

ANÁLISE DE CONTEUDO, ANÁLISE DO DISCURSO, ANÁLISE DE NARRATIVA E ANÁLISE DE CONVERSA: uma breve incursão nas técnicas de interpretação de instrumentos de coleta de dados

Luiz Carlos dos Santos¹

RESUMO

Este *paper* aborda, de forma introdutória, estratégias aplicáveis na interpretação de achados empíricos, decorrentes de pesquisa científica, de natureza qualitativa. O estudo teve por objetivo geral trazer à baila fragmentos das técnicas de análise de conteúdo, análise do discurso, análise de narrativa e análise de conversa, a partir de suas especificidades para fomentar discussão em torno da temática, principalmente no nível da graduação. A metodologia utilizada caracterizou-se como exploratória, de cunho qualitativo, alicerçada em fontes bibliográficas e eletrônicas. Os resultados alcançados revelaram a necessidade de incentivar o alunado da graduação, mas também da pós-graduação (em nível *lato sensu*), quando da realização de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), a trabalhar também com questões abertas, a partir de formulário, questionário, entrevista ou observação, utilizando na interpretação dos achados empíricos, as referidas técnicas. Concluiu-se que a aplicação das mencionadas técnicas se torna viável nas pesquisas voltadas às Ciências Sociais Aplicadas, a exemplo das Ciências Contábeis, da Administração e do Direito.

Palavras-chave: Análise de Conteúdo. Análise do Discurso. Análise de Narrativa. Análise de Conversa. Técnicas de Interpretação.

ABSTRACT

This paper introduces introductory strategies applicable to the interpretation of empirical findings, resulting from scientific research of a qualitative nature. The general objective of the study was to bring out fragments of the techniques of content analysis, discourse analysis, narrative analysis and conversation analysis, from their specificities to foster discussion around the theme, especially at the undergraduate level. The methodology used was characterized as exploratory, of qualitative nature, based on bibliographic and electronic sources. The results achieved revealed the need to encourage undergraduate students, as well as postgraduate students (at the lato sensu level), when completing the Course Completion Work (CBT), to work with open questions, using a form, questionnaire, interview or observation, using in the interpretation of the empirical findings, the referred techniques. It was concluded that the application of the mentioned techniques becomes viable in research focused on Applied Social Sciences, such as Accounting, Administration and Law.

Key-words: Content Analysis. Speech analysis. Narrative Analysis. Conversation Analysis. Interpreting Techniques.

¹ Bacharel em Ciências Contábeis (UFBA); Bacharel em Direito (UFBA); Licenciado em Administração (UNEB); Tecnólogo em Administração Hoteleira (IFBA); Especialista em Administração Tributária (UCSAL); Mestre em Educação (UQAM-Canadá); Doutor em Ciências Empresariais (UMSA-Argentina); Doutor em Desenvolvimento Regional e Urbano (UNIFACS-Salvador); Professor Pleno da Universidade do Estado da Bahia (UNEB), atuando no Departamento de Ciências Humanas (DCH), *Campus I* e cooperando no Departamento de Educação (DEDC), *Campus XIII*; Líder do Grupo de Pesquisa/CNPq-Gestão de Organizações; Membro efetivo do Conselho Editorial da Editora da Universidade do Estado Bahia (EDUNEB), representante da grande área das Ciências Sociais Aplicadas; Membro do Conselho Editorial da Revista Acadêmico Mundo; Avaliador “ad hoc” Institucional e de Cursos - INEP/MEC; auditor fiscal do Estado da Bahia-aposentado; e-mails - lcsantos722@gmail.com; lcsantos@superig.com.br; lsantos@uneb.br - *site* instrucional www.lcsantos.pro.br; ID Lattes: 3616406310085830.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Após a coleta de dados de uma pesquisa de natureza teórico-empírica, a partir das questões abertas de um formulário ou questionário, bem como do roteiro de entrevista ou do guia de observação, o pesquisador parte para a interpretação dos resultados mediante técnicas disponíveis na literatura.

Para Chizzotti (2006), há uma proliferação polissêmica dos termos para descrever as possibilidades de se extrair o significado de comunicações contidas em um texto, ou em qualquer outra forma de comunicação.

De acordo com a teoria da comunicação, o conteúdo de qualquer comunicação pode ser analisado, considerando-se o emissor, o receptor, a mensagem e o meio ou canal usado para comunicar a mensagem. A fonte de comunicação é o emissor ou produtor que, utilizando um meio de comunicação, produz e emite o conteúdo de uma mensagem, supondo um receptor, a quem se dirige sua mensagem.

Entende-se que a comunicação traduzida em um documento pode ser, deste modo, toda e qualquer informação visual, oral, sonora, eletrônica que esteja gravada ou transcrita em um suporte material: papel, filme, pedra ou quaisquer outros materiais.

Nessa perspectiva coloca-se como enunciado do problema desta investigação o que se segue: **quais as técnicas mais usuais aplicáveis na interpretação de informações decorrentes de questões abertas, contidas nos instrumentos de coleta de dados de uma pesquisa de natureza teórico-empírica?**

O objetivo deste *paper* foi trazer à baila fragmentos das técnicas de conteúdo, análise do discurso, análise de narrativa e análise de conversa, a partir de suas especificidades para fomentar discussão em torno da temática, principalmente no nível da graduação.

Justifica-se cientificamente este escrito, porque, na graduação ou pós-graduação *lato sensu* o iniciante na investigação tem dificuldade de analisar os dados colhidos por ocasião da pesquisa de campo, principalmente das respostas oriundas das questões abertas de um instrumento de coleta de dados. Portanto, a contribuição deste *paper* poderá servir de fontes de conhecimento para futuras pesquisas em torno da temática acerca da interpretação de textos.

Na órbita social, a contribuição está relacionada às Instituições de Educação Superior (IES), mormente aos Colegiados de Curso e aos Programas de Pós-graduação, em nível *lato sensu*, quando da orientação de Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC), na medida em que a

literatura existente sobre técnicas de interpretação são mais compreensíveis para os pós-graduandos de programas *stricto sensu* - mestrados e doutorados.

Em relação à justificativa pessoal, este escrito decorreu de fato de o autor ser orientador de trabalhos acadêmicos e ter percebido, ao longo de 37 anos de magistério superior, principalmente a partir da inclusão de TCC na graduação, a carência de domínio por partes dos iniciantes na pesquisa, de como analisar e interpretar as respostas de questões abertas dos instrumentos de coleta de dados.

A metodologia utilizada partiu de fontes bibliográficas e eletrônicas arroladas nas referências deste *paper*, em uma abordagem de cunho qualitativo, numa tentativa de apresentar informações compreensíveis aos graduandos e pós-graduandos *lato sensu*, para motiva-los à inclusão de perguntas abertas nos seus instrumentos de coleta de dados, quando da sua pesquisa teórico-empírica, deixando, assim, de ficarem restritos às indagações fechadas, de cunho eminentemente quantitativo.

Este texto compõe de três capítulos, a saber: o primeiro, denominado, considerações iniciais, trazendo inicialmente uma visão panorâmica das temáticas, acompanhado da problemática investigativa, seguido do objetivo do estudo e sua justificativa, além da metodologia adotada e a síntese de suas partes; o segundo diz respeito aos fragmentos das quatro temáticas abordadas, na seguinte sequência - análise de conteúdo, análise do discurso, análise de narrativa e análise de conversa; e, finalmente, o terceiro, que trata das considerações finais, resgatando o cerne de cada técnica, explicitando o alcance dos propósitos do estudo, encerrando com o posicionamento crítico do autor.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com Santos (2018), a dificuldade do alunado da graduação e da pós-graduação na vertente *lato sensu*, em aplicar as quatro técnicas deste *paper*, o levou a descobrir uma maneira de tratar as respostas das questões abertas de determinados instrumentos, tais como formulário, questionário, entrevista, entre outros, primeiramente atribuindo códigos aos respondentes (por meio de número arábico, preservando o sigilo do pesquisado) para, em seguida, enquadrá-los numa perspectiva de aproximação das respostas dadas, a cada pergunta, ou seja, as respostas idênticas por bloco de pesquisados são redigidas resumidas em forma de súmulas, mantendo o texto fielmente ao que foi dito pelo referido bloco de respondente.

Classificados os grupos de pesquisados, bem como as respostas sumuladas, por aproximação, parte-se para elaboração de representação gráfica, por meio de quadro, contendo três colunas: a primeira, destinada ao assentamento da pergunta do instrumento; a segunda, os grupos de respondentes (1, 2, 3, 4 etc.); a última a redação dada à referida indagação, de maneira sumulada, porém guardando, fidelidade ao texto respondido.

Elaborado o quadro, o iniciante na pesquisa fará a análise e interpretação dos dados coletados, usando a lógica interpretativa, sem os parâmetros das especificidades das técnicas, objeto deste *paper*. Em havendo mais de um instrumento, procede-se de igual modo. Segundo o referido autor, este foi o procedimento possível, para que os iniciantes na pesquisa (graduação e pós-graduação *lato sensu*) sob sua orientação, pudessem incluir questões abertas nos seus instrumentos de coleta de dados, de forma a trabalhar, também, numa abordagem qualitativa.

Outra maneira de se trabalhar com questões abertas em instrumentos de coleta de dados, por iniciantes na pesquisa, que ainda não tenham domínio das técnicas de análise de conteúdo, análise do discurso, análise de narrativa e análise de conversa é a transcrição literal por resposta de pergunta, em que o pesquisador vai comentando e efetuando sua inferência, uma após a outra. Contudo, esta forma torna-se extremamente cansativa para o leitor/examinador, dificultando a compreensão do todo e não pode ser aplicada a um público alvo, composto de muitos pesquisados.

2.1 A Técnica da análise de conteúdo

A análise de conteúdo é uma estratégia metodológica, aplicadas nas ciências humanas e sociais aplicadas para estudos de conteúdo em comunicação e textos numa dimensão qualitativa, analisando numericamente a frequência de ocorrência de determinados termos, construções e referências em um dado texto, a exemplo de respostas de perguntas abertas, arroladas nos instrumentos de coleta de dados tais como formulário, questionário, roteiro de entrevistas, entre outras. Em Comunicação, é frequentemente utilizada como contraposição à análise do discurso, de caráter eminentemente qualitativo (SANTOS, 2018).

De acordo com Claudinei José Gomes Campos (2004), a primeira tentativa, por para responder à indagação, surgiu com a decodificação de símbolos, sinais e mensagens, por meio da exegese (avaliação minuciosa) dos textos bíblicos, para a possível interpretação de metáforas e parábolas contidas neste documento.

Ainda segundo o referido autor, posteriormente, no século XVII, na Suécia, em 1640, análises de conteúdos prematuras são citadas em referência à pesquisa de autenticidade de hinos religiosos e os efeitos que por ventura poderiam ter sobre os luteranos. Neste evento foram verificados os temas, valores, modalidades e complexidade estilísticas destes escritos.

Na literatura sobre a análise de conteúdo aponta que o francês B. Bourbon, entre o período 1888 e 1892, tentou captar a expressão das emoções e das tendências da linguagem, usando para isso escritos bíblicos, precisamente sobre o êxodo, numa dimensão temática e quantitativa.

Campos (2004), toma como exemplo de utilização da estratégia análise de conteúdo, o emprego da interpretação dos artigos da imprensa, sobretudo nos Estados Unidos, no século XX, onde há maior desenvolvimento da técnica em foco, inicialmente para medir o impacto sensacionalista dos artigos, sempre seguindo o rigor quantitativo em relação ao tamanho dos títulos, artigos e número de laudas.

Depois da 2ª Grande Guerra, Berelson (1952), tentou sistematizar análises subjetivas de documentos, fazendo descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo do documento em fragmentos mais simples, que revelem sutilezas contidas em um texto. Os fragmentos podem ser palavras, termos ou frases significativas de uma mensagem.

Em termos de pesquisa, a análise de conteúdo consolidou-se tendo como referência as técnicas sistemáticas de análises documentais, sendo descritas como “uma técnica de fazer inferências sistemáticas e objetivas, identificando as características especiais da mensagem”, conforme assevera Holsti *apud* Chizzotti (1968, p. 608).

Ainda de acordo com Chizzotti (2003), a análise de conteúdo construiu um conjunto de procedimentos e técnicas de extrair o sentido de um texto por meio das unidades elementares que compõem produtos documentários, tais como: palavras-chave; léxicos; termos específicos; categorias; temas e semantemas, procurando identificar a frequência ou constância dessas unidades para fazer inferências e extrair os significados inscritos no texto, a partir de indicadores objetivos.

De acordo com Lasswell (1952), este tipo de técnica é muito utilizado em comunicações de massa - imprensa, televisão, cinema - em textos e em transcrições de entrevistas, respostas de questões abertas de questionário, formulário, respondendo, levando-se em conta a cinco questões: quem fala? Para dizer o quê? Por quais meios? A quem? Com quais efeitos.

A análise de conteúdo, segundo (FRIATES; CUNHA; MOSCAROLA, 1997), pode ser definida como um conjunto de instrumentos metodológicos, em constante

aperfeiçoamento, que se presta a analisar diferentes fontes de conteúdos, tanto verbais quanto ou não-verbais. No que concerne à interpretação, a análise de conteúdo transita entre dois polos: o rigor da objetividade e a fecundidade da subjetividade. É uma técnica refinada, que exige do pesquisador, disciplina, dedicação, paciência e tempo. Faz-se necessário também, certo grau de intuição, imaginação e criatividade, sobretudo na definição das categorias de análise, jamais esquecendo, do rigor e da ética, que são fatores essenciais.

Dellagnelo e Silva (2005), afirmam que a análise de conteúdo vem se mostrando como uma das técnicas de análise de dados mais utilizada no campo da administração no Brasil, especialmente nas pesquisas qualitativas. Para Caregnato e Mutti (2006, p. 682), “a maioria dos autores refere-se à Análise de Conteúdo como sendo uma técnica de pesquisa que trabalha com a palavra, permitindo de forma prática e objetiva produzir inferências do conteúdo da comunicação de um texto replicáveis ao seu contexto social”. Ainda, conforme esses autores, “na Análise de Conteúdo o texto é um meio de expressão do sujeito, onde o analista busca categorizar as unidades de texto - palavras ou frases -, que se repetem, inferindo uma expressão que as representem”.

De acordo com Bardin (2011), três são as etapas da técnica de análise de conteúdo, a saber: pré-análise; exploração do material; e, tratamento dos resultados, inferência e interpretação. De um modo geral, a técnica da análise de conteúdo engloba as seguintes fases: a) leitura geral do material coletado (entrevistas e documentos); b) codificação para formulação de categorias de análise, utilizando o quadro referencial teórico e as indicações trazidas pela leitura geral; c) recorte do material, em unidades de registro (palavras, frases, parágrafos) comparáveis e com o mesmo conteúdo semântico; d) estabelecimento de categorias que se diferenciam, tematicamente, nas unidades de registro (passagem de dados brutos para dados organizados) - a formulação dessas categorias segue os princípios da exclusão mútua, entre categorias - da homogeneidade, dentro das categorias, da pertinência na mensagem transmitida (não distorção), da fertilidade (para as inferências) e da objetividade (compreensão e clareza); e) agrupamento das unidades de registro em categorias comuns; f) agrupamento progressivo das categorias (iniciais → intermediárias → finais); e, g) inferência e interpretação, respaldadas no referencial teórico.

Bardin (2011), assevera que a análise de conteúdo absolve e cauciona o investigador por esta atração pelo escondido, o latente, o não-aparente, o potencial de inédito (do não dito), retido por qualquer mensagem. Tarefa paciente de desocultação, responde a esta atitude de *voyeur* de que o analista não ousa confessar-se e justifica a sua preocupação, honesta, de rigor científico. Analisar mensagens por esta dupla leitura, onde uma segunda leitura se substitui à

leitura "normal" do leigo, é ser agente duplo, detetive, espião... Daí a investir-se o instrumento técnico enquanto tal e a adorá-lo como um ídolo capaz de todas as magias, fazer-se dele o pretexto ou o álibi que caucione vãos procedimentos, a transformá-lo em *gadget* inexpugnável do seu pedestal, vai um passo... que é preferível não transpor.

Dos estudos empreendidos entende-se que esse tipo de técnica se constitui num instrumento versátil, podendo ser adaptado a uma grande diversidade de pesquisas, especialmente em estudos na área social. Cada pesquisador é desafiado a tentar encontrar a forma de sua utilização nas áreas específicas de seu labor.

2.2 Análise do discurso

De pronto ressalte-se que, de acordo com Bardin (2011); Freitas, Cunha Jr. e Moscarola (2014); Laville e Dione (1999), a técnica da Análise do Discurso (AD) encontra-se como uma das estratégias metodológicas classificadas dentro das formulações de pesquisa classificadas tanto quantitativas quanto qualitativa ou até mesmo, admitindo abordagens nas duas formulações.

O conceito de Discurso, assim como a Análise do Discurso têm tido um papel crescente nas ciências sociais contemporâneas, como assevera Howarth (2000). Este crescimento faz-se sentir quer através do aumento de número de estudos que utilizam os seus conceitos e métodos, quer através da extensão do seu desenvolvimento. Investigadores de disciplinas tão diversas como a antropologia, a sociologia, a história, as ciências sociais aplicadas (Contábeis, Administração e Direito, por exemplo), a psicologia e especificamente a psicanálise, a temática dos estudos de gênero, a teoria política ou a teoria literária entre outras, têm usado o conceito de Discurso, e a Análise do Discurso para definir e interpretar problemas nos seus domínios respectivos.

De um modo geral, a técnica em tela, provém do campo da linguística e da comunicação, cuja utilização visa analisar construções ideológicas presentes em um texto. Segundo a literatura consultada, a análise do discurso foi proposta a partir da filosofia materialista, a qual põe em questão a prática das ciências humanas e sociais e a divisão do trabalho. Muitos autores entendem que a análise do discurso possui dois conceitos principais: discurso e texto. O primeiro refere-se à prática social de produção de textos, em enquanto que o segundo é o produto da atividade discursiva, o objeto empírico, a construção sobre a qual se debruça o analista para buscar, em sua superfície, as marcas que guiam a investigação científica. Para a análise do discurso, todo discurso é uma construção social, que reflete uma

percepção de mundo vinculada a de seus autores e à sociedade em que vivem e que somente pode ser analisado considerando seu contexto histórico-social e suas condições de produção.

De acordo com Chizzotti (2006), discurso não tem significado único. Na linguagem comum pode significar o diálogo entre falantes; em linguística, é a forma pela qual os diversos elementos linguísticos estão unidos para construir uma estrutura de significado mais ampla que a somatória das diversas partes. Em pesquisa, é a análise de um conjunto de ideias, um modo de pensar ou um corpo de conhecimentos expressos em uma comunicação textual ou verbal, que o pesquisador pode influenciar quando analisa um texto ou fala.

Segundo o supramencionado autor, a análise do discurso pressupõe que tal discurso não se restrinja à estrutura ordenadas das palavras, nem a uma descrição ou um meio de comunicação, nem tão pouco se reduz à mera expressão verbal do mundo. O discurso é a expressão de um sujeito no mundo que explicita sua identidade (quem sou, o que quero) e social (com quem estou) e expõe a ação principal pela qual constitui a realidade. Para Foucault (1966), o discurso constituinte da realidade deve ser o alvo mais relevante da análise: decifrar a genealogia do poder – desvendar as relações de opressão, conforme a análise crítica, que subjazem ao discurso.

A técnica/estratégia da análise do discurso nasceu na segunda metade do século XX, a qual, ratifique-se, procura analisar o uso da linguagem em discursos contextualizados de pessoas que interagem, e os processos pelos quais dão forma linguística e produzem sentido nas interações sociais.

A análise do discurso abarca possibilidades crescentes das múltiplas versões, com seus pressupostos e objetivos diversos, mas de forma resumida, entende-se que os diferentes olhares se confluem em duas tendências: a primeira, considera o discurso em si, enquanto estruturado internamente e redigido por normas, estudando a gramática das sentenças ou dos gêneros orais ou escritos, a exemplo de descrições, poesias, conversações, entre outros, que estão consubstanciados em um texto ou fala, podendo-se, também, analisar a forma, os padrões característicos, as regularidades e oposições verbais do texto contidas nas frases, salientando-se que o interesse, nesse caso, é investigar as propriedades formais da língua enquanto um sistema semântico, estruturado para produzir significados a partir de um sistema léxico-gramatical; a segunda, pressupõe o discurso enquanto situado em um contexto sócio histórico e considera que ele somente pode ser compreendido se relacionado com o processo cultural, socioeconômico e político nos quais o discurso acontece, crivado pelas relações ideológicas e de poder. O que importa nesse sentido, segundo Chizzotti (2006) é o processo, o ato da fala, o sentido elaborado no momento da produção do discurso, com todas as injunções

subjetivas - desejos, instintos - determinações sociais – ideologias contraditórias e formas linguísticas -, incoerências, repetições, omissões.

De acordo com Manhães (2010), ao se apropriar da linguagem e construir um discurso, o sujeito deixa pegadas que se permite identificar sua presença e o modo como foi construído o enunciado: os indicadores de pessoa, de lugar e de tempo, ou a voz ativa e passiva, por exemplo. Dessa forma, o papel da análise do discurso é identificar a influência que essas pegadas têm sobre determinado discurso ou texto.

Assente-se que o sentido é o elemento definidor na análise do discurso, em outras palavras significa dizer que o discurso não é fixo, por vários motivos: pelo contexto, pela estética, pela ordem do discurso e pela sua forma de construção. O sentido do discurso encontra-se sempre em aberto para a possibilidade de interpretação do seu receptor. O efeito do discurso é, claramente, transmitir uma mensagem e alcançar um objetivo premeditado por meio da interpretação e interpretação do indivíduo alvo.

Saliente-se que trabalhar com a análise do discurso em pesquisas qualitativas significa tentar entender e explicar como se constrói o sentido de um texto e como esse texto se articula com a história e a sociedade que o produziu. O discurso é um objeto, ao mesmo tempo, linguístico e histórico; entendê-lo requer a análise desses dois elementos simultaneamente. A Análise do Discurso pode constituir-se em um valioso instrumental de trabalho, já que oferece os meios para a reflexão sobre a estrutura e a geração do sentido do texto.

Assim, por meio da Análise do Discurso, o professor-orientador/pesquisador pode conduzir os orientandos na descoberta das pistas que podem levá-los à interpretação dos sentidos, a descobrirem as marcas estruturais e ideológicas dos textos. A compreensão do discurso pode enriquecer as atividades desenvolvidas na pesquisa, na medida em que permite trabalhar com várias modalidades textuais como a jornalística, a política, as histórias em quadrinhos etc. A riqueza desses textos certamente ajudará no trabalho de resgatar o discurso dos graduandos e pós-graduandos, a partir dos achados empíricos, levando-os a construir seus próprios textos com crítica e inventividade.

2.3 Análise de narrativa

Pode-se definir narrativa, pré-teoricamente, como o discurso construído na ação de se contar histórias em contextos cotidianos ou institucionais, em situações ditas espontâneas ou em situação de entrevista para pesquisa social. Ao longo deste artigo, procura-se definir, caracterizar, exemplificar e propor caminhos de estudos narrativos alinhados ao que, por

vezes, tem sido chamado análise de narrativa (MISHLER 1986, 1999; RIESSMAN 1993, 2008; OCHS e CAPPS 2001), uma área que agrega tanto abordagens estruturais quanto interacionais da narrativa em perspectiva discursiva.

Os estudos contemporâneos da narrativa, por sua vez, revisam o trabalho pioneiro de Labov, tanto ampliando suas definições formais e passando a incluir sob o escopo de análise segmentos não-canônicos (BAMBERG; GEORGAKOPOULOU, 2008), quanto considerando a sua emergência contextos interacionais diversos (SACKS 1984, GARCEZ 2001, MISHLER 1986, 2002).

De acordo com Eco *apud* Chizzotti (2006), uma narrativa, seja um conto, uma novela ou romance, é uma história expressa numa linguagem aberta, que permite livre intervenção interpretativa a ser feita pelos próprios destinatários. Ainda de acordo com o autor, a análise de narrativa pode ter uma variedade de formas em pesquisa.

Calcado nos estudo para elaboração deste texto, há duas orientações fundamentais na análise de narrativa: uma, derivada do formalismo estruturalista, pressupõe que a coerência do texto pode ser encontrada nos códigos, sintaxe e formas - o exemplo mais conhecido pode ser apreciado na morfologia dos contos do flocorista russo, Vladimir Propp, pioneiro nesse domínio; outra orientação, analisa a narrativa das experiências vividas, produzidas nas interações sociais, especialmente nas entrevistas clínicas, como a etnometodologia desenvolveu ou análise da enunciação, D'Unrug (1974).

Na concepção formal-estrutural parte-se de princípios previamente definidos com relação ao código, sintaxe e gramática, procurando extrair os significados do texto usando-se os princípios e regras preestabelecidos. No entendimento de Chizzotti (2006), são análises internas, de baixo para cima, a partir do próprio texto, como as pesquisas de narrativas procuram fazer com respaldo na etnografia.

Já os etnometodólogos, de uma maneira geral, estudam as narrativas como conversações situadas, procurando extrair as unidades de análise dependentes do contexto em que são ditas, para encontrar os fundamentos que expliquem o significado da narrativa. O pesquisador, neste caso, parte de um conjunto de pressupostos e regras para descrever o significado da narrativa (MANNING; CULLUM-SWAN, 1994; SILVERMAN, 1993).

Nas narrativas clínicas pode-se encontrar duas formas de exploração da narrativa para se obter informações acerca da experiência humana vivida e sobre o modo com alguém constrói o sentido de suas ações: uma pré-formatada pelo investigador, que extrai na entrevista informações requeridas para verificar sua hipótese; outra, elaborada pelo próprio

narrador que relata sua história pessoal, complexa e cambiante da qual se retira o sentido que o narrador empresta à realidade.

Análises etnometodológicas das narrativas e a antropologia das comunicações assumem a forma de análise de conversação (SACKS, 1992), como interações sociais que os participantes se mostram capazes de lar, silenciar, interromper, ocultar, produzir uma imagem de si e provocar a exposição do outro, criando uma realidade social contextualizada, a fim de descrever os tipos de trocas comunicativas. Assim, de um texto transcrito (de uma entrevista), procura-se extrair as regras e os princípios que mantêm o funcionamento das diferentes trocas verbais.

Dos estudos empreendidos, extrai-se que a análise de narrativa configura-se como uma ferramenta útil na interpretação de entrevista de uma pesquisa qualitativa no campo das Ciências Sociais Aplicadas, na medida em que: promove diálogo entre múltiplas áreas do saber; se debruça sobre a fala dos mais diversos atores sociais, nos mais diversos contextos; reverbera entendimento do discurso narrativo como prática social constitutiva da realidade; nega a possibilidade de se delinear as identidades estereotipadamente, como instituições pré-formadas, atentando para os modos como os atores sociais se constroem para fins locais de performance; e, avança no entendimento sobre os modos como as práticas narrativas orientam, nos níveis situados de interação, os processos de resistência e reformulação identitária.

No que concerne aos procedimentos mais comuns de geração de dados, cabe considerar que as narrativas analisadas em trabalhos de natureza discursiva emergem e são flagradas pelo pesquisador nos mais diversos contextos. Algumas pesquisas elegem interações cotidianas (tais como jantares em família e conversas entre amigos), outros com interações institucionais (na faculdade, na delegacia de polícia, em atendimentos comerciais), outros com grupos focais, alguns com entrevistas de pesquisa. Na atualidade, algum destaque tem sido conferido às narrativas oriundas de entrevistas, planejadas de forma semiestruturada ou aberta, formuladas de modo a encorajar a emergência de narrativas. Tal qual um encontro interacional dito espontâneo, os processos e sequências dessas entrevistas são descritos e analisados como qualquer outra atividade de fala (MISHLER, 1986).

Aconselha-se ao pós-graduando e até mesmo ao iniciante na pesquisa qualitativa que opte por aplicar este tipo de técnica, leitura ao ilustrativo artigo de Liliana Cabral Bastos e Liana de Andrade, intitulado “Análise de narrativa e práticas de entendimento da vida social”, conforme assentamento nas “Referências” *deste paper*.

2.4 Análise de conversa

A análise de conversa, por alguns autores considerada análise de narrativa, consiste em uma pesquisa qualitativa de caráter exploratório, que busca apresentar os aspectos interacionais que podem relacionar-se ao gerenciamento de impressões.

A referida técnica advém de uma vertente da Sociologia, a chamada etnometodologia, inaugurada na obra *Studies in Ethnomethodology*, que foi publicada na década de 1960 por Harold Garfinkel. A publicação contesta os então tradicionais métodos utilizados pela sociologia para investigar a organização da sociedade e provoca a mudança de “um paradigma normativo para um paradigma interpretativo” (COULON, 1995, p. 10). Uma das principais contribuições da etnometodologia reside no fato de poder-se valer do olhar dos participantes para entender o que eles estão fazendo. As suas interações e o modo como eles tratam as suas ações e as ações dos outros são o foco de análise dos etnometodólogos.

Segundo Coulon (1995), a etnometodologia começa a cindir-se em dois grupos: o dos analistas da conversação que tentam descobrir em nossas conversas as reconstruções contextuais que permitem lhes dar um sentido e dar-lhes continuidade; e o dos sociólogos para os quais as fronteiras reconhecidas de sua disciplina se acham circunscritas aos objetos mais tradicionais que a sociologia estuda, como a educação, a justiça, as organizações, as administrações, a ciência.

Em outras palavras, se os métodos tradicionais da Sociologia trabalham com conceitos apriorísticos em relação a classes sociais, grupos étnicos, gêneros, poder, dentre outros, os etnometodólogos investigam como, nos eventos de fala-em-interação, as pessoas se organizam de forma a constituir essas identidades (e relações) de maneira que elas sejam relevantes socialmente em contextos situados. A análise de conversa pode ser entendida, então, como o aparato metodológico por meio do qual essa investigação é passível de ser realizada. Convém frisar que nessa abordagem estuda-se a fala das pessoas propriamente dita não seus pensamentos, intenções, emoções, crenças ou experiências de vida, assumidos como subjacentes à fala. Além disso, o foco analítico é normalmente *data driven*, ou seja, gerado a partir de fenômenos recorrentes nos próprios dados. O estudo que segue, contudo, por estar inscrito em (e derivar de) de preocupações com problemáticas sociais mais ampla, ou seja, de relações de gênero e de relações de poder (e ter essas preocupações a priori do desenvolvimento da pesquisa em si), em alguns círculos é chamado de análise da conversa aplicada.

O sociólogo Harvey Sacks foi o primeiro a vislumbrar todas as possibilidades analíticas a partir da investigação de um evento tão mundano e corriqueiro: a conversa. Ao analisar trechos de gravações de pessoas que ligavam para um centro de apoio a suicidas em potencial, Sacks descreveu, juntamente com seu então colega Garfinkel, os métodos que as pessoas comuns utilizam para realizar ações no mundo através da fala-em-interação. Os estudos de Harvey Sacks foram interrompidos por sua morte prematura, em 1975, mas suas aulas foram transformadas em uma obra chamada *Lectures in Conversation*, organizada por Gail Jefferson e com texto introdutório de Emanuel Schegloff, que funda os pilares da abordagem analítica conhecida como análise de conversa. Na verdade, foi principalmente pelo empenho de Jefferson e de Schegloff que as propostas de Sacks foram perpetuadas. Um ano antes da morte de Sacks, em 1974, Schegloff e Jefferson juntamente com seu mestre, publicaram o artigo *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation*, cujo objetivo principal era demonstrar que a conversa não é uma ação tão caótica quanto parece e que as pessoas se organizam socialmente através da fala.

Dentre as observações feitas pelos supramencionados autores, estão: a) a troca de falante se repete, ou pelo menos ocorre; b) na grande maioria dos casos, fala um de cada vez; c) ocorrências de mais de um falante por vez são comuns, mas breves; d) transições (de um turno para o próximo) sem intervalos e sem sobreposições são comuns. Junto com as transições caracterizadas por breves intervalos ou ligeiras sobreposições, elas perfazem a grande maioria das transições; e) a ordem dos turnos não é fixa, mas variável; f) o tamanho dos turnos não é fixo, mas variável; g) a extensão da conversa não é previamente especificada; h) o que cada um diz não é previamente especificado; i) a distribuição relativa dos turnos não é previamente especificada; e j) o número de participantes pode variar (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 2003).

De acordo com os estudos empreendidos, o objetivo de pesquisas em análise da conversa é a descrição e a explicação das competências que os falantes comuns usam e de que se valem para participar de interações inteligíveis e socialmente organizadas. Em sua forma mais básica, esse objetivo é descrever os procedimentos por meio dos quais os participantes produzem seus próprios comportamentos e entendimentos e por meio dos quais lidam com o comportamento dos outros.

A técnica em tela mostra-se uma abordagem bastante importante para estudos que pretendem investigar como as pessoas realizam ações por intermédio da fala-em-interação. Frise-se que o uso da linguagem é entendido não como mera manifestação de estruturas cognitivas mais profundas ou como a expressão das intenções de um falante. (GARCEZ;

LODER, 2005), mas sim como cada um dos participantes expressa ter entendido o que foi feito pelo outro através da fala. Ou seja, é importante que o entendimento parta dos próprios participantes e de como eles se orientaram para o que está acontecendo ao interagirem. Por focar suas análises nas interações, mais especificamente na fala, essa perspectiva apresenta um vasto universo de possibilidades de análise, visto que a fala permeia basicamente todas as atividades humanas. Nesse sentido, a fala-em-interação abre espaço para os mais diversos estudos interdisciplinares, podendo-se asseverar que uma das principais contribuições dessa abordagem é o fato de revelar que as ações comuns das pessoas em suas atividades diárias refletem importantes organizações da sociedade como um todo, por exemplo, a forma como as pessoas interagem em uma consulta médica ou a maneira como um policial interroga um suspeito faz toda a diferença para compreender a ação social humana.

Na análise da conversação, os dados de pesquisa não são considerados como tendo um status especial que os separe de outra fala (MYERS, 2002). Com esta técnica, o pesquisador realiza uma análise detalhada a partir da fala dos sujeitos da pesquisa, podendo, assim, identificar categorias utilizadas pelos participantes, como também, seus pontos de vista. Segue, desta forma, em direção a uma pesquisa mais reflexiva, pois, além de considerar o referencial do participante, o próprio pesquisador poderá refletir a respeito de seu papel social.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As técnicas, objeto deste estudo, são usuais nas pesquisas voltadas às Ciências Sociais, principalmente nas áreas das Ciências Contábeis, da Administração e do Direito, universo de atuação deste autor, tanto na graduação quanto na pós-graduação, mormente na orientação de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Frise-se que, em nível da graduação, com raríssimas exceções se pode aplicar, de forma efetiva, as técnicas de análise de conteúdo, análise do discurso, análise de narrativa ou análise de conversa, por absoluta falta de domínio dos (as) graduandos (as), razão porque este orientador vem recorrendo essencialmente a lógica interpretativa (sem adentrar nos meandros das citadas técnicas) no tratamento dos achados empíricos, fornecidos pelos públicos alvos nas pesquisas de campo, conforme sua explicitação no início do capítulo “Referencial Teórico”.

Da revisão de literatura verificou-se que a análise do discurso é uma estratégia do campo da linguística e da comunicação, especializada em analisar construções ideológicas presentes em um texto, muito utilizada no campo das Ciências Contábeis, Administração e Direito, por exemplo, na interpretação das respostas decorrentes de questões abertas, por meio

de roteiro de entrevista, questionário, formulário, guia de observação, entre outros instrumentos. A análise de conteúdo transita entre dois polos - o rigor da objetividade e a fecundidade da subjetividade; ela é um meio de expressão do sujeito, onde o analista busca categorizar as unidades de texto - palavras ou frases -, que se repetem, inferindo uma expressão que as representem.

Observou-se que a análise do discurso, oriunda do ramo da linguística e da comunicação, é uma construção social, que reflete uma percepção de mundo vinculada a de seus autores e à sociedade em que vivem e que somente pode ser analisado considerando seu contexto histórico-social e suas condições de produção. O sentido do discurso encontra-se sempre em aberto para a possibilidade de interpretação do seu receptor. O efeito do discurso é, claramente, transmitir uma mensagem e alcançar um objetivo premeditado por meio da interpretação e interpretação do indivíduo alvo. A referida técnica/estratégia também é utilizada no campo das Ciências Sociais Aplicadas em pesquisas que tenham abordagem qualitativa.

Apurou-se do estudo, que a técnica da análise de narrativa se emprega quando o interesse da investigação científica se faz sobre a subjetividade; a narrativa é tomada como o *locus* no qual as pessoas constroem sentidos, com uma dada audiência, em determinado tempo e espaço. As narrativas, nesse caso, baseiam-se nos fatos biográficos, mas vão além destes, porque, sobre as suas experiências de vida, as pessoas imaginam presente, passado e futuro e, assim, constroem histórias com sentido para si mesmas e para sua audiência. Esse tipo de técnica/estratégia tem como base a ideia da narrativa como performance e como construção interacional. Assim, entende-se que o contar uma história é uma forma de agir, que envolve e persuade sua audiência. Nessa esteira de raciocínio, sobressaem-se os estudos sobre construções de sentido de identidade, nos quais a pergunta do analista envolve o “como” os narradores querem ser conhecidos e como eles envolvem a audiência “fazendo suas identidades”. A mencionada técnica também pode ser empregada nas pesquisas de cunho teórico-empírico no campo das Ciências Sociais Aplicadas, onde se inserem as Ciências Contábeis, a Administração e o Direito.

Por sua vez, verificou-se neste trabalho, que o fulcro da análise da conversa é a descrição e a explicação das competências que os falantes comuns usam e de que se valem para participar de interações inteligíveis e socialmente organizadas. Basicamente, o objetivo da técnica é discorrer os procedimentos por intermédio dos quais os participantes produzem seus próprios comportamentos e entendimentos e por meio dos quais lidam com o comportamento dos outros. Observou-se dos estudos empreendidos que uma das principais

contribuições da análise de conversa é o fato de revelar que as ações comuns das pessoas em suas atividades cotidianas refletem organizações da sociedade como um todo.

O emprego de cada técnica depende da temática, do problema da pesquisa, das questões orientadoras, dos objetivos fixados pelo pesquisador, bem como do perfil do orientador em investigações científicas de natureza eminentemente qualitativa, em especial no tratamento dos achados empíricos.

Recomenda-se, enfim, que o leitor ou estudante busque ampliar os estudos acerca das técnicas em tela, antes de sua aplicação, porque este estudo teve o propósito tão somente de fomentar discussão, a partir dos fragmentos aqui esboçados.

REFERÊNCIAS

BAMBERG, Michael; GEORGAKOPOULOU, Alexandra. *Small stories as a new perspective in narrative and identity analysis*. **Text & Talk**. 2008. p. 377-396.

BARDIN, L. **Análise o discurso**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BASTOS, L. C.; BIAR, L. A. **Análise de narrativa e práticas de entendimento da vida social**. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0102-445083363903760077>. Acesso em: 14 out. 2019.

BERELSON, B. *Contet analyis in communication research*. Gencoe IL: Free Pres, 1952.

CAMPOS, C. J. G. Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde *In: Revista Brasileira de Enfermagem*. Brasília, Ano 5, número 57, p. 611-614, set./out. 2004.

CAREGNATO, R. C. A.; MUTTI, R. Pesquisa Qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 15, n. 4, p. 679-684, out./dez. 2006.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. 3.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

_____. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. 2 .ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1968.

COULON, Alan. **Etnometodologia**. Tradução de Ephraim Ferreira Alves. Petrópolis: Vozes, 1995.

DELLAGNELO, E. H. L., & SILVA, R. C. Análise de conteúdo e sua aplicação em pesquisa na administração. *In: VIEIRA, M. M. F.; ZOVAIN, D. M. (Orgs.)*. **Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática**. São Paulo: FGV, 2005.

FRANCO, M. L. P. B. **Análise de conteúdo**. Brasília: Plano, 2003.

FIATES, G. G. S.; SERRA, F. A. R.; MARTINS, C. A aptidão dos pesquisadores brasileiros pertencentes aos programas de pós-graduação *stricto sensu* em Administração para pesquisas quantitativas. **Revista de Administração**, v. 49, n. 2, p. 384-398, 2014.

FOUCAULT, Michel. **A ordem do discurso**. Tradução: Laura Fraga de Almeida Sampaio. São Paulo: Edições Loyola, 1996.

FREITAS, Henrique; JANISSEK-MUNIZ, Raquel; MOSCAROLA, Jean. Análise qualitativa em formulário interativo: rumo a um modelo cibernético conjugando análises léxica e de conteúdo. **CIBRAPEQ**-Congresso Internacional de Pesquisa Qualitativa, 24 a 27 de março, Taubaté/SP, 2004. Poster e Workshop. 16.

GARCEZ, Lucília H. do Carmo. **Técnicas de redação**: o que é preciso saber para bem escrever, São Paulo: Martins Fontes, 2001.

GARCEZ, P. M.; LODER, L. L. Reparo Iniciado e Levado a Cabo pelo Outro na Conversa Cotidiana em Português do Brasil. **Revista Delta**, v. 21, n. 2, 2005.

GARFINKEL, H. *Studies in ethnomethodology*. New Jersey: Prentice Hall, 1960.

HOWARTH, D. (2000). *Discourse*. Buckingham: Open University Press. Iñiguez, L & Antaki, C. *El analisis del discurso en psicologia social*. **Boletín de psicologia**, n. 44, p. 57-75, 2000.

KAURK, Fabiana da Silva; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa**: um guia prático. Itabuna-BA: Via *Litterarum*, 2010.

LABOV, William. 1972. *Language in the inner city: studies in the Black English Vernacular*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1972.

_____. William. **Padrões sociolinguísticos**. São Paulo: Parábola, 1972.

LASSWELL, Horold. D. Book Review: Field Theory in Social Science. First Published February 1, 1952. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001872675200500106> Acesso em: 14 nov. 2019.

LAVILLE, C.; DIONE, J. **Manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Tradução Heloísa Monteiro e Francisco Settineri. Porto Alegre: Artmed, 1999.

MANNING, P. K; CULLUM-SWAN, B. *Semiotics and framing: examples*. Disponível em: <https://philpapers.org/go.pl?ed=mansaf&proxid> Acesso em: 14 nov. 2019.

MISHLER, E. G. Mishler. *Research interviewing: Context and narrative*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1986.

MOREIRA, Martha Cristina, Olga Maria BASTOS, Liliana Cabral BASTOS, Ana Helena ROTTA SOARES, Waldir da Silva SOUZA & Rachel Niskier SANCHEZ. 2014. Violência contra crianças e adolescentes com deficiência: narrativas com conselheiros tutelares. **Ciências & Saúde Coletiva**, 2014, p. 387-399

PÊCHEUX, M. **O Discurso**: estrutura ou acontecimento. 3. ed. Campinas-SP: Pontes; 2002.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. Sistemática Elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *In: Veredas*, v. 7, n. 1-2, 2003.

SACKS, Harvey. *Lectures on Conversation*. Oxford, Basil Blackwell, vol. 1 & 2, 1992.

SANTOS, Luiz Carlos dos. **Como interpretar os achados empíricos em pesquisa qualitativa**: um arranjo para alunos na graduação (2015). Disponível em: www.lcsantos.pro.br. Acesso em: 14 nov. 2019.

SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G.; SACKS, H. *The preference for self-correction in the organization of repair in conversation*. *Language*, v. 53, 1977.

SILVA, A. H.; FOSSÁ, M. I. T. Análise de conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. *In: Qualit@s Revista Eletrônica* ISSN 1677 4280 Vol.17, n. 1, 2015.

SILVA, C. R.; ANDRADE, D. N. P.; OSTERMANN, A. C. Análise da Conversa: uma breve introdução. *ReVEL*, vol. 7, n. 13, 2009.

SILVERMAN, David. *The machinery of interaction: remaking social Science*. (1993) Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.1993.tb00899> Acesso em: 11 nov. 2019.