



GESTÃO DE CRISE NO CASO TAYLOR SWIFT NO BRASIL¹

Manuela Tostes²

Isis Cardoso³

Alice Santos⁴

Eduardo Brum⁵

Luciano da Rocha⁶

Tauana Marques⁷

Renata Monty⁸

Fátima Regis⁹

Resumo

O objetivo do artigo é analisar o comportamento dos fãs de Taylor Swift no Brasil, após a morte de uma jovem durante o primeiro show da cantora no Rio de Janeiro. Com base nos estudos sobre opinião pública e gerenciamento de crise, traçaremos uma linha do tempo sobre as ações da equipe de Taylor e da organizadora do show, a *Time for Fun*. A partir da análise de comentários dos fãs no Twitter e no Instagram, traçamos um comparativo das reações de fãs antes e depois da morte.

Palavras-chave

Gerenciamento de crise; Taylor Swift; opinião pública; comunidades de fãs.

Introdução

As comunidades de fãs em mídias digitais podem ser utilizadas como ferramentas para medir a opinião pública. Se por um lado, disseminam rapidamente notícias sobre os ídolos, bandas e grandes artistas, por outro produzem dados mensuráveis da reação do público diante de fatos que exigem respostas rápidas e certas dos profissionais de relações públicas. Jenkins (2008), Hills (2002), Bennet (2012), Amaral (2015) discorrem sobre a organização participativa de fãs, potencializadas pelas mídias digitais.

¹ Trabalho apresentado Espaço Graduação, atividade integrante do XVIII Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas.

² Estudante de Relações Públicas da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) e bolsista PIBIT/CNPq. Email: manuelantostes@gmail.com.

³ Estudante de Relações Públicas da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) e bolsista PIBIC/CNPq. Email: isisscr@gmail.com.

⁴ Estudante de Relações Públicas da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Email: cruz.alicesantos@gmail.com.

⁵ Estudante de Relações Públicas da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Email: ebrum201409@gmail.com.

⁶ Estudante de Relações Públicas da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Email: lrsfilho0@gmail.com.

⁷ Bolsista Proatec da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Email: tauanamarques21@hotmail.com.

⁸ Doutora em Comunicação pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Email: renata.monty@gmail.com.

⁹ Doutora e professora da Faculdade de Comunicação Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Email: fatimaregisoliveira@gmail.com.



Ao mesmo tempo em que os *fandoms* (grupo de fãs que produzem conteúdo nas mídias digitais) se mobilizam em prol de um artista, se unindo para pedir um show em determinado país ou *remake*, estes podem também se manifestar contra a partir de alguma motivação específica. Assim como as marcas, as celebridades estão sujeitas a boicotes (CRUZ, 2015), ao “ativismo” dos fãs (BENNET, 2012) e ao “cancelamento” (CHIARI *et al*, 2020), expressão adotada nos últimos anos para boicotar determinado comportamento indevido, originária com o movimento *#MeToo*¹⁰.

Desde o anúncio da turnê da cantora norte-americana Taylor Swift no Brasil, em 2 de Junho de 2023, os fãs se manifestaram em redes sociais digitais, como no Instagram e Twitter. O entusiasmo com a turnê “*The Eras Tour*” foi expressado em larga escala, através da hashtag *#TaylorSwiftNoBrasil*, visto que o show previsto na pandemia havia sido cancelado. Contudo, logo na primeira apresentação da artista no Rio de Janeiro, a euforia se transformou em frustração e revolta por parte dos fãs, após a morte da jovem Ana Clara Benevides, de 23 anos, devido ao intenso calor no dia 17 de novembro.

O objetivo deste artigo é discutir o comportamento dos fãs nas redes digitais antes e depois da morte de Ana Clara Benevides, jovem fã de Taylor, no Brasil. Na primeira parte do trabalho, traçamos uma linha do tempo para resgatar os fatos mais marcantes da turnê de Taylor. Em seguida, discutiremos opinião pública através de autores Augras (1980), Canfield (1961), Da Via (1983), trazendo as reações dos fãs no *Twitter* e *Instagram*. Em seguida, discutiremos como foi a gestão de crise do caso Taylor e como os fãs se expressaram nas redes.

A metodologia utilizada para este trabalho foi em um primeiro momento uma breve revisão bibliográfica sobre comunidades de fãs, cultura do cancelamento, gerenciamento de crise e opinião pública, levando em conta os autores como Gabriel Tarde (1901), Edward Ross (1908), Ezra Park e Ernest Burgess (1921), Monique Augras (1980), Sarah Da Viá (1983) e Rubens Figueiredo e Sílvia Carvellini (1995). Em seguida, realizamos a observação online em mídias digitais como *Instagram* e *Twitter*, através das hashtags “*#TaylorSwiftBrasil*”, “*#TaylorSwift*”, “*#TaylorSwiftRJ*”, “*#RioTSTheErasTour*”, “*#AnaBenevides*” e “*#AnaClaraBenevides*”, para compreender de que forma os fãs se manifestaram antes e depois do show e investigar se houve mudança na opinião pública de Taylor durante as postagens.

¹⁰ Disponível em: <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/8763/67650211>. Acesso em: 10 mar. 2024.

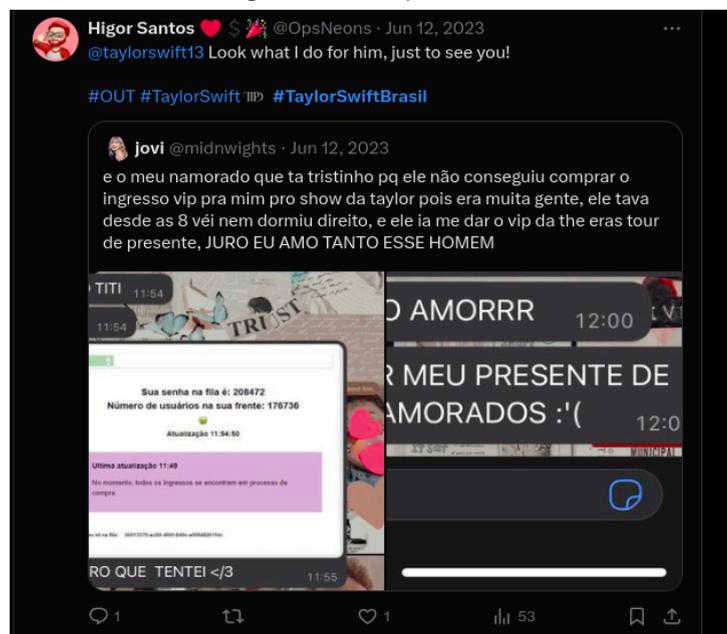


Cronologia dos fatos da turnê de Taylor no Brasil

1.1 Anúncio da turnê no Brasil

A turnê “The Eras Tour” foi anunciada no Brasil no dia 2 de Junho de 2023 pela cantora Taylor Swift, através de suas redes sociais e site oficial. As seis apresentações da cantora previstas no país deixaram os fãs eufóricos, com mobilizações nas redes sociais, através do compartilhamento de notícias. Foram criados ainda memes, *gifs* e *tweets* com a vinda da “loira do pop” tomaram conta da internet, transformando o dia em um verdadeiro festival virtual de “Swifties”¹¹.

Figura 1 - Reação de fã



Fonte: *Twitter*¹²

1.2 Primeiro show e morte da fã Ana Clara

Antes do primeiro show no Brasil, marcado para o dia 17 de novembro, no Rio de Janeiro, a comoção dos fãs era expressada nas redes sociais digitais. Por meio das hashtags #TaylorSwiftNoBrasil, #BrasilTheErasTour”, a expectativa e ansiedade era manifestada no meio digital (Figura 1). Ao mesmo tempo, a forte onda de calor que atingia o Rio de Janeiro trazia preocupação aos fãs e também foi noticiada na imprensa nacional.

¹¹ Disponível em: <https://gshow.globo.com/tudo-mais/pop/noticia/taylor-swift-show-brasil-2023.ghtml>. Acesso em: 10 mar. 2024.

¹² Disponível em: <https://twitter.com/OpsNeons/status/1668315335647166482>. Acesso em: 11 mar. 2024.



ABRAPCORP
Comunicação, organizações, arte e cultura

XVIII Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas
Pontifícia Universidade Católica do Paraná – Curitiba - 08 a 10 de maio de 2024

Durante a música “*Cruel Summer*”, Ana Clara desmaiou. Em seguida, a fã é socorrida e levada para um postinho de apoio ao estádio¹⁶. Segundo relatos de testemunhas, a cantora demonstrou em palco uma postura solidária ao oferecer suas garrafas de água a alguns dos fãs que pediam, entretanto, sua equipe decidiu continuar com o espetáculo, mesmo após a morte da jovem.

A notícia da fatalidade causou grande comoção. Fãs de todo o Brasil se manifestaram nas redes sociais, expressando sua tristeza e prestando condolências à família e amigos da jovem, além de criticar a organização do evento.

Figura 3 - Relato de fã após o show de 17 de novembro de 2023



Fonte: *Twitter*¹⁷

¹⁶ Disponível em:

<https://g1.globo.com/ms/mato-grosso-do-sul/noticia/2023/11/18/fa-que-morreu-em-show-de-taylor-swift-entrou-em-estadio-e-comecou-a-passar-mal-em-2a-musica-diz-amiga.ghtml>. Acesso em: 11 mar. 2024.

¹⁷ Disponível em: <https://twitter.com/stefflavender/status/1725694621152387419>. Acesso em: 11 mar. 2024.



ABRAPCORP
Comunicação, organizações, arte e cultura

Figura 4 - Notícia de falecimento na página Faisca Revolucionária



Fonte: *Instagram*¹⁸

1.3 Notícias sobre a morte e posicionamento de T4F e equipe de Taylor

Taylor Swift se manifestou nas redes sociais com um bilhete com fonte manuscrita, lamentando a morte de Ana Clara e prestando condolências à família da fã. Em resposta, fãs e familiares de Ana Clara se manifestaram, pedindo justiça e cobrando providências para que tragédias como essa não se repitam.

A morte de Ana Clara reacendeu o debate sobre a segurança em shows, especialmente em grandes eventos com grande número de pessoas e em condições climáticas adversas. Há questionamentos sobre a capacidade dos organizadores de garantir a segurança do público, especialmente em relação à proteção contra o calor e à aglomeração. Diante do ocorrido e da reação de Taylor, que se posicionou apenas com um bilhete, alguns fãs reagiram e até mesmo se declararam “não mais fãs” nas redes.

¹⁸ Disponível em: https://www.instagram.com/p/Czy7Ju4LD15/?img_index=1. Acesso em: 11 mar. 2024.



Figura 5 - *Story* de condolências de Taylor Swift

I can't believe I'm writing these words but it is with a shattered heart that I say we lost a fan earlier tonight before my show. I can't even tell you how devastated I am by this. There's very little information I have other than the fact that she was so incredibly beautiful and far too young.

I'm not going to be able to speak about this from stage because I feel overwhelmed by grief when I even try to talk about it. I want to say now I feel this loss deeply and my broken heart goes out to her family and friends. This is the last thing I ever thought would happen when we decided to bring this tour to Brazil.

“É com imenso pesar que compartilho a notícia da morte de uma de nossas fãs, ocorrida no início da noite, pouco antes do início do meu espetáculo. Estou devastada com esta tragédia. Embora eu saiba pouco sobre as circunstâncias, está claro que ela era uma pessoa jovem e extraordinariamente bela.

Não serei capaz de falar sobre isso no palco porque eu me sinto sobrecarregada com o luto quando eu tento falar sobre ele. Eu quero dizer agora que eu sinto muito profundamente esta perda e meus sentimentos vão para sua família e seus amigos. Essa é a última coisa que eu pensei quando a gente decidiu trazer essa turnê para o Brasil.” (SWIFT, 2023, tradução nossa)

É importante salientar que, ao dizer que a morte foi antes do show, ela busca desassociar a sua imagem do fato — visto que na realidade ela ocorreu durante a apresentação — e de maneira cômoda, informa que não pretende falar mais sobre o assunto.

Apesar das condições insalubres em que o estádio se encontrava serem responsabilidade da empresa organizadora do evento, a *Time for Fun* (T4F), a cantora, que sempre demonstrou certa proximidade com os fãs através da sua presença e demonstração de apoio, se posicionou de maneira negligente e oposta à forma com que lida com o público, principalmente os fãs norte-americanos.

Após o “calor” da notícia, a família de Ana Clara Benevides — que mora em Mato Grosso do Sul (MS) — se viu sem qualquer apoio por parte da *Time for Fun*, que não ofereceu assistência. Da mesma maneira, a artista Taylor Swift, além de se afastar do fato, também não prestou nenhum suporte financeiro aos familiares após o ocorrido.

Diante da negligência dos atores envolvidos no caso, os fãs da cantora, em solidariedade à vítima e à família, se mobilizaram através de uma vaquinha virtual para arcar com os custos do transporte e sepultamento de Ana Benevides.



1.4 Adiamento do show seguinte

A apresentação que aconteceria no dia 18 de novembro foi adiada para o dia 20 do mesmo mês, poucas horas antes de começar o show, sob a justificativa de que a onda de calor que atingia a cidade colocava os fãs em risco. Neste momento, outra crise foi instaurada, visto que além da insatisfação dos fãs pela morte da jovem, centenas de pessoas já estavam na porta do Estádio Nilton Santos. A notícia repentina gerou frustração e revolta dos fãs, devido aos prejuízos emocionais e financeiros ocasionados com a medida.

1.5 Novo show e a postura de Taylor

No show do dia 20 de novembro, os fãs haviam se programado para prestar uma homenagem a Ana Clara Benevides durante uma pausa na música *Champagne Problems*, já conhecida por quem acompanhava a turnê pelas redes sociais. Entretanto, a música foi apressada pela cantora, o que repercutiu pela *fanbase* como uma forma de evitar qualquer tipo de manifestação (Figura 6). Os fãs também criticaram o comportamento de Taylor Swift no palco, o qual foi descrito como “fria e sem empatia”.

Figura 6 - Corte da duração de Champagne Problems



Fonte: *Twitter*¹⁹

2. Opinião pública

Na obra “A opinião e as massas”, Gabriel Tarde (1901) traz as primeiras reflexões sobre o público e a multidão na sociedade moderna europeia, que passa de um contexto rural para os grandes centros urbanos. “A opinião está para o público (...) tal como a alma está para o corpo” (TARDE, 1901, p.58). Com a obra de Tarde, vislumbra-se os estudos iniciais sobre a psicologia das massas.

¹⁹ Disponível em: <https://twitter.com/thegreatesrt/status/1726758423121838104>. Acesso em: 11 mar. 2024.



Mais adiante, Edward Ross (1929) discorre que a opinião pública poderia ser considerada como uma “discussão que atrai a atenção geral”. Park e Burgess discorrem sobre o tema, calcando: “Não existe opinião pública onde não haja um acordo substancial. Mas, não existe opinião pública onde não haja desacordo. Opinião pública pressupõe discussão pública” (PARK; BURGESS, 1921, p. 832).

No campo da Comunicação e das Relações Públicas, o valor da opinião pública começou a ser discutido mais amplamente na sociedade americana, quando pesquisas de psicologia social visaram “medir” a audiência.

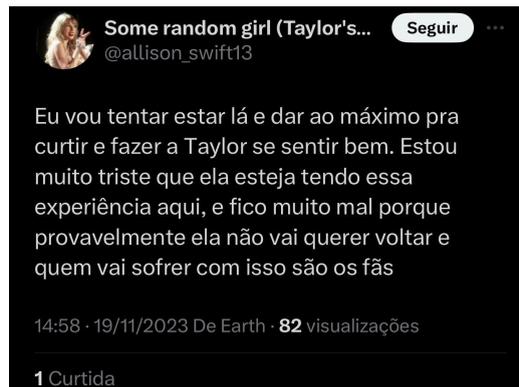
A ideia de opinião pública ficou muito contaminada com o surgimento das pesquisas de opinião, na década de 1930 nos EUA. Como o conceito de opinião pública é anterior às pesquisas e como as pesquisas retratam os aspectos mais visíveis, interessantes e discutidos da opinião pública, é natural que a associação pesquisa-opinião pública seja feita, ainda que essa associação certamente não ajude no esforço de se conceituar algo que, afinal, existe independentemente das pesquisas. (CERVellini; FIGUEIREDO, 1995, p. 173)

De acordo com a definição de Augras (1980, p. 12), a opinião pública é caracterizada como “o sentimento do povo”, o que implica sua capacidade de influenciar o comportamento, reações e pensamento coletivo. Nesse contexto, reconhece-se a importância crucial dos profissionais de comunicação na formação de uma opinião pública esclarecida (CANFIELD, 1961, p. 30). Com isso em mente, compreende-se que a expectativa para equipe de Taylor Swift seria responder ao público por meio de ações que fossem capazes de influenciar o sentimento geral de seus fãs e, assim, gerar respostas favoráveis à cantora. O jornalista Walter Lippmann (2008) também observa que a opinião pública ocorre quando aspectos do mundo exterior se relacionam com outros indivíduos à medida que transpassam nosso comportamento e nos despertam interesse, o que é visto neste caso pela repercussão nas mídias digitais e os desdobramentos dessa crise.

Neste aspecto, o comportamento de fãs revoltados com a atitude de Taylor e da organizadora do show demonstrou que a opinião pública em parte defendia a cantora e, por outro lado, se rebelava contra ela. Nos tweets abaixo, encontramos uma fã fiel, que se diz solidária à cantora e preocupada com a possibilidade de Taylor não retornar ao Brasil. Por outra via, identificamos fãs que declararam aversão a cantora, mesmo sendo seguidores aficcionados.

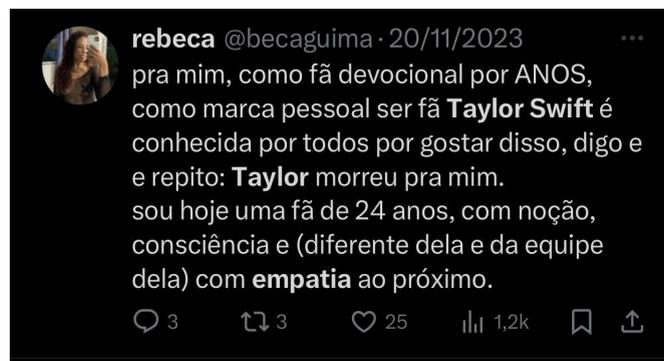


Figura 7 - Tweet de fã apoiando Taylor



Fonte: *Twitter*²⁰

Figura 8 - Tweet de fã criticando Taylor



Fonte: *Twitter*²¹

3. Gerenciamento de crise

É importante ressaltar que a crise, além de uma situação de risco, também pode ser dada a partir de uma conjuntura resultante do fenômeno da globalização. De acordo com a definição de Shinyashiki, Fisher e Shinyashiki (2007), crise é um “estado de tensão, conflito ou insuficiência ou qualquer turbulência para a qual não se pode usar as situações habituais” (p.151).

²⁰Disponível em:

https://x.com/allison_swift13/status/1726298816285159587?s=46&t=R9nM9doi1U97PyEBZ90hHA. Acesso em 10 de mar. 2024.

²¹ Disponível em:

<https://x.com/becaguima/status/1726609569684881549?s=46&t=R9nM9doi1U97PyEBZ90hHA>. Acesso em: 10 mar. 2024.



A crise é uma grande ocorrência potencialmente negativa, afetando uma organização, empresa, ou indústria, como também seus públicos, produtos, serviços ou bom nome da marca. Isso interrompe transações de negócio e pode, às vezes, ameaçar a existência da organização. Uma crise pode ser [...] inúmeros outros eventos (FEARN-BANKS, 1996, p.1).

Em uma situação de crise, a falta de posicionamento pode ser mais letal do que a própria crise. Um exemplo para essa afirmativa é o próprio episódio da morte da fã Ana Clara Benevides. Desta forma, a gestão de crise se caracteriza por ser uma ação preservativa para que “se torne uma parte importante da administração estratégica contemporânea, que pode assegurar a estabilidade de uma organização para sua existência continuada antes que todos os objetivos amadurecidos possam ser perseguidos” (Shinyashiki, Fisher e Shinyashiki, 2007: 153).

O paradigma da Comunicação que mais se assemelha à maneira em que a gestão de crise do caso Ana Clara Benevides foi dirigida é o funcionalista, de Merton e Lazarsfeld (WOLF, 1985), embasamento teórico formalizado na segunda fase do desenvolvimento de Relações Públicas na década de 1950. Embora seja antigo, esse modo de resolução de problemas é utilizado até hoje no âmbito das comunicações.

Em outros termos, o funcionalismo prioriza a preservação da aparência e da credibilidade da empresa ou pessoa pública, levando em consideração a racionalidade e o conservadorismo. Ao fazer um breve panorama do caso exposto nessa composição, nota-se que a preocupação da equipe de Taylor é priorizar seu bem-estar e sua imagem, ao aconselhá-la a não se manifestar sobre o assunto de forma pública. A emissão de apenas uma nota no Instagram é uma estratégia controlada e menos expositiva para proteger a cantora de uma maior repercussão.

A partir disso, as demonstrações de negligência e falta de preparo pelo lado da produtora do show se estenderam para depois da tragédia, já que o pronunciamento foi feito tardiamente: a *T4F* se pronunciou apenas no dia 23 de novembro, seis dias depois do ocorrido²², fazendo com que a opinião pública se voltasse contra a cantora e manchasse a sua imagem, o que parece ter sido feito de maneira intencional.

O filósofo e sociólogo Jürgen Habermas (1986) afirma que a opinião pública é comumente dissolvida sócio-psicologicamente em relações de grupo. As redes sociais

²² Disponível em: <https://www.meioemensagem.com.br/marketing/t4f-pronunciamento>. Acesso em: 10 mar. 2024.



agregam diversos grupos e suas experiências sociais e psicológicas, que afetam diretamente a opinião pública a respeito dos mais diversos temas.

Considerações Finais

Com o falecimento de Ana Clara Benevides podem ser percebidas crises em três instâncias: Taylor Swift enquanto pessoa pública, a equipe de Taylor Swift e da produtora T4F. Diante das atitudes tomadas nas três esferas, nota-se que houve um trabalho de relações públicas que, no entanto, repercutiu negativamente para a imagem da cantora. Deve-se levar em conta que, provavelmente, a equipe de Taylor é americana, e o público brasileiro é caloroso e esperava uma resposta mais humanizada, em vídeo, por exemplo.

As atitudes tomadas para gerenciar a crise afetaram diretamente a opinião pública a respeito de Taylor Swift. Como consequências, puderam ser percebidos um abalo na imagem da cantora por parte de sua base de fãs, a visão de Taylor fora da *fanbase* brasileira como uma pessoa “fria, capitalista e desumana” (Figura 18). Esta visão contrasta com o início da turnê, no qual Taylor esgotou os ingressos na pré-venda²³ e gerou um verdadeiro frenesi na indústria musical²⁴.

Figura 9 - “Taylor Swift é a indústria”



Fonte: *Twitter*²⁵

²³ Disponível em: <https://tangerina.uol.com.br/musica/taylor-swift-esgota-turne-pre-venda/>. Acesso em: 11 mar. 2024.

²⁴ Disponível em: <https://oglobo.globo.com/cultura/musica/noticia/2023/08/11/numeros-milionarios-quebra-de-records-fas-apaixonados-como-taylor-swift-conquistou-o-mundo-com-a-eras-tour.ghtml>. Acesso: em 11 mar. 2024.

²⁵ Disponível em: <https://twitter.com/MariaBo47650109/status/1726646688675479780>. Acesso em 11 mar. 2024.



Referências

ARAÚJO, Camila; GRINBERG, Felipe. **Vai para a fila do show da Taylor Swift? Veja as dicas para enfrentar o calor.** Jornal Extra. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://extra.globo.com/rio/noticia/2023/11/leque-acai-e-gelo-fas-de-taylor-swift-tentam-driblar-calor-intenso-em-filas-na-entrada-do-engenhao-1.ghtml>. Acesso em: 11 mar. 2024.

AUGRAS, Monique. *Opinião Pública – Teoria e Pesquisa*. Rio de Janeiro: Vozes, 1980.

CÂMARA, José. **Fã que morreu em show de Taylor Swift começou a passar mal durante 2ª música, diz amiga.** g1. Mato Grosso do Sul, 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/ms/mato-grosso-do-sul/noticia/2023/11/18/fa-que-morreu-em-show-de-taylor-swift-entrou-em-estadio-e-comecou-a-passar-mal-em-2a-musica-diz-amiga.ghtml>. Acesso em: 11 mar. 2024.

CANFIELD, Bertrand R. *Opinião pública. In: Relações públicas: princípios e problemas*. São Paulo: Pioneira, 1961. Vol.1. p. 30.

CERVellini, Sílvia; FIGUEIREDO, Rubens. *Contribuições para o conceito de opinião pública*. Opinião Pública, Campinas, v. III, nº 3, p. 171-185, dez. 1995. Disponível em: http://disciplinas.stoa.usp.br/pluginfile.php/50629/mod_resource/content/1/figuereado_cevellini.pdf. Acesso em: 29 jun. 2014.

CHIARI, Breno da Silva et al. A cultura do cancelamento, seus efeitos sociais negativos e injustiças. In: Encontro de Iniciação Científica do Centro Universitário Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. Anais.... Presidente Prudente, v. 16, n. 16, s/p, 2020.

CORREIO BRAZILIENSE. **Rio bate recorde de calor do ano neste sábado (18/11) com 42,5°C.** Correio Braziliense. 2023. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/brasil/2023/11/6657444-rio-bate-recorde-de-calor-do-ano-neste-sabado-18-11-com-425-c.html>. Acesso em: 10 mar. 2024.

DA VIÁ, Sarah Chucid. *Opinião Pública: técnica de formação e problemas de controle*. São Paulo: Loyola, 1983, p.30.

Ellen. Twitter: @nostalgicellen. 2023. Disponível em: <https://twitter.com/nostalgicellen/status/1725312847842771068?s=20>. Acesso em: 11 mar. 2024.

FANTÁSTICO. **EXCLUSIVO: 'Deus a levou no momento mais feliz da vida', diz mãe de fã de Taylor Swift que morreu em show.** g1. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/fantastico/noticia/2023/11/19/exclusivo-deus-a-levou-no-momento-mais-feliz-da-vida-diz-mae-de-fa-de-taylor-swift-que-morreu-em-show.ghtml>. Acesso em: 10 mar. 2024.

FEARN-BANKS, Kathleen. *Crisis communications: a case approach*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1996.

GOODMAN, Michael B. *Corporate Communications for executives*. New York: State University of New York, 1998.

GSHOW. **Taylor Swift anuncia shows no Brasil; veja datas, locais e valores.** gshow. 2023. Disponível em: <https://gshow.globo.com/tudo-mais/pop/noticia/taylor-swift-show-brasil-2023.ghtml>. Acesso em: 10 mar. 2024.



ABRAPCORP
Comunicação, organizações, arte e cultura

HABERMAS, Jürgen. Comunicação, opinião pública e poder. In: CONH, G. (Org.). Comunicação, opinião pública e poder. São Paulo: Ática, 1986.

Jheni. Twitter: @abonitasazonal. 2023. Disponível em: <https://twitter.com/abonitasazonal/status/1726735128490041661>. Acesso em: 11 mar. 2024.

LIPPMANN, Walter. Opinião pública. Tradução: Jacques A. Wainberg. Petrópolis: Vozes, 2008.

LOURENÇO, Sarah. Twitter: @_sarahlourenco. 2023. Disponível em: https://twitter.com/_sarahlourenco/status/1726432333786456302. Acesso em: 11 mar. 2024.

Luiza. Twitter: @thegreatesrt. 2023. Disponível em: <https://twitter.com/thegreatesrt/status/1726758423121838104>. Acesso em: 11 mar. 2024.

Mari. Twitter: @stefflavender. 2023. Disponível em: <https://twitter.com/stefflavender/status/1725694621152387419>. Acesso em: 11 mar. 2024.

MAGALHÃES, Marina. Instagram: @marinafermag. 2024. Disponível em: https://www.instagram.com/p/C2k2nZZxT9P/?img_index=1. Acesso em: 10 mar. 2024.

MEIO & MENSAGEM. Meio & Mensagem. 2023. Disponível em: <https://www.meioemensagem.com.br/marketing/t4f-pronunciamento>. Acesso em: 10 mar. 2024.

Metrópoles. 2023. Disponível em: https://www.instagram.com/p/Czye_KbOf1J/. Acesso em: 11 mar. 2024.

Metrópoles. Twitter: @metropoles. 2023. Disponível em: <https://twitter.com/Metropoles/status/1725989261948666201>. Acesso em: 11 mar. 2024.

MONERATTO, Julianna. **Taylor Swift esgota turnê na pré-venda e deixa fãs ‘chupando o dedo’**. Tangerina. 2022. Disponível em: <https://tangerina.uol.com.br/musica/taylor-swift-esgota-turne-pre-venda/>. Acesso em: 11 mar. 2024.

O GLOBO. **Com Taylor Swift no Brasil, Travis Kelce entristece fãs ao dizer que vai passar o Dia de Ação de Graças sozinho**. Jornal O Globo. 2023. Disponível em: . Acesso em: 10 mar. 2024.

REBECA. Brasil, 20/11/2023. Twitter: @becaguima. Disponível em: <https://x.com/becaguima/status/1726609569684881549?s=46&t=R9nM9doi1U97PyEBZ90hHA>

RAJAB, Yasmim. **Taylor Swift escreve carta e lamenta morte de fã: "Coração devastado"**. Correio Braziliense. 2023. Disponível em: <https://www.correio braziliense.com.br/diversao-e-arte/2023/11/6657233-taylor-swift-escreve-carta-e-lamenta-morte-de-fa-coracao-devastado.html>. Acesso em: 10 mar. 2024.

Revista Fórum. Twitter: @revistaforum. 2023. Disponível em: <https://twitter.com/revistaforum/status/1729823011383988307>. Acesso em: 11 mar. 2024.

REVISTA MARIE CLAIRE. **Taylor Swift posta primeira declaração sobre Brasil após encerrar turnê no país: 'Inesquecíveis'**. Marie Claire. 2023. Disponível em: <https://revistamarieclaire.globo.com/celebridades/noticia/2023/11/taylor-swift-posta-primeira-declaracao-sobre-brasil-apos-encerrar-turne-no-pais-inesqueciveis.ghtml>. Acesso em: 10 mar. 2024.

REVOLUCIONÁRIA, Faisca. Instagram: @faiscarevolucionaria. 2023. Disponível em: https://www.instagram.com/p/Czy7Ju4LD15/?img_index=1. Acesso em: 11 mar. 2024.



ABRAPCORP
Comunicação, organizações, arte e cultura

XVIII Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas
Pontifícia Universidade Católica do Paraná – Curitiba - 08 a 10 de maio de 2024

Rick. Twitter: isricks. 2023. Disponível em: <https://twitter.com/isricks/status/1727332077912154400>. Acesso em: 11 mar. 2024.

Sam. **Travis Kelce without Taylor Swift**: How did the Kansas City Chiefs' star celebrate Thanksgiving?. Marca. Disponível em: <https://www.marca.com/en/nfl/kansas-city-chiefs/2023/11/24/6560de2222601d5a298b45c9.html>. Acesso em: 10 mar. 2024.

SANTOS, Higor. Twitter: @OpsNeons. 2023. Disponível em: <https://twitter.com/OpsNeons/status/1668315335647166482>. Acesso em: 11 mar. 2024.

SHINYASHIKI, Roberto; FISCHER, Rosa & SHINYASHIKI, Gilberto. “*A importância de um sistema integrado de ações na gestão de crise.*” In: Organicom - Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Pública. 1º sem./2007, nº 6

SISARIO, Ben. **Números milionários, quebra de recordes, fãs apaixonados**: como Taylor Swift conquistou o mundo com a Eras Tour. Jornal O Globo. Nova York, 2023. Disponível em: . Acesso em: 11 mar. 2024.

SOME RANDOM GIRL(TAYLOR’S VERSION). Brasil, 19/11/2023. Twitter: @allison_swift13. Disponível em: https://x.com/allison_swift13/status/1726298816285159587?s=46&t=R9nM9doi1U97PyEBZ90hHA

SWIFT, Taylor. Instagram: @TaylorSwift. 2023. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/Ctt9bGGOPsL>. Acesso em: 10 mar. 2024.

TARDE, Gabriel. *A Opinião e a Multidão*. Publicações Europa-América, Biblioteca Universitária, Lisboa, 1991, p.58.

TEIXEIRA, Patrícia. *Gestão e gerenciamento de crises na sociedade do risco*. 2011. Dissertação (Mestrado em Comunicação). Programa de Pós-Graduação em Comunicação. Faculdade Cásper Líbero, São Paulo.

TICKETS FOR FUN. **Termos e Condições**. Disponível em: <https://www.ticketsforfun.com.br/politicas/termos-e-condicoes>. Acesso em: 11 mar. 2024.

Twitter: @afemme1. 2023. Disponível em: https://www.instagram.com/afemme1/p/CzzW4yJRYRw/?img_index=1. Acesso em: 11 mar. 2024.

Twitter: @MariaBo47650109. 2023. Disponível em: <https://twitter.com/MariaBo47650109/status/1726646688675479780>. Acesso em: 11 mar. 2024.

VELOSO, Ana Clara; ZAPPA, Carol. **Psicologia, gatos, swiftie**: quem era Ana Benevides, fã que morreu em show de Taylor Swift. Jornal O Globo. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/cultura/noticia/2023/11/18/psicologia-gatos-swiftie-quem-era-ana-benevides-fa-que-morreu-em-show-de-taylor-swift.ghtml>. Acesso em: 11 mar. 2024.