

AS ESTRATÉGIAS UTILIZADAS NA REESTRUTURAÇÃO DA CARREIRA DE KAROL CONKÁ, APÓS SUA CRISE DE IMAGEM NO BBB 21: Um olhar através do profissional de RP.¹

Ana Paula MARTINS²

Laura CREPALDI³

Iris TOMITA⁴

Universidade Estadual De Londrina, Londrina, PR

RESUMO

Este presente estudo investiga a importância da gestão de crise, com ênfase na imagem de figuras públicas, tendo como objeto de análise o caso da artista Karol Conká, que enfrentou uma crise reputacional após sua participação no BBB 21. A pesquisa possui caráter qualitativo, exploratório e com abordagem híbrida, emprega estudo de caso, pesquisa bibliográfica e análise de conteúdo. O objetivo é compreender as estratégias de reestruturação de imagem aplicadas pela artista após o cancelamento. A fundamentação teórica traz conceitos de RP e comunicação integrada. A análise contempla quatro fases distintas da trajetória da rapper no programa e no pós-reality. Como contribuição, o estudo ressalta o peso do planejamento estratégico na reestruturação da imagem em contextos de crise.

PALAVRAS-CHAVE: BBB 21; Gestão de crise; Imagem e Reputação; Karol Conká; Relações Públicas

INTRODUÇÃO

Neste estudo, analisamos como a exposição de figuras públicas nas mídias, contribui para a crise de imagem, com o fenômeno do “cancelamento” sendo um julgamento público difundido a níveis de ambientes digitais. Utilizando como objeto de análise o caso da cantora Karol Conká, participante do Big Brother Brasil 21, que foi eliminada com o maior índice de rejeição da história do programa (99,17%), a pesquisa busca compreender como ocorreram as estratégias adotadas para a reconstrução de sua imagem pública após o reality. O programa é identificado como um ambiente

¹ Trabalho apresentado na Conclusão de Curso à Universidade Estadual de Londrina - UEL, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Relações Públicas do 22º Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 03 a 05 de julho de 2025.

² Graduada em Relações Públicas da UEL, email: anapaulaamartins@gmail.com

³ Graduada em Relações Públicas da UEL, email: laura.crepaldi@hotmail.com

⁴ Orientadora do trabalho. Professora do Curso de Relações Públicas da UEL, email: iris@uel.br

especialmente propício à eclosão de crises devido à ausência de roteiros e à visibilidade constante dos participantes. A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, exploratória e híbrida, fundamentada em estudo de caso, revisão do estado da arte, pesquisa bibliográfica e análise de conteúdo. A partir disso, o estudo se propõe a investigar, sob a perspectiva do profissional de Relações Públicas, como a comunicação institucional e mercadológica pode contribuir para a gestão eficaz da reputação de figuras públicas. São analisadas quatro fases da trajetória de Karol Conká: sua entrada no BBB, o declínio de sua imagem durante o programa, o impacto da rejeição em sua vida pós-reality e, por fim, as estratégias ideais de reestruturação de imagem. O trabalho busca compreender como o uso planejado da comunicação integrada, especialmente nas áreas institucional e mercadológica, pode ser decisivo na recuperação da imagem e na retomada de prestígio de personalidades públicas após uma crise.

METODOLOGIA

Esta pesquisa dispõe de uma metodologia qualitativa, exploratória baseada no estudo de caso para analisar o processo de crise e reconstrução da imagem da cantora Karol Conká após sua participação no BBB 21. Na etapa da pesquisa bibliográfica foi realizado o embasamento teórico e o levantamento das pesquisas realizadas com a mesma temática. A análise de conteúdo do estudo do caso específico, foi utilizado como principal referência Bardin (1977). Para isso, foi feito o recorte de 4 momentos de maior repercussão: entrada, discussões iniciais com os participantes Lucas Penteado, Carla Diaz e Juliette, a saída histórica com alto índice de rejeição e por último a fase pós reality. A coleta de dados incluiu publicações acadêmicas, entrevistas, materiais audiovisuais e documentários como “A Vida Depois do Tombo”, com o objetivo de compreender as estratégias comunicacionais utilizadas para restaurar a reputação da artista sob a perspectiva das Relações Públicas.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O profissional de Relações Públicas tendem a ser equivocadamente percebidos por alguns como meros "apaziguadores" de controvérsias institucionais ou públicas, tal percepção simplista e deturpada do papel dos RP deriva de uma narrativa sociocultural complexa, permeada por atitudes depreciativas em relação à ética e à função da

comunicação. Segundo Grunig, Ferrari e França (2011), o objetivo fundamental dos profissionais de Relações Públicas consiste em: [...] estabelecer, desenvolver e manter, de forma planejada, ligações, relacionamentos diretos, gerais ou especializados, entre pessoas, entre organizações públicas e privadas, seus públicos e a sociedade, de forma a transformar essa rede de relacionamentos em benefícios tangíveis e intangíveis para todos os envolvidos. (Grunig, Ferrari e França 2011, pág. 159). Para realizar essa mediação de maneira eficaz, é essencial compreender os pontos fracos e fortes, bem como as oportunidades e ameaças, tanto internas quanto externas, enfrentadas pela organização. Além disso, é fundamental elaborar e implementar um plano estratégico capaz de mensurar e compreender todo esse processo.

O foco neste presente trabalho, será abordar o profissional de Relações Públicas como um realizador de processo estratégico. Estratégico este, que sabe alterar, em etapas, a imagem gerada por situações desfavoráveis em situações favoráveis a médio e longo prazo. Em seu livro "Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada", Kunsch aborda o tópico da função estratégica e descreve o significado que esse termo adquiriu em seus estudos. Mediante sua função estratégica, elas abrem canais de comunicação entre a organização e os públicos, em busca de confiança mútua, construindo a credibilidade e valorizando a dimensão social da organização, enfatizando sua missão e seus propósitos e princípios, ou seja, fortalecendo seu lado institucional. (Kunsch, 2003, p. 103). A comunicação integrada faz parte desse processo estratégico, e é um meio muito utilizado pelos profissionais que entram em contato em prol da organização. O escopo deste trabalho, concentra-se exclusivamente na comunicação institucional e mercadológica, que foram fundamentais para o sucesso na reconstrução de imagem do objeto de estudo, a cantora Karol Conká, buscando estratégias específicas para reconstruir sua imagem e identidade após sua participação no BBB 21.

O autor Argenti (2014) aponta uma conexão entre o aumento das crises e o surgimento das tecnologias digitais. Ele argumenta que eventos que costumavam ser cobertos apenas pela imprensa nacional agora são divulgados em questão de minutos para uma audiência global. Esse fenômeno requer das organizações uma resposta mais sofisticada e rápida. Considerando essa resposta rápida que surgem através desse meio digital, se torna evidente que a liberdade de expressão das pessoas se transfere para esse mundo

virtual, e por ser muito mais amplo e abranger uma quantidade grande de pessoas de todos os lugares, expressões de pensamento passam a ser colocados de forma desacerbada. Contudo, isso não diminui a relevância do ambiente offline, uma vez que um complementa o outro. Em decorrência do ambiente online, a relação com os públicos de interesse deixou de seguir padrões tradicionais e tornou-se mais complexa. A ampla exposição das figuras públicas ressalta a importância de um trabalho contínuo e intenso na gestão de imagem e reputação, bem como no posicionamento da marca.

Kunsch (2003) explica que a imagem é um conjunto de significados pelos quais chegamos a conhecer um objeto e por meio do qual as pessoas o descrevem, recordam e relacionam. Olhando para essas visões, é inevitável criar uma certa opinião referente a imagem que temos ou que já recebemos de uma pessoa, empresa, marca e afins, o que acontece é que essa imagem já é pré estabelecida, ou que já vem definida baseado nessas atitudes que temos, carregando uma reputação consigo, reputação essa que determina o espaço que a pessoa ou empresa vai se encaixar, podendo ser extremamente ruim se tiver um retorno negativo pelo público. No contexto da reputação, o autor (Argenti, 2014) a define como um aspecto desenvolvido ao longo do tempo, diferenciando-se da imagem, que pode ser formada instantaneamente no primeiro contato. Ele acrescenta que a reputação também se distingue da identidade, a qual está mais associada ao aspecto interno, uma vez que a reputação abrange ambos os aspectos. Nesse sentido, em uma pessoa de destaque, como é o caso da nossa artista, a identidade está relacionada à forma como ela se percebe e se reconhece, não apenas à imagem formada durante as interações e relacionamentos com o público. A reputação, por sua vez, está intrinsecamente ligada à combinação da identidade e da imagem ao longo do tempo.

Para uma compreensão completa da crise na carreira de Karol Conká, é fundamental considerar algumas definições de crise de imagem e reputação. Começando com a perspectiva de Rosa (2001), ele descreve que a "crise de imagem constitui um conjunto de eventos que pode afetar o patrimônio mais importante de qualquer entidade ou personalidade que mantenha laços estreitos com o público: a credibilidade, a confiança e a reputação". Portanto, compreende-se que a imagem está intrinsecamente ligada à percepção e opinião que determinado público tem sobre uma organização ou pessoa, e

que, se prejudicada de alguma forma, causa um impacto considerável na reputação construída ao longo do tempo. Entendemos também que, “[...] as crises [...] seriam um momento em que a eficiência das estruturas de Relações Públicas da organização seria testada sob circunstâncias extremas” Forni (2019). Lidar com uma crise é uma tarefa árdua, exigindo cuidado meticuloso em cada passo, seja para uma organização, figura pública ou qualquer outra parte afetada.

ANÁLISE

A análise desse trabalho, se concentra em trazer detalhes da trajetória completa da rapper antes, durante e após o reality show. Então, para se chegar ao entendimento necessário de como ocorreu a crise e como é o caminho para a reestruturação da imagem da Karol, é necessário entender o processo inicial da vida da artista. Em primeiro momento é apresentado a história de vida da artista, desde seu nascimento, sua trajetória com a música e impactos positivos de empoderamento que ela conquistou, relacionamento com a família e os indícios de comportamento que a cantora apresentava diante as adversidades que passou durante sua vida e carreira. Após uma detalhada descrição da vida da artista, se inicia o momento em que esteve presente no BB21 ao qual a artista entrou muito bem vista e admirada pelo público, dona de uma relevância evidente gerando a expectativa do público sobre ela nas alturas, sendo uma das participantes mais queridas da edição do programa. O que ela não contava, era que o seu comportamento diante dos demais participantes seria algo tão polêmico e tão fora do seu controle, trazendo para ela grandes problemas na reputação, a tornando uma das mais odiadas pelo público, sendo considerada uma pessoa manipuladora, abusiva e autoritária que além de excluir, humilhava e destratava as pessoas que estavam convivendo com ela na casa mais vigiada do país. O comportamento da artista foi tão mal visto que ela não apenas perdeu o público de fora, como também perdeu um grande número de aliados dentro da casa que também já não estavam aceitando a forma de agir da rapper. As consequências desses atos, tiveram uma proporção tão grande, que o seu paredão se encerrou com ela registrando a eliminação histórica do programa, se tornando a única eliminada a sair com 99,17% de rejeição. O que a fez passar pelo maior tombo da história comprometendo sua vida pessoal e principalmente toda sua carreira profissional.

Sua saída foi apenas o início da longa e extensa fase de “cancelamento” que a Karol enfrentou desde sua participação no BBB, ela passou a sofrer com contratos de shows, excluída de grandes festivais musicais, perdeu importantes parcerias e campanhas, teve o nome associado a inúmeras polêmicas, além de ser diariamente alvo de piadas, memes e mensagens de ódio, muitas delas com ameaças graves não somente a ela como também a sua família. O nível do cancelamento da artista foi tão alto e tão preocupante que a própria emissora (Globo) que realiza o reality show, esteve acompanhando a artista desde sua saída da casa com escolta para que nada ocorresse a rapper, como também em todo processo de reconstrução da sua imagem, afinal foi em um programa transmitido e organizado por eles que a maior crise na carreira da artista se desencadeou. Desde que saiu do reality, a rapper esteve focada em recuperar sua carreira e reestruturar sua imagem perante a toda população brasileira. Ao lado da Globo, se iniciou o processo de produção do seu documentário “A vida depois do Tombo” que foi posteriormente emitido pela plataforma de streaming Globo Play. Nele, a artista conta todas as dificuldades que enfrentou e como ela precisou criar formas de ir se reinventando aos poucos com cada oportunidade que surgia, tendo como uma das principais estratégias a humanização da sua imagem e reconhecimento público do seus atos e das consequências que ele trouxe para ela e para os que sofreram com suas atitudes. No documentário, ela mostra todo processo e a busca pela conversa frente a frente com essas pessoas em busca do perdão e de alguma forma uma redenção.

Como é uma crise muito delicada que passou por um alcance fora do comum, ainda precisa- se pensar em planejamentos eficazes, e como profissionais de Relações Públicas indicamos alguns passos que são indispensáveis em uma gestão crise como essa. Obter em primeiro momento um diagnóstico da situação, implementar um plano eficaz, monitorar e estar atenta a mensurar cada um dos resultados e quando necessário se adequar às mudanças externas necessárias se conquista um resultado positivo e reestrutura a imagem que foi fortemente abalada, e assim, reconquistar a confiança e admiração do público.

CONCLUSÃO

Por fim, tendo por objetivo analisar como ocorreu o Gerenciamento de Crise na imagem e reputação da cantora Karol Conká. Observamos que a mesma possuía uma imagem

positiva e uma carreira consolidada, relacionadas ao conceito de mulher empoderada, de muita atitude e posicionamento, mas esses valores que eram base na sua reputação não estavam 100% atrelados a forma como a artista agia em todos os momentos e, por ser uma figura públicas, os seus valores como artistas precisam corresponder com suas atitudes para não causar uma distorção em sua imagem, mas no caso de Karol não funcionou ocasionando em uma discordância de comportamento no BBB 21, que a custou em uma crise quase que sem chances de reestruturação. Com a intenção de mostrar como aconteceu esse processo e se a gestão de crise da carreira da Karol realmente deu certo, nos baseamos na metodologia qualitativa e exploratória, onde buscamos e colocamos todas as informações possíveis que nos contribuíram para chegar até o gerenciamento da crise, dentro dessas pesquisas vimos a necessidade de ser uma pesquisa baseada no estudo de caso, dividida em estado da arte e análise de conteúdo, para que todo o conteúdo bibliográfico da cantora fosse contribuinte para o seu processo de participação no BBB e o período de pós saída do reality. Ao analisar a crise da artista e o cenário de como foram se desenvolvendo todas as nuances desse caso, baseando-nos em autores que nos auxiliaram a compreender o papel dos relações públicas, a gestão de crise, cancelamento e os demais temas que passam pela crise em que a rapper sofreu, identificamos, baseado em Forni que, não houve uma prevenção da crise de fato, mas que houve uma gestão muito eficiente por parte da sua assessoria e dela a partir da explosão da crise. Isso nos leva a entender como o estudo dessa gestão de crise em sua carreira nos proporciona uma visão abrangente de como os profissionais de relações públicas devem agir, a partir de um caso repleto de informações e soluções que contribuem para o desenvolvimento da profissão. Entendemos que Karol foi instruída a seguir uma estratégia de comunicação, em que ela se posiciona contrária ao seu comportamento na casa, mostrando que estava arrependida. Em 2024, notamos que Karol se reestruturou, ela está de volta, mais forte, mais humana, mais tranquila e aos poucos cada dia mais trazendo de volta a personalidade forte, poderosa e empoderada que ela tanto colocava em seus posicionamentos e nas músicas.

Se hoje ela está em festivais, premiações e suas redes sociais voltaram a ter mais foco na artista que ela é, e não na cancelada que ela foi, é porque houve uma gestão de crise que deu certo e que a salvou e mostrou que 35 anos de carreira podem sim ser destruídos em 1 mês se houver pontas soltas nos ideais, e um despreparo para eventuais

crises, já que situações imprevisíveis estão aí para todo tipo de organização ou marca em ascensão no mercado. O objetivo desta pesquisa é compreender as dinâmicas das crises e tentar entender as estratégias que possam ajudar na gestão de forma eficaz para resolver ou atenuar os problemas enfrentados por organizações ou marcas. No contexto das figuras públicas, como exemplificado pelo caso de Karol Conká, percebemos que através do estudo da arte é viável explorar várias perspectivas e nichos para entender a magnitude da crise. Este trabalho pode contribuir para que outras pessoas compreendam melhor como as crises ocorrem e identifiquem possíveis medidas preventivas para evitá-las ou solucioná-las enquanto ainda estão em desenvolvimento. Entendemos por fim, que a presença do profissional de Relações Públicas é fundamental para que a gestão de crise caminhe de forma assertiva, pois é através do seu olhar estratégico e a organização de um planejamento bem estruturado que as decisões mais corretas são compreendidas. Não há algo que nos comprove de fato que a assessoria da Karol Conká tinha a presença de um RP, mas é por meio do estado da arte e da análise de conteúdo que chegamos conclusão que as medidas tomadas por eles, são medidas que fazem parte da capacitação e qualificação que um profissional da área de Relações Públicas domina.

REFERÊNCIAS

- BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo Lisboa: Edições 70, 1977.
- GRUNIG, James E.; FERRARI, Maria Aparecida; FRANÇA, Fábio. Relações públicas: teoria, contexto e relacionamentos. 2. ed. São Caetano do Sul: Difusão, 2011.
- KUNSCH, M. M. K. Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada. São Paulo, Summus, 2003.
- ARGENTI, A. Paul. Comunicação Empresarial. A construção da identidade, imagem e reputação ed. 6, Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.
- ROSA, Mário. A Síndrome de Aquiles: como lidar com as crises de imagem. São Paulo: Editora Gente, 2001.
- Forni, J. J. 2019. Gestão de crises e comunicação: o que os gestores e profissionais de comunicação precisam saber para enfrentar crises corporativas. Brasília: Tribunal Superior Eleitoral (TSE).
- Big Brother Brasil. KAROL CONKÁ É ELIMINADA COM RECORDE DE PORCENTAGEM. Youtube 01 de junho de 2021. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=ojUvpSIA_Cg. Acesso em: 21 mar. 2024.