

# CULTURA DO CANCELAMENTO: O QUE ISSO SIGNIFICA?



INTRODUÇÃO .....	3
O QUE É A CULTURA DO CANCELAMENTO E COMO ELA SURTIU?.....	5
QUAIS SÃO AS CONSEQUÊNCIAS DO CANCELAMENTO? .....	10
COMO SE PRECAVER DO CANCELAMENTO?.....	13
CONCLUSÃO .....	18
SOBRE O SEBRAE PE .....	20



# INTRODUÇÃO

A tecnologia proporcionou inúmeros benefícios às pessoas e às empresas. É inegável que, além do entretenimento, ela trouxe mais facilidade à comunicação e à integração de dados e, principalmente, mais liberdade para ouvir ou assistir ao que o usuário deseja.

Foi esse avanço que trouxe também algumas das **principais ferramentas de marketing e de divulgação da atualidade, ou seja, as mídias digitais ou redes sociais.**

Contudo, juntamente a esses enormes benefícios, surgiram alguns desafios com os quais o empresário precisa aprender a lidar.

*São diversos elementos, tais como: invasões, comentários maldosos, utilização de fotos e vídeos postados para outras finalidades etc. Enfim, os problemas são consideráveis e o empreendedor deve aprender a lidar com eles, tendo em vista que é muito difícil manter um negócio sem estar nessas mídias sociais.*

Recentemente, um conceito que vem atordoando a mente de muitos que utilizam a Internet para divulgar os seus produtos é a cultura do cancelamento. **Nos anos de 2020 e de 2021, notamos o potencial destrutivo de empresas e de pessoas que esse fator tem.** Pensando nisso, nós resolvemos escrever sobre o assunto.

Neste e-book, mostraremos as origens da cultura do cancelamento e o seu conceito. Além disso, apresentaremos algumas dicas simples de como você pode se precaver. Continue lendo!



**O QUE É A CULTURA  
DO CANCELAMENTO  
E COMO ELA  
SURTIU?**

## O QUE É A CULTURA DO CANCELAMENTO E COMO ELA SURTIU?

O cancelamento é um processo que ocorre no ambiente das redes sociais. Com a exposição das pessoas nas mídias, as suas opiniões e as suas atitudes podem desagradar determinados grupos de indivíduos. Como uma forma de retaliação, os chamados “canceladores” incitam a sua base de seguidores a deixarem de seguir uma empresa ou uma marca. Em alguns casos, **existe até a possibilidade de fazer denúncias à mídia social com o objetivo de diminuir o seu alcance.**



Em outras palavras, essa seria uma forma de penalizar algum tipo de atitude considerada inadequada por grupos com uma grande influência digital. Isso é algo muito novo e que ainda está em etapa de descoberta em alguns segmentos de mercado. Analisando de forma mais ampla, o cancelamento faz com que as pessoas deixem de consumir os produtos de uma empresa “cancelada”. **O objetivo de todo esse trabalho é estagnar a sua atividade até que a marca vá até as redes sociais pedir desculpas pelas suas palavras ou pelas atitudes.**

Basicamente, existem dois tipos de políticas de cancelamento ou dois pontos de vista distintos. Por exemplo, temos o cancelamento positivo, causado pela indignação das pessoas quanto a situações que, antes, passavam despercebidas, como preconceitos, e temos o cancelamento negativo. Nesse caso, é considerado como tal aquele em que há a intolerância e a falta de diálogo, que podem gerar diversas injustiças sociais.

## O QUE É A CULTURA DO CANCELAMENTO E COMO ELA SURTIU?

### QUANDO A CULTURA DO CANCELAMENTO SURTIU?

Não há um consenso quanto à data específica do surgimento da cultura do cancelamento. Contudo, segundo a [Revista Istoé](#), essa prática surgiu com força com o movimento Metoo no ano de 2017. **O foco era denunciar o assédio sexual sofrido por mulheres e cometido por homens poderosos.**

No ano de 2019, o termo cancelamento foi considerado o mais relevante segundo o [Dicionário Macquarie](#). A instituição definiu que a palavra captura um aspecto importante, classificando essa política como uma atitude persuasiva, gerando resultados bons e ruins.

Ao longo dos anos, milhares de pessoas sofreram o cancelamento. Entre elas, algumas personalidades, como o ex-presidente dos Estados Unidos, algumas multinacionais e celebridades de outros países. No entanto, como ocorre com praticamente tudo em nosso país, a política do cancelamento foi “importada”. Centenas de jornalistas, artistas famosos e outras pessoas da mídia já foram cancelados por algum motivo. Porém, **esse é o tipo de problema que não fica restrito às pessoas físicas**. As empresas e as grandes marcas também sofrem muito com a cultura do cancelamento.





## QUAIS FORAM OS “CANCELADOS” MAIS FAMOSOS DOS ÚLTIMOS TEMPOS?

A mesma publicação da Revista Istoé mostrou grandes nomes da política e personalidades do entretenimento que foram cancelados ao longo dos anos. Um exemplo aconteceu com a escritora britânica J.K. Rowling, autora da saga Harry Potter. O cancelamento ocorreu por conta das **declarações preconceituosas contra transexuais**.

Outra personalidade cancelada foi o popular YouTuber Shane Dawson. O cancelamento se deu quando ele divulgou **vídeos com conteúdos racistas**, como também aconteceu com a cantora Lana Del Rey por causa de mensagens do mesmo cunho. Um exemplo de marca também cancelada foi a Uncle Ben's, uma empresa americana que fornece arroz. O ato se deu em razão de a sua **logomarca ter sido considerada racista**.



## O QUE É A CULTURA DO CANCELAMENTO E COMO ELA SURTIU?

## QUAIS AS EXPECTATIVAS PARA O FUTURO DA POLÍTICA DO CANCELAMENTO?

O cancelamento praticado por muitas pessoas começa a perder força quando algumas que são consideradas “canceladoras” começam a ser canceladas também. Porém, **é impossível prever se essa “cultura” perdurará ou se algum dia perderá a força.**

Também é importante ter em mente que existe um grande interesse competitivo nessa tal “política do cancelamento”. **Se um concorrente for cancelado, por exemplo, outras empresas podem se beneficiar com o aumento do seu faturamento**, tendo em vista que as pessoas passam a não consumir produtos e serviços de marcas “canceladas”.

Logo, o papel do empresário deve ser evitar o máximo possível envolver-se em assuntos sensíveis em seu negócio. Além disso, é necessário adotar algumas práticas para auditar as suas postagens, a fim de eliminar a possibilidade de haver comentários que podem gerar cancelamento. Discorreremos sobre esses cuidados com mais detalhes em outro tópico deste e-book.





**QUAIS SÃO AS  
CONSEQUÊNCIAS  
DO  
CANCELAMENTO?**

## QUAIS SÃO AS CONSEQUÊNCIAS DO CANCELAMENTO?

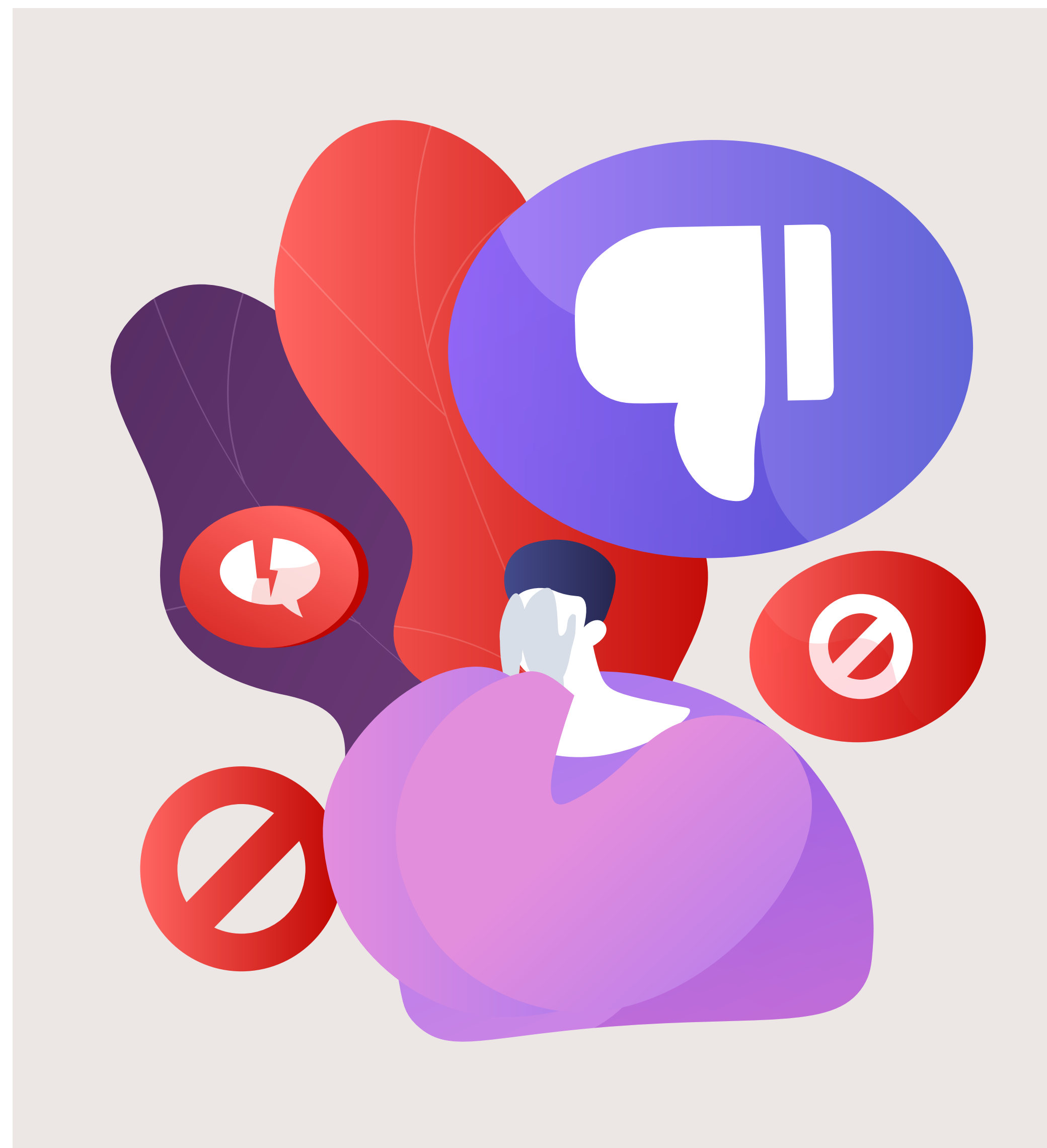
Agora, mostraremos quais são as consequências do cancelamento para as empresas. Continue lendo!

### DIMINUIÇÃO DO NÚMERO DE SEGUIDORES NAS REDES SOCIAIS

Um dos fenômenos que ocorrem ao ser cancelado é a diminuição do número de seguidores nas redes sociais. Atualmente, **as empresas utilizam essas plataformas com o objetivo principal de divulgar os seus produtos ou serviços.**

Para tanto, elas fornecem algum tipo de conteúdo de valor para os interessados. Periodicamente, elas lançam as suas promoções e ofertas nas redes sociais e, sendo assim, essas mídias são ferramentas de extrema importância para os resultados de um negócio.

Com a redução do número de seguidores, o cancelamento acaba impactando negativamente as vendas da empresa. Além disso, esse processo de diminuição de pessoas que seguem a marca nas redes sociais também gera custos. Isso porque **a conquista de seguidores demanda campanhas de marketing que necessitam de investimentos.**



### PERDA DE CONTRATOS E ACORDOS

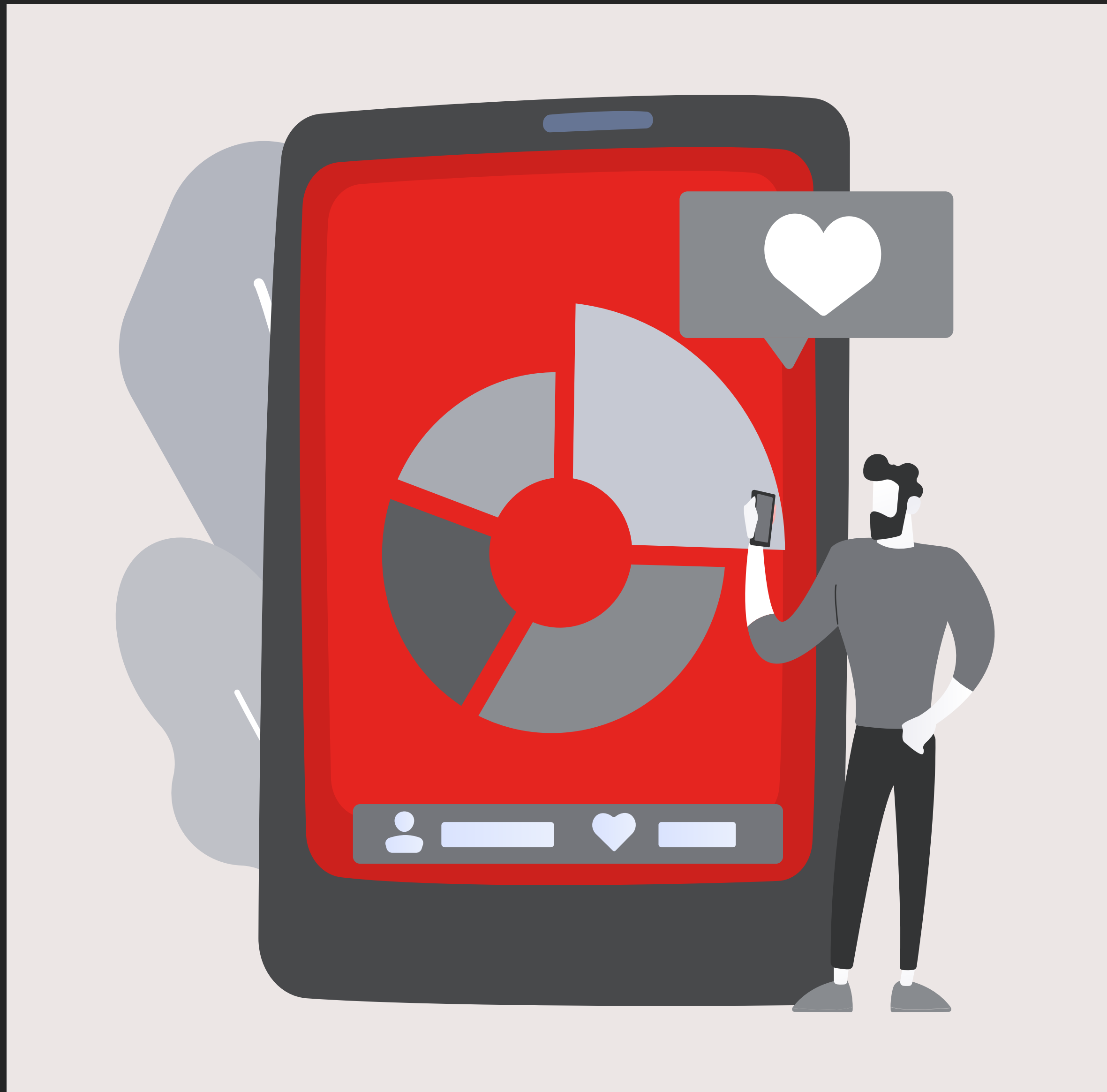
Outra consequência gravíssima é a perda de contratos ou acordos firmados ou bem encaminhados.

**Quando o cancelamento acontece, outras empresas e pessoas físicas tendem a ter receio de fazer negócios com o cancelado.** É importante mencionar que isso pode acontecer com clientes, fornecedores ou, até mesmo, com personalidades que fariam alguma campanha de marketing.

*Geralmente, essas pessoas e empresas não querem ter a sua imagem vinculada a uma marca que foi cancelada. Muitas não fazem isso por maldade, mas, sim, para evitar o seu próprio cancelamento posteriormente.*

### DIMINUIÇÃO DO FATURAMENTO E DA LUCRATIVIDADE

Por fim, tudo isso diminui consideravelmente o faturamento da empresa. Afinal, as vendas podem ser prejudicadas. Com o efeito disso, **temos a queda na lucratividade do negócio.** Em alguns casos, a marca pode perder a atratividade e a sua continuidade pode se tornar inviável, com a dificuldade de entrada de novos investimentos.



**COMO SE  
PRECAVER DO  
CANCELAMENTO?**

## COMO SE PRECAVER DO CANCELAMENTO?

Agora que você entendeu o que é a política de cancelamento, a sua história e as consequências, finalmente, mostraremos como se prevenir dos cancelamentos e dos “canceladores”. Confira!

### CONHEÇA OS TEMAS QUE MAIS GERAM CANCELAMENTO

O primeiro passo é conhecer os temas que mais geram cancelamento. Para saber esse dado, temos uma [pesquisa desenvolvida pela Porter Novelli, que foi divulgada pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial \(ABERJE\)](#). Ela mostrou os assuntos que têm um maior potencial de cancelamento corporativo.

O dado é analisado da seguinte forma: **ao se posicionar quanto a um tema sensível, você tem x% de chance de ser cancelado**. Assim, a pesquisa levantou as seguintes informações:



- » os temas relacionados a questões raciais estão liderando a lista, **com 70%**;
- » a quebra de protocolos contra a COVID-19 gera **68%** de chance de cancelamento;
- » as questões relacionadas à imigração, **61%**;
- » as ligadas às mudanças climáticas e questões relacionadas ao meio ambiente, **57%**;
- » as questões relacionadas aos grupos LGBTQIA+, **57%**.

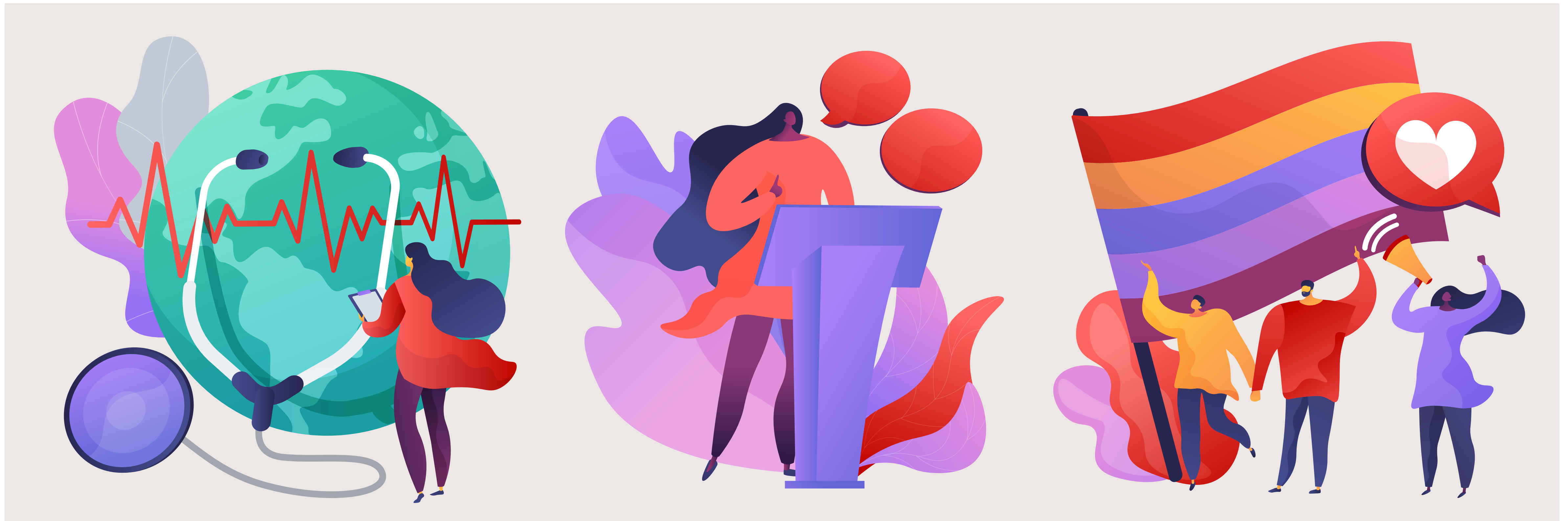
A pesquisa também mostrou que uma empresa cancelada pode reverter o caso. O chamado “descancelamento” pode ocorrer quando a marca adota algumas medidas. Os dados levantados mostram que, ao implementar determinada ação, **as pessoas têm x% de chance de voltar a considerar fazer negócios com a empresa.** Veja os números:

- » pedidos de desculpas com declarações públicas: **43%** de chances de reverter o cancelamento;
- » esclarecimentos da situação: **41%**;
- » adoção de programas e políticas internos para realizar mudanças de ações e pensamentos que geraram o cancelamento: **40%**;
- » demissão de pessoas responsáveis por fazer declarações ofensivas: **33%**;
- » alterações de marcas ou representações externas: **20%**;
- » doações para uma organização sem fins lucrativos que tem relevância no país: **17%**.

Nesse sentido, por mais cuidados que você tome, é possível que, em algum momento, a sua marca seja cancelada. Portanto, vale a pena conhecer esses elementos para saber o que fazer caso o cancelamento aconteça.

## EVITE POSICIONAMENTOS ACERCA DE TEMAS SENSÍVEIS

Outro ponto importante é **evitar posicionamentos quanto a temas sensíveis**. Uma empresa não tem obrigação de se posicionar em temas sociais e políticos. Ela pode — e deve — contribuir para o bem-estar social, para a diversidade, para a sustentabilidade etc. Contudo, isso deve ser feito com ações efetivas e não com posicionamentos. Caso você pense em se posicionar em alguns momentos, prefira temas simples e leves, especialmente que não estejam na lista dos assuntos que mais geram cancelamentos.





## FAÇA AUDITORIAS EM SUAS POSTAGENS

Por fim, **é fundamental auditar as suas postagens em textos, imagens e vídeos** — tanto as que ainda serão feitas quanto as antigas. Isso porque muitos dos cancelamentos que acontecem atualmente derivam de situações em que você não tinha a menor noção de que tocaria em um ponto sensível. Em outras palavras, isso significa que você pode ser cancelado por uma ação adotada inconscientemente. Portanto, vale a pena analisar com muita atenção todos os tipos de postagens que você fizer a partir de agora.

Nesse sentido, é imprescindível ter um cuidado muito grande com publicações em texto. Isso porque, em muitos casos, o empresário pode se expressar equivocadamente por meio das palavras. **Uma dica interessante para evitar esse problema é pedir para outras pessoas fazerem uma leitura criteriosa das postagens.** Porém, não se esqueça das fotos e dos vídeos. Tudo (mesmo!) deve ser analisado com muita atenção e com cuidado para evitar o cancelamento.





**CONCLUSÃO**

Por fim, ao entender que a política do cancelamento é algo que pode danificar a imagem da sua empresa, é importante ter em mente que a blindagem é fundamental. Utilize as dicas deste conteúdo para evitar esse tipo de problema em seu negócio e, caso ele ocorra, **tenha calma para conseguir reverter a situação com o menor impacto possível.**

*Atualmente, as redes sociais ganharam uma grande importância para os negócios. É difícil pensar em desistir delas por conta da tal “política do cancelamento”. Sendo assim, o papel do empresário é aprender a conviver com ela e, principalmente, manter-se longe dessas discussões polarizadas.*





O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada, desenvolvida com o intuito de auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento dos negócios. Nós estamos em todo o território nacional e contamos com ampla experiência de mercado.

Nossa proposta é construir oportunidades em conjunto, trabalhando com capacitações, oficinas, consultorias e diversos serviços para auxiliar empresários a alcançarem prosperidade com os empreendimentos. Atuamos nas frentes de fortalecer o empreendedorismo e de estimular a formalização dos negócios, com a proposta de criação de soluções construtivas e criativas junto aos empresários.