1 Introdução

Relações com Investidores é a função da comunicação corporativa que, nas companhias de capital aberto, conduz o relacionamento com os acionistas e potenciais investidores em suas ações. Exerce-se por meio de contatos regulares com o mercado, incluindo o uso de ampla gama de materiais escritos e de atividades interacionais presenciais ou intermediadas por uma tecnologia para a comunicação (telefonemas, reuniões, visitas, participação em conferências, teleconferências, *website*, etc.). A fala e a divulgação de informações sobre a companhia é fortemente determinada pela legislação e fiscalizada por autarquias responsáveis pela regulamentação dos mercados de capitais.

Uma das atividades recorrentes exercidas por Relações com Investidores é o anúncio do resultado trimestral das companhias. Trata-se de uma obrigação de prestação de contas periódica exigida pelo órgão regulador. Nela a companhia divulga suas demonstrações financeiras, contendo os indicadores econômico-financeiros, que permitirão os acionistas e investidores avaliar seu desempenho.

Muito além da obrigação de prestar contas, a divulgação trimestral é o evento de comunicação regular mais importante nas companhias abertas, e sua a prática vai muito além daquilo que é exigido por lei. Consiste em uma série de eventos de divulgação, inicia-se com a distribuição simultânea de um comunicado escrito (*press release*) ao mercado, comentando os resultados do trimestre e das demonstrações financeiras trimestrais, e finaliza com a realização de uma teleconferência, chamada de *earnings conferece call*, que neste trabalho, será dita pela sigla “ECC”. Nela, a companhia convida o mercado investidor a participar, fazendo perguntas, e disponibiliza os seus principais executivos, incluindo o presidente e o diretor financeiro, para respondê-las.

A sessão de perguntas-respostas (*Q&A session*) da ECC é uma atividade multi-parte tecnologizada complexa. Seu número de acesso é divulgado publicamente, e analistas e investidores podem acessá-la de qualquer parte desde que tenham telefone fixo ou celular. O áudio é transmitido via Internet

simultaneamente, e qualquer um conectado à Internet de banda larga pode escutá-la, o que possibilita a ampliação dos tipos de participantes. Adicionalmente, ela ocorre em horários em que as bolsas de valores estão abertas, permitindo aos que as escutam, de seus escritórios, terem facilidade de dar às suas corretoras de valores mobiliários ordens de compra ou venda das ações desta companhia, o que pode impactar o preço de suas ações.

Analistas e investidores se utilizam do evento para maximizar as informações que possuem da companhia e melhor avaliar o potencial de ganho e os riscos oferecidos pelo investimento em suas ações. Os executivos, por outro lado, necessitam realçar suas empresas como ativos de investimento, inspirando confiança na sua gestão e mostrando que estão criando¹ valor econômico para os negócios. Os desafios comunicativos são muitos para os interagentes da sessão de perguntas e respostas e dependendo da companhia, podem ser a mais complexa das atividades de comunicação corporativa. As outras são: com funcionários, imprensa, governo, clientes e comunidades.

Adicionalmente, é de conhecimento de quem acompanha este tipo de interação que o preço da ação durante a ECC fica mais volátil, pois ocorre mais quantidade de compras e vendas com maior variação nos preços e pode movimentar-se mais rapidamente em uma ou outra direção, dependendo do que é dito e como se interpreta causando, portanto perdas ou ganhos para os detentores dessas ações.

Os estudos sobre as ECCs levantados discutem: i) o uso da forma de divulgação; (ii) as condições de acesso; (iii) a divulgação de informações privilegiadas; a redução da assimetria informacional; a velocidade da absorção das informações pelo mercado; a possibilidade de discriminação entre analistas, e (vii) as estratégias retóricas usadas pelos executivos e analistas ao realizarem suas perguntas e respostas. O conteúdo informacional e o que ocorre na interação não foram objetos dessas investigações, embora todos os autores afirmem, reiteradamente, que as ECCs divulgam informações qualitativas com importância crítica para a avaliação da qualidade da administração e para que os analistas tenham *insights*, que lhes deem vantagem competitiva na hora de fazerem suas projeções e recomendações. O estudo proposto se diferencia desses porque

¹ Criar valor é um jargão financeiro que se refere a ações de gestão que aumentam o valor econômico do negócio.

examina o que ocorre na interação entre executivos e participantes do mercado investidor.

O objeto de estudo desse trabalho é o gerenciamento da produção de perguntas e de respostas, que são feitas na interação entre executivos e analistas na sessão que segue à apresentação do resultado da companhia na atividade de fala ECCs. A intenção geral é compreender a complexidade desse tipo de interação tecnologizada e as ações ali realizadas pelos os interagentes.

Os objetivos intermediários são:

- 1) caracterizar o contexto da interação e a atividade de fala ECC, particularmente a sessão de perguntas e respostas. Inclui o exame da estrutura da atividade, seus objetivos, a estrutura de participação, seus participantes e as necessidades, objetivos e restrições de cada um e o impacto da utilização de uma tecnologia para a comunicação;
- 2) indentificar os fatores que orientam a produção das perguntas e seu gerenciamento, enfocando os enquadres e os recursos de mitigação e maximização utilizados;
- 3) verificar como os executivos gerenciam a produção das respostas, as estratégias utilizadas e os objetivos comunicativos que as norteiam.

O estudo é realizado com base na interação entre analistas e executivos de três companhias abertas brasileiras, que realizam ECCs em português. Contou com o apoio do CNPq e está vinculado ao projeto de pesquisa “A textualização do trabalho: novas identidades profissionais, novas habilidades comunicativas” do CNPq. No campo teórico, este trabalho contribui para maior conhecimento dos estudos das interações tecnologizadas, o situado nas atividades de fala e o da influência do contexto na construção do significado. Na linguística aplicada, auxilia às práticas profissional do analista de investimento e do entrevistado e executivos de Relações com Investidores.

Sua relevância está associada ao papel da língua em uso no ambiente corporativo, especificamente na formação de valor e reputação corporativas, e nas implicações da tecnologia para a comunicação.

Seguindo esta introdução, o estudo se organiza da seguinte forma: capítulo 2 – Revisão bibliográfica – relatando os trabalhos feitos sobre ECCs; capítulo 3 - Pressupostos teóricos - considerando os conceitos da fala institucional, da interação tecnologizada e da perspectiva da sociolinguística interacional; a

estrutura da atividade de fala, a função das perguntas e a realização das respostas, e o modelo integrado de análise de atividade fala Levinson(Goffman)/Sarangi(Clayman); capítulo 4 - o Contexto da pesquisa – abordando questões gerais do mercado de capitais e de seus participantes; Capítulo 5 - Metodologia – levando em consideração os critérios para a coleta e escolha dos dados e os recursos utilizados no levantamento etnográfico e provendo informações contextuais sobre as companhias cujas interações foram selecionadas; capítulo 6 – A atividade de fala ECC analisa a estrutura da atividade, seus participantes, a estrutura de participação, o impacto da intermediação tecnológica, o conteúdo e o racional de fazer as ECCs conforme a literatura; o capítulo 7 – O gerenciamento da produção da pergunta - examinando o ato da pergunta, atentando para as os enquadres escolhidos, os recursos de mitigação e maximização utilizados e os fatores que orientam a produção das perguntas; no capítulo 8 – O gerenciamento da produção das respostas – identificando estratégias utilizadas pelos executivos, dados seus objetivos comunicativos. Por último, no capítulo 9 – Considerações finais, resumindo o resultado da pesquisa e concluindo o estudo.