

## **Morte De Fã Em Show: Falhas na Segurança E Responsabilidade.<sup>1</sup>**

Ana Júlia Mendes SANTOS<sup>2</sup>

Beatriz Montagnini MIGUEL<sup>3</sup>

Cecília Oyafuso SANTOS<sup>4</sup>

Gabriela Maria Macioni FERREIRA<sup>5</sup>

Maria Júlia da Silva PEREIRA<sup>6</sup>

Maria Lúcia de Paiva JACOBINI<sup>7</sup>

Tarcisio Torres SILVA<sup>8</sup>

Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, SP.

### **RESUMO**

A *The Eras Tour*, turnê mundial de Taylor Swift em 2023, destacou-se pelo sucesso e pelos problemas no Brasil, incluindo negligência organizacional, e uma fatalidade no show do Rio de Janeiro. Este estudo analisa a gestão de crises e a comunicação durante o incidente. O objetivo é compreender as estratégias adotadas frente à crise e suas consequências para a imagem dos envolvidos, sob a ótica do público. Utilizando metodologia mista, que combina pesquisa quantitativa e qualitativa, busca-se uma análise aprofundada. A pesquisa baseia-se em *Gestão de Crise e Relações Públicas*, de Kunsch (2009), e *Sociedade da Informação e Sociedade em Rede*, de Martino (2015).

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho (GT18SE - Estudos em Comunicação), evento integrante da programação do 28º Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste, realizado de 15 a 17 de maio de 2025.

<sup>2</sup> Estudante de Graduação 1º semestre do Curso de Terapia Ocupacional PUC-Campinas, email: [ana.jms2@puccampinas.edu.br](mailto:ana.jms2@puccampinas.edu.br)

<sup>3</sup> Estudante de Graduação 3º semestre do Curso de Relações Públicas PUC-Campinas, email: [beatriz.mm10@puccampinas.edu.br](mailto:beatriz.mm10@puccampinas.edu.br)

<sup>4</sup> Estudante de Graduação 5º semestre do Curso de Relações Públicas PUC-Campinas, email: [cecilia.os@puccampinas.edu.br](mailto:cecilia.os@puccampinas.edu.br)

<sup>5</sup> Estudante de Graduação 4º semestre do Curso de Relações Públicas PUC-Campinas, email: [gabriela.mmf@puccampinas.edu.br](mailto:gabriela.mmf@puccampinas.edu.br)

<sup>6</sup> Estudante de Graduação 4º semestre do Curso de Relações Públicas PUC-Campinas, email: [maria.jsp1@puccampinas.edu.br](mailto:maria.jsp1@puccampinas.edu.br)

<sup>7</sup> Doutora em Comunicação e Semiótica pela PUC-SP, professora dos cursos de Comunicação da PUC-Campinas, email: [maria.jacobini@puc-campinas.edu.br](mailto:maria.jacobini@puc-campinas.edu.br)

<sup>8</sup> Doutor em Artes Visuais pela Unicamp, professor dos cursos de Comunicação da PUC-Campinas, email: [tarcisio.silva@puc-campinas.edu.br](mailto:tarcisio.silva@puc-campinas.edu.br)

**PALAVRAS-CHAVE:** gestão de crise; comunicação; negligência organizacional; eventos de grande porte.

## INTRODUÇÃO

A turnê mundial de Taylor Swift em 2023 se destacou como um fenômeno cultural e econômico, atraindo milhões de fãs e gerando receitas bilionárias. No entanto, o evento também revelou falhas graves na organização, exemplificadas pelo trágico caso da morte de Ana Clara Benevides durante o show no Rio de Janeiro. A vítima faleceu devido à exaustão térmica em um ambiente de calor extremo, com condições inadequadas para o público. Esse incidente ressalta a urgência de programar protocolos de segurança eficazes em grandes eventos, especialmente em contextos de condições climáticas adversas.

De acordo com Grunig, Ferrari e França (2009), a comunicação é fundamental durante crises para manter a confiança do público e preservar a imagem da organização. No caso do falecimento de Ana Benevides, a falta de um posicionamento claro da equipe da cantora americana e da produtora *Time for Fun* (T4F), somada às divergências sobre o contato com a família da vítima, gerou insatisfação entre os fãs e a sociedade. O episódio alimentou um debate sobre a importância da comunicação estratégica em momentos de crise, evidenciando as consequências da ausência de uma resposta eficaz.

Kunsch (2003) destaca a importância de uma comunicação estratégica integrada em momentos de crise, enfatizando a transparência, agilidade e a capacidade de antecipar problemas para proteger a imagem organizacional. Em um contexto de hiperconectividade, as organizações precisam estar preparadas para lidar proativamente com crises e monitorar as redes sociais em tempo real. Além disso, Manuel Castells, (2013) em seu conceito de Sociedade em Rede, aponta que as tecnologias digitais intensificam as crises, expondo falhas organizacionais para um público global.

Este caso levanta discussões sobre a responsabilidade social de artistas e empresas do entretenimento, especialmente em momentos de tragédia. A forma como as equipes lidam com essas situações pode afetar profundamente a relação com o público e a imagem da marca, tornando a gestão de crises e a comunicação empática, essencial para a manutenção de uma reputação positiva.

A pesquisa analisou as falhas de comunicação que ocorreram após o trágico incidente durante o show no Brasil. Para tal, foram utilizadas perguntas fechadas e

abertas para explorar questões objetivas e subjetivas relacionadas à tragédia, abordando comunicação, imagem, segurança pública e gestão de crise. A pesquisa contou, com participantes na faixa etária de 17 a 20 anos. Em relação à área de estudo, seis respondentes são do curso de Relações Públicas, cinco de Publicidade e Propaganda, dois de Design Digital e dois de Jornalismo. Este trabalho entende que a fatalidade expôs a fragilidade das práticas na organização de grandes eventos, evidenciando seus impactos sociais e jurídicos. Além disso, destaca-se a ausência de planejamento para lidar com condições climáticas extremas, a falta de recursos básicos como água potável e as falhas nos serviços médicos, que contribuíram para o desfecho fatal.

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A turnê *The Eras Tour*, é um exemplo de como as transformações digitais e culturais impactam eventos globais, evidenciando dinâmicas da Sociedade em Rede e da Sociedade da Informação, conforme discutido por Luís Mauro de Sá Martino (2015).

Na Sociedade em Rede, o autor Manuel Castells (2013 apud Martino, 2015) apresenta o conceito de que a conectividade é central. Os *shows* de Swift transcendem os estádios, tornando-se experiências globais mediadas por plataformas digitais. Vídeos amadores, transmissões ao vivo e postagens criam uma conexão planetária, permitindo que fãs participem virtualmente. A lógica de "conexões infinitas" amplia o impacto do evento, conectando audiências sem barreiras físicas ou temporais.

Já na Sociedade da Informação (Castells apud Martino, 2013), onde os dados e o conhecimento são os principais ativos, a produção e gestão estratégica de informações são cruciais. A equipe da cantora, aproveita esse cenário ao usar as redes para gerar engajamento contínuo, desde anúncios de shows até a curadoria das apresentações. Essa abordagem se insere na na 'economia da atenção' (Simon, 1971 apud Alana, 2021), em que o público não apenas consome, mas também cria conteúdos, ampliando organicamente o alcance do fenômeno.

O caso de Ana Clara Benevides, que faleceu em um dos shows, ilustra a força dessas redes. Segundo Pierre Lévy (1999), o ciberespaço conecta comunidades virtuais em uma *cybercultura* de interação e troca. Após o ocorrido, fãs utilizaram redes sociais para expressar solidariedade, discutir segurança e organizar ações coletivas, como *hashtags* e protestos. Essa mobilização evidencia como a cibercultura transforma

eventos locais em debates globais, ao expandir o comportamento para além do espaço físico.

Manuel Castells (2015) destaca que as redes sociais descentralizam a comunicação, permitindo um modelo "todos para todos", em que qualquer pessoa pode se comunicar diretamente com outra, sem a necessidade de intermediários tradicionais. Esse modelo transforma as dinâmicas sociais e de informação, favorecendo a interatividade e a participação ativa de indivíduos em uma rede global de comunicação.

No caso de Ana Clara, relatos compartilhados em tempo real repercutiram rapidamente, gerando pressão por melhorias na segurança. Essa descentralização amplifica vozes individuais, tornando-as catalisadoras de mudanças sociais e institucionais.

*The Eras Tour* exemplifica como eventos culturais contemporâneos alavancam tecnologias digitais para criar experiências globais e engajadoras. As plataformas digitais não apenas documentam, mas reconfiguram os próprios limites de interações humanas, consolidando as redes como espaços de transformação social e cultural.

## RESULTADOS

Os resultados da pesquisa destacam a importância da gestão de crises em grandes eventos. A falta de protocolos claros e a comunicação inadequada agravaram a crise, prejudicando a imagem dos organizadores. Protocolos essenciais deveriam incluir planos de emergência para situações climáticas extremas, distribuição de água gratuita, reforço médico adequado, treinamento das equipes para agir rapidamente em emergências e comunicação transparente com o público e familiares das vítimas.

Kunsch (2009) ressalta que uma resposta eficaz em crises deve ser transparente, rápida e planejada, evitando danos irreversíveis à reputação. O estudo evidenciou a necessidade de estratégias preventivas, como planos de comunicação de crise, treinamentos para equipes e monitoramento constante das condições do evento. Essas estratégias garantiriam um planejamento integrado e um foco maior na segurança e na comunicação eficaz para melhorar a gestão de eventos e a relação com o público em situações de risco.

Quanto à responsabilidade pela tragédia, 14 participantes culpavam a organização do evento, e um responsabilizou os fãs. Em relação à resposta da equipe de

Taylor Swift, nove acharam-na parcialmente adequada, apontando erros e acertos; três consideraram-na inadequada, destacando falta de empatia e ações concretas; um avaliou como adequada, elogiando a empatia e medidas adotadas; e dois disseram ser difícil avaliar sem mais informações.

Sobre as medidas que poderiam ter sido tomadas para evitar a tragédia, 10 participantes sugeriram que a equipe deveria ter oferecido apoio financeiro e psicológico às vítimas e seus familiares. Além disso, dois recomendaram aumentar a segurança nos shows, com maior presença de policiais e detectores de metais, enquanto um sugeriu cancelar os shows após o incidente, como forma de respeito às vítimas. Outros dois acreditaram que todas essas medidas deveriam ter sido adotadas.

Sobre o uso das redes sociais na crise, cinco participantes acharam que todas as alternativas apresentadas poderiam melhorar a situação. Outros cinco sugeriram que as redes poderiam ter sido mais usadas para mobilizar apoio à comunidade e às vítimas. Por outro lado, quatro respondentes destacaram que as redes amplificaram informações falsas, gerando pânico e prejudicando a reputação da equipe, sugerindo a divulgação de informações precisas e rápidas. Apenas um comentou que, apesar da liberdade de críticas nas redes, a equipe deveria ter monitorado as conversas e respondido de forma mais assertiva.

Em relação às falhas de segurança durante o show de Taylor no Brasil, sete participantes identificaram várias falhas, como a falta de planejamento, restrições ao acesso a itens essenciais e problemas com grandes multidões. Outros seis destacaram a falta de preparação para lidar com grandes aglomerações em condições climáticas extremas, e dois mencionaram as restrições ao acesso de água como um problema crítico.

Apesar das críticas, a tragédia gerou reações mistas entre os fãs de Taylor Swift. Enquanto alguns acreditam que a conexão com os fãs não foi comprometida, outros sentiram que a falta de uma resposta ágil e empática abalou a confiança na cantora. A ausência de um posicionamento claro e o tratamento discreto da situação causou decepção em fãs que valorizam a proximidade com a artista. No entanto, sua base de fãs permanece forte, com muitos acreditando que sua relevância global não foi afetada e que, caso ela retorne ao Brasil, os shows seriam rapidamente esgotados. A tragédia,

portanto, levanta questões sobre a gestão da relação com o público, mas não prejudica completamente a imagem e o impacto cultural da cantora norte-americana.

Ademais, a tragédia ocorrida durante o show de Taylor Swift no Brasil evidencia aspectos centrais da Teoria da Sociedade em Rede, discutida por Martino (2015), e de suas reflexões sobre as redes sociais. Na sociedade contemporânea, marcada pela interconexão global, eventos de grande impacto são amplificados por plataformas digitais, que funcionam como espaços de debate público e engajamento emocional. A resposta da cantora norte-americana à tragédia foi avaliada e disseminada por fãs e críticos em tempo real, demonstrando como as redes sociais se tornaram arenas onde a imagem de figuras públicas é constantemente construída e desconstruída. Nesse contexto, a ausência de uma comunicação mais ágil e empática foi interpretada por muitos como uma desconexão com os valores de proximidade que ela cultivou. Contudo, a capacidade da cantora em manter uma base de fãs forte reflete a resiliência das redes afetivas e simbólicas que sustentam sua relevância cultural, destacando a complexidade das relações mediadas na era digital e o poder das plataformas em moldar percepções e narrativas sobre eventos críticos.

## REFERÊNCIAS

ALANA. **Economia da atenção**. Disponível em: <https://alana.org.br/glossario/economia-da-atencao/>. Acesso em: 25 de março de 2025.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2013.

GRUNIG, James. FERRARI, Maria. FRANÇA, James. **Relações Públicas - Teoria Contexto e Relacionamentos**. São Caetano do Sul: Difusão, 2009.

KUNSCH, Margarida. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

MARTINO, L. M. S. **Teoria das mídias digitais: Linguagens, ambientes, redes**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2015.