

Referências Bibliográficas

ARGENTI, P. ; FORMAN, J. **The power of corporate communications - crafting the voice and image of your business.** New York: McGraw-Hill. 2002

ARMINEM, I. On the context sensitivity of institutional interaction. **Discourse and Society**, v.11, n.4, p.435-458. 2000.

BATESON, G. Uma Teoria sobre brincadeira e fantasia. In: (Ed.). **Sociolinguística Interacional.** São Paulo: Edições Loyola, 2002. p.85-105

BOWEN, R. ; DAVIS, A. ; MATSUMOTO, D. Do conference calls affect analyst's forecasts? **The Accounting Review**, v.77, n.2, p.285-316. 2002.

BROWN, P. ; LEVINSON, S. **Politeness some universal in language use.** Cambridge: Cambridge University Press. 1987

BROWN, S. ; HILLEGEIST, S. ; LO, K. Conference calls and information asymmetry. **Journal of Accounting & Economics**, v.37, p.343-366. 2004.

BUSHEE, B. ; MATSUMOTO, D. ; MILLER, G. Open versus closed conference calls: the determinants and effects of broadening disclosure. **Journal of Accounting & Economics**, v.34, p.149-180. 2003.

CHARLES, M. Business negotiations: interdependence between discourse and business relationship. **English for Specific Purposes**, v.15, n.1, p.19-36. 1996.

CLAYMAN, S. Answers and evasions. **Language in Society**, v.30, p.403-442. 2001.

CLAYMAN, S. ; WHALEN, J. When the medium becomes the message: the case of the Rather-Bush encounter. **Research on Language and Social Interaction**, v.22, p.241-272. 1988-1989.

CRAWFORD CAMIOTTOLI, B. Rhetorical strategies of company executives and investment analysts: textual metadiscourse in corporate earnings conference calls. In: V. BHATIA; GOTTI, M. (Ed.). **Explorations in specialized genres.** Bern: Peter Lang AG, International Academic Publishers, 2006. p.115-134

DREW, P. ; HERITAGE, J. Analysing talk at work: an introduction. In: P. Drew; Heritage, J. (Ed.). **Talk at Work: interaction in institutional settings.** New York: Cambridge University Press, 1992. p.3-65

ERICKSON, F. ; SCHULTZ, J. O "quando" de um contexto. Questões e métodos na análise da competência social In: B. Ribeiro; GARCEZ, P. (Ed.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

FRANKEL, R. ; JOHNSON, M. ; SKINNER, D. An empirical examination of conference calls as voluntary disclosure medium. **Journal of Accounting Research**, v.37, n.1, p.133-150. 1999.

GARCEZ, P. Relações entre perspectivas teóricas; coleta de dados: gravação e transcrição. In: L. BASTOS; MOITA LOPES, L. (Ed.). **Identities e perspectivas multi e interdisciplinares**: Mercado das Letras Editora, 2002.

GASSMAN, K. The analyst's secret mission. **Financial Executive**, v.11, n.1, p.48-51. 1995.

GOFFMAN, E. On face-work, an analysis of ritual elements in social interaction. In: E. Goffman (Ed.). **Interaction Ritual**. New York: Pantheon Books, 1967.

_____. **Frame Analysis**. New York: Northeastern University Press. 1974

_____. Footing. In: E. Goffman (Ed.). **Forms of Talk**. Philadelphia: University of Pennsylvania Press 1981a. Footing

_____. Replies and Responses. In: E. Goffman (Ed.). **Forms of Talk**. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981b. Replies and Responses

GUMPERZ, J. **Discourse Strategies**. Cambridge: Cambridge University Press. 1982

HAUGH, M. The discursive challenge to politeness research: an interactional alternative. **Journal of Politeness Research**: 2007.

HUTCHBY, I. **Conversation and technology**. Cambridge: Blackwell Publishers Ltd. 2001

IBRI. **O Estado da Arte das Relações com Investidores** São Paulo: Instituto Brasileiro de Relações com Investidores. 2008

KIMBROUGH, M. The effect of conference calls on analyst and market underreaction to earnings announcement. **The Accounting Review**, v.80, n.1, p.189-219. 2005.

LABOV, W. The transformation of experience in narrative syntax. In: (Ed.). **Language in the innercity**. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1972. p.354-396

LEVINSON, S. Activity types and language. In: P. H. Drew, John (Ed.). **Talk at work: interaction in institutional settings**. New York: Cambridge University Press, 1992.

LIM, T. Facework and interpersonal relationships In: S. Ting-Toomey (Ed.). **The Challenge of Facework**. Albany: State University of New York Press, 1994. p.209-229

MAHONEY, W. **Manual do RI - princípios e melhores práticas de relações com investidores**. Rio de Janeiro: IMF Editora Ltda. 2007

MARTINS, C., A. A intedeterminação do significado nos estudos socio-pragmáticos:divergências teóricas metodológicas. **D.E.L.T.A.**, v.18, n.1. 2002.

NIRI. **Analysis of trends and technology in the practice of investor relations**. National Investor Relations Institute, NIRI. Westport. 2002

OLIVEIRA, M. ; PEREIRA, M. A interação tecnologizada em realções de serviço: um estudo do uso das possibilidades e restrições da tecnologia. **Caledoscópio**, v.3, n.2, p.118-130. 2005.

PEREIRA, M. Introdução. In: E. Tapera (Ed.). **Palavra** Rio de Janeiro: Departamento de Letras da PUC-Rio, v.8, 2002. p.7- 25

PHILIPS, S. Participant structures and communicative competence. In: C. CADZEN; JOHN, V.; HYMES, D. (Ed.). **Functions of Language in the Classroom**. New York: Teachers College Press, 1972. p.370-394

PREGO-VÀZQUEZ, G. Frame conflict and social inequality in the workplace: professional and local discourse struggles in employee customer intereactions. **Discourse and Society**, v.18, n.3, p.295-335. 2007.

ROGAN, R. ; SIMMONS, G. Teleconferencing. **Journal of Extention**, v.22, n.5. 1984.

ROGERS, P. CEO presentations in conjunction with earnings announcements: extending the construct of organizational genre through competing values profiling and user-needs analysis. **Management Communication Quarterly** v.13, n.426. 2000.

SARANGI, S. Activity types, discourse types and interactional hibridity. In: S. Sarangi (Ed.). **Discourse and social life**. London: Pearson ESL, 2001.

_____. The conditions and consequences of professional discourse studies. In: P. Kiely; Rea-Dickins; H.Woodfiled; Gibbon, G. (Ed.). **Language, Culture and Identity in Applied Linguistics**. London: Equinox, 2006. p.199-220

SARANGI, S. ; ROBERTS, C. The dynamics of interactional and institutional orders in work-related settings. In: S. R. Sarangi, Celia (Ed.). **Talk, work and institutional order, discourse in medical, mediation and management settings**. New York: Moution de Gruyter, 1999.

SHULTZ, J. ; FLORIO, S. ; ERICKSON, F. Where's the floor? Aspects of cultural organization of social relationships in communication at home and in

school. In: P. GILMORE; GLATTHORN, A. (Ed.). **Children in and out of school: Ethnography and Education**. Washignton D.C.: Center for Applied Linguistics, 1982.

STUBBE, M. ; LANE, C. ; HILDER, J. ; VINE, E. ; VINE, B. ; MARRA, M. ; HOLMES, J. ; WEATHERALL, A. Multiple discourse analyses of a workplace interaction. **Discourse Studies**, v.5, n.3. 2003.

TANNEN, D. **That's not what I meant!** New York: Ballantine Books. 1986

_____. **Talking Voices - Repetition, dialogue and imagery in conversational discourse**. Cambridge: Cambridge University Press. 1989

TANNEN, D. ; WALLAT, C. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento e interação - exemplos de uma consulta médica. In: B. TELLES RIBEIRO; GARCEZ, P. (Ed.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

TASKER, S. Bridging the information gap: quarterly conference calls as a medium for voluntary disclosure **Reveiw of Accounting Studies**, v.3, p.137-167. 1998.

TERKOURAFI, M. Beyond the micro-level in politeness research. **Journal of Politeness Research**, v.1, p.237-262. 2005.

TRACY, K. "Reasonable hostility" situation-appropriate face-attack. **Journal of Politeness Research**, v.4, p.169-191. 2008.

TRACY, K. ; BARATZ, S. The case for case studies of facework. In: S. Ting-Toomey (Ed.). **The challenge of facework**. New York: State UNiversity of New York Press, 1994.

USEEM, M. Corporate leadership in a globalizing equity market. **Academy of Management Executive** v.12, n.4. 1998.

1

Anexo 1

Natura

Earnings conference call (ECC) em português do 3º trimestre de 2007

Data: 26 de outubro de 2007

Sessão de *Q&A*, perguntas e respostas selecionadas

40:19	Operadora:
1	Com licença, nossa próxima pergunta vem da Sra. Francine Martins do Unibanco.

P1- Natura 3T07

	Sra. Francine Martins:
2	Olá, >bom dia a todos<, >é Juliana Rosembaum<, ah:
3	eu queria fazer duas perguntas:
4	→ primeiro, ah, sendo um pouco crítica (.) em relação ao posicionamento >bastante crítico de vocês=,
5	→ nos últimos quatro trimestres, em relação aos <u>erros</u> da Natura, muito <u>mais</u> do que <u>acertos</u> da competição<,
6	eu queria que vocês <u>revisitassem</u> um pouco esse argumento, quer dizer, vocês: parece, pra vocês agora que continua valendo esse argumento=
7	ou que se têm alguns <u>acertos</u> na competição =
8	→ nos competidores que têm sido ah mais relevantes nesse trimestre, ou continua valendo o argumento anterior?

R1-Natura 3T07 - Parte 1

		Sr. Alessandro:
9		Oi, Eliana, Alessandro falando
		Outro (s) executivo(s) da companhia
10		[Juliana]
		Alessandro:
11		[Juliana...] desculpa, Juliana, é:
12	→	Olha, Eu acho que continua valendo o argumento, então talvez valesse a pena explicá-lo melhor, NÉ
13		Porque se passou esta impressão,
14		Se eu entendo a sua pergunta, de uma certa arrogância nossa,
15	→	faço aqui <u>desculpas</u> , porque nunca tivemos esta intenção de dizer que os outros não acertam, e só nós que erramos.
16		não foi isso, e se <u>dissemos</u> , fizemos mal.
17		Não acreditamos nisso. Os outros acertam <u>sim</u> , e nós temos que aplaudir o acerto deles.
18		Então não têm, não têm nenhum salto alto aqui dentro dessa empresa, <u>graças</u> a Deus.
19		Por outro <u>lado</u> , porque que eu mantenho? = Porque eu queria de explicar um pouco mais o que que a gente tem visto, né =
20		e que tem muito a ver com o que nós estamos e: trazendo para vocês do plano futuro,
21	→	<u>claramente</u> , no ano de 2007, a gente está vivendo um período, pós um crescimento <u>muito</u> intenso,
22	→	e vocês têm todos os números nos últimos quatro anos,
23		e isto <u>trouxe</u> uma <u>certa</u> necessidade e de reorganizar <u>processos</u> ,
24	→	a competição aumentou <u>sim</u> a sua intensidade, e a gente tem dito isto,
25		isto é um fato e vai acontecer cada vez mais nos próximos <u>anos</u> ,
26		não temos esta segurança de que vai ficar mais fácil, não vai,
27		o mercado de vai <u>continuar</u> crescendo,
28	→	a gente acredita que o mercado brasileiro – CF&T – continuará tendo taxas elevadas de crescimento, e a competição <u>vai</u> ficar cada vez mais difícil.

Cont.

29		Mas o que, claramente, a gente percebe
30		é que passados esses quatro anos de muito sucesso na Natura,
31	→	a gente está em um momento de reorganizar
32	→	a <u>organização</u> , a estrutura, evoluir na eficiência de <u>processos</u> ,
33	→	fazer um upgrade nas nossas ferramentas de marketing,
34	→	e: propor evoluções relevantes no modelo comercial,
35	→	<u>p</u> ára construir um novo ciclo.
36		Então, o que a gente tem dito:
		Ah, é assim, esse trimestre foi ruim porque fulano de tal fez isso? <u>N</u> ão, não é por causa disso,
38		é <u>claro</u> que, se a concorrência estiver <u>dormindo</u> , a gente irá melhor,
39		e eles não estão dormindo, e a gente reconhece e isso e aplaude o desempenho dele.
40		Mas a gente tem <u>clareza</u> de que nós, porque vivemos a <u>empresa</u> ,
41		estamos passando por um <u>período</u> de transição e de construção de um novo ciclo,
42		e era <u>isto</u> um pouco o que a gente queria dizer com relação aos nossos erros.
43		E, de <u>fato</u> , não é porque fulano lançou tal produto, ou cicrano fez tal ação que estamos neste período de transição.
44		<u>Agora</u> , se nós, de novo, desculpe a repetição,
45		se não tivéssemos nenhuma concorrência, <u>mesmo</u> neste período de transição, os resultados seriam melhores obviamente.
46		Então, se alguma vez passamos algum sinal de arrogância,
47		eu quero tirar esta impressão, assim, <u>borrá</u> -la, apagá-la imediatamente
48		Porque a gente respeita a concorrência,
49		mas a gente tem <u>certeza</u> e tem muito entusiasmo que, se a gente fizer bem a nossa liçãozinha de casa
50		e se a gente tiver baseado nas nossas crenças e na <u>nossa</u> proposta de valor,
51		a gente está no início da construção de um novo ciclo.

P2- Natura 3T07

44:13	Sra. Juliana Rosebaum:	
52		Não, da minha parte, não teve nenhuma... eu não quis dizer que vocês tinham sido arrogantes, não, pelo contrário,
53	→	é só de achar, que realmente vocês estavam culpando, até demais, o erro invés do acerto, mas ficou bem entendido, obrigada.
54		E a outra questão é relacionada à estratégia nos Estados Unidos,
55		como especificamente você pretende fazer,
56		você ta pensando em um modelo mais parecido com Casas Naturas, quer dizer, começando um pouco com a experiência,
57		replicando a experiência da França ou o modelo de Internet, como que você vê o desenvolvimento do negócio lá?

R2-Natura 3T07

44:52	Sr. Alessandro:
58	Juliana, a gente está imaginando
59	a necessidade de fazer uma evolução no nosso modelo comercial para entrar nos Estados Unidos, né é:
60	Entre outras coisas é por isso que a gente decidiu montar um grupo de executivos bastante senior, né
61	que vai estar alocado somente a tarefa internacional,
62	Porque se, por um lado, o mercado nos Estados Unidos é gigante,
62	as empresas de venda direta lá tem resultados positivos,
64	a gente acredita que precisa entrar com uma proposta nova,
65	algo que realmente <u>reforce</u> uma postura mais inovadora da nossa empresa,
66	então nós estamos abertos sim
67	a evoluções do nosso modelo, ligadas à <u>Internet</u> , outros canais de construção de <u>marca</u> ,
68	Existem uma série de idéias que ainda não foram traduzidas ainda em <u>planos</u> ,
69	mas que, provavelmente, na hora que você vê como nós estamos entrando nos Estados Unidos,
70	você vai ver algumas evoluções na abordagem, seja da venda direta, seja de algumas ferramentas de marketing, né?
71	Nós precisamos ser mais inovadores nos Estados Unidos do que precisamos ser
72	na Colômbia, aonde a venda direta mais tradicional tem uma participação dentro da nossa indústria bem maior do que nos Estados Unidos.
73	Então cê tem razão, vamos fazer uma evolução bastante importante.
74	E:, olha:: o comentário anterior
75	→ não tem a ver com uma percepção da sua opinião, é que...
76	puxa, se a gente passou esse sentimento de arrogância, não é o que a gente acredita mesmo,
77	então eu fiz questão só de falar para.::
78	→ se tem alguma percepção de alguém que fomos arrogantes, é a ultima coisa que a gente quer ser, senão a gente não cresce,
79	se a gente não consegue olhar para o que a gente faz de errado, e reconhecer o que os outros estão fazendo certo, a gente não avança.

2

Anexo 2

Light

Earnings conference call (ECC) em português do 4º trimestre de 2006

Data: 2 de março de 2007

Sessão de *Q&A*, perguntas e respostas selecionadas

	Operadora
1	Nossa próxima pergunta vem da senhora Cristina Garcia da Lopes Filho Consultores

P1 – Light 4T06

	Cristina
2	É..., b bom dia, eu gostaria de saber ...
3	é algum <i>guidance</i> para as perdas tá,
4	como eu moro no Rio de Janeiro eu sei como é muito difícil de combater
5	mas o que acontece é que as perdas da Light vem subindo muito
6	e outra coisa também que sempre foi dito nas reuniões,
7	é que ... quando a temperatura sobe,
8	o consumo da Light sobe mas as perdas também,
9	uma vez que tem gato, tem ar condicionado, etc. e tal.
10	Só que no segundo semestre do ano passado, as temperaturas foram até mais baixas,
11	e as perdas continuaram subindo:: (cinco e meio ...).
12	Então gostaria que esplanasse um pouco em relação a isso.

R1 – Light 4T06

	Ronnie
13	OK. Hum
14	Bom, ah a questão das das ah perdas
15	ah eh ah, o ano passado quer dizer nós realmente nós tivemos essa queda de temperatura, ah o que por si só ah ah teria impactado oh a questão do consumo né,
16	mas o como o Alquéres já falou que dizer
17	nos tivemos aí uma queda em dias de faturamento, ta
18	menos dois dias de faturamento na alta tensão e três dias no faturamento de ah ah baixa tensão, hum
19	e também é muito importante destacar ah que ao final de setembro nós começamos a migração para o novo sistema Bracus
20	e com isso, ah muitas das nossas atividades de recuperação de energia tiveram que ser diminuídas,
21	e esse período de transição quer dizer a ah ah migração de nossa base foi muito significativa a maior do setor, hum
22	ela ocorreu muito positivamente, ah mas existe o prazo de estabilização que está se completando ah agora ah ah
23	que seria a normalização do sistema. Por conta disto
24	só para te dar uma estatística, hum no último
25	no ano de 2006 a nossa média de cortes, foi da ordem de 60 mil ah ah cortes mês, ah
26	no último trimestre esse número ah caiu para 25 mil,
27	justamente porque como nós estávamos nesse processo de migração ah ah
28	a gente estava ah com dificuldades com alguns mapas gerenciais dificuldades pra identificação eh eh e a inteligência de cortes, NE
29	então com isso isso refletiu também no nosso combate.
30	A gente espera e já estamos vendo essa recuperação,
31	esse mês de janeiro esse saldo de 25 já passou para aproximadamente 45,
32	e a gente espera levar ao longo desse ano para uma média de 80 mil cortes dia,
33	3.06 [mês, perdão].

P2 – Light 4T06

	Cristina
34	[Outra coisa que eu] Oi: outra coisa que eu venho reparando(),
35	que eu reparo há algum tempo, é o seguinte:
36	Light e... Ampla, né, por estarem no Rio ::
37	e a economia do Rio :: desandou, né↑,
38	foi terrível nos últimos 8 anos:, tá↑,
39	tem o mesmo problema, perdas altas,
40	→ e também, eu percebo, que as duas foram as primeiras a serem privatizadas e tem muito número de terceiros, ta,↑
41	→ e eu acho, na minha visão, que é um problema comum (.) entre ambas,
42	→ que o que me parece é o seguinte, terceiros, funcionário que é terceirizado não está muito interessado em combater PERDAS,
43	ele está mais interessado, em colocar um dinheirinho no bolso e deixar passar.
44	Vocês PENSAM: nisso?

R2 – Light 4T06 – Parte 1

	Presidente
45	Deixa eu falar um pouco, é Alquéres [falando]
	Cristina
46	[Você desculpa] ser esse incômodo hh entrar nesse mérito,
47	[mas a minha visão HÁ ANOS é assim.]
	Alquéres
48	[Acho importantíssimo] a gente compreender porque esta questão das perdas,
49	nós temos que ... realmente
50	ela foi objeto de uma grande reflexão nossa,

R2 – Light 4T06 – Parte 2

51	4:21	e uma reflexão ah eu fui diretor de distribuição da Light em uma ocasião em que a gente reduziu as perdas de 13 por cento, que era muito alta, para nove e meio por cento.
	Cristina	
53		Hum hum
	Alquéres	
54		E elas agora estão nos vinte e poucos por cento que você sabe.
	Cristina	
55		Hum hum
	Alquéres	
56		Então ... eh ... naquela época, a repressão a perdas, foi conseguida em cima de uma ação eminentemente TÉCNICA.
57		Identificar as instalações com problemas, ativar a frequência de cortes, acho que como o Ronnie colocou,
58		e, em algumas situações mais vulneráveis, desenvolver uma ação local de conscientização, TÓPICA.
	Cristina	
59		[hum hum]

R2 – Light 4T06 – Parte 3

	Alquéres
60	o problema mudou de dimensão no Rio de Janeiro
61	→ [como você apontou muito bem]
	Cristina
62	[Exatamente]
	Alquéres
63	[a questão] é a informalidade GERAL, não é apenas a perda da Light.
	Cristina
64	→ [A falta de governo, né]
	Alquéres
65	Há uma ENORME evasão de impostos
66	e, no que diz respeito a serviços públicos, eletricidade, água, a TV a cabo,
67	→ que já é conhecida como gatonet,
	Cristina
68	[Hahah] (riso)
	Alquéres
69	entre outras coisas,
70	isso já chegou a um ponto muito grande.
71	ENTÃO não é só uma visão TÉCNICA, do electricista da Light que vai lá ou do terceirizado que é mais vulnerável, talvez a uma corrupção.
72	O problema,
73	é uma coisa mais AMPLA,

R2 – Light 4T06 – Parte 4

74		e nós estamos atuando
75		primeiro numa ação articulada com as outras entidades que tem a... ve com isso.
76		Nós já estivemos até, eu estive recentemente com o Secretário da Fazenda
77		o Joaquim Levy,
78		para juntar as forças com o presidente da Cedae....
79		Então esse trabalho
80	→	Eh primeiro em conjunto com outras VÍTIMAS,
81		vamos chamar assim da informalidade,
		Cristina
82		Hahah
		Alquéres
83		o segundo ponto é a conscientização genérica.
84		O comportamento informal de sonegar, de driblar,
85		ele tem que ser visto não como uma coisa normal,
86		mas tem que se visto como uma uma contravenção,
87		uma coisa incorreta pelo público inteiro.
88		O comportamento do seu vizinho e tal,
89		Porque, em algumas regiões do Rio de Janeiro, para cada um que paga, tem um que não paga.
90		Em algumas, tem ate mais, quer dizer, o que vira normal é não pagar.
		Cristina
91		É, um quarto não paga
		Alquéres
92		É cultural
		Cristina
93		Hum hum

R2 – Light 4T06 – Parte 5

Alquéres		
94		Então, nós através do instituto Light, estamos presentes levando uma mensagem.
95	7:10	Nós estamos patrocinando 104 escolas de informática e cidadania em comunidade carentes do Rio de Janeiro,
96		e mais 80 centros do Banco da Providência, que dão orientação quanto à orçamento doméstico,
97		levando a conscientização que a GRANDE conquista social do serviço público universal de eletricidade, não pode ser posto em dúvida, por estes comportamentos transgressores, o que é a consequência.
98		Estão, tamos trabalhando,
99		É uma trabalho de médio e longo prazo, mas tamos fazendo com muita consequência.
100	7:50	No que diz respeito à repressão e à correção,
101		têm duas medidas:
102		uma, que o novo sistema comercial vai potencializar muito.
103		é porque nós teremos um acesso de muito melhor qualidade sobre o histórico do consumidor, quanto ele está consumindo, quem está fugindo do padrão,
104		então, podemos comandar as inspeções com um grau de assertividade muito maior.
105		o que se gasta muito dinheiro é para pegar um gato, fazer 100 visitas éh... uh... não dá.
106		Nós estamos agora com as metas do um índice de assertividade
107		Trabalhar já faixa de uns setenta por cento. Pulando dos 40 por cento que foi no ano passado.
108		Isso é uma economia operacional ENORME!
109		Porque essa é uma fiscalização cara às vezes, demanda envolver polícia, envolver isso, envolver aquilo
110		e tamos trabalhando muito melhor com as secretarias de segurança.
111		Então esse conjunto de coisas, é o que fará a perda cair.

R2 – Light 4T06 – Parte 6

112	8:55	Agora, a perda é muito importante,
113		agora a INADIMPLÊNCIA eh produz um resultado muito mais rápido,
114		e nós temos tido na inadimplência excelentes resultados
115		que aliás era o que a gente realmente vocacionou,
116	9:13	mas as perdas é um processo que normalizar o Rio,
117		Digamos, ao nível digamos de São Paulo significa sair de 24 para 12,
118		é um processo que, vamos ter bem claro, é um processo de 6 a 7 anos pela frente.
119		não é um processo de 24 horas.
		Cristina
120		ah ham
		Alquéres
121		mas estamos agindo de maneira super consequente nisso,
122		e com melhor tipo de experiência e economia.
123		Não acreditamos que gastar mil dólares por cliente para medir, fiscalizar, filmar, vai resolver.
		Cristina
125		Hum hum
		Alquéres
126		Acreditamos que o consumidor bem conscientizado,
127		sofrendo o efeito de patrulhamento transverso de todas entidades interessadas nisso,
128		e com uma ação direta da Light vai conseguir.

R2 – Light 4T06 – Parte 7

129	→	E, no que DIZ RESPEITO à parte de terceirização,
130		nós estamos eliminando a fiscalização,
131		porque o grande problema não é
132		na ponta,
133		o sujeito que vai lá e faz a ligação, não,
134		é que a Light tinha terceirizado não só a ponta como o FISCAL da ponta.
135		E o fiscalização nós então estamos PRIMARIZANDO, toda dimensão de fiscalização.
136		Então nós podemos ter terceirizados atendendo cliente nas agências,
137		terceirizados ligando consumidor,
138		terceirizados trocando medidor.
139		Mas a fiscalização está passando a ser feita,
140		já fizemos em mais de 100 casos,
141	10:56	nós vamos, todo o corpo fiscal será próprio. Essa é que é [a mudança.]
		Cristina
142	→	[Eu concordo com isso]
		Alquéres
143		[O quê?]
		Cristina
144	→	Eu quero dizer vocês mudaram o atendimento do cliente ao telefone e melhorou MUITO.
		Alquéres
145		Ah que bom Obrigado.
		Cristina
146		Hahahaha

3

Anexo 3

JBS-Friboi

Earnings Conference Calls (ECC) em português do 2º trimestre de 2008

Data: 12 de agosto de 2008

Sessão de *Q&A*, perguntas e respostas selecionadas

P1-JBS-2T08 - Lucas Estela do banco Itaú (analista sell-side)

Lucas Estela, Banco Itaú	
1	Eh, Olá, bom dia a todos.
2	Minha pergunta também eh sobre a margem EBITDA no Brasil.
3	→ eh, gostaria de entender, hum hum, por que a a Friboi eh opera com uma margem EBITDA eh um pouco menor que seus principais concorrentes, os grandes frigoríficos, né.
4	Até que ponto isso há uma diferença de estratégia, eh posicionamento de mercado, enfim se você pudesse esclarecer um pouco.

R1-JBS-2T08 – Parte 1

Joesley Mendonça Batista:	
5	E... Lucas, eu não sei se eu entendi sua pergunta, eh eu não sei se eu entendi sua pergunta, mas eu vou responder o que eu entendi.
6	Eh.. historicamente, a JBS-Friboi, operou com margens igual ou até, por vezes um pouco melhores, NE
7	eh... eu não reconheço essa sua colocação de que a JBS opera com margens piores.
8	→ eh o nosso histórico durante anos passado nós sempre operamos com
9	margens iguais ou melhores, temos maior escala, nós, temos maior fatia na industrialização, nós temos maior fatia nas exportações, eh nós enfim temos eh, eh management experiente, muitos anos

R1-JBS-2T08 – Parte 2

10		O que eu tenho assistido recentemente, no Brasil, é de que as margens estão se deteriorando.
11	→	Eu venho, eu já havia falado isso no <i>call</i> do ano <u>passado</u> , depois eu falei no <i>call</i> do primeiro trimestre,
12		porque que na verdade como eu já falei pra o Carlos Albano, que fez a pergunta.
13		Na verdade, o primeiro trimestre
14		eh eh já o primeiro trimestre, já <u>houve</u> deterioração, mas que foi aí beneficiada pontualmente pelas últimas vendas para a Europa, eh pela últimas vendas para a Europa,
15		E, nesse trimestre, esse segundo trimestre, como eu já havia antecipado,
16		Eh:: nós somos os primeiros a anunciar <u>resultados</u>
17	→	eh anunciamos nossos resultados a-antes de nossos concorrentes que são <u>mais focados em boi</u> ; mas eh
18		eu não sei antecipar, não tenho a menor idéia de quanto seja o resultado deles
19		mas o que eu posso lhe <u>afirmar é que</u> ::
20	→	nossas fábricas continuam sendo as <u>mesmas</u> , nossos produtos, nossos clientes, nós continuamos competindo no mesmo <u>mercado</u> ,
21		eh.. como sempre competimos.
22		Nós <u>não</u> perdemos competitividade, nós não perdemos mercado, pelo contrário, quando nós olhamos aí os números desse segundo trimestre,
23		nós voltamos, a crescer, abatemos aí 870.000 cabeças no trimestre,
24		eh nossas fabricas são localizadas nos mesmos locais,
25		então, eu, realmente, não <u>vejo</u> absolutamente, <u>nenhuma</u> , nenhum <u>motivo</u> para que as margens demonstrem eh.. eh grandes divergências.

R1-JBS-2T08 – Parte 3

26		Eh:: e eu acredito que, enfim, é o que vamos estar assistindo aí, eh::
27		nos próximos resultados, eh::
28		eu acho que o setor como um <u>todo</u> , o setor como um <u>todo</u> ,
28		já foi foi já foi experimentado, nós nossos concorrentes,
30		o nosso setor como um todo assistiu eh.. a demonstração de que
31		nós temos um setor profissionalizado hoje no Brasil,
32		que tem grande know-how, no negócio,
33		que foi capaz de tirar as exportações brasileiras de US\$500 milhões para US\$ 4 bilhões.
34		Eh todos nós assistimos isso. <u>Nós</u> eh assistimos, que o Brasil, também, que <u>os brasileiros</u> e as <u>empresas</u> brasileiras eh demonstraram grande empreendedorismo, eh::
35		ou seja, os <u>os líderes</u> das empresas, os líderes das empresas com suas equipes,
36		eh demonstraram também não <u>só um know-how</u> , mas uma grande capacidade <u>empreendedora em crescer</u> ,
37		em <u>ganhar</u> mercado, em <u>aumentar</u> ,
38	→	É eu, francamente, espero que todos do setor também mostrem agora eh:: eh:: seja íntegro
39		com o mercado, seja íntegro com toda a situação, realmente se preparando para enfrentar dias mais difíceis.

P2-JBS-2T08 - Jander do banco Pactual (analista sell-side)

	Marcos Getúlio, Pactual	
40		Na verdade, é o Jander, na verdade, é o Jander que tá falando. Eu tenho uma pergunta.
41		A minha pergunta é sobre o Brasil ainda, Joesley, como você comentou aí, o que que você espera pela frente,
42		eu queria saber se, de alguma maneira, você acha que
43	→	você vai operar de uma forma diferente da maioria da indústria, ou seja, você vai ... você vai querer operar como capacidade maior,
44		dado que você disse que o retorno não é tão ruim, e que, na verdade, a gente tem que olhar margem por cabeça em dinheiro nominal, não necessariamente, percentual,
45	→	ou seja, a pergunta é a seguinte: você acha que, nos próximos trimestres, a gente vai ver volume pra JBS, mais crescimento de volume ao invés de <i>market share</i> , mesmo que, com margem um pouco pior, essa comparação vai valer quando a gente for olhar os outros <i>players</i> ? Essa é a pergunta?

R2-JBS-2T08 – Parte 1

	Joesley Mendonça Batista:	
46		Jander, eh:: então .hh
47		A JBS seguirá crescendo. Crescer, para a JBS Brasil, não é uma novidade. Seguiremos crescendo.
48		Com margens melhores, com margens piores, nós seguiremos crescendo.
49		Respeitando, evidentemente, eh eh nosso endividamento, nossos <i>leverages</i> , agora como achamos ser capazes de nos manter dentro dos padrões razoáveis, a JBS seguirá crescendo, isso é uma resposta..
50		A outra, é assim: é IMPOSSIVEL a JBS operar diferente do mercado, porque a JBS opera NO mercado.

R2-JBS-2T08 – Parte 1

51		eh eu falei um pouco antes aí: eu espero que toda indústria frigorífica <u>brasileira</u> , assim como comprovou o seu <i>know-how</i> , assim como comprovou seu <u>empreendedorismo</u> ,
52	→	eh se mostre de forma <u>íntegra</u> , apresentar os resultados de formas <u>normais</u> , porque nós temos que dar <u>prova</u> da nossa integridade, sobre os nossos <u>números</u> , sobre nossas <u>operações</u> .
53		Em épocas <u>difíceis</u> , a gente está acostumado com isso,
54		às vezes não é <u>fácil</u> encarar a verdade, não é fácil encarar a <u>realidade</u> , agora nós temos que nos mostrar dentro do que é.
55		Se toda a indústria opera dessa maneira, assim como operou os <u>americanos</u> ,
56		Que, se as coisas estão ruins, estão ruins para todo mundo.: não está ruim para mim, não.
57		>Se estão boas, estão boas para todo mundo, não tão boas só pra um, não existe isso.<
58		Existe uma disputa de 1% de margem, EBITDA margem, ou dois.
59		Não existe ninguém que vai operar com 5% de EBITDA margem acima do outro.
60		A não ser por uma questão pontual.
61		Eh, se compramos o boi no <u>mesmo</u> lugar, temos o <u>mesmo</u> tipo de fábrica, vendemos pro <u>mesmo</u> lugar, não existe isso.
62		Eh:: Então:: eh:: eu espero que o <u>setor</u> seja
63	→	eh eh eh:: seja:: eh:: ehe eh:: seja eh seja <u>tão tão</u> íntegro, tão <u>audacioso</u> tanto nas horas boas quanto nas horas difíceis.
64	→	Isso é uma <u>realidade</u> . O rebanho diminuiu. Eu não estou falando de uma suposição, o rebanho <u>diminuiu</u> , eh::
65		<u>Há</u> menos peças de <u>abate</u> , <u>há</u> maior capacidade instalada
66		>Isso não é porque eu ache e nem tampouco que eu gostaria<
67		Eu gostaria de deixar claro assim:
68	→	a JBS não <u>está operando pior do que ninguém</u> , a JBS não:: não:: <u>perdeu nenhum mercado relevante</u> ,
69		a JBS ao contrário, nós seguimos sendo os <u>maiores</u> , tendo <u>maior</u> escala, a <u>melhor</u> indústria, industrializando <u>mais</u> do que todo mundo.
70		E fora isso, o que <u>falarem</u> , está fora do razoável.

4

Anexo 4

Perguntas para as entrevistas

- Quais os principal(is) objetivo(s) da ECC de resultado?
- Em que aspectos a confernece call de resultados se diferencia do atendimento telefônico pessoal? Quais as vantagens e desvantagens?
- Ao fazer perguntas, quais objetivos têm em mente? Com quais aspectos se preocupa ao formular sua pergunta?
- Nas ECCs, 70% das perguntas são feitas pelos analistas sell side. Qual a explicação que você daria pra isso?
- E qual a explicação que você daria para os investidores fazerem menos perguntas nos calls?
- De que forma, se alguma, a possibilidade que a companhia tem de interferir na ordem da fila de perguntas afeta a forma como os analistas fazem perguntas?
- De que forma o fato de muitas outras pessoas estarem escutando o call de resultado – analistas que trabalham para corretoras concorrentes, clientes, etc. influência como os participantes fazem suas perguntas.
- Que explicação você daria para o fato dos analistas frequentemente parabenizarem a companhia pelos bons resultados?
- Quais seriam os principais preocupações do management ao responderem as perguntas feitas pelo mercado?
- Quais elementos podem estar em questão determinando o grau de agressividade/dificuldade feita por um analista na ECC?

Anexo 5

COLÓQUIO "TRANSCRIÇÃO E ANÁLISE DE DADOS LINGÜÍSTICO-INTERACIONAIS:
QUESTÕES TEÓRICAS E METODOLÓGICAS
IEL/UNICAMP – 24 e 25 de abril de 2008
Pedro M. Garcez, UFRGS/CNPq



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
INSTITUTO DE LETRAS
Programa de Pós-Graduação em Letras
Estudos da Linguagem – Lingüística Aplicada
Grupo de Pesquisa ISE – Interação Social e Etnografia
Caixa Postal 15002-91501-970 Porto Alegre RS
ise@ufrgs.br – <http://gruposise.blogspot.com/>



Convenções para transcrição

.	(ponto final)	entonação descendente
?	(ponto de interrogação)	entonação ascendente
,	(vírgula)	entonação de continuidade
-	(hifen)	marca de corte abrupto
::	(dois pontos)	prolongamento do som
<u>Nunca</u>	(sublinhado)	sílaba ou palavra enfatizada
PALAVRA	(maiúsculas)	fala em volume alto
°palavra°	(sinais de graus)	fala em voz baixa
>palavra<	(sinais de maior do que e menor do que)	fala acelerada
<palavra>	(sinais de menor do que e maior do que)	fala desacelerada
hh	(série de h's)	aspiração ou riso
.hh	(h's precedidos de ponto)	inspiração audível
[]	(colchetes)	fala simultânea ou sobreposta
=	(sinais de igual)	elocuições contíguas
(2,4)	(números entre parênteses)	medida de silêncio (em segundos e décimos de segundos)
(-)	(ponto entre parênteses)	micropausa, até 2/10 de segundo
()	(parênteses vazios)	segmento de fala que não pôde ser transcrito
(palavra)	(segmento de fala entre parênteses)	transcrição duvidosa
((olhando para o teto))	(parênteses duplos)	descrição de atividade não-vocal

Adaptado de Atkinson e Heritage (1984, pp. ix-xvi), Ochs, Schegloff, e Thompson (1996, pp. 461-485) e das instruções para submissão de artigos ao periódico especializado *Research on Language and Social Interaction (ROLSI)*.

(página final – intencionalmente em branco)