

9

Considerações Finais

Propôs-se, neste trabalho, estudar a atividade de fala ECC e examinar o que orienta a produção do par pergunta-resposta pelos participantes envolvidos nesta interação entre executivos e analistas de companhia de capital aberto para compreender a complexidade desse tipo de interação multi-partite tecnologizada.

A intenção foi:

1. caracterizar o contexto desta interação institucional na qual os participantes endereçados são peritos;
2. identificar a estrutura de participação desta atividade de fala, incluindo o impacto que a intermediação tecnológica tem na ampliação de públicos participantes e no controle da participação;
3. examinar o gerenciamento da produção das perguntas, levando, em consideração, os fatores que orientam sua produção; os enquadres escolhidos, e recursos e estratégias de mitigação e maximização usados;
4. analisar o gerenciamento da produção das respostas identificando as estratégias de resistência e persuasão utilizadas pelos executivos, observando, seus objetivos comunicativos e a administração das oportunidades e dos riscos associados à ampliação das plateias.

Para esse efeito, analisa-se interações entre analistas e executivos de três companhias de capital aberto brasileiras, a Natura, a Light e a JBS-Friboi. As interações selecionadas contêm perguntas que questionam a qualidade da gestão. A escolha foi deliberada para observar como os executivos se comportavam diante delas.

O contexto dessa interação tem, como pano de fundo, o mercado de capitais no qual a divulgação de informações por parte das companhias de capital aberto é fortemente regulada, principalmente, no que diz respeito a informações consideradas privilegiadas e prospectivas.

A ECC é uma atividade de fala institucional intermediada por uma tecnologia para a comunicação (telefonía e Internet) rigorosamente estruturada na

qual ocorre a participação de múltiplas partes cada qual com direitos e obrigações diferentes. Embora, frequentemente, o número de telefone de acesso seja de informação pública, analistas e investidores têm o direito de fazer poucas perguntas, cada um por sua vez. Os executivos têm a obrigação de respondê-las, e a plateia, o direito de escutar essa interação em real-time e, eventualmente fazer perguntas via a Internet. Jornalistas, em geral, não podem fazer perguntas e participam como plateia no evento.

A intermediação tecnológica tem um impacto importante na participação e nos participantes da ECC. Primeiro, ela permite a ampliação do público ouvinte, o que implica em mais restrições de fala para os executivos, uma vez que estes precisarão regular suas falas para acomodar interesses e necessidades de públicos diversos. Por outro lado, esta ampliação também permite que eles direcionem mensagens para públicos outros que não os analistas e investidores participantes do mercado de capitais. Segundo, a tecnologia não determina, mas assegura uma estrutura de participação na qual apenas um piso e um turno de fala são permitidos por vez.

Terceiro, ela possibilita o exercício poder e de um rígido controle do evento e por parte da companhia, pois os tempos de fala dos executivos e o comando da ordem da fila de perguntas são por ela determinados. Enquanto a companhia tem visibilidade completa de quem está na fila de perguntas e o poder de escolha de quem fala, nem os critérios de escolha ou a ordem da fila são visíveis ao público participante. Este poder da companhia é um importante regulador de fala para aqueles que fazem perguntas.

Por último, a tecnologia permite ampla visibilidade para quem pergunta e responde possibilitando a existência de múltiplas “agendas” por parte desses participantes.

Observa-se que há muitas semelhanças no gerenciamento da produção das perguntas. Embora os enquadres escolhidos pelos analistas variem, todos têm, em comum, o objetivo de suavizar o impacto da pergunta que ameaçará a face do executivo. Além disso, os analistas utilizam muitos recursos e estratégias de mitigação, recorrendo a protetores de face própria, nominalizações, referências e utilização de termos e raciocínios já expostos pela própria companhia e minimização da responsabilidade da companhia. Porém, apesar das estratégias de

mitigação, prevalece a função especialista e a necessidade de obter a informação ou a opinião do executivo.

O intenso trabalho de face realizado na produção das perguntas tem por finalidade conciliar a necessidade de obter informações para avaliar, corretamente, o investimento e a necessidade de manter um bom relacionamento com os executivos da companhia de forma a não melindrar a oportunidade de acesso que tem à própria ECC; ao atendimento pronto da companhia a seus telefonemas, suas visitas e a de seus clientes; ao acesso aos executivos do alto-escalão, e a participação da companhia em conferências ou eventos promovidos por sua corretora entre outros, o que consiste em um reconhecimento do poder que a companhia tem em relação ao analista.

As respostas dos executivos tiveram, como características de produção comum duas estratégias gerais: resistência (Clayman, 2001) e persuasão. As estratégias de resistência foram diferentes. A Natura adotou uma estratégia “vai-e-vem” (sim/não), evitando sacramentar uma relação causal entre a reorganização pela qual passava a companhia e a atuação da concorrência. A Light optou por uma estratégia cebola, descascando várias camadas de explicações, retardando a fala, que respondia a dúvida colocada pela analista. A JBS-Friboi segue uma estratégia de argumentação ética e lógica. Nos três casos, os executivos deram enquadres diferentes à pergunta nos primeiros momentos de fala.

No campo da persuasão, os executivos lançaram mão de material voluntário e não-requisitado, mas que iam de encontro as seus objetivos comunicativos, entre os quais manter o interesse nas suas empresas como ativos de investimento valiosos e construir credibilidade são bastante importantes. Inseriram falas relacionadas à competência técnica (*track record* e à ações de gestão e detalhamentos técnicos); falas do “bom caráter” (avaliações positivas e transparência), e falas lógicas ou quase lógicas (administração das expectativas e falas de futuro promissor).

Este trabalho levanta aspectos que revelam a complexidade da comunicação nas Relações com Investidores como demonstrado na interação entre analistas e executivos na sessão de perguntas e respostas das ECCs. Essa complexidade está associada:

- 1) às restrições legais de divulgação de informações por parte das companhias abertas;

- 2) aos riscos e oportunidades oferecidas pela ampliação da plateia (visibilidade, efeito imediato no preço da ação, formação de percepção em públicos diversos, etc.);
- 3) à interação multi-partite (interesses e repertórios variados);
- 4) à estrutura de participação e ao controle exercido sobre ela pela companhia, trazendo à tona, o poder desta em relação ao analista, e o impacto que isto tem na regulação de suas falas, e
- 5) aos objetivos comunicativos dos executivos.

O estudo mostra que, ao interesse explícito de esclarecer dúvidas sobre o resultado trimestral, outros podem estar presentes. Portanto, a ECC é palco de um jogo comunicativo, que se desenrola entre analistas, investidores e executivos e tem um papel relevante na formação de percepções sobre a administração e o negócio da companhia e consequentemente, sobre o seu valor econômico.

As ECCs são um campo de investigação rico para a observação do discurso empresarial, particularmente para a análise da fala-em-interação institucional.