

“RESPOSTA AOS NOSSOS CRÍTICOS”: discursos de defesa organizacional, créditos de confiança e pretensões de solidariedade ¹

‘REPLY TO OUR CRITICS’: discourses of organizational defense, credits of trust and warrants of solidarity

Daniel Reis Silva ²

Resumo: O artigo reflete sobre o comportamento discursivo de organizações quando denunciadas por abusos contra a boa-fé pública. Entendendo que tais denúncias conformam disputas de sentido no terreno da opinião pública, o texto argumenta que os aportes teóricos de Leon Mayhew podem desvelar elementos do discurso de defesa organizacional. Para tanto, empreende-se dois movimentos. Em primeiro lugar, são apresentadas as ideias de Mayhew, com ênfase nos créditos de confiança e nas pretensões de solidariedade. Em seguida, são discutidos os resultados de uma pesquisa qualitativa acerca das respostas aos críticos de uma organização peculiar: o Heartland Institute e seu projeto Nongovernmental International Panel on Climate Change. Os resultados dessa pesquisa apontam para a pertinência desses critérios, salientando como a discurso defensivo ocorre de uma forma dual a partir da reafirmação e manufatura de créditos de confiança e dos ataques às pretensões de solidariedade dos críticos ou denunciantes.

Palavras-Chave: Discurso Organizacional. Influência. Pretensões de Solidariedade.

Abstract: The article reflects on the discursive behavior of organizations when denounced for abuses against public good faith. Understanding that such denunciations create disputes of meaning in the field of public opinion, the text argues that Leon Mayhew's theoretical contributions may reveal elements of the organizational defense discourse. For this, two movements are undertaken. Firstly, Mayhew's ideas are presented, with an emphasis on trust credits and warrants of solidarity. Then, the results of a qualitative research about the responses to critics of the Heartland Institute are discussed. The results of this research point to the relevance of these criteria, highlighting how the defensive discourse occurs in a dual way from the reaffirmation and manufacture of trust credits and from the attacks on the warrants of solidarity of the critics or whistleblowers.

Keywords: Organizational Discourse. Influence. Warrants of Solidarity.

¹ Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho Estudos de Comunicação Organizacional do XXIX Encontro Anual da Compós, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande - MS, 23 a 25 de junho de 2020

² Professor adjunto do Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal de Minas Gerais. Professor do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da UFMG. Mestre e doutor em Comunicação pela UFMG. daniel.rs@hotmail.com.br.

1. Introdução

Uma resseguradora bilionária acusada de manipular dados fiscais para aumentar artificialmente o preço de suas ações. Uma corporação do setor de energia apontada como financiadora de grupos que manufaturam incertezas sobre as mudanças climáticas. Uma das principais fabricantes de celulares do mundo denunciada por utilizar robôs para postar falsas avaliações de seus produtos em *sites* de compra online. Esses são exemplos de um fenômeno crescente de monitoramento sobre práticas abusivas de organizações privadas, causando disputas de sentido na esfera pública e mesmo, em alguns casos, ações na esfera judicial.

Esse aumento significativo de denúncias de abusos cometidos contra a boa-fé pública por organizações privadas é uma característica importante do que John Keane (2013) denomina como *democracia monitoria*: um desenho político contemporâneo marcado pelo escrutínio constante do poder – seja ele público, governamental, mercadológico ou midiático – por parte de uma complexa teia de iniciativas de monitoramento de diferentes tamanhos, expertises e repercussões. Segundo o pensamento do autor, esse novo desenho democrático implica que o poder autoritário não consegue mais, em uma época de abundância comunicativa, se “esconder confortavelmente atrás de máscaras privadas” (2013, p. 105, tradução nossa), de forma que nenhuma organização ou liderança está imune aos problemas políticos decorrentes do monitoramento de fraudes e injúrias.

Apesar de salientar o escopo da democracia monitoria como um fenômeno que contempla as principais bases da vida social, é compreensível que o pensamento de Keane, um cientista político de formação, seja centrado em reflexões acerca das dimensões democráticas e políticas de seu modelo, tecendo considerações limitadas e deixando lacunas acerca das características e consequências desse monitoramento no universo das organizações privadas, especialmente no que tange às ações públicas desses grupos. Autores como Henriques e Silva (2014; 2015; 2017; 2018) procuraram, por sua vez, refletir a partir desse *gap*, organizando pesquisas para desvelar aspectos específicos acerca da vigilância civil sobre práticas abusivas de relações públicas empregadas por corporações e organizações privadas, observando lógicas, potencialidades e entraves enfrentados por iniciativas de monitoramento.

O presente trabalho se filia aos esforços desses autores, procurando colaborar e avançar nas discussões de um flanco ainda pouco explorado do tema: a reação e o comportamento das organizações perante o monitoramento de suas ações por parte dos públicos. Enquanto Henriques e Silva (2018) observaram as condições de formulação que perpassam uma denúncia

de abuso tecida pelas iniciativas de vigilância civil sobre práticas comunicativas abusivas de organizações privadas, destacando a tempestividade, clima de opinião, credibilidade do agente e visibilidade da acusação como seus elementos centrais, o objetivo deste artigo é desvelar algumas das características do “lado oposto” daquela moeda, explorando como as organizações reagem discursivamente a esse tipo de denúncia.

Trabalhar tal aspecto significa, porém, estabelecer algumas diretrizes de partida. O presente texto não sugere ou almeja tecer uma taxionomia das respostas organizacionais, crendo que esse seria um exercício fútil e naturalmente incompleto pela própria natureza discursiva e estratégica das reações de diferentes empresas. Tampouco visa operar dentro de uma perspectiva normativa que se aproximaria dos manuais e gurus do gerenciamento de crise, tecendo comentários funcionais e hipotéticos sobre como gestores deveriam fornecer respostas rápidas e verídicas, assumindo a culpa nos casos de deslizamentos para evitar prejuízos à reputação organizacional.

Ao contrário, a intenção é refletir sobre as lógicas presentes nas respostas concretas que organizações oferecem perante denúncias e acusações de abusos comunicativos. Tentar observar essa anatomia das respostas se torna possível a partir do entendimento de que certos elementos lógicos desses discursos decorrem das características das denúncias de abusos comunicativos – por natureza, práticas contra a boa-fé pública, que instauram uma “tensão e um movimento crítico nas relações com a opinião pública” (HENRIQUES; SILVA, 2014, p. 164). Diferentemente de um crime corporativo clássico, como a negligência de segurança que leva ao rompimento de uma barragem, a corrupção de diretores ou a contaminação de um produto por substâncias tóxicas, as práticas observadas pelas iniciativas que procuram monitorar a comunicação organizacional abusiva “nem sempre [são] fáceis de enquadrar, dado seu caráter sub-reptício” (HENRIQUES; SILVA, 2014, p. 164). Dentre outras, elas envolvem a divulgação de informações distorcidas, a simulação de públicos, a construção de notícias falaciosas, o financiamento de organizações de fachadas e a criação de boatos e rumores. Enquanto algumas dessas práticas podem ser enquadradas em certos dispositivos e preceitos legais, a maior parte segue nas margens das jurisprudências, desafiando os limites éticos e morais da influência. Não tipificadas, sua denúncia e julgamento ocorre principalmente na corte da opinião pública, onde podem corroer a imagem e a reputação de organizações, causando danos materiais e imateriais de grande significado.

Dessa forma, é possível considerar que uma denúncia de abuso comunicativo instaura uma disputa de sentidos no âmbito da esfera pública, envolvendo tanto o acusador quanto o acusado. Trata-se de um embate ao redor dos significados daquele suposto acontecimento, com diferentes lados sugerindo discursivamente leituras sobre as origens, causas, culpados e consequências daquilo que se tornou público. Como um acontecimento tomado a partir da perspectiva hermenêutica, uma denúncia não é nunca um objeto pronto e acabado, sendo, na verdade, uma fonte de inferências que atua de forma a “instalar uma temporalidade estendida, convoca um passado com o qual se pode estabelecer vínculos, anuncia futuros possíveis” (FRANÇA, 2012, p. 47).

Como Henriques e Silva (2018) observam, uma denúncia sobre uma prática comunicativa abusiva é perpassada por características próprias do julgamento na opinião pública, incluindo aí uma temporalidade acelerada e uma tendência a dispersão por parte dos públicos – ecoando traços da visão de Lippmann (2011), na qual os públicos são lentos para despertar e perdem rapidamente o foco sobre o problema em questão. São justamente aspectos como esses que ampliam a importância dos momentos iniciais dessa disputa de sentidos, caracterizados discursivamente nas denúncias e nas respostas a essas.

Dessa forma, o presente artigo almeja refletir sobre alguns dos elementos lógicos que perpassam a anatomia dos discursos de defesa organizacional perante a denúncia de abusos comunicativos. Longe de propor um estudo transversal conclusivo sobre o tema, a proposta é dar início a um processo de pesquisa acerca dessas respostas, o que implica na procura e validação de referências teóricas capazes de sustentar uma investigação empírica de fôlego. Dessa forma, o texto é organizado ao redor de dois movimentos. O primeiro é centrado na exploração e discussão dos aspectos teóricos propostos por Leon Mayhew (1997) para tratar a influência, entendendo que suas considerações acerca dos créditos de confiança e de pretensão de solidariedade são promissoras para desvelar elementos lógicos das respostas organizacionais. O segundo movimento, por sua vez, consiste na tentativa de colocar esses aportes teóricos em teste. Para tanto, são apresentados os resultados de uma pesquisa qualitativa acerca do Heartland Institute e do seu projeto Nongovernmental International Panel on Climate Change (NIPCC). A partir da análise de conteúdos da sessão “Resposta aos nossos críticos” dos *sites* dessa organização, tendo como operadores analíticos as ideias de Mayhew, foi possível observar como a discurso defensivo ocorre de uma forma dual a partir da reafirmação e manufatura de créditos de confiança e dos ataques às pretensões de solidariedade

dos críticos ou denunciante, ampliando assim a compreensão sobre como essa organização específica procura atuar nas disputas de sentido envolvendo suas práticas.

2. A influência a partir de Leon Mayhew: créditos de confiança e pretensões de solidariedade

Apesar das noções de influência terem se tornado um tópico pouco trabalhado nos estudos de relações públicas e comunicação organizacional (HENRIQUES; SILVA, 2020), diversos autores das ciências sociais refletiram sobre o tema nas últimas décadas. Dentre esses, cabe destacar a visão defendida pelo sociólogo Leon Mayhew no livro *The New Public: Professional Communications and the Means of Social Influence* (1997), em especial pela aproximação que o autor faz com as questões comunicativas e com a profissionalização da persuasão através dos avanços das técnicas de relações públicas. Fruto do acompanhamento realizado por Mayhew, então enfermo e impossibilitado de lecionar, das eleições presidenciais estadunidenses de 1988, a obra parte da constatação acerca de como comunicadores especializados – particularmente profissionais de relações públicas e de *marketing* político – atuaram de maneira incisiva durante todo aquele pleito no sentido de influenciar estrategicamente a opinião pública. Instigado por esse fato, o autor passou a direcionar sua atenção para tais práticas, notando como elas estavam amplamente difundidas e embrenhadas na sociedade norte-americana. Apesar disso, Mayhew verificou, com espanto e pesar, que um número reduzido de trabalhos acadêmicos dos campos da sociologia, da política ou da comunicação abordavam a temática de maneira aprofundada e para além de linearidades claramente equivocadas.

A partir dessa observação, o sociólogo se propôs a teorizar sobre como “uma nova classe de profissionais especializados em uma retórica de massa, que tenta controlar o que passa por opinião pública” (MAYHEW, 1997, p. 118, tradução nossa) atuava e era capaz de influenciar opiniões por meio de intervenções estrategicamente formuladas e ancoradas em uma racionalização da persuasão. Para tanto, Mayhew se engajou em um longo processo de reflexão acerca das lógicas da opinião pública, bem como do papel da influência e da retórica na constituição da vida social, formulando as bases do que ele chamaria de um novo paradigma da influência.

Para tanto, Mayhew ancora sua visão em um entendimento multifacetado sobre os públicos. Ele aponta para como o reconhecimento de uma certa capacidade de resistência dos públicos diante das forças que tentam moldar suas opiniões é um ponto pacífico na literatura acadêmica. Mayhew concorda que os públicos são dotados de condições para lidar com técnicas confeccionadas por profissionais especializados, desenvolvendo maneiras de navegar pelos apelos de uma retórica ultra racionalizada. Nessa perspectiva, seria um erro julgá-los como sujeitos passivos que são apenas afetados por essas influências, ignorando como eles interagem com essas forças, modificando-as e, inclusive, se apropriando de algumas técnicas para confeccionarem suas próprias táticas.

Essa observação, porém, não significa que a atuação cada vez mais marcante de uma classe especializada na retórica voltada para influenciar a opinião pública seja infrutífera. Sua atuação progressivamente profissionalizada se choca com a própria ideia de públicos capazes de formular seus próprios pontos de vista e resistir às tentativas de manipulação de sua opinião. A questão central, para Mayhew, decorre do reconhecimento que esses dois lados coexistem e interagem, com públicos que devem ser entendidos como entes relacionais cujas opiniões não são nem completamente moldáveis nem totalmente autônomas, mas sim resultado de um complexo de influências e arranjos sociais.

Mayhew conclui afirmando que não é suficiente apenas observar se o público é influenciado ou se resiste às forças que tentam exercer influência sobre eles, sendo necessário reconhecer que ambas as dimensões ocorrem a todo o momento. O enfoque correto, em sua perspectiva, seria direcionar os olhares para explorar *como* as diversas influências operam em uma sociedade múltipla. Para tanto, o autor formula o conceito de um sistema de influências e de persuasão, construindo a base de suas concepções ao conjugar as ideias que Talcott Parsons trabalha sobre o tema com as críticas e releituras que Jürgen Habermas traça acerca destas na *Teoria do Agir Comunicativo*.

Mayhew argumenta que quando aceitamos sugestões ou conselhos, ou adotamos a opinião de outros sem verificarmos por nós mesmos se o que está sendo dito é verdadeiro, mudando nossa postura perante o mundo, fomos influenciados. A vida social, nesse sentido, é inconcebível sem a influência, já que os sujeitos não possuem o tempo, o conhecimento ou a experiência para investigar cada assunto antes de confiar nas demais pessoas. Na sociedade moderna, um mundo no qual o corpo de conhecimentos vai muito além da capacidade humana de acompanhar com propriedade todos os temas, tal ideia se torna ainda mais proeminente.

Como consequência, em um regime democrático e em um cenário no qual organizações privadas e poderes governamentais necessitam cada vez mais da legitimidade da opinião pública, formas progressivamente racionalizadas de tentar influenciar e persuadir os demais sujeitos se tornam mais recorrentes.

Para entender essa influência, o autor parte de um paradigma parsoniano de persuasão, em que esse ato é entendido como um modo de obter resultados por meio de interações e sanções positivas para afetar os pontos de vista dos demais sujeitos e mudar situações. Mayhew salienta que a “persuasão é ‘positiva’ no sentido em que procura demonstrar para os demais sujeitos que os objetivos de quem busca persuadir são, se devidamente compreendidos, bons para as pessoas que estão sendo persuadidas” (1997, p. 119, tradução nossa). É a partir dessa noção que o autor teoriza acerca daquela que talvez seja sua maior colaboração para o entendimento da opinião pública: as pretensões de solidariedade.

As pretensões de solidariedade estão no cerne da lógica de influência proposta por Mayhew. A premissa básica do autor é a noção de que a influência, entendida como uma sanção positiva que propõe uma certa “ajuda”, envolve uma pressuposição, mesmo que por vezes contrafactual, de que quem tenta influenciar e sua audiência compartilham de um interesse. Dessa forma, um discurso pautado em tal intenção traz, implicitamente ou não, apelos retóricos que afirmam a existência de interesses em comum, que apontam para uma solidariedade compartilhada. Não se trata, evidentemente, da necessidade de que todos os interesses sejam realmente comuns, mas sim da existência da crença de que há pontos de alinhamentos. Sem essa pressuposição, entretanto, não há razão para acreditar que os esforços persuasivos dos demais sujeitos sejam sanções positivas.

Ao refletir sobre essa característica, Mayhew evoca as ideias de condições de aceitabilidade dos atos de fala trabalhados por Habermas (2012) – a verdade, a correção normativa e a sinceridade do falante – para propor que quando atores tentam alterar as opiniões de outras pessoas ou afetar suas condutas por meio da persuasão, outra pressuposição necessária entra em cena: “*os falantes precisam assegurar que seus argumentos estão baseados em interesses compartilhados identificáveis.* (...) Empregando o vocabulário de Habermas e seguindo a linha central de argumentos do autor, vou me referir às ofertas de filiação como *pretensões de solidariedade*” (MAYHEW, 1997, p. 120, grifos no original, tradução nossa). Como as demais pretensões, a de solidariedade implica a validade de uma fala e uma forma implícita de *resgatar* tal reivindicação, fazendo com que elas sejam consideradas como

válidas – e as possibilidades de validar essa pretensão por meio do discurso proveem as *forças racionalizadas* para aceitar as pretensões dos falantes.

As pretensões de solidariedade apresentam semelhanças com as pretensões de sinceridade formuladas por Habermas na medida em que ambas propõem garantir a representação exata da motivação subjetiva do falante. É nesse ponto que Mayhew destaca a assimetria das condições propostas por Habermas, ressaltando como o próprio filósofo alemão aponta que a sinceridade, diferente das demais condições, não pode ser verificada apenas por meio do discurso, mas sim por uma consistência do mesmo com ações. É justamente nessa assimetria que Mayhew localiza a abertura para abordar a reputação, observando que construir um histórico de consistência entre ações e falas é construir uma reputação de sinceridade – e aplica, em seguida, um raciocínio análogo para as pretensões de solidariedade, encontrando nesse ponto bases importantes para o seu sistema de influência, que mescla sinais lógicos e discursivamente verificáveis com ideias de interesses e identidades compartilhadas.

A partir dessa caracterização básica sobre a influência e sobre as pretensões de solidariedade, Mayhew avança para trabalhar um segundo conceito de grande importância: a confiança. Segundo o autor, um aspecto constitutivo da vida social é justamente a confiança que depositamos nos outros sujeitos no que tange à sinceridade e à solidariedade de suas ações, sendo importante questionar por quais motivos acreditamos nas falas de outros. A própria reputação poderia ser uma resposta inicial para essa questão – confiamos na reputação desenvolvida pelo histórico de consistência de ações. Mesmo essa base, entretanto, se revela problemática e desprovida de solidez quando submetida a um exame rigoroso, na medida em que é possível que um ator fale e aja de forma confiável por um longo tempo, construindo estrategicamente uma reputação para depois abusar daquela situação – um “golpe de confiança”. Nesse ponto, Mayhew questiona “por que, então, as pessoas aceitam as representações dos outros, mesmo quando cientes do fato de que esse ato envolve um elemento de confiança que não pode ser totalmente assegurado” (1997, p. 123, tradução nossa)?

O autor salienta que a resposta, de alguma forma, se relaciona com a não existência de alternativas plenamente satisfatórias capazes de solucionar essa inquietação. É preciso reconhecer que a realidade do mundo torna impossível que uma pessoa evite completamente o ato de depositar confiança em outros, em especial quando entendemos como a informação é demasiadamente dispendiosa para permitir uma suposta autossuficiência. Não há como fugir do fato que dependemos dos outros e de suas afirmações, mas não temos acesso a métodos que

possam prover garantias absolutas acerca das intenções subjetivas daqueles sujeitos. É a partir desse raciocínio que Mayhew propõe uma conceituação para a confiança que ele acredita ser capaz de capturar a noção de que essa envolve, necessariamente, a dependência em face da incerteza. Para o autor,

confiança é o crédito concedido às fontes que fornecem representações de informações relativas ao estado das situações (incluindo as intenções e comprometimentos dessas fontes) quando os atores dependem de tais representações frente à ausência de um conhecimento pleno, adequado e independente (MAYHEW, 1997, p. 128, tradução nossa).

Um ponto nevrálgico do pensamento de Mayhew surge da observação de que, apesar da incerteza ser um elemento inerente na confiança, isso não significa que as pessoas simplesmente acreditam nas outras de maneira irracional. Tomando por empréstimo determinadas lógicas das teorias dos sinais econômicos, o autor defende que os sujeitos navegam pela questão da influência por meio de uma lógica de “créditos”, espécies de sinais que são procurados e utilizados como um indicativo da credibilidade das afirmações dos demais atores, sejam eles indivíduos ou instituições. Os sujeitos buscam a todo o momento esses sinais – um diploma de uma universidade, um histórico de ações, um argumento lógico, um apoio público, um endosso de um veículo jornalístico – para entender se podem ou não confiar naquele ator e nas ideias que ele defende.

Na medida em que os créditos ajudam a entender como os sujeitos confiam nas demais pessoas, tal ideia se torna absolutamente central para a compreensão acerca da influência social. Partindo da noção que a existência de certos sinais fortalece uma sentença e a torna mais crível, os atores que almejam persuadir outros são colocados diante da necessidade de criarem, apresentarem e defenderem apelos retóricos que evidenciem certos atributos e sejam reconhecidos como créditos de confiança.

Chega-se, assim, no familiar território das formações discursivas voltadas para exercer influência sobre a opinião dos demais sujeitos. De fato, a argumentação de Mayhew abre novas possibilidades analíticas para os elementos anatômicos e lógicos dos discursos organizacionais que buscam responder uma denúncia de prática comunicativa abusiva. Considerando que aquelas respostas são um lance fundamental na disputa de sentidos sobre o acontecimento inaugurado com uma acusação, faz sentido pensar que elas operam no intuito de influenciar o desenvolvimento daquele embate, mobilizando tanto créditos de confiança quanto pretensões

de solidariedade. Dessa forma, é importante aprofundar ainda mais a reflexão sobre esses dois aportes teóricos sugeridos por Mayhew.

Acerca dos créditos, é fundamental observar que o raciocínio de Mayhew foge de uma perspectiva determinista e linear que julgaria tais apelos como universais e pré-definidos. Ao contrário, os sinais são, em última instância, conferidos pelos sujeitos a partir de suas opiniões e julgamentos sobre o mundo social, podendo ser atribuídos por lógicas que fogem do racional e do cálculo direto de benefícios, seja por um senso de identificação com a fonte, por atrações emocionais fortes, por questões estéticas, por relações sociais ou por uma confiança em certas rotinas diárias. É plenamente possível, a partir desse raciocínio, que alguém não considere que ser laureado pelo Nobel seja um fator que aumenta a credibilidade de uma afirmação, ou que lecionar em uma Universidade de renome no Brasil não seja um indicativo de que uma pessoa detém amplo domínio de conhecimentos especializados.

É fundamental reconhecer que os recursos retóricos são sempre aspectos reflexivos, sendo frutos da cultura e das interações. Um único apelo tem impactos variáveis em momentos históricos distintos, pois está inserido em um constante processo de (re)construção por meio das interações sociais, podendo a fala de um ator conquistar grande influência em um determinado momento e praticamente nenhuma posteriormente. Mayhew relembra, assim, que toda a lógica da confiança é permeada pela incerteza, com as pessoas e os públicos julgando os sinais de formas distintas, valorizando determinados atributos e concedendo créditos de uma forma que não pode ser controlada ou totalmente prevista. Um demonstrativo desse caráter incerto é o surpreendente fato, atestado por pesquisas, de que algumas pessoas resistem “às provas de que as fontes de informação [que elas acreditam] não são confiáveis, respondendo a tais alegações não com a retirada de crédito, mas sim depositando ainda mais confiança para cobrir aquela deficiência” (MAYHER, 1997, p. 128, tradução nossa).

O caráter situacional dos apelos retóricos configura um cenário que exacerba sobremaneira a dimensão estratégica inerente à escolha discursiva dos atributos que serão destacados em uma determinada sentença – *influenciar os sujeitos envolve, assim, o constante julgamento sobre o que eles reconhecerão como sinais de confiança em dado momento*, o que está em sintonia com uma ideia aristotélica sobre como o orador mobiliza um determinado *ethos* de acordo com o que ele acredita que ganhará sua audiência. Públicos distintos podem valorizar aspectos bastante diferenciados, sendo sempre necessário, do ponto de vista retórico, entender os valores culturais e as características daqueles que se almeja influenciar. Mais ainda,

Mayhew observa que os sinais possuem características distintas, com parte deles sendo apelos a elementos verificáveis discursivamente, mas existindo também outros que são de natureza diversa e que lidam principalmente com a questão da solidariedade.

É nesse ponto que o autor insere a noção das pretensões de solidariedade dentro da lógica do sistema de créditos, destacando como certos sinais de solidariedade estão entre os apelos mais fortes e mais elementares da disputa por influência. Mayhew sugere, assim, que as “pessoas são influenciadas por outros com os quais elas acreditam possuir laços de solidariedade, com quem elas compartilham pontos de vista similares, nas quais eles podem confiar” (1997, p.125). Tais laços são mobilizados quando se tenta exercer a influência, que é assim produzida por um processo de construção de solidariedades e identidades, baseados em sentidos criados, por sua vez, por meio de uma retórica credível.

Um exemplo bastante interessante das possibilidades desse raciocínio é a pesquisa de Lupia (1994) sobre o que pode ser descrito como uma lógica de sinais de solidariedade reversos. O pesquisador analisou uma eleição na Califórnia acerca da reforma das diretrizes que regiam os seguros de automóveis, na qual cinco propostas estavam em votação. O seu objetivo era explorar o comportamento de sujeitos que não possuíam conhecimentos específicos sobre o assunto, entendendo como eles navegariam pela incerteza sobre o tema para votar em uma das ideias apresentadas. Lupia observou, por meio de entrevistas em profundidade com eleitores após o pleito, como uma quantidade considerável de pessoas decidiram seu voto graças a um “atalho cognitivo”, indo contra as propostas sugeridas e apoiadas pelas empresas de seguro – o fato daquelas ideias contarem com o apoio da indústria foi tomado como um sinal que sugeria para esses cidadãos que eles não deveriam confiar em tais alternativas.

A partir da lógica de Mayhew, podemos considerar que aqueles eleitores votaram contra as propostas das empresas de seguro movidos pela ausência de pretensões de uma solidariedade compartilhada com esses atores – o seu julgamento foi que aquelas organizações defendiam interesses privados e egoístas, fazendo com que aquelas alternativas não fossem dignas de confiança. Não havia, assim, laços de solidariedade capazes de sustentar uma crença de que aquelas empresas possuíam interesses comuns com os eleitores. Por outro lado, alguns sujeitos entrevistados por Lupia se decidiram ao observar que uma das propostas era de autoria de Ralph Nader, famoso pelo movimento de defesa dos direitos dos consumidores. Mesmo sem entender o conteúdo e os pormenores daquela ideia, esses sujeitos foram movidos por uma

crença baseada na solidariedade, confiando naquela proposta por crerem nos interesses compartilhados entre eles e o seu autor.

Em seu extremo, a noção de que as pretensões de solidariedade são apelos fundamentais para a influência traz para um primeiro plano os embates entre interesses privados e públicos, bem como a necessidade estratégica de projetar terrenos comuns entre os valores e crenças dos sujeitos de forma a invocar identidades compartilhadas. O interesse público surge como um trunfo, uma maneira de apontar para como uma atuação é voltada para o bem de todos, ainda que disputas diversas perpassem essa ideia. Mayhew observa como lobistas são particularmente afetados por essa dinâmica, precisando defender, diante daqueles que os financiam, interesses absolutamente privados, mas projetar, para os agentes políticos que querem influenciar, aspectos sobre um interesse coletivo que muitas vezes não existe ou que vai contra os objetivos daqueles que investem em seu trabalho.

Os sinais de solidariedade, nesses termos, configuram uma chave de leitura bastante reveladora para as práticas discursivas organizacionais e para entender as ações de iniciativas de vigilância civil. Nesse sentido, é importante pensar em termos de disputas de influência, caracterizadas principalmente pelo embate não-linear entre ações de diferentes atores, em que um sem número de discursos buscam não apenas invocar atributos capazes de conferir créditos de confiança para uma visão, mas também demonstrar que outros pontos de vista e sujeito não são dignos de confiança.

Mayhew (1997) reflete sobre esse aspecto a partir das “ofertas concorrentes de filiação” apresentadas por diferentes atores sociais: afirmações que vão além de um simples anúncio dos atributos do orador, mobilizando inúmeros recursos retóricos para tentar estabelecer solidariedade com a plateia, incluindo acusações e demonstrações sobre como os outros lados envolvidos na disputa não possuem interesses comuns sinceros com a audiência. O autor observava – inicialmente em um cenário de eleições presidenciais nos Estados Unidos, mas depois pensando também em diversos outros movimentos políticos e sociais – como essas “ofertas concorrentes” iam além da defesa de argumentos, da demonstração de virtudes/falhas em determinada proposta ou mesmo da afirmação de competência de um candidato/líder, operando em sua essência com uma tentativa de apontar para a existência de solidariedades compartilhadas e para a falta dessas em adversários. Há, assim, uma constante disputa entre essas ofertas, de maneira tal que as próprias forças que tentam influenciar as opiniões se influenciam a todo o momento, buscando respostas para os apelos discursivos rivais

Um elemento retórico bastante recorrente nesses esforços discursivos é a tentativa de expor os interesses privados de um adversário, criando uma clara distinção entre um “nós”, orador e leitores, e um “eles”. Mayhew (1997) observa como essa estratégia de identificação ocupa lugar de grande destaque na teoria retórica de Kenneth Burke, apontando ainda para como as tentativas de influência costumeiramente tentam projetar que *estamos* (colocando o persuasor e os sujeitos que serão persuadidos em uma única categoria, algo que sugere a existência de interesses comuns) lutando *contra* algum ator, força ou perspectiva – novamente forçando o pensamento para um terreno marcado a todo momento por um dualismo entre “nós” e “eles”.

Ao final da exploração do pensamento de Mayhew sobre a influência, acredito que as noções de créditos de confiança e de pretensões de solidariedade emergem como aportes promissores para a exploração das lógicas discursivas que conformam as respostas e defesas organizacionais perante denúncias de abusos comunicativos. A intenção das próximas seções é verificar a usabilidade desses aspectos como operadores analíticos a partir de uma pesquisa qualitativa exploratória.

3. Desenho de pesquisa

Tendo como objetivo analisar os discursos organizacionais que surgem como resposta para as denúncias de práticas comunicativas abusivas, a pesquisa aqui apresentada teve como objeto o Heartland Institute e seu projeto nomeado. *Nongovernmental International Panel on Climate Change* (NIPCC). O Heartland é uma organização sem fins lucrativos que pode ser descrita como um *think tank* ideológico (SILVA, 2017) – um grupo que assume estrategicamente o formato de um centro de pesquisa com o objetivo de avançar determinada agenda e influenciar a opinião pública. O Heartland se afirma como um dos líderes globais no pensamento conservador, tendo como missão “descobrir, desenvolver e promover soluções de livre mercado para problemas sociais e econômicos” (tradução nossa³). Segundo iniciativas de vigilância civil acerca de práticas comunicativas abusivas, o grupo é uma “liderança nas

³ Disponível no endereço <<https://www.heartland.org/about-us/index.html>>. Acesso em 25 fev. 2020.

tentativas de negar provas científicas sobre as mudanças climáticas antropogênicas” (tradução nossa⁴).

Fundado em 1984, o Heartland se consolidou, principalmente após 1997, como o principal ator de uma rede que busca negar a existência do aquecimento global e combater as políticas públicas que visam restringir a emissão de carbono e a queima de combustíveis fósseis. Com escopo global, o tema das mudanças climáticas concentra atualmente a maior parte da atenção e investimentos do *Heartland*, especialmente por meio de ações como a *International Conference on Climate Change*, conferência organizada pelo *think tank* desde 2008, e os trabalhos do NIPCC, um projeto que visa instaurar um corpo de especialistas céticos capaz de oferecer um contraponto ao IPCC e seus achados (sendo o IPCC o painel internacional da ONU que congrega os principais cientistas e pesquisas acerca das mudanças climáticas).

Apesar do financiamento por detrás do Heartland ser nebuloso (SILVA, 2017), o grupo emprega seus recursos como uma central de propaganda e relações públicas contra a ideia do aquecimento global. De fato, documentos públicos de prestação de contas revelam que a principal rubrica do orçamento do grupo em 2015, concentrando mais de 2 milhões de dólares (cerca de 30% do orçamento anual do grupo) foi “Relações Públicas”, definida por ações de comunicação voltadas para educar os públicos. O segundo item que mais concentrou verbas foi a rubrica “Publicações”, com quase dois milhões de dólares, e que incluiu diversos materiais oriundos do NIPCC, como a série *Climate Change Reconsidered*, usados também para avançar sua agenda.

O Heartland e o NIPCC foram selecionados como objetos dessa investigação por dois motivos. O primeiro é pela sua própria natureza como agente central de uma rede de manufatura de incertezas sobre o caráter antropogênico das mudanças climáticas, o que faz com que o grupo tenha grande visibilidade internacional e atraia a atenção de iniciativas de vigilância civil voltadas para o tema (SILVA, 2017). De fato, as práticas comunicativas do Heartland são objeto de inúmeras denúncias por parte desses atores, figurando com destaque em iniciativas *online* como o *Desmogblog* ou em obras como *Mercantes da Dívida* (ORESQUES; CONWAY, 2010) e *Climate Cover-Up* (HOGGAN, 2009). Tais grupos de monitoramento destacam especialmente a forma com que o Heartland oculta os seus interesses privados e utiliza de diversas estratégias discursivas para negar as mudanças climáticas,

⁴ Disponível em: <<https://www.desmogblog.com/heartland-institute>>. Acesso em 25 fev. 2020.

distorcendo pesquisas, financiando céticos, criando ofensivas midiáticas e mesmo empregando falsas petições. A familiaridade do Heartland com essas denúncias é tanta que existe uma seção fixa em seu *site* dedicada a fornecer respostas aos seus críticos, reunindo os posicionamentos da organização sobre as principais acusações realizadas na última década. O mesmo acontece no *site* do NIPCC, que também conta com uma seção “resposta aos críticos”. Esses espaços acabam por configurar um repositório de fácil acesso às reações do Heartland perante denúncias de abuso, tornando-o apto para a pesquisa aqui proposta.

O segundo motivo decorre de um viés pessoal, e deriva das minhas experiências pregressas de investigação do Heartland para pesquisas acerca da manufatura de incertezas. Essas experiências resultaram em um contato aprofundado com o instituto e seus principais argumentos, configurando assim um repertório discursivo capaz de otimizar a análise das respostas daquela organização às críticas de abusos comunicativos.

Dessa forma, o *corpus* da investigação foi delimitado ao redor da seção “Resposta aos críticos” dos *sites* do Heartland Institute⁵ e do NIPCC⁶. Ao todo, foram nove textos analisados no site do Heartland e treze no site do NIPCC. Esses textos foram submetidos a uma análise de conteúdo que teve dois operadores analíticos centrais: (a) as pretensões de solidariedade e (b) o acionamento retórico de créditos de confiança. Pensando em uma lógica de disputa de sentidos, cada um desses operadores foi analisado a partir de dois polos distintos: o positivo, que versa acerca do Heartland – ou seja, as tentativas discursivas de (a1) reforçar pretensões de solidariedade e (b1) apontar / manufaturar créditos de confiança – e o polo negativo daqueles discursos, que traça referências aos atores que denunciaram o instituto – ou seja, falas que procuram (a2) sugerir que o denunciante não compartilha de pretensões de solidariedade com o leitor ou (b2) que o acusador não possui créditos de confiança. Cabe ressaltar que, enquanto uma pesquisa voltada para entender a pertinência ou não de determinados aportes teóricos e operadores analíticos, a intenção não foi quantificar a frequência com que esses apelos surgiam, inclusive devido ao elevado índice de repetição de um mesmo apelo em diferentes respostas.

4. Resultados

⁵ Disponível em: <<https://www.heartland.org/about-us/reply-to-critics/index.html>>. Acesso em 25 de fev. de 2020.

⁶ Disponível em: <<http://climatechangereconsidered.org/replies-to-critics/>>. Acesso em 25 de fev. de 2020.

4.1 Pretensões de solidariedade

Um primeiro achado interessante acerca das pretensões de solidariedade diz respeito à limitada presença do polo positivo (a1) sobre o Heartland nas respostas analisadas. Enquanto outras seções do *site* do grupo focam na tentativa de estabelecer o terreno comum entre o instituto e os leitores – por exemplo, a partir de uma ideia do ambientalista de senso comum e do interesse puro na verdade científica e na *sound science* (SILVA, 2017) –, tais elementos aparecem de forma modesta nas respostas aos críticos. Dentre os textos analisados, apenas quatro enfatizam as pretensões de solidariedade do Heartland, sendo que eles o fazem principalmente a partir da ideia de que o grupo promove uma ciência independente e acredita na distribuição livre do conhecimento. Em uma resposta à crítica realizada por três congressistas estadunidenses, o Heartland foca especialmente nesse último ponto, apontando que suas ações em escolas ocorrem por parte de um interesse compartilhado em promover um debate vibrante, no qual todos os lados são levados em consideração para se chegar à verdade. Em outra resposta, o foco é na independência da ciência realizada pelo instituto, com o texto defendendo que professores eméritos, que constituem parte substancial do corpo científico do NIPCC, tem maior interesse na verdade por não precisarem se preocupar com fundos para suas pesquisas – ou seja, eles seriam mais independentes e objetivos, compartilhando interesses públicos e não privados.

Por outro lado, foi possível observar uma grande predominância do polo negativo (a2) relacionado com o ataque às pretensões de solidariedade dos acusadores do Heartland. Nesse sentido, as respostas do grupo seguem um padrão relativamente bem delineado, iniciando sempre com comentários que sugerem que quem está denunciando o instituto e seus projetos é motivado por interesses privados e políticos, não tendo compromisso com o interesse público. Nesses termos, o *Greenpeace* é apresentado como um “grupo ambientalista radical”, “uma fraude global” que busca induzir pessoas a doarem milhões de dólares a partir de falsas premissas. O *SourceWatch*, iniciativa do *Center For Media and Democracy* (CMD), é considerado um “grupo de *advocacy* partidário”. A *Union of Concerned Scientists*, por sua vez, é descrita como um “movimento de extrema esquerda” que procura levantar fundos para seus interesses privados. O *DeSmogBlog* é “fundado por um criminoso condenado” e “por uma firma de Relações Públicas privadas que possui vários clientes no setor de energia renovável”, ganhando dinheiro justamente para difamar os combustíveis fósseis. A *National Science*

Teacher Association é acusada de ser um grupo de esquerda, com a resposta da Heartland questionando se eles são de fatos professores e por quais motivos eles listam o ultra partidário *Environmental Defense Fund* como um recurso em seu *site*. O IPCC e o suposto consenso científico também são atacados, com os textos afirmando que esse “consenso” deriva de comitês financiados por agência governamentais que possuem como missão encontrar um novo problema capaz de gerar recursos para alimentar a esquerda e os grupos alarmistas.

Observou-se, assim, que as respostas do Heartland procuram atacar sistematicamente as pretensões de solidariedade dos grupos que exercem vigilância e acusam o instituto de realizar práticas abusivas. Na lógica de Mayhew, trata-se de uma estratégia voltada para retirar a legitimidade da denúncia, questionando justamente o terreno comum e as intenções por detrás daquela acusação. Tal ponto faz bastante sentido quando consideramos que essas iniciativas de monitoramento possuem como desafio central justamente a construção de sua credibilidade, o que acaba decorrendo de discursos sobre como elas são formadas por cidadãos ordinários na busca pela defesa do interesse público – ou seja, um “nós”, o público, contra “eles”, grupos que cometem abusos (HENRIQUES; SILVA, 2017a). O que as respostas do Heartland sugerem é o desmonte desse argumento, questionando justamente as características desse “nós” e a existência de interesses privados por detrás daqueles grupos – e como podemos confiar neles se eles são movidos por outro interesse privado que ganhará com aquela denúncia?

É interessante notar, ainda, que os trechos específicos das respostas do Heartland que questionam as pretensões de solidariedade das iniciativas de vigilância não são acompanhados de citação ou fonte corroborando suas afirmações. Ao contrário, elas são apresentadas como verdades incontestáveis, como fatos de conhecimento público. Ao mesmo tempo, o Heartland mobiliza múltiplas citações e fontes para apontar para seus créditos de confiança.

4.2 Créditos de confiança

Os achados acerca dos créditos de confiança apontam para uma inversão em relação às pretensões de solidariedade. Enquanto as respostas do Heartland acabam por centrar seus esforços no polo negativo que questiona os interesses daqueles que denunciam práticas abusivas, ao lidar com os créditos de confiança elas tendem a focar no polo positivo, apontando para os sinais que ressaltam a confiabilidade do próprio instituto. Nesse sentido, é recorrente que tais respostas apontem para o histórico do Heartland, salientando os mais de trinta anos de

atuação do instituto, o seu número de publicações, as qualificações de sua equipe e seu alcance. Também o financiamento do grupo é destacado, com afirmações sobre como mais de seis mil pessoas contribuem com recursos monetários para o grupo – apesar do Heartland se recusar a fornecer listas que comprovam essa informação, mantendo o anonimato de seus doadores (SILVA, 2017).

No que tange em especial ao NIPCC, os principais créditos mobilizados fazem referência ao número de autores envolvidos nas obras e as qualificações dos editores chefes. Fred Singer, por exemplo, é citado como um dos físicos mais renomados do mundo, e uma das principais autoridades acerca das mudanças climáticas. Mais ainda, o NIPCC contaria com um time de cinquenta cientistas com saber notório, todos com doutorado em áreas correlatas com a climatologia. Mesmo o tamanho das obras (mais de 1000 páginas) acaba sendo acionado múltiplas vezes como um sinal de credibilidade do trabalho do instituto.

As respostas do Heartland, porém, vão além do acionamento de créditos, chegando também ao limite de manufaturar novos sinais que atestariam a credibilidade do grupo, ainda que eles sejam facilmente rechaçados por uma pesquisa superficial ou por conhecimentos sobre a controvérsia climática. Um exemplo é o acionamento constante de uma petição assinada por mais de 31000 cientistas com “comprovada expertise” que “provaria a não existência do consenso sobre as mudanças climáticas”. Trata-se da infame *Oregon Petition*, uma estratégia discursiva organizada na década de 1990 e múltiplas vezes denunciada como uma tentativa abusiva de influência – por exemplo, apenas 39 dos 31000 signatários possuem doutorado em climatologia (SILVA, 2017; RAMPTON; STAUBER, 2002). No caso do NIPCC, porém, a petição acaba por ganhar um novo nome, e se torna um renovado crédito de confiança acionado naquelas respostas.

Quatro respostas também salientam como o NIPCC é credível por ter sido traduzido para o chinês pela prestigiosa *Chinese Academy of Sciences* (CAS). O que é interessante observar é que essas respostas ignoram a reação da CAS quando esta tomou conhecimento de como o Heartland estava incorporando aquela tradução em suas falas, o que levou a academia chinesa a censurar o instituto e o NIPCC, classificando suas declarações como enganosas, afirmando que o instituto não possuía integridade acadêmica e demandando um pedido público de desculpas (SILVA, 2017). Segundo a CAS, as notas que antecedem as versões traduzidas das obras do NIPCC deixam claro que as visões defendidas por aqueles textos não são apoiadas pela instituição, e que a própria tradução era um projeto acadêmico de um grupo de estudos

específico para demonstrar opiniões científicas “*contrarians*” – algo que, segundo a instituição, foi comunicado para o *Heartland* desde o início do projeto. A academia chinesa reforçava, ao final, sua posição alinhada com os achados do IPCC e dos principais estudiosos mundiais sobre o tema, reafirmando seu compromisso na busca de soluções para o aquecimento global antropogênico.

Outro exemplo de manufatura de créditos de confiança é a afirmação, presente em múltiplas respostas, de que as obras do NIPCC foram citadas mais de cem vezes em artigos publicados em revistas científicas com revisão de pares, o que indicaria a solidez teórica daquelas obras. O que essas passagens escondem é que a maior parte dessas citações são para denunciar as práticas abusivas e as estratégias de grupos céticos como o Heartland, que buscam manipular a ciência e manufaturar dúvidas sobre as mudanças climáticas (SILVA, 2017).

5. Considerações

O presente artigo explorou uma faceta ainda pouco trabalhada acerca da vigilância civil sobre práticas abusivas de comunicação empreendidas por organizações privadas, focando em entender alguns dos elementos anatômicos das respostas organizacionais perante denúncias de fraudes. É possível considerar que, enquanto uma denúncia visa instaurar uma tensão, chamando atenção dos públicos para comportamentos que supostamente caminham na contramão do entendimento moral (por exemplo, quando um ator distorce informações ou cria falsas notícias), a resposta organizacional é marcada pela tentativa de conter e limitar os danos decorrentes daquela acusação, atuando como a primeira barreira de defesa perante uma controvérsia.

É evidente que a resposta organizacional varia de acordo com as características da fraude pela qual ela é acusada. Em um crime corporativo tradicional, essa resposta será marcada por traços acentuados dos sistemas jurídicos e técnicos. Quando o que entra em jogo, porém, é uma denúncia de abuso contra a boa-fé pública, faz sentido pensar que as lógicas daquela defesa são voltadas para as próprias características de uma disputa de sentidos no âmbito da opinião pública, o que implica a tentativa de influenciar os sujeitos a acreditar em uma determinada interpretação dos acontecimentos. É nesse ponto que a reflexão traçada por Mayhew se revela

propícia para desvelar aspectos sobre essas respostas, na medida em que o autor aprofunda justamente nos mecanismos que perpassam a formação e o acionamento da credibilidade.

Acredito, assim, que utilizar as lógicas de pretensão de solidariedade e dos créditos de confiança seja um caminho viável para entender facetas dessas respostas organizacionais. No caso teste, esses operadores foram capazes de ressaltar como o Heartland foca suas reações em uma tentativa dual de sugerir que as iniciativas de vigilância que o acusam são movidas por interesses privados, não compartilhando com o público de pretensões de solidariedade, ao mesmo tempo em que mobiliza, e no limite manufatura, créditos voltados para atestar sua credibilidade enquanto um instituto de pesquisas renomado.

A pesquisa apresentada trouxe, no entanto, limitações sensíveis em seu escopo, não envolvendo métodos para tentar observar a efetividade dessas respostas. Ainda assim é possível considerar que essa estratégia discursiva do Heartland opera de forma a “virar o jogo”, tecendo denúncias contra aqueles que lhe acusam como forma de evitar discutir ou admitir os elementos materiais daquelas fraudes. É bastante significativo, nesse sentido, que as respostas analisadas abordem de forma superficial o conteúdo das denúncias, focando seus esforços principalmente na tentativa de afirmar a credibilidade do instituto (chegando a manufaturar sinais como evidência dessa credibilidade) ao mesmo tempo em que atacam a isenção do acusador (mesmo que sem apresentar evidências materiais significativas). Em última instância, trata-se mais de uma manobra para tirar o foco da denuncia do que de contestar o seu conteúdo propriamente dito, alterando os termos daquela disputa de sentidos.

Tal conclusão traz implicações instigantes para a tentativa de entender e explorar o comportamento organizacional no mundo contemporâneo. Se o fenômeno de vigilância civil acerca de práticas comunicativas abusivas empreendidas por organizações privadas surge como uma promessa de coibir abusos e escrutinar atores privados que muitas vezes escapam das instâncias tradicionais de monitoramento (HENRIQUES; SILVA, 2015), a análise das respostas organizacionais às denúncias de abusos pode sugerir uma atuação centrada principalmente na ideia de minar a credibilidade daquelas iniciativas como forma estratégica de restringir o impacto de suas ações. É evidente que novas pesquisas e reflexões são necessárias para avançar esse entendimento, inclusive como forma de validar os elementos apontados pela pesquisa teste. De toda forma, o presente artigo revela uma peça do quebra-cabeças acerca do monitoramento de práticas organizacionais abusivas, aumentando a

complexidade das interações entre aqueles que visam exercer vigilância e aqueles supostamente vigiados.

Referências

- FRANÇA, V. O acontecimento para além do acontecimento: uma ferramenta heurística. In: FRANÇA; OLIVEIRA (Orgs.). *Acontecimento: Reverberações*. Belo Horizonte: Editora Autêntica, 2012.
- HABERMAS, J. *Teoria do Agir Comunicativo: Racionalidade da ação e racionalização social*. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012.
- HENRIQUES, M.; SILVA, D. Organizaciones privadas bajo vigilancia de los públicos: mecanismos de observación civil y cambios en las condiciones de publicidad. In: MATILLA, Kathy. (Org.). *Casos de Estudio de Relaciones Públicas*. Barcelona: Oberta UOC Publishing, 2015.
- HENRIQUES, M.; SILVA, D. Reposicionando a noção de influência nas Relações Públicas: articulações teóricas preliminares e perspectivas de estudo. No prelo. 2020.
- HENRIQUES, M.; SILVA, D. Vigilância civil e internet: possibilidades e limitações na disputa por visibilidade e na construção por credibilidade. *Conexão: Comunicação e Cultura*, v. 16, n. 31, p. 21-41, 2017.
- HENRIQUES, M.; SILVA, D. Condiciones de posibilidad de las denuncias de prácticas abusivas de relaciones públicas: un estudio de caso. *Redmarka, Revista de Marketing Aplicado*, v. 1, n. 22, 2018, p. 89-114.
- HENRIQUES, M.; SILVA, D. Vigilância civil sobre as práticas de comunicação das organizações privadas: limites da atuação da imprensa e os desafios do monitoramento pelos públicos. *Revista Animus*, v. 12, n. 24, p. 45-62, 2013.
- HENRIQUES, M.; SILVA, D. Vulnerabilidade dos públicos frente a práticas abusivas de comunicação empregadas por organizações. *Revista Comunicação e Sociedade*, v. 26, p. 162-190. 2014.
- HOGGAN, J. *Climate Cover-Up: The Crusade to Deny Global Warming*. Greystone Books, 2009.
- KEANE, J. *Democracy and media decadence*. Cambridge University Press: Cambridge. 2013.
- LIPPMANN, W. *The Phantom Public*. New Brunswick: Transaction Publishers, 2011.
- LUPIA, A. Shortcuts Versus Encyclopedias: Information and Voting Behavior in California Insurance Reform Elections. *The American Political Science Review*. V. 88, n. 1, p. 63-76. 1994.
- MAYHEW, L. *The New Public. Professional communication and the means of social influence*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.
- ORESQUES, N.; CONWAY, E. *The Merchants of Doubt*, Bloomsbury Press, 2010.
- RAMPTON, S.; STAUBER, J. *Trust us, we're experts!* New York: Penguin Putnam, 2002.
- SILVA, D. *Relações Públicas, ciência e opinião*. Tese (Doutorado em Comunicação Social). Universidade Federal de Minas Gerais, 2017.