

Gerenciamento de crise e impactos na reputação: os casos Karol Conka e Carrefour

AUGUSTO MARTINS DE JESUS¹, AMANDA RODRIGUES PEREIRA¹, ANALICE TARDIOLI SANCHES¹, LUCAS MITIO SEKINE¹

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE FERNANDÓPOLIS – FEF¹.

Introdução e objetivos: Crises de imagem podem transformar reputações e definir a relação com o público. Este estudo analisa as crises de Karol Conká (BBB 21) e da Rede Carrefour (envenenamento de cachorro e morte de funcionário), avaliando estratégias de resposta, impacto na opinião pública e aprendizados aplicáveis a futuros cenários críticos.

Materiais e métodos: O estudo adota revisão bibliográfica sobre comunicação e crises, com análise qualitativa de interações em mídias sociais (X e Instagram). Foram examinados conteúdos, padrões de resposta e impactos comunicacionais das estratégias adotadas, correlacionando-as com as demandas sociais.

Resultados e discussão: A crise de Karol Conká no BBB 21 demonstrou que, em um ambiente digital de alta exposição e televisionado, erros podem ser amplificados pela opinião pública. Após uma rejeição recorde, sua estratégia de admitir vulnerabilidades e adotar uma comunicação humanizada foi eficaz na reconstrução de sua imagem. Já os casos do Carrefour mostraram que respostas tardias em situações sensíveis, como negligência animal e questões de dignidade humana, agravaram danos à reputação. Boicotes e críticas reforçaram a importância de planos de crise estruturados, pautados por empatia e transparência. Em ambos os casos, ficou claro que respostas rápidas e estratégias de comunicação alinhadas às expectativas sociais são essenciais para mitigar danos, conter crises e fortalecer a confiança pública.

Conclusão: A análise evidenciou que estratégias comunicacionais eficazes são determinantes para mitigar danos e reconstruir reputações. Entender o impacto das respostas em crises ajuda profissionais e marcas a desenvolverem práticas mais assertivas e alinhadas às expectativas do público.

Palavras-chave: gerenciamento de crise, reputação, Karol Conka, BBB 21, Carrefour

E-mail: augustomartinsdejesus@gmail.com