

## **Análise de Conteúdo, Discurso ou Conversa? Similaridades e Diferenças entre os Métodos de Análise Qualitativa**

*Janaina Mortari Schiavin<sup>1</sup>  
Ivan Garrido<sup>2</sup>*

No universo das pesquisas qualitativas, a escolha de método para análise de dados pode gerar dúvidas na definição dos procedimentos metodológicos, uma vez que algumas técnicas possuem diversos pontos em comum. Neste sentido, este trabalho tem, como objetivo, proporcionar esclarecimento teórico sobre três técnicas de análise de dados comumente utilizadas em pesquisas qualitativas - análise de conteúdo, de discurso e da conversa - com intuito de identificar similaridades e diferenças entre elas. Como principal similaridade, observa-se que as três técnicas são apropriadas para análise de dados qualitativos cuja fonte é textual, sendo possível analisar, por exemplo, transcrições por meio das três análises. Como principal diferenciador, pode-se destacar a importância do contexto no momento em que os dados forem coletados e gerados. Assim, este trabalho contribui para facilitar a escolha dos pesquisadores no momento de decidir pela técnica de análise de dados mais adequada para o seu objetivo de pesquisa.

**Palavras-chave:** Análise de Conteúdo, Análise de Discurso, Análise da Conversa, Pesquisa Qualitativa.

### **Content, Discourse, or Conversation Analysis? Similarities and Differences between Methods of Qualitative Analysis**

In the qualitative research universe, the choice of method for data analysis can generate doubts in the definition of methodological procedures, as some techniques have several points in common. Thus, this article aims to provide a theoretical clarification on three techniques of data analysis commonly used in qualitative research - content, discourse and conversation analysis - in order to identify similarities and differences between them. It is observed, as the main similarity, that the three techniques are appropriate for the analysis of qualitative data whose source is textual, being possible to analyze, for example, transcriptions of an interview by the three analyzes. As a main differentiator, it is possible to highlight the importance of the context since the very moment when data is collected and generated. Thus, this work contributes to facilitating the choice of researchers when deciding the most appropriate data analysis technique for their research goal.

**Key-words:** Content Analysis, Discourse Analysis, Conversation Analysis, Qualitative Research.

<sup>1</sup> Doutoranda em Administração no Programa de pós-graduação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – Unisinos. Endereço: Av. Dr. Nilo Peçanha, 1600 - Boa Vista, CEP 91330-002, Porto Alegre - RS. Email: janaina.schiavini@gmail.com.

<sup>2</sup> Pós-Doutor na Florida International University (FIU). Doutor em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. Professor dos Programas de Pós-Graduação em Administração (Mestrado e Doutorado) e do Mestrado Profissional em Direito da Empresa e dos Negócios na Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos. Endereço: Av. Dr. Nilo Peçanha, 1600 - Boa Vista, CEP 91330-002, Porto Alegre - RS. Email: igarrido@unisinos.br.

## 1. INTRODUÇÃO

Os estudos de abordagem qualitativa vêm ganhando notoriedade no campo da Administração, tendo em vista temas emergentes relacionados à subjetividade no trabalho, ao comportamento organizacional, e a demais temas ainda não consolidados ou novos, os quais são estudados por meio de estudos exploratórios e descritivos, que, em sua maioria, são investigados por meio da abordagem qualitativa (DENZIN; LINCOLN, 2000). A pesquisa qualitativa pode ser associada a uma ideia de “guarda-chuva”, referindo-se à capacidade de abarcar vários métodos, técnicas e instrumentos, a fim de propiciar a compreensão do objeto, com o menor afastamento possível do ambiente natural (GODOI et al, 2010).

Sendo assim, os dados que advêm das pesquisas qualitativas precisam ser analisados diferentemente dos dados de abordagem quantitativa, que contam com *softwares* estatísticos, teste de hipóteses, estatística descritiva e análise multivariada. Por isso, o caminho percorrido pela análise qualitativa passa por diversas fontes de dados, como notícias de jornais, discursos políticos, cartas, anúncios publicitários, relatórios oficiais, entrevistas, vídeos, filmes, fotografias, revistas, relatos autobiográficos, entre outros.

No universo das pesquisas qualitativas, a escolha de método para análise de dados deve proporcionar um olhar multifacetado sobre a totalidade dos dados recolhidos das mais diversas fontes. Essa escolha pode gerar tensões e possíveis confusões no momento da delimitação dos procedimentos metodológicos, uma vez que as técnicas são diferentes terminologicamente e em suas essências, mas possuem pontos em comum que podem provocar inquietudes nos pesquisadores.

Nesse sentido, o presente trabalho tem, como objetivo, proporcionar esclarecimento teórico sobre três técnicas de análise de dados comumente utilizados em pesquisas qualitativas – análise de conteúdo, análise de discurso e análise da conversa - com intuito de identificar similaridades e diferenças entre elas. Há estudos brasileiros que realizaram essa análise comparativa entre as técnicas de análise de conteúdo e análise de discurso (ROCHA; DEUSDARÁ, 2005; CAREGNATO; MUTTI, 2005), assim como diversos outros artigos abordaram separadamente cada uma dessas técnicas de análise qualitativa.

Todavia, com o aumento do uso da análise da conversa nos estudos em ciências sociais, os estudos comparativos com essa técnica ainda carecem de maior esclarecimento, uma vez que ainda há confusões no momento de distinguir os objetivos e origens epistemológicas da análise de conteúdo, de discurso e da conversa. Por isso, este artigo teve, como principal contribuição, elencar os pontos comuns e diferenciadores das três principais técnicas de análise qualitativa, comparando suas características com relação a orientação epistemológica, tipos de dados utilizados, tipo de análise, objeto de pesquisa e suas indicações. Assim, acredita-se que esse estudo possa proporcionar maior esclarecimento aos pesquisadores no momento de decidir pela técnica de análise de dados mais adequada para o seu objetivo de pesquisa, diminuindo a falta de credibilidade e cientificidade na interpretação dos resultados.

O presente trabalho está estruturado da seguinte maneira. Primeiramente, discorre-se acerca das origens e fundamentos das três técnicas, com o objetivo de identificar suas principais características e os tipos de pesquisa em que são mais indicadas. Em seguida, são apresentadas as principais similaridades e diferenças entre os três tipos de análise,

identificando as bases epistemológicas e pressupostos centrais de cada uma delas. Por fim, são apresentadas as considerações finais e as referências utilizadas neste estudo.

## **2. ANÁLISE DE CONTEÚDO**

Considerada como técnica de análise de dados qualitativos, a análise de conteúdo inicialmente foi tratada como uma forma de analisar e interpretar textos que, ao longo do tempo, ganhou credibilidade científica, sendo aprimorada como técnica aplicada em diversas ciências, entre elas as ciências sociais.

Segundo Bardin (2010), a análise de conteúdo surgiu no início do século XX nos Estados Unidos para analisar materiais jornalísticos. Entre os anos 1940 e 1950 ocorreu impulso da técnica entre os cientistas, que começaram a se interessar pelos símbolos políticos. Esse fato contribuiu para o desenvolvimento da análise de conteúdo (BARDIN, 2010).

Assim, esta técnica existe há mais de 70 anos em diversos setores das ciências humanas, sendo anterior à análise de discurso. De acordo com Bardin (2010, p. 44), a análise de conteúdo consiste em:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam inferir conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

Em outras palavras, a análise de conteúdo é um método composto por um conjunto de técnicas de análise de comunicações, que possibilita compreender a mensagem além de seus significados imediatos. Possui duas funções que coexistem: a função heurística, que objetiva explorar e aumentar a propensão à descoberta, e a função de prova, quando busca confirmar uma questão. Dessa forma, a análise de conteúdo auxilia na superação da incerteza e no enriquecimento da compreensão da mensagem (BARDIN, 2010).

Uma característica importante da análise de conteúdo é a de ser vasta, podendo ser empregada em diversos tipos de comunicação ou transporte de significações de um emissor para um receptor. Ela é indicada para a investigação das causas a partir dos efeitos, porém o inverso não acontece: não deve ser empregada para prever efeitos a partir de causas (BARDIN, 2010).

Neste contexto, no Quadro 1 são apresentados os principais domínios da aplicação da análise de conteúdo, ilustrando seu caráter abrangente para análise de dados qualitativos.

Quadro 1 - Domínios possíveis da aplicação da análise de Conteúdo

Código e suporte	Uma pessoa Monólogo	Comunicação dual Diálogo	Grupo restrito	Comunicação de massa
<b>Linguístico Escrito</b>	Agendas, diários íntimos	Cartas, respostas a questionários, a testes projetivos, trabalhos escolares	Ordens de serviço numa empresa, todas as comunicações escritas traçadas de um grupo	Jornais, livros, anúncios publicitários, cartazes, literatura, textos jurídicos, panfletos
<b>Linguístico Oral</b>	Delírio do doente mental, sonhos	Entrevistas e conversas de qualquer espécie	Discussões, entrevistas, conversas de grupo de qualquer natureza	Exposições, discursos, rádio, televisão
<b>Ícônico</b> (sinais, grafismos, imagens, fotografias, filmes)	Caretas mais ou menos automáticas, sonhos	Respostas aos testes projetivos, comunicação entre duas pessoas por meio da imagem	Toda a comunicação icônica num pequeno grupo	Sinais de trânsito, cinema, publicidade, pintura, cartazes, televisão
<b>Outros códigos semióticos</b> (tudo o que, não sendo linguístico, pode ser portador de significados, como música, código olfativo, objetos diversos, comportamentos, espaço, tempo, sinais patológicos)	Manifestações histéricas da doença mental, posturas, gestos, tiques, dança, coleções de objetos	Comunicação não verbal com destino a outrem (postura, gestos, distância espacial, sinais olfativos, manifestações emocionais, objetos quotidianos, vestuário) comportamentos diversos, tais como os ritos e as regras de cortesia	Comunicação não verbal com destino a outrem (postura, gestos, distância espacial, sinais olfativos, manifestações emocionais, objetos quotidianos, vestuário) comportamentos diversos, tais como os ritos e as regras de cortesia	Meio físico e simbólico: sinalização urbana, monumentos, arte; mitos, estereótipos, instituições, elementos de cultura

Fonte: Bardin (2004, p. 30).

Segundo Weber (1990), a análise de conteúdo apresenta diversas vantagens quando comparada com outras técnicas de análise, já que a comunicação é o aspecto central da interação social. Os procedimentos da análise de conteúdo operam diretamente no texto ou nas transcrições da comunicação humana, neles empregando operações quantitativas e qualitativas. Por isso, é importante ressaltar que a análise de conteúdo tem, por finalidade, a descrição objetiva e sistemática do conteúdo manifestado pela comunicação. Trata-se de procedimento analítico aplicável a qualquer comunicação escrita, como jornais e revistas, poemas, discursos, cartas, material disponível em *sites* institucionais, e conteúdo de entrevistas e depoimentos devidamente transcritos (GIL, 2009).

De acordo com Bardin (2010), a análise de conteúdo deve percorrer três principais etapas: (1) Pré-análise: consiste na organização do material propriamente dito e na sistematização das ideias iniciais que balizarão a análise; (2) Exploração do material: envolve a aplicação sistemática de o que foi estabelecido na fase anterior, com vistas à classificação do conteúdo reunido. Ocorre a codificação, o recorte, a classificação e a categorização dos dados. (3) Tratamento dos resultados e interpretações: essa etapa consiste em captar os conteúdos manifestos e latentes contidos em todo o material coletado (entrevistas, documentos, observação). A análise comparativa é realizada por meio da justaposição das diversas categorias existentes em cada análise, ressaltando os aspectos considerados semelhantes e os que foram concebidos como diferentes.

Por fim, ressalta-se que a análise de conteúdo sofreu, ao longo dos anos, reformulações desde os primeiros preceitos até os dias atuais, com uma análise mais contemporânea, influenciada pelo uso do computador. Hoje em dia, existem *softwares* que auxiliam, principalmente, nos processos de organização do material e na codificação dos dados. Exemplo disso é o *software* NVivo, criado para auxiliar os pesquisadores a gerenciar todo o seu material de pesquisa em um só lugar, reunindo fontes de diferentes origens (PDFs, planilhas, bancos de dados, áudio, vídeo ou imagens) e registrando análises em um único arquivo.

### 3. ANÁLISE DE DISCURSO

Apesar de não ser uma técnica nova, a análise de discurso ainda é pouco disseminada nos estudos organizacionais brasileiros. Em linhas gerais, a análise do discurso abrange diversas abordagens acadêmicas, porém, destacam-se duas grandes escolas ou vertentes. A escola francesa, de fundo ideológico, que possui cunho linguístico e psicanalítico; e a escola anglo-saxônica, de fundo pragmático, marcada pelo viés antropológico de seus estudos (VERGARA, 2008).

De acordo com Orlandi (2009), o discurso pode ser considerado como a palavra em movimento ou a prática de linguagem. Já a análise consiste em estudar como essas práticas atuam no presente, mantendo e promovendo essas relações. Nesse sentido, a análise de discurso concebe a linguagem como mediação necessária entre o homem e a realidade natural e social.

Para Vergara (2008), o foco da análise de discurso é a forma como a língua é produzida e interpretada em dado contexto em que se considera tanto o emissor quanto o receptor da mensagem, além do contexto no qual o discurso está inserido. Para o autor, o método objetiva explorar o sentido da mensagem, e não apenas apreender como esta é transmitida. Logo, a relação entre os atores do discurso pode estar além do esquema receptor- emissor. Por isso, é preciso conhecer os demais personagens discursivos: o locutor, que é o autor da fala; o enunciador, que é aquele que profere uma sequência de palavras; o alocutor, que é o destinatário da mensagem; e os destinatários, que são os ouvintes da fala (VERGARA, 2008).

Para produzir ou ler um texto, ou até mesmo participar de uma boa conversa, é necessário uma grande quantidade de conhecimento sobre a linguagem, sobre o discurso,

sobre a comunicação, sobre o contexto atual. Esse conhecimento, que é compartilhado socialmente entre as comunidades sociais, é o denominador comum para a ação, a interação, o discurso e as práticas sociais (ÑIGUEZ, 2004). Dessa forma, ressalta-se a importância da análise do discurso dentro do campo das ciências sociais, devido ao seu caráter interdisciplinar e à sua complementaridade com a linguística, além de estar associada à relevância dos discursos em qualquer prática humana.

De acordo com Martins (2008), a análise do discurso pode demonstrar a realidade, a qual não foi explicitada no que é lido apenas pela escrita – ou seja, no texto. A leitura seria somente um relato da realidade construída propositadamente por determinado sujeito. A análise, a partir do aprofundamento da verificação do funcionamento dos textos e da observação de sua articulação com as formações ideológicas “permite desvendar, no contexto da sociedade, o confronto de forças, as relações de poder, os domínios do saber” (MARTINS, 2008, p. 58). Assim, a interação da linguagem com a exterioridade é importante para a análise do discurso. Falante, ouvinte e contexto histórico-social e ideológico da comunicação estão incluídos nas condições da produção discursiva.

Para análise e interpretação de discursos, tem-se roteiro proposto por Serrano (2012), com a análise ocorrendo em três níveis. Num nível mais básico, atenta-se para o que está manifesto no texto – ou seja, expresso explicitamente - ignorando, muitas vezes, o que está implícito. Como a ênfase está na palavra, faz-se uso de ferramentas de análise como, por exemplo, a análise de frequência, de correlações; ou focada em temas, utilizando codificações, ordenamento e comparações – por meio de uma análise de conteúdo, por exemplo.

No segundo nível, procura-se localizar quais são as lógicas que atravessam o discurso, quais são os indícios que se conotam com o que se está falando. Neste momento, devem-se identificar as maneiras de falar, as relações de poder e como essas se relacionam com o objeto de estudo.

No último nível, é preciso fazer a inserção do texto no contexto. Analisa-se a partir de que sentido o discurso foi construído, em que lógica se formou e qual a relação de poder existente. Trata-se de uma análise mais completa de uma reconstituição do conjunto de discursos que são constituídos em situação de interação por meio de suas lógicas discursivas.

A análise de discurso pode ser potencialmente útil nas análises de processos ou fenômenos sociais que fogem à compreensão das técnicas tradicionais de pesquisa (VERGARA, 2008). Grande e Beuren (2011), por exemplo, utilizaram a análise de discurso para verificar se as mudanças nas práticas de contabilidade gerencial podem ser identificadas no relatório da administração de uma empresa.

A análise de discurso possibilita a compreensão das formas de produção do discurso e da sua relação com as estruturas materiais e sociais que as elaboram. Por evidenciar a relação entre o indivíduo enunciativo e seu contexto sócio-histórico cultural, a análise de discurso permite compreender em profundidade a realidade social, manifestada pela formação discursiva por meio de discursos individuais (VERGARA, 2008).

#### 4. ANÁLISE DE CONVERSA

A análise da conversa é o estudo da fala, ou seja, é análise sistemática da conversa produzida em situações diárias da interação humana no processo denominado de fala-em-interação (HUTCHBY; WOOFFITT, 1998). A conversação por meio das formas da fala, do discurso e da conversa é importante aos estudos organizacionais, pois sua análise revela como o contato social é mediado. As palavras induzem a conexões estáveis, podendo estabelecer entidades para as quais as pessoas se orientam, unindo-se em torno de projetos e informações significativas (WEICK, 1995).

Os aspectos essenciais para análise da conversa são, entre outros: turnos de fala, sequência de troca de turno entre os falantes, sequência conversacional, pares adjacentes, *designs* institucionais das interações, preferência/despreferência, sequência lateral, reparo, abertura, pré-fechamento (HUTCHBY; WOOFFITT, 1998).

É importante ressaltar que a análise sistemática da conversa produzida em situações diárias da interação humana (*talk-in-interaction*) deve ocorrer naturalmente, sem a interferência do pesquisador. O foco da análise da conversa não é o significado subjetivo para os participantes, mas a forma como essa interação é organizada. Assim, é importante estudar as falas nas práticas sociais, pois isso clareia ao pesquisador o que as pessoas fazem de fato (PASSUELO; OSTERMANN, 2007).

O precursor dessa abordagem foi Sacks (2000), que analisa a fala por meio da etnometodologia, uma vertente da sociologia que se ocupa dos métodos que os membros da sociedade usam para observar e reconhecer as situações sociais em que se encontram, bem como ajustar as próprias ações às dos outros (FRANCIS; HESTER, 2004). Em outras palavras, é uma das abordagens metodológicas voltadas ao entendimento da forma como interações em contextos específicos constroem o cotidiano social (BISPO, 2013).

No contexto organizacional, a utilização da análise da conversa situa-se nos trabalhos que examinam diferentes contextos institucionais, como, por exemplo, entrevistas de seleção, reuniões de negócios, reuniões entre supervisores e trabalhadores, orientador(a) e orientando(a), avaliações, venda de produtos por meio de *call centers*, consultas médicas, audiências do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), entre outras. Nos contextos institucionais, os participantes parecem se orientar por sistemas de falas, variando conforme a ocasião e o grau de formalidade, entre outras.

Uma das principais contribuições da análise da conversa para os estudos organizacionais é a aproximação da compreensão das ações das pessoas dentro das organizações, uma vez que ações são entendidas como fala (WEICK, 1995). Entende-se que a organização é uma coletânea de ações (CLIFTON, 2006), e que a análise da conversa pode ser a ferramenta metodológica que proporciona uma leitura ativa das ações das pessoas, do conteúdo que não é dito, e do poder subjacente. A transposição da abordagem de “o que foi dito” para “como foi dito”, revela todo o potencial analítico da análise da conversa (PASSUELO; OSTERMANN, 2007).

Assim, a análise da conversa pode ser uma abordagem com potencial de contribuir com o entendimento de problemas de pesquisa em temas tais como a estratégia como prática, aprendizagem organizacional, o processo decisório, entre outros. São problemas

que têm, na base de seu objeto de estudo, a ação e as práticas sociais (BISPO; GODOY, 2012).

Um dos pressupostos para que seja possível a aplicação da análise da conversa é que a coleta dos dados consista em gravações em vídeo e ou em áudio de falas-em-interação realizadas em tempo real (GARCEZ, 2006). Todavia, a utilização de dados coletados em tempo real não é muito habitual nos estudos organizacionais. Como consequência, as análises tendem a se mostrar desconectadas dos fluxos das atividades diárias.

Com relação aos procedimentos para análise da conversa, ela se inicia pela análise da sequencialidade da fala, pois o sentido de cada ação é criado e decifrado pela posição dos turnos e movimentos na interação (ARMINEN, 2005). Para o analista da conversa, qualquer interação somente faz sentido quando a sequencialidade dos turnos for analisada - ou seja, ele deve buscar entender as ações construídas na interação por meio da análise dos pares adjacentes.

## **5. SIMILARIDADES E DIFERENÇAS ENTRE AS TRÊS TÉCNICAS DE ANÁLISE QUALITATIVA**

Grande parte das pesquisas em ciências sociais se baseia na coleta de dados por meio da entrevista. Encontrar uma forma ideal para interpretar esses dados requer conhecimento e responsabilidade por parte do pesquisador. Acredita-se que não exista uma análise melhor ou pior; o importante é que o pesquisador reconheça as várias formas de análise existentes na pesquisa qualitativa e, sabendo suas diferenças, realize escolha consciente do tipo de análise que irá empregar na sua pesquisa, fazendo sua opção com responsabilidade e conhecimento. Por isso, esta seção traz as principais similaridades e diferenças entre os métodos de análise qualitativa apresentados, na expectativa de esclarecer o objetivo principal de cada técnica e a situação mais adequada para sua utilização.

Com relação à análise de conteúdo e à análise do discurso, embora ambas façam a análise de textos, elas possuem diferenças significativas. Uma delas é que a análise de conteúdo pode adotar abordagem positivista, em que poderá haver o teste de hipóteses (SCHWANDT, 2001). Em um nível prático, ela envolve o desenvolvimento de análise de categorias que são utilizadas para construir um quadro de codificação, aplicado com dados textuais.

A análise de conteúdo, como um modo de análise textual, é caracterizada por sua preocupação em ser objetiva, sistemática e quantitativa (KASSARJIAN, 1977). Assim, a análise de conteúdo poderá ser tanto quantitativa quanto qualitativa, trabalhando tradicionalmente com materiais textuais escritos. Por outro lado, a análise de discurso consiste numa técnica de análise que explora as relações entre discurso e realidade. O material analisado por ela pode ter grande variedade de formas, ou seja, escritos, palavras, fotos, símbolos, artefatos, entre outros.

Neste contexto, a análise de discurso e a análise de conteúdo diferem fundamentalmente em suas suposições sobre a natureza da realidade e o papel da linguagem. A análise de conteúdo estuda o texto em si e não sua relação com o contexto em que este texto foi originado. As intenções do produtor do texto, ou a reação da audiência pretendida não são interpretadas pela análise de conteúdo. Enquanto a análise de discurso centra-se na relação entre texto e contexto, a análise de conteúdo centra-se no texto

captado a partir de seus contextos. Enquanto a análise de discurso está relacionada ao desenvolvimento de significado e como ele muda ao longo do tempo, a análise de conteúdo assume uma consistência de significado que permite a contagem e codificação.

Com relação à análise da conversa, pode-se dizer que a análise do discurso é uma vertente desta, havendo visões diferentes a respeito (FLICK, 2009). Este autor argumenta que a análise da conversa tem menor interesse pela interpretação do conteúdo de textos que tenham sido produzidos explicitamente para fins de pesquisa, como, por exemplo, as respostas da entrevista. Em vez disso, seu interesse concentra-se na análise formal de situações cotidianas. Como um dos pontos-chave da técnica, Flick (2009) chama atenção para o fato de que a análise da conversa foi originalmente planejada para o estudo da interação cotidiana com um foco formal.

Por mais que a análise da conversa carregue a estrutura da argumentação produtiva e tenha a língua como objeto de análise, ela apresenta características mais positivistas (FLICK, 2009). Por diferentes razões, a análise do discurso e a análise da conversa mostram que a linguagem pode ser estudada em seu próprio direito. A análise da conversa compreende que a linguagem pode ser analisada para entender como as pessoas interagem em suas relações interpessoais e como essa interação se organiza socialmente.

Tanto a análise do discurso quanto a análise da conversa são de natureza qualitativa e analisam as propriedades funcionais e de *sense making* da linguagem. No entanto, essas semelhanças terminam neste nível mais amplo, pois, quando examinadas em profundidade, as diferenças emergem.

Ambas as análises, de discurso e conversa, têm origem na etnometodologia, ou seja, preocupam-se com a forma como a ação social é realizada por meio dos participantes. Grande parte da vida social é mediada por meio da comunicação falada e escrita, e, portanto, a linguagem é central para a etnometodologia. No entanto, a análise da conversa enfoca as competências comunicativas e as estruturas de interação, enquanto a análise de discurso é um pouco mais interpretativa (WOOFFITT, 2005).

Com o objetivo de melhor visualização, o Quadro 2 resume as principais características de cada tipo de análise qualitativa de acordo com orientação epistemológica, tipo de dados e análise, objetivo de pesquisa, e intenção de descoberta do pesquisador.

Quadro 2 – Quadro-resumo das principais características da análise de conteúdo, discurso e conversa.

	<b>Conteúdo</b>	<b>Discurso</b>	<b>Conversa</b>
<b>Orientação</b>	Positivismo	Etnometodologia	Etnometodologia
<b>Tipos de dados</b>	Apenas texto (a análise de conteúdo opera diretamente no texto ou nas transcrições da comunicação humana).	Texto, fotos, símbolos, artefatos, etc (a análise do discurso pode demonstrar a realidade que não foi explicitada apenas no que é lido pela escrita).	Gravações em vídeo e/ou áudio de falas-em-interação realizadas em tempo real, sequência conversacional, transcrições de interação humana, etc.

Tipo de análise	Qualitativo ou quantitativo	Qualitativo	Qualitativo
<b>Objetivo de pesquisa</b>	Explorar e aumentar a propensão à descoberta, em busca de confirmar ou de refutar uma questão.	Compreender as relações entre discurso e realidade para desvendar, dentro de um no contexto, o confronto de forças, as relações de poder, os domínios do saber.	Compreender a interação entre indivíduos e como ela é organizada, a fim de entender as ações construídas nesta interação.
<b>Indicada para</b>	Investigar as causas a partir dos efeitos, uma vez que o inverso não acontece: não deve ser empregada para prever efeitos a partir de causas.	Evidenciar as relações de poder, as visões de mundo e ideologias por trás do discurso.	Investigar situações diárias da interação humana sem a interferência do pesquisador, com foco em compreender como essa interação é organizada.

Fonte: Elaborado pela autora.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve, como objetivo, proporcionar esclarecimento teórico sobre análise de conteúdo, análise de discurso e análise da conversa, com intuito de identificar as principais similaridades e diferenças entre elas, contribuindo, assim, para um maior esclarecimento aos pesquisadores no momento de decidir pela técnica de análise de dados mais adequada para o seu objetivo de pesquisa.

De forma geral, as três técnicas são apropriadas para análise de dados qualitativos cuja fonte é textual; ou seja, é possível analisar, por exemplo, transcrições por meio das três técnicas. Entretanto, é importante salientar que cada uma se propõe a diferentes objetivos científicos, conforme o Quadro 2. Os dados coletados por meio de uma entrevista, por exemplo, dificilmente poderão ser interpretados pela análise da conversa, já que o conteúdo de textos que tenham sido produzidos explicitamente para fins de pesquisa - por exemplo, as respostas da entrevista - não estão dentro do foco desse tipo de análise (FLICK, 2009).

Outro ponto importante e diferenciador entre as técnicas é a consideração do contexto em que os dados foram coletados e gerados. Para análise de conteúdo, que geralmente busca confirmar ou refutar proposições e investigar as causas a partir dos efeitos, o contexto não é necessariamente um influenciador nos resultados da pesquisa. Por outro lado, nas análises de discurso e conversa não é possível interpretar os dados sem compreender o contexto em que eles se situam.

Outro ponto importante a ser destacado é que, embora a análise de conversa seja importante ao campo da administração, visto que revela como o contato social é mediado, a utilização de dados coletados em tempo real ainda não é muito habitual nos estudos organizacionais. Sendo assim, salienta-se que a análise de conversa pode ser significativa aos estudos organizacionais - em especial no caso do processo decisório. Como consequência, as análises tendem a se mostrar desconectadas dos fluxos das atividades diárias. A análise da estrutura de interação e a troca de conhecimento entre indivíduos pode originar novas descobertas e contribuir para o melhor entendimento das dinâmicas empresariais.

Por fim, sugere-se, como pesquisa futura, uma investigação sistemática da literatura para identificar os principais assuntos abordados em cada técnica de análise de dados. Ou seja, qual a relação entre as escolhas metodológicas da análise de conteúdo, discurso e conversa e os campos de conhecimentos na área de Administração? Assim, seria possível conhecer mais profundamente sobre qual método de análise parece ser mais adequado na investigação de temas específicos.

## REFERÊNCIAS

- ARMINEN, Ilkka. **Institutional Interaction: Studies of Talk at Work**. Burlington: Burlington, 2005.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Trad. Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 2010. 281p.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70. 2004.
- BISPO, Marcelo. Estudos Baseados em Prática: Conceitos, História e Perspectivas. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**. v.2 n.1 p. 13- 33, 2013.
- BISPO, Marcelo; GODOY, Arilda S. Etnometodologia enquanto Caminho Teóricometodológico para Investigação da Aprendizagem nas Organizações. **RAC**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 5, pp. 684-704, 2012.
- CAREGNATO, Rita Catalina Aquino, MUTTI, Regina. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, v.4; n.15, p. 679-684, 2005.
- CLIFTON, J. A conversation analytical approach to business communication: The Case of Leadership. **Journal of Business Communication**, V.43, N. 3, p.202-219, 2006.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Handbook of qualitative research** (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage publications, 2000.
- FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa** (3a ed., J. E. Costa, Trad.). São Paulo: Artmed, 2009.
- FRANCIS, David; HESTER, Stephen. **An invitation to Ethnomethodology: language, society and social interaction**. London: Sage Publications, 2004.
- GARCEZ, Pedro. A organização da fala-em-interação na sala de aula: controle social, reprodução de conhecimento, construção conjunta de conhecimento. **Calidoscópico (UNISINOS)**, São Leopoldo, RS, v. 4, n.1, p. 66-80, 2006.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- GODOI, C. K.; MELLO, R. B.; SILVA, A. B. **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: Paradigmas, estratégias e métodos**. 2º ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- GRANDE, J. F.; BEUREN, I. M. Mudanças de práticas de contabilidade gerencial: aplicação da análise de discurso crítica no relatório da administração de empresa familiar. **BASE - Revista de Administração e Contabilidade da UNISINOS**, v. 8, n. 2, p. 133-145, 2011.
- HUTCHBY, Ian; WOOFFITT, Robin. **Conversation analysis: principles, practices and applications**. Cambridge: Polity, 1998, 273 p.
- IÑIGUEZ, L. **Manual de análise do discurso em ciências sociais**. Petrópolis: Editora Vozes, 2004.
- KASSARJIAN, H. Content analysis in consumer research. **Journal of Consumer Research**, v. 4, n. 1, p. 8-18, 1977.
- MARTINS, G. A. **Estudo de Caso: uma estratégia de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008.
- ORLANDI, Eni Puccinelli. **Análise de discurso: princípios & procedimentos**. Campinas: Pontes, 2009.
- PASSUELO, CB. OSTERMANN, AC. Aplicação da análise da conversa etnometodológica em entrevista de seleção: considerações sobre o gerenciamento de impressões. **Estudos de Psicologia** 12(3), 243-251, 2007.
- ROCHA, Décio; DEUSDARÁ, Bruno. Análise de conteúdo e análise do discurso: aproximações e afastamentos na (re) construção de uma trajetória. **Alea**, v.7, n.2, p.305-322, 2005.

- SACKS, Harvey. **Lectures on conversation**. Cambridge: Blackwell, 2000.
- SCHWANDT, T. A. **Dictionary of qualitative inquiry**. 2.<sup>nd</sup> ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001.
- SERRANO, A. **Esquema de modalidades de análisis**. Asignatura: Cultura material y metodologías audiovisuales, Máster en Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales: Innovaciones y Aplicaciones. Curso 2011-2012 (primer cuatrimestre). Notas de aula. Septiembre-2011/Enero, 2012.
- VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração** (3<sup>a</sup> ed.). São Paulo: Atlas, 2008.
- WEBER, R. P. **Basic content analysis**. Newbury Park, CA: Sage university paper, 1990.
- WEICK, Karl E. **Sensemaking in Organizations**. Sage Production Editor: Gillian Dickens, 1995.
- WOOFFITT, R. **Conversation Analysis and Discourse Analysis: A Comparative and Critical Introduction**. London: SAGE Publications, 2005.