

Análise de conteúdo e sua aplicação em pesquisa na administração

ELOISE HELENA LIVRAMENTO DELLAGNELO*

ROSIMERI CARVALHO DA SILVA**

Tratar da utilização da análise de conteúdo na pesquisa em administração é uma tarefa interessante, tendo em vista sua crescente utilização por pesquisadores no Brasil, em especial aqueles que se têm dedicado mais à pesquisa cuja abordagem se caracteriza por ser predominantemente qualitativa.

Pode-se supor que o interesse na análise de conteúdo, por parte desses pesquisadores, esteja relacionado à necessidade de se apoiarem em uma técnica de análise de dados em pesquisa qualitativa que alcance alguma credibilidade acadêmica entre seus pares, sem, no entanto, ficarem restritos aos métodos quantitativos mais clássicos nem, tampouco, se lançarem numa atividade de pesquisa que exclua o método. Observa-se cada vez mais, em nossa pesquisa, o uso de estratégias na coleta de dados envolvendo entrevistas, quer não-estruturadas ou semi-estruturadas, e a observação documental. Supõe-se que a necessidade de tratamento e interpretação dos materiais decorrentes, ou seja, dos textos obtidos, requeira aparato metodológico que subsidie de maneira sólida as conclusões a serem alcançadas.

A análise de conteúdo, como poderemos aprofundar em seguida, é um método de análise de dados em pesquisa que pode utilizar diferentes técnicas para tratamento do material coletado. Muitas delas têm forte sustentação na lingüística, ou até

* Doutora em engenharia de produção pela Universidade de Santa Catarina; professora do Curso de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Santa Catarina (CPGA/UFSC). E-mail: eloise@mbox1.ufsc.br.

** Doutora em ciências da gestão pela École des Hautes Études Commerciales (HEC), Paris, França. E-mail: rosimeri@cse.ufsc.br.

mesmo na estatística, o que direciona a análise para uma perspectiva mais quantitativa. Entretanto, essa não é a única forma de abordá-la e talvez não seja a mais interessante na busca de significados a que se dispõem os trabalhos desenvolvidos.

Considerando-se os usos, abusos, imprecisões e novas possibilidades de aplicação do método, objetivamos neste texto esclarecer a análise de conteúdo, abordando sua história, suas aplicações, seus objetivos e as técnicas possíveis de serem aplicadas, bem como as críticas, controvérsias e reflexões sobre sua potencialização na pesquisa qualitativa. Acreditamos que esclarecimentos possam ser feitos neste trabalho no sentido de orientar estudos que venham a utilizar este método, bem como facilitar a avaliação, e conseqüentemente a crítica, aos trabalhos que já vêm sendo realizados.

Um breve histórico

Para vários autores, a análise de conteúdo é tida como uma técnica que surge há muito tempo, desde que aparecem estudos preocupados com a interpretação de escritos sagrados ou políticos, os quais, segundo Trivinos,¹ não apresentavam um grande rigor científico. Entende-se, assim, que nesse momento não se registram aspectos sistematizados dos procedimentos adotados, característica fundamental para distingui-los efetivamente como método. Nesse sentido, é no início do século passado que se reconhece efetivamente o surgimento da técnica, a partir dos estudos realizados por Leavell na análise de propagandas bélicas. Conforme Trivinos: "A Segunda Guerra Mundial agudizou o desenvolvimento da propaganda e nele o método de análise de conteúdo alcançou importância."² As décadas de 1950 e 1960 são consideradas de grande desenvolvimento da técnica, sobretudo em seu aspecto quantitativo, sendo elaborados vários estudos principalmente nos Estados Unidos.

No final da década de 1970, temos a obra de Bardin, a qual representa, no Brasil, uma significativa referência. Nesse trabalho, a autora enfatiza a força do método na perspectiva qualitativa e apresenta, de maneira pormenorizada, exemplos de diferentes técnicas que podem ser utilizadas.

O interesse pelo uso da técnica expande-se em diversas áreas, redefinições também vão surgindo, novos requisitos metodológicos e também as controvérsias começam a ser ressaltadas. Essas redefinições, requisitos e críticas proporcionam o aperfeiçoamento das práticas utilizadas. Da mesma forma, o desenvolvimento de

¹ Trivinos, 1987.

² Ibid., p. 159.

conhecimentos em áreas como a lingüística, estatística e informática tem produzido impactos expressivos nas transformações das práticas utilizadas pelo método.

Conceito

Em coerência com sua própria história, encontramos diferentes formas de conceituar ou definir a análise de conteúdo. As diversas definições acompanham perspectivas predominantemente qualitativas ou quantitativas de pesquisa, visões mais objetivistas ou subjetivistas da realidade e enfoques que se podem situar em diferentes paradigmas na análise organizacional.

Berelson,³ por exemplo, apresenta uma perspectiva que pode ser hoje considerada mais limitada para o método, mas que teve e tem forte influência sobre sua prática. Para ele: "A análise de conteúdo é uma técnica quantitativamente orientada através da qual medidas padronizadas são aplicadas a unidades metricamente definidas e estas são usadas para caracterizar e comparar documentos."⁴ O mesmo autor⁵ afirma que é uma técnica de pesquisa para a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação.

Nesse sentido, a análise de conteúdo foi acentuadamente facilitada pelos computadores eletrônicos e seus diversos sistemas especializados. A literatura em língua inglesa é forte representante dessa perspectiva. Patton⁶ define a análise de conteúdo como um processo de identificação, codificação e categorização de dados primários em informações. De maneira semelhante, para Bailey, "a meta básica da análise de conteúdo é tomar documentos verbais, não-quantitativos, e transformá-los em dados quantitativos. O resultado da análise de conteúdo pode, de maneira geral, ser apresentado em tabelas contendo frequências ou percentagens, do mesmo modo que os dados de *survey*".⁷ Os conceitos que fundamentam a perspectiva do autor foram desenvolvidos na década de 1950: "a análise de conteúdo é uma técnica de pesquisa para se chegar a conclusões por meio da identificação sistemática e objetiva das características específicas em um texto".⁸ Ele conclui afirmando que a análise de conteúdo é uma técnica de análise de documentos estruturada, na qual o pesquisa-

³ Apud Manning e Cullum-Swan, 1998.

⁴ Ibid., p. 248.

⁵ Apud Richardson, 1999.

⁶ Patton, 1998:381.

⁷ Bailey, 1994:304.

⁸ Stone et al., apud Bailey (1994:304).

dor primeiro constrói um conjunto de categorias mutuamente exaustivas e exclusivas que podem ser usadas na análise de documentos; a partir disso, verifica a frequência na qual cada categoria é observada nos documentos estudados. A posição do autor é muito enfática nessa direção e, provavelmente, representa aquilo que muitos pensam e fazem quando utilizam a técnica, algo que pode confundir pesquisadores iniciantes ou pouco conhecedores do assunto. Nessa perspectiva, muitos consideram a análise de conteúdo uma técnica equivalente à pesquisa do tipo *survey* realizada em documentos. É considerada adequada, assim, no uso de hipóteses, grandes amostras de dados, dados quantificáveis que podem ser analisados por meio de recursos computacionais e técnicas estatísticas modernas.

De maneira mais ponderada, Bardin enfatiza que a técnica pode ter duas perspectivas. Para a autora, a análise de conteúdo é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, obter indicadores quantitativos ou não, que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) das mensagens”.⁹ De acordo com a autora, esse método de análise busca inferir os significados que vão além das mensagens concretas. Dessa forma, a simples aplicação de técnicas eminentemente quantitativas, geralmente identificadas pelos usuários ou praticantes como enumeração, não faz sentido. Conforme se argumenta nos debates quanto à utilização de abordagens puramente quantitativas em pesquisa social, números por si só não trazem significado para os estudos.

Uma das controvérsias quanto ao significado e, conseqüentemente, à utilização da técnica reside na possibilidade de se investigarem aspectos relativos aos documentos em si ou aos seus produtores e seu contexto. Ou seja, em uma situação, analisam-se as características de um texto (mensagem) sem referência às intenções do emissor ou aos efeitos da mensagem sobre o receptor; em outras, busca-se analisar as causas e antecedentes de uma mensagem, procurando conhecer as suas condições de produção. Apesar de autores como Richardson¹⁰ aceitarem a possibilidade da primeira alternativa como um dos objetivos da análise de conteúdo, questionamos essa postura, uma vez que uma análise desse tipo facilmente se confundiria com um trabalho tal como realizado em outras áreas, como literatura ou lingüística. Este parece não ser o caso mais apropriado para os estudos em administração.

⁹ Bardin, 1994:38.

¹⁰ Richardson, 1999.

O caráter meramente quantitativo dos trabalhos em análise de conteúdo também é outra controvertida discussão que merece atenção. A pesquisa social fortemente baseada em dados numéricos certamente incorpora uma perspectiva de investigação que não aceita afirmações sem comprovações estatísticas – aquilo que muitas vezes chamam dados objetivos. Esse tipo de trabalho, contudo, é coerente quando buscamos a comprovação de hipóteses, as quais pressupõem estudos onde a relação entre variáveis exista e seja passível de verificação. Assim, para tratarmos de temas como universo vocabular em setores específicos dentro de organizações, ou em determinados grupos profissionais, ou da incorporação de termos ou expressões por sujeitos em organizações após a sua submissão a algum programa de comunicação desenvolvido, talvez essa perspectiva seja suficiente. Entretanto, uma vez que muito da pesquisa qualitativa na área envolve discussões sobre atitudes, valores, ideologias existentes em indivíduos e organizações, sabemos que a aplicabilidade de técnicas estatísticas é extremamente limitada, senão questionada. Acrescenta-se a isso uma perspectiva epistemológica, onde se acredita, com maior ou menor intensidade, na objetividade da realidade e na neutralidade do conhecimento.

Diferenças e semelhanças com outros estudos da linguagem

É importante distinguir, para uma melhor compreensão, a análise de conteúdo de outros métodos e abordagens de análise da língua. A análise de conteúdo trabalha sobre mensagens contidas em documentos; entretanto, esses materiais também podem ser estudados por meio da análise documental ou da lingüística, por exemplo.

Em princípio, ambas, análise de conteúdo e lingüística, estudam a linguagem. No entanto, conforme Bardin esclarece, fundamentada em Saussure, a lingüística preocupa-se ou tem como objeto de estudo a *língua*, quer dizer, o aspecto coletivo e virtual da linguagem. Já a análise de conteúdo preocupa-se com o estudo da *palavra*, isto é, o aspecto individual e atual (em ato) da linguagem. A lingüística trabalha numa língua teórica, encarada como um “conjunto de sistemas que autorizam combinações e substituições regulamentadas em elementos definidos”.¹¹ O seu papel resume-se à descrição das regras de funcionamento da língua, para além das variações individuais ou sociais, tratadas pela psicolingüística e pela sociolingüística. A análise de conteúdo, pelo contrário, trabalha a palavra, quer dizer, a prática da língua realizada por emissores identificáveis. A autora aprofunda ainda a distinção, buscan-

¹¹ Bardin, 1994:43.

do esclarecer os papéis da semântica, da sociolinguística, da lexicologia, da estatística lingüística e da análise do discurso, sobre as quais discorreremos rapidamente, a fim de evidenciar as principais distinções.

Assim, de acordo com a autora, a semântica é o estudo do sentido das unidades lingüísticas e trabalha com o material principal da análise de conteúdo: os significados. Descreve, no entanto, os universais do sentido lingüístico (no nível da língua, e não da palavra, como na análise de conteúdo). A sociolinguística movimenta-se da língua para as palavras, de modo a estabelecer de maneira sistemática correlações (co-variância) entre estruturas lingüísticas e sociais. Está, por conseguinte, próxima da análise de conteúdo, na medida em que deixa a esfera dessocializada da lingüística e tenta descrever correspondências entre características “linguajeiras” e grupos sociais.¹² Contudo, a sociolinguística trabalha com dois conjuntos gerais de comparação, um conjunto lingüístico e outro social. Já a análise de conteúdo visa o conhecimento de variáveis de ordem psicológica, sociológica, histórica etc., por meio de um processo de dedução com base em indicadores reconstruídos a partir de uma amostra de mensagens específicas. A lexicologia e a estatística lexical, que tratam, respectivamente, do vocabulário e da aplicação de métodos estatísticos à descrição do vocabulário, aproximam-se da análise de conteúdo por trabalharem com unidades de significações simples, como a palavra, e por utilizarem processos de enumeração e de classificação através de categorias. Como esclarece a autora, essas ciências são úteis à análise de conteúdo, mas a sua analogia é puramente técnica e limitada. Já ao se referir à análise do discurso, Bardin esclarece que, tal como a análise de conteúdo, aquela trabalha com unidades lingüísticas superiores à frase, ou seja, os enunciados.

Considerando-se os objetivos das duas abordagens, análise de conteúdo e lingüística, constatamos que a lingüística, por meio da semântica, da sociolinguística, da lexicologia, da estatística lingüística, pode dar apoio à análise de conteúdo, mas difere fundamentalmente desta ao tentar buscar respostas para a compreensão da linguagem enquanto sistema geral de uso social, ou seja, enquanto língua. Já a análise de conteúdo busca entender a linguagem muito mais como expressão de sistemas específicos, locais, ou seja, da linguagem em uso, da palavra.

A sociolinguística e a análise do discurso parecem ter maior proximidade do que aquela levantada pela autora, principalmente considerando perspectivas sociais a respeito da construção da realidade.¹³ Apesar de tratar da distinção entre a análise de

¹² Bardin, 1994:43.

¹³ Berger e Luckmann, 1996.

discurso e a análise de conteúdo, a autora a ilustra em seu livro como uma das técnicas possíveis de serem utilizadas, contribuindo, assim, para maior confusão em esquemas de distinção que não são familiares àqueles não iniciados nos estudos da língua.

A aproximação e o distanciamento da análise de conteúdo em relação à análise documental também são destacados por diferentes autores.

Richardson (1999) esclarece muito bem que os documentos escritos e as estatísticas não são as únicas fontes documentais que podem fornecer informações referentes a fenômenos sociais. Uma série de outros elementos pode ser citada como exemplos de valor documental para as ciências sociais: objetos, elementos iconográficos, documentos fotográficos, cinematográficos, fonográficos, videocassetes etc. Conforme o autor, esses elementos são fontes que reúnem e expressam, “muitas vezes de maneira dispersa e fragmentária, as manifestações da vida social em seu conjunto e em cada um dos seus setores”.¹⁴ Sabe-se que todos esses documentos constituem a base da observação documental. De acordo com Richardson:

a análise documental consiste em uma série de operações que visam estudar e analisar um ou vários documentos para descobrir as circunstâncias sociais e econômicas com as quais podem estar relacionados. O método mais conhecido de análise documental é o método histórico que consiste em estudar os documentos visando investigar os fatos sociais e suas relações com o tempo sócio-cultural-cronológico.¹⁵

Em se tratando de documentos escritos, podemos dizer que a análise documental busca as informações explicitadas no texto; já a análise de conteúdo vai além, busca entender a mensagem, o significado transmitido pela mensagem, aquilo que pode estar implícito.

Campo de aplicação da análise de conteúdo

Como já podemos observar, a análise de conteúdo é um conjunto de instrumentos metodológicos que, conforme salientamos em seu histórico, vêm sendo aperfeiçoados na medida do desenvolvimento de tecnologias eletrônicas de processa-

¹⁴ Richardson, 1999:182.

¹⁵ Ibid., p. 182.

mento de dados e do conhecimento em diferentes campos. Ela pode ser aplicada a diversos tipos de discursos, ou diferentes tipos de mensagens apresentadas em determinada língua. Esclarecemos aqui que a compreensão sobre a troca de mensagens em grupos sociais pode ser preocupação em várias áreas de conhecimento e se basear em outros tipos de código, os quais podem ser estudados na antropologia, com base na etnografia ou outra técnica adequada. A língua é um dos códigos possíveis de serem usados na troca de mensagens.

O uso inicial da técnica estava voltado principalmente para materiais de comunicação de massa, mas isso se amplia e passa-se a utilizá-la, também, na investigação de livros, revistas especializadas, discursos etc. Embora possamos observar certo predomínio na referência a documentos, em estudos organizacionais predomina a utilização de entrevistas.

Minayo cita alguns exemplos de utilização geral da análise de conteúdo: “analisar obras de um romancista para identificar seu estilo e/ou para descrever sua personalidade; analisar depoimentos de telespectadores que assistem a uma determinada emissora ou de leitores de um determinado jornal para determinar os efeitos de comunicação de massa; analisar textos de livros didáticos para o desmascaramento de ideologia subjacente; analisar depoimentos de representantes de um grupo social no sentido de levantar o universo vocabular desse grupo”.¹⁶ Em estudos organizacionais, a análise de conteúdo pode ser utilizada para a compreensão dos depoimentos de dirigentes a respeito do processo de construção de políticas institucionais, para a explicitação dos jogos de poder que se estabelecem ao longo de um processo de mudança ou explicitação da ideologia subjacente ao processo de comunicação organizacional. Enfim, a quantidade de temas em que se pode utilizar o método nos estudos organizacionais pode ser considerada ilimitada.

Ao considerar o grande volume e a diversidade de formas que apresenta a comunicação entre as pessoas, Richardson afirma que “o campo de aplicação da análise de conteúdo está limitado apenas pela imaginação do pesquisador que trabalha com esses materiais”.¹⁷ Assim, o autor exemplifica alguns de seus usos: desmascaramento da ideologia subjacente nos textos didáticos; diferenças culturais refletidas na literatura; reação das pessoas a programas de rádio ou televisão; levantamento do repertório semântico ou da sintaxe de jornais ou revistas; levantamento do universo vocabular de uma população; análise de estereótipos sociais, culturais ou raciais das fotonovelas;

¹⁶ Minayo, 1998:74-75.

¹⁷ Richardson, 1999:178.

detecção de intenções em um discurso político. Considerando as devidas adequações aos questionamentos da área de estudos organizacionais, ou mesmo da administração, todos esses exemplos podem ser temas de análise.

Considerando-se a amplitude dos temas passíveis de serem trabalhados nos estudos organizacionais, argumenta-se que a análise de conteúdo possa ser aplicada a qualquer interesse de pesquisa na área. Salienta-se que o aprofundamento de documentos organizacionais seja uma alternativa interessante que ainda muito pouco se tem observado na utilização da técnica.

Etapas da análise de conteúdo

Como qualquer método, a análise de conteúdo implica certas etapas que, embora sejam apresentadas com algumas variações pelos autores interessados no tema, já alcançaram suficiente similaridade para poder guiar o processo de pesquisa de um investigador.¹⁸ Considerando as diferenças nas classificações encontradas, apresentaremos as etapas com base em Bardin,¹⁹ buscando esclarecer possíveis dúvidas quanto à aplicação de suas idéias. Assim, trataremos do processo em termos de pré-análise, exploração ou análise e inferência e interpretação dos dados.

Pré-análise

O momento da pré-análise é tratado por Trivinos²⁰ como a etapa onde simplesmente se organiza o material. Bardin esclarece que, nesse momento, se procede à leitura flutuante, a escolha dos documentos, a formulação das hipóteses e dos objetivos, a referenciação dos índices, a elaboração de indicadores e a preparação do material.

Considerando-se *a priori* uma perspectiva mais qualitativa do trabalho, cabe esclarecer que esses itens são altamente flexíveis. Isso quer dizer, por exemplo, que hipóteses nem sempre são definidas e que indicadores nem sempre são quantitativos.

A leitura “flutuante” é uma leitura geral do material. É o momento do conhecimento dos textos, de se deixar “invadir por impressões e orientações”. A leitura vai ficando pouco a pouco mais precisa, as hipóteses vão emergindo; quando for o caso,

¹⁸ Trivinos (1987), Richardson (1999), Bardin (1994), Bailey (1994).

¹⁹ Bardin, 1994.

²⁰ Trivinos, 1987.

procede-se à avaliação da aplicação de técnicas a serem utilizadas na análise. Em pesquisa, muitos consideram esse um momento exploratório do processo geral de investigação. Nessa fase, o pesquisador, já com seu tema e com sua questão de pesquisa focada, deve decidir sobre os materiais a serem coletados para análise. Essa consideração é pertinente, entretanto, quando se vai trabalhar com documentos. A utilização da entrevista como técnica de coleta implica que a definição dos entrevistados equivale a esses procedimentos. Assim, dependendo do material disponível, a preparação do material pode consistir em transcrição de fitas, ordenação, classificação de documentos ou entrevistados, codificação de textos, caso tenhamos tratamento informatizado a ser efetuado, ou qualquer outra elaboração necessária para tornar o material selecionado ou existente pronto para receber os procedimentos da análise.

Uma discussão interessante quanto a essa primeira etapa consiste na referência ao critério da representatividade na escolha dos documentos a serem analisados. Cabe salientar aqui que essa parece ser uma preocupação coerente quando se objetiva alcançar a generalização das conclusões obtidas. Na pesquisa predominantemente qualitativa, esse não é o caso, assim a recomendação não seria necessária. Entretanto, deve-se ter clara coerência entre os objetivos propostos na pesquisa, os dados obtidos através dos documentos ou entrevistas e as conclusões alcançadas. Em certos casos, a pesquisa qualitativa usa do argumento de não buscar a generalização para definir aquilo que aqui estamos tratando por *corpus* de análise; no entanto, peca ao apresentar conclusões que extrapolam os limites das informações efetivamente analisadas.

Exploração e análise do material

A exploração e análise do material é um momento considerado por muitos cansativo, longo e fastidioso, nas palavras de Bardin.²¹ No entanto, salienta ela que esse é um momento fundamental na pesquisa, uma vez que as possibilidades de inferências e interpretações são bastante dependentes daquilo que for feito nessa etapa. Pode-se argumentar que aqui o pesquisador deixa claros os procedimentos utilizados para sustentar suas conclusões e considerações.

Conforme Bardin, os resultados brutos são tratados nessa etapa de maneira a serem significativos e válidos. Operações estatísticas simples como percentagens, ou mais complexas, como a análise fatorial, que muitas vezes são realizadas, permitem

estabelecer quadros de resultados, diagramas, figuras e modelos, os quais condensam e põem em relevo as informações fornecidas pela análise. Em abordagens quantitativas, esses resultados são submetidos a provas estatísticas, assim como a testes de validação. Tendo à sua disposição resultados significativos, do ponto de vista qualitativo, e fiéis, do ponto de vista quantitativo, o pesquisador pode apresentar suas inferências e interpretações relativas aos objetivos propostos previamente no estudo, ou àqueles que emergiram no trabalho, ou, ainda, especular novas possibilidades de investigações futuras.

Bardin aborda a *codificação* como um importante processo a ser efetuado nesse momento. Ele corresponde, segundo a autora, a três escolhas: o recorte ou escolha das unidades; a enumeração ou escolha das regras de contagem; a classificação e a agregação ou escolha das categorias.

A maior parte dos autores que tratam do assunto também faz menção às mesmas questões, destacando itens ou subitens diferentes, porém com o mesmo conteúdo. Assim, nessa etapa, tratamos de assuntos como unidade de registro e de contexto, regras de quantificação ou de enumeração e a categorização.

É importante esclarecer que a categorização não é julgada obrigatória por Bardin, embora a autora considere que a maioria dos procedimentos de análise se organize em torno deste processo. Isso ocorre devido à necessidade existente nas práticas de pesquisa dominantes de buscar algum tipo de agrupamento, alguma forma de classificação dos dados de maneira que facilite a sua interpretação. É interessante colocar, porém, que, embora a autora fale da categorização como um processo na etapa de análise (obrigatório ou não) – e ela não é a única a fazê-lo –, esta também é considerada uma das técnicas próprias da análise de conteúdo, como a análise da enunciação, da expressão e do discurso, por exemplo. Na verdade, muitos pesquisadores, ao destacar a análise de conteúdo no tratamento dos dados em suas pesquisas, fazem uso da análise categorial como técnica específica, sem deixar isso claro. Em grande parte, isso se deve à utilização desavisada do método, ou à confusão proporcionada pelas referências dominantes em português sobre o assunto.

Esclarecido isso, podemos retomar a *codificação*, que é o primeiro momento da etapa de exploração e análise do material. Nesse momento, definem-se as unidades de registro e de contexto (se for o caso) a serem trabalhadas. Esse é um processo de desagregação de uma mensagem em seus elementos constitutivos. Esses elementos correspondem ao segmento de conteúdo considerado unidade base da análise, visando algum tratamento posterior.

As unidades de registro citadas por Bardin podem ser: a palavra, o tema, o objeto ou referente, o personagem, o documento ou item. Outros acrescentam ain-

²¹ Bardin, 1994:101.

da a frase como unidade a ser selecionada. Dependendo do tipo de análise a ser realizada, pode-se trabalhar com diferentes unidades. A frase, por exemplo, quase sem sentido em uma análise categorial ou de discurso, é extremamente importante quando se usam técnicas como análise da enunciação e análise da expressão. A palavra não é uma unidade de registro muito fácil de ser trabalhada, devido ao volume de sua ocorrência. O coeficiente de variedade vocabular, por exemplo, é ilustrado como uma das possibilidades de uso dessa unidade quando na fase de enumeração. O coeficiente do tipo gramatical também é citado, entretanto dificilmente esses tipos de uso tendem a ocorrer na pesquisa em administração. O tema é considerado um dos tipos de unidade mais utilizados e tem forte presença dos estudos organizacionais. Ele tem sido bastante utilizado como unidade de registro para o estudo de motivações, opiniões, atitudes, crenças etc. Com esse tipo de elemento, buscamos descobrir o “sentido” que o autor deseja dar a uma determinada mensagem. O ator é outra unidade que aparece mais em estudos de documentos como novelas e peças teatrais; no entanto, acredita-se que possa ser mais bem explorado na administração. Sabe-se que na análise da cultura organizacional, por exemplo, ao se obterem relatos sobre heróis, histórias, rituais e cerimônias, os personagens citados tendem a se constituir em fonte importantíssima de significado. Da mesma forma, o ator pode ser uma unidade de registro essencial nas análises sobre poder.

A unidade de contexto, conforme Bardin, serve de unidade de compreensão para codificar a unidade de registro e corresponde ao segmento da mensagem, cujas dimensões, superiores às da unidade de registro, são ótimas para que se possa compreender melhor a sua significação. Isso pode, por exemplo, ser a frase para a palavra e o parágrafo para o tema. Elas não são obrigatórias, sua necessidade depende das possibilidades de compreensão obtidas com a unidade de registro trabalhada. Dois critérios envolvem sua escolha: o custo e a pertinência.

Na *quantificação* ou *enumeração*, outro processo a ser executado na seqüência, observamos que o tratamento quantitativo mais utilizado é a frequência de cada elemento, quantidade de vezes que aparecem os elementos em determinado documento. Dita medição baseia-se no pressuposto (às vezes válido, outras vezes não válido) de que a importância de uma unidade de registro se reflete no número de vezes que esta aparece em um texto.

No entanto, para pesquisas relativas à análise de valores (ideologias, tendências e atitudes), a simples tabulação de frequência pode ser insuficiente, pois não considera a intensidade de cada elemento. Assim, a *intensidade* é uma forma de enumeração que já considera uma avaliação mais qualitativa da mensagem. Critérios que podem ser utilizados são, por exemplo, o tempo do verbo (futuro, condicional, impe-

rativo), o uso de advérbios e adjetivos. Outra forma de enumeração citada é *presença/ausência* no texto. A *direção*, outra maneira de se enumerar um texto, geralmente vem associada à intensidade. De maneira semelhante à anterior, ela considera uma perspectiva mais qualitativa das mensagens obtidas. A direção pode ser favorável, desfavorável ou neutra, em uma avaliação de favorabilidade a determinado tema, por exemplo. *Tamanho*, ou quantidade de espaço, é outra forma de enumeração encontrada em Bailey.²² Conforme o autor, esse mecanismo de enumeração é mais adequado ou utilizado na análise de meios de comunicação de massa. Ressalta-se que na análise das comunicações organizacionais, tanto externas quanto internas, essa poderia ser uma interessante medida de enumeração a ser adotada.

Dependendo da forma de enumeração e das expectativas por confirmação de hipóteses, a utilização de recursos computadorizados tende a aparecer. No entanto, essa é uma perspectiva bastante limitada da análise de conteúdo. Nos estudos organizacionais especificamente, as discussões recentes em análise do discurso evidenciam um quadro bastante diferente.

Em trabalhos qualitativos, o uso de regras de enumeração como a intensidade e a direção de determinadas idéias pode ter grande significado para o pesquisador. Certamente a frequência, aliada à idéia de espaço, utilizadas na análise, consolidam sobremaneira a força de qualquer argumento.

A *categorização* finaliza o processo de codificação; entretanto, conforme foi salientado anteriormente, essa não é uma etapa obrigatória. Quando utilizada conforme apresentada na literatura, pode ser considerado que o pesquisador se utilizou da técnica da análise categorial, dentro da análise de conteúdo. Talvez por ser a mais utilizada, muitas vezes ela é considerada equivalente à análise de conteúdo. Na verdade, entre as diversas técnicas de análise de conteúdo existentes, ela é a mais antiga e a mais utilizada.²³ Entretanto, não é a única disponível.

É interessante esclarecer também que o uso de categorias na análise de dados não é exclusividade da análise de conteúdo. Pesquisas sociais, quer sejam predominantemente qualitativas ou quantitativas, utilizam-se de procedimentos de categorização.

De acordo com Minayo:

A palavra categoria, em geral, se refere a um conceito que abrange elementos ou aspectos com características comuns ou que se relacionam entre si. Essa palavra

²² Bailey, 1994.

²³ Richardson, 1999.

está ligada à idéia de classe ou série. As categorias são empregadas para se estabelecer classificações. Neste sentido, trabalhar com elas significa agrupar elementos, idéias ou expressões em torno de um conceito capaz de abranger tudo isso.²⁴

Entre as possibilidades de categorização, a mais utilizada é a análise por temas ou análise *temática*: “consiste em isolar temas de um texto e extrair as partes utilizáveis, de acordo com o problema pesquisado”.²⁵

Patton afirma que categorizar é como construir o índice para um livro ou para um sistema de arquivo: observa-se o que contém e confere-se-lhe um rótulo. Assim, o conteúdo dos dados é classificado. Conforme o autor, “um sistema de classificação é crítico; sem classificação há o caos. Simplificar a complexidade da realidade em algum esquema de classificação gerenciável é o primeiro passo da análise.”²⁶

Pagés et al., ao relatar o processo de análise das entrevistas obtidas em seu estudo sobre poder na TLTX, nos falam na construção do código das rubricas, das sub-rubricas e subsub-rubricas, a fim de homogeneizar a compreensão do grupo de pesquisa sobre o código elaborado.²⁷

Ao explicar os procedimentos da categorização, Richardson afirma que, na análise de conteúdo, é difícil prever quanto trabalho é necessário para se chegar a um nível aceitável de confiabilidade. Assim, afirma o autor, o pesquisador que planeja um projeto que utilize esse tipo de análise deve estar preparado para investir tempo considerável no desenvolvimento do código, principalmente quando este não for desenvolvido antes da coleta de dados. “O processo é lento e não se pode utilizar o código até alcançar certo nível de confiabilidade.”²⁸

As categorias podem ser estabelecidas antes ou depois do trabalho de campo. Aquelas estabelecidas antes exigem uma fundamentação teórica muito sólida por parte do pesquisador. Nessa situação, as referências teóricas existentes são consideradas suficientes para a classificação dos dados obtidos. Nesse sentido, observamos muitas sugestões de categorias prévias que servem de base para trabalhos fundamentalmente quantitativos, os quais se apóiam em *softwares* especializados. Em trabalhos mais qualitativos, também encontramos categorias sendo definidas previamente; entretanto, geralmente são formuladas com base no referencial teórico disponível

²⁴ Minayo, 1998:70.

²⁵ Richardson, 1999:197.

²⁶ Patton, 1990:382.

²⁷ Pagés et al., 1987.

²⁸ Richardson, 1999:198.

sobre o assunto pesquisado, nos objetivos da pesquisa e no objeto que está sendo investigado (tipo de organização, grupo social, documentos e sujeitos entrevistados).

Na segunda forma de definição de categorias, o sistema não é dado previamente, mas resulta da classificação progressiva dos elementos encontrados nos dados. Essa prática é muito coerente com muitas recomendações relativas à pesquisa qualitativa: objetivos, hipóteses, coleta de dados vão sendo definidos e redefinidos em processo contínuo, a partir da própria análise dos dados.

A defesa dessa segunda forma de definição de categorias é muito forte na literatura. Para Bailey, por exemplo, categorias construídas sem a apreciação dos documentos em análise podem excluir muitas categorias importantes e incluir outras desnecessárias.²⁹

Pagés e seus colaboradores descrevem o embate, em seu grupo de pesquisa, entre as perspectivas indutivas e dedutivas na tarefa de definição de categorias. Os autores relatam que “este conflito foi produtivo, pois a pressão do ‘teórico’ obrigou os ‘empiristas’ a explicar mais suas escolhas teóricas; inversamente, a pressão dos ‘empiristas’ obrigou o ‘teórico’ a um ato de ‘suspensão teórica’ salutar, permitindo considerar outras abordagens teóricas, outros aspectos dos fenômenos”.³⁰ Assim, a análise foi encarada não como um ponto de chegada de uma teoria previamente definida, mas como instrumento para a elaboração teórica futura.

Deve-se considerar, no entanto, que, de acordo com Minayo,³¹ a tarefa de formular categorias a partir dos dados coletados nem sempre é simples. A complexidade da tarefa só pode ser ultrapassada, conforme a autora, com a fundamentação e a experiência do pesquisador. Assim, para pesquisadores iniciantes, a tarefa pode significar um esforço ainda maior e, em alguns casos, desaconselhável.

Muitas vezes observamos também um processo híbrido, onde categorias prévias são estabelecidas e novas categorias surgem a partir dos dados levantados. Ou seja, como esclarecem Pagés et al.,³² esse embate entre teoria e dados no processo de análise, mais especificamente na definição de categorias, não implica a renúncia das teorias, mas sua explicitação e a introdução de um coeficiente de dúvida. Certamente a elaboração teórica futura necessita dessa dinâmica convivência entre teoria e dados, afastamento e aproximação teóricos constantes.

²⁹ Bailey, 1994.

³⁰ Pagés et al., 1987:194.

³¹ Minayo, 1998.

³² Pagés et al., 1987.

Conforme afirmamos anteriormente, o uso de categorias não é exclusividade da análise de conteúdo e deve apresentar importantes características, segundo os autores. Considerando aquilo que Richardson, Selltiz et al. e Bailey,³³ entre outros, apresentam, podemos citar: exaustividade, exclusividade, concretude, homogeneidade, objetividade e fidelidade. Uma definição clara de categorias é fundamental no processo de pesquisa, evitando vieses e problemas de interpretação. Pagés ilustra a situação, descrevendo o trabalho conjunto de dois grupos de pesquisadores que buscam interpretar os dados em sua pesquisa. Apesar de estilos diferentes, um clássico e um literário — o primeiro que separa rigorosamente os dados da interpretação e a formula em termos teóricos e o outro que usa mais figuras de linguagem —, o grupo consegue entrar em concordância na compreensão das informações obtidas.

De acordo com Bardin, os critérios de categorização podem ser:

- *semânticos* (categorias temáticas: por exemplo, os elementos que refletem ansiedade serão agrupados em uma categoria ansiedade; os elementos que refletem valores individualistas serão agrupados em uma categoria individualismo);
- *sintéticos* (verbos, adjetivos, advérbios etc);
- *léxicos* (ordenamento interno das orações);
- *expressivos* (por exemplo, categorias que classificam os problemas de linguagem).

Apesar de não ser uma regra, a escolha da semântica como critério parece ser dominante nos estudos organizacionais.

A leitura e a definição das categorias podem ser realizadas utilizando-se de recursos tecnológicos. Patton³⁴ apresenta sua experiência em que relata o processo de leitura de seus documentos, a elaboração de comentários e notas feitas às margens do material ou em pequenos bilhetes anexados nas folhas, buscando identificar aquilo que poderia fazer e como poderia tratar o material obtido. Esse foi, segundo o autor, o início do processo de organização dos dados em tópicos, em itens referenciais para a categorização.

Entretanto, também esclarece o autor:

a more elaborate classification analysis than a simple filing system is possible and desirable. This is particularly true of large projects where there is too much data for a

*single person to reasonably code; thus a more formal classification scheme must be developed that can be used by trained coders who assist in organizing the data.*³⁵

Esses sistemas são particularmente importantes, segundo o autor, quando os dados serão utilizados por um grande número de pessoas, ou quando serão utilizados por um longo período de tempo.

Exemplos de categorias desenvolvidas por diferentes pesquisadores são apresentados na literatura: análise de valores (valores fisiológicos: sexo, alimentação, saúde etc.; valores sociais: familiar, amizade etc.; valores práticos: possessão, trabalho; valores cognitivos: conhecimento); análise dos fins e dos meios (intenções do coração: casamento, idealismo, aventura, justiça; intenções da cabeça: progresso pessoal, poder e dominação, segurança econômica etc.); análise da interação (paciente: hostilidade, referente; terapeuta: reações de aproximação – aprovação, exploração, incitação, reações de evitamento etc.).

Interpretação

Após etapa de análise, definição das unidades de registro, de contexto, regras de enumeração e categorização, conforme descrito, segue a importante etapa da interpretação. Agora temos o momento da reflexão, da intuição com embasamento nos materiais empíricos e nos referenciais teóricos disponíveis, buscando estabelecer relações, verificar contradições, compreender os fenômenos que nos propomos estudar. É o momento de buscar os sentidos daquilo que os dados tratados nos revelam.

De acordo com Patton, “interpretação envolve explicar os achados, responder questões, anexar significância a resultados particulares e colocar padrões num quadro analítico”.³⁶ É aqui que alcançamos efetivamente os objetivos propostos pela análise de conteúdo. Apesar de ser uma etapa, evidentemente, crucial da análise, nesse momento o método já não nos é de grande utilidade senão naquilo para o que ele já pode colaborar, se as fases anteriores foram bem realizadas. A interpretação contará, a partir disso, sobretudo, com o conhecimento teórico do analista, com sua percepção, intuição e experiência diante do fenômeno em análise. Se algo pode ajudar nessa etapa especificamente, é a capacidade do pesquisador de questionar aquilo que vê imediatamente, as evidências, as idéias prontas. Sua capacidade de buscar novas interpretações.

³³ Richardson (1999), Selltiz et al. (1987), Bailey (1994).

³⁴ Patton, 1990.

³⁵ Patton, 1990:383.

³⁶ Ibid., p. 374-375.

Técnicas utilizadas em análise de conteúdo

Encontramos em Bardin³⁷ a referência a diferentes técnicas que podem ser utilizadas na análise de conteúdo, além da análise categorial explicada anteriormente. Cita a autora: a análise de avaliação, a análise da enunciação, a análise da expressão, a análise das relações e a análise do discurso.

A *análise de avaliação* foi, conforme Bardin, elaborada por Osgood, Saporta e Nunnally em 1956. Tem por finalidade medir as atitudes do locutor quanto aos objetos de que ele fala. A concepção da linguagem em que essa análise se fundamenta é chamada “representacional”, isto é, considera-se que a linguagem representa e reflete diretamente aquele que a utiliza. Por conseguinte, utiliza-se dos indicadores manifestos, explicitamente contidos na comunicação para fazer inferências a respeito da fonte de emissão.

A *análise da enunciação* assenta numa concepção do discurso como palavra em ato. Uma produção de palavra é um processo. O discurso não é transposição transparente de opiniões, de atitudes e de representações que existem de modo pleno antes da passagem à forma natural. O discurso é um momento num processo de elaboração, com tudo o que isso comporta de contradições, de incoerências, de imperfeições. Ela procura estudar as condições de produção da palavra: pelo domínio da palavra, pelas suas lacunas, as atitudes, as representações reais. Funciona desviando-se das estruturas e dos elementos formais.

Na *análise da expressão*, os indicadores utilizados não são semânticos (conteúdo, plano dos significados), mas de ordem formal (plano dos significantes e da sua organização). Apesar de ser uma técnica que trabalha no plano formal do texto, ela pertence ao domínio da análise de conteúdo na medida em que a passagem pela forma é uma maneira indireta de atingir o outro nível. A hipótese subjacente afirma que existe uma correspondência entre o tipo do discurso e as características do seu locutor ou do seu meio. Segundo Bardin, os setores normalmente mais propícios à aplicação de técnicas de análise de expressão são: a investigação da autenticidade de um documento (literatura, história), a psicologia clínica (psicoterapia, psiquiatria), os discursos políticos ou os suscetíveis de veicular uma ideologia (retórica).

A autora apresenta ainda a *análise das co-ocorrências* como um tipo de aplicação da análise das relações. Nela procura-se extrair do texto as relações entre os elementos da mensagem ou, mais exatamente, nos dedicamos a assinalar as presenças si-

multâneas (co-ocorrências ou relação de associação) de dois ou mais elementos na mesma unidade de contexto, ou seja, em um segmento de mensagem previamente definido. Explicita também a análise estrutural, desenvolvida a partir das idéias de Lévi-Strauss, a qual procura revelar, por debaixo da disparidade dos fenômenos, as relações ilegíveis ou diluídas que verificam uma ordem escondida. A estrutura, realidade oculta do funcionamento da mensagem, ou modelo operatório construído pelo analista, permite abstrair-se dos elementos que a compõem.

A autora apresenta a *análise do discurso*, com base em Pêcheux, como um dos tipos que pertencem ao campo da análise de conteúdo, sem distingui-lo de outras práticas semelhantes. Segundo Bardin, essa técnica tem por objetivo a destruição da análise de conteúdo, visando sua substituição; assim, conclui a autora, a técnica procura preencher a mesma função, por meios diferentes. A análise do discurso trabalha com a hipótese geral de que um discurso (ou conjunto de discursos) é determinado por suas condições de produção e um sistema lingüístico. Segundo essa perspectiva, as condições de produção de um discurso e o sistema lingüístico utilizado são os componentes de uma estrutura profunda e de uma matriz que se tenta descobrir por detrás das variações de superfície. Observamos recentemente desdobramentos ou aprofundamentos importantes desse tipo de análise a partir de congressos sobre análises dos discursos organizacionais,³⁸ tendo como base importante os conhecimentos da lingüística vindos da análise crítica do discurso de Fairclough³⁹ e da gramática sistêmica de Halliday.⁴⁰

Considerações finais

Acreditamos que a análise de conteúdo é uma técnica de análise de dados extremamente útil, sobretudo em pesquisa qualitativa, por enfatizar a necessidade da sistematização de procedimentos e apoiar-se no estudo da linguagem, área onde cada vez mais observamos importantes desenvolvimentos em seus conhecimentos. A língua, como representação social, constituída e constituinte em seu contexto geral, expressa o conjunto de valores e crenças, o esquema interpretativo subjacente ao comportamento dos sujeitos em diferentes sistemas sociais. A análise da língua, assim, nos estudos organizacionais, parece-nos significar uma alternativa muito fértil de trabalho.

³⁷ Bardin, 1994.

³⁸ Grant, Keenoy e Oswick (1998), Phillips e Hardy (2002).

³⁹ Fairclough, 1992, 1995.

⁴⁰ Halliday, 1985.

No entanto, dependendo da perspectiva epistemológica adotada pelo pesquisador, sua utilização pode ser proveitosa ou não. Nesse sentido, Manning e Cullum-Swan afirmam que a análise de conteúdo tem sido incapaz de capturar o contexto dentro do qual um texto escrito tenha significado. Conforme os autores, o aspecto microinterativo da análise de conteúdo nunca foi completamente resolvido:

That is, what is brought to a reading by a reader can be estimated using panels or samples of readers or codes, or by literary or social science experts who define meaning authoritatively. Barthes, in urging consideration of the "readerly text", highlights the subtle interactions among reading, the text, and the reader. This remains an open or moot point.⁴¹

Acreditamos que o dilema entre rigor e flexibilidade talvez facilite a compreensão dessas dificuldades. A pesquisa científica prega o rigor nos procedimentos, mas isso não significa que eles sejam únicos. Flexibilidade quer dizer alternativas de caminhos, de referenciais teóricos, de posturas epistemológicas e até mesmo ideológicas. No entanto, ante a possibilidade de flexibilidade, as escolhas se tornam ainda mais importantes. Se em estudos quantitativos podem-se aplicar modelos, validar teorias, simular situações matemáticas, as escolhas são limitadas, as referências são dadas a princípio, as decisões do pesquisador são restritas. Já a pesquisa qualitativa exige bastante do pesquisador; ela requer julgamento e criatividade, depende, em grande medida, das habilidades, treinamento, *insights* e de suas capacidades. A análise qualitativa depende do intelecto analítico e estilo do analista. A coerência entre suas escolhas, habilidades e criatividade acentua as exigências.

Pagés⁴² brinda-nos com uma discussão muito interessante sobre seu trabalho de pesquisa, utilizando-se da análise de conteúdo na TLTX. Acreditamos que sua experiência pode ilustrar muito bem um forte potencial de utilização da análise de conteúdo na pesquisa qualitativa em administração. Conforme o autor, não podemos mais conceber a análise como um edifício sólido, com peças bem ajustadas. A análise de conteúdo deve apreender e compreender o caráter contraditório do discurso que muitas vezes encontramos na essência da realidade. Esse caminho conduziu-o a uma dissolução radical da análise do conteúdo tradicional impregnado de positivismo. Para o autor, a idéia era evitar o positivismo e o idealismo. A posição

⁴¹ Manning e Cullum-Swan, 1998:248.

⁴² Pagés, 1987.

adotada é de que o discurso informa, ao mesmo tempo, sobre uma realidade "objetiva" exterior e transcendente aos indivíduos e sobre seu universo mental.

Acrescenta ainda o autor que o discurso é, ao mesmo tempo, coletivo e individual. O discurso é coletivo na medida em que cada indivíduo revela, de maneira exemplar, estruturas, relações entre fenômenos presentes de diferentes formas nos outros indivíduos. O discurso também é coletivo pelas complementaridades, e não mais pelas semelhanças dos diferentes discursos individuais. Assim, o autor assume ter trabalhado com um método sistemático dialético. O sistema é interpretado como uma resposta às contradições subjacentes que ele oculta, desloca e media. Nele, o conceito de relação é inseparável do conceito de contradição e de hipóteses teóricas.

Concordamos, assim, com o autor, ao defender a prática da análise de conteúdo na forma que se recusa a separar o objeto de estudo em objetivo ou subjetivo, e a optar de maneira exclusiva por uma ou outra direção de análise. O método admite que o discurso informe sobre ambas as realidades e provoca o questionamento sobre suas relações. Ele também se recusa a considerar o discurso unicamente como individual ou coletivo, pois pode ser tanto um e outro, conforme o ponto de vista. "Ele processa interações sucessivas, explicitação teórica, mas também 'suspensão teórica' e deslocamentos operatórios sobre métodos que permitem uma elaboração teórica posterior."⁴³

Assim, conforme salientamos anteriormente, a análise de conteúdo é uma interessante referência no tratamento de dados da pesquisa qualitativa. Consideramos muito limitada a perspectiva segundo a qual o método contempla unicamente uma abordagem quantitativa de pesquisa. Cabe ressaltar, entretanto, que todo o potencial de seu uso, conforme nos referimos apoiadas em Pagés,⁴⁴ implica rigor e clareza de procedimentos metodológicos. Muitas vezes a flexibilidade própria da pesquisa qualitativa, já discutida, pode confundir o pesquisador, principalmente iniciante, e facilitar a ocorrência de erros. Assim, destacamos que nem toda análise dos conteúdos de entrevistas e documentos trabalhados em pesquisa qualitativa e apresentados em livros didáticos ou artigos acadêmicos pode ser considerada exemplar do uso do método da análise de conteúdo. O que procuramos enfatizar aqui é que clareza e rigor em metodologia não significam rigidez.

⁴³ Pagés, 1987:206.

⁴⁴ Ibid.

Referências bibliográficas

- BAILEY, K. D. *Methods of social research*. 4. ed. New York: The Free Press, 1994.
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1994.
- BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento*. 13. ed. Petrópolis: Vozes, 1996.
- FAIRCLOUGH, N. *Discourse and social change*. Cambridge, MA: Polity, 1992.
- _____. *Critical discourse analysis*. London: Longman, 1995.
- GRANT, D.; KEENOY, T.; OSWICK, C. (Ed.). *Discourse and organization*. London: Sage, 1998.
- HALLIDAY, M. K. *An introduction to functional grammar*. London: Edward Arnold, 1985.
- MANNING, P. K.; CULLUM-SWAN, B. Narrative, content, and semiotic analysis. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. *Collecting and interpreting qualitative materials*. Thousand Oaks, California: Sage, 1998.
- MINAYO, M. C. de S. (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 10. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.
- PAGÉS, M. et al. *O poder nas organizações*. São Paulo: Atlas, 1987.
- PATTON, M. Q. *Qualitative evaluation and research methods*. Thousand Oaks: Sage, 1990.
- PHILLIPS, N.; HARDY, C. *Discourse analysis: investigating processes of social construction*. London: Sage, 2002.
- RICHARDSON, R. J. et al. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 1999.
- RIESSMAN, C. K. *Narrative analysis*. Newbury Park: Sage, 1993. (Qualitative research methods, v. 30).
- SELLTIZ, Claire; WRIGHTSMAN, Lawrence S.; COOK, Stuart Welldford. *Métodos de pesquisa nas relações sociais*. São Paulo: E.P.U., 1987. 3 v.
- TRIVINOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa qualitativa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.
- VAN MANEN, M. *Researching lived experience: human science for an action sensitive pedagogy*. New York: State University of New York Press, 1990.