resgate de aproximação com o público, uma tentativa de humanização e o agir rápido, não abandonando as redes sociais e resolvendo os erros com profissionalismo, logo o problema, que foi inesperado, aquém de realmente prejudicar a imagem da cantora e causar outros prejuízos maiores, virou fruto da investigação de possíveis riscos, gerenciando-os antes que uma verdadeira crise se instaurasse.

O que pôde ser dado como estratégia assertiva dentro dessa situação foi que o uso estratégico da comunicação casou com o resgate da imagem e reputação da apresentadora, uma vez que culminou com a saída de uma possível zona de risco iminente de crise, de onde estratégias como a trajetória que não pode ser apagada e a reputação reais foram mostradas para o público, a origem de Karol Conká, a questão de o ambiente em que ela estava vivendo ser um ambiente de tensão e que incentivava a discórdia e o agir com agilidade e verdade foram colocadas em prática.

Assim, todo esse gerenciamento de crise feito ainda não neutraliza a questão da cultura do cancelamento, que é fruto das mídias sociais e provavelmente do nível de tolerância dos ditos “juizes midiáticos”. Mediante essa condição, esse tipo de cultura pouco a pouco dita e normaliza as regras sociais, moldando o ser humano de acordo com o que se encaixa dentro do limite considerado tolerável, o que pode acabar fazendo-o perder a espontaneidade, já que, a partir da correção de um erro, regras passam a ser ensaiadas como forma de encaixe dentro dos grupos online. Dessa forma, a pessoa se torna um produto midiático.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o que foi apresentado, é depreendido que a atitude errônea no caso Karol Conká e as subsequentes consequências desses erros, seguidos de um gerenciamento de crise feito em cima podem ou não serem passíveis do julgamento da Cultura do cancelamento.

Já foi observado anteriormente que, dentro desse tipo de cultura existem atores sociais externos envolvidos no processo de crise que possuem a função e a liberdade de expressão de julgar, qual seja, possuem o livre direito de debaterem e se mobilizarem em cima de determinados assuntos.

Haja visto que a comunicação mudou drasticamente nas últimas décadas, não mais se percebe um filtro entre o que é dito, pronunciado, proferido pelo emissor de uma mensagem, e entre o que é absorvido pelo receptor dessa mesma mensagem. O dinamismo entre a emissão e recepção de mensagens é feito em tempo real, e existem vários grupos midiáticos que se caracterizam tanto em heterogêneos e diversificados como em julgadores ou não julgadores.

A questão que se deseja argumentar, nesse caso, é que, a partir de um erro de imagem ou reputação cometidos, uma possível gestão de crise feita como tentativa para se limpar o nome ou a carreira de um artista pode ser feita, mas isso não garante ou faz com que o posicionamento e a recepção dos erros cometidos sejam neutralizados, e isso torna-se importante de debater porque não há garantias quanto a um retorno à estaca zero mediante uma mudança de posicionamento online, por exemplo, já que, nesse caso, se trata de lidar com grupos grandes e heterogêneos.

Concluindo, os juízes do tribunal da internet (atores e mídias digitais envolvidas) são os que comandam, de uma forma ou de outra, o futuro imagético e reputacional de uma ou várias personalidades, e isso pode contribuir e refletir diretamente na potencialização e na geração de efeitos das informações publicadas porque a massificação das redes sociais on-line é viral.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Leonora Garcia; SANTOS, Thaynara Aparecida Batista dos. **Relações Públicas na gestão de crise de imagem e reputação na comunicação digital**: um estudo exploratório do caso Renault “Meu Carro Falha”. Bauru: UNESP, 2018.

DUARTE, Lunara. **Geração tombamento**: juventude negra e empoderamento estético. Disponível em: <https://wp.ufpel.edu.br/empauta/geracao-tombamento-juventude-negra-e-empoderamentoestetico/>. UFPEL: Pelotas, 2017.

LIMA, Maria Aparecida dos Santos; FREITAS, Cássia Myssia Belarmino; SOUZA, Éverson Cléber. **A cultura do cancelamento na internet e a liberdade**. Mossoró: Universidade Potiguar de Mossoró, 2022.

PEREIRA, Erton Rocha Gomes; FRANCO, Marina dos Santos; MELO PINTO, Hugo Michel de; RIOS, Ricardo Matos de Araújo. **Da queda do Olimpo ao Renascimento**: análise da Curva Olímpiana de Karol Conká no Big Brother Brasil 21. In: Anagrama, v. 16, n. 1, 2022.