

## **Análise de conteúdo e análise do discurso: técnicas possíveis para análise de dados em pesquisas qualitativas em hospitalidade**

Vanuza Bastos Rodrigues<sup>1</sup>  
Maria do Rosário Rolfsen Salles<sup>2</sup>  
Ana Cláudia Guimarães Antunes<sup>3</sup>

Resumo: Este artigo aborda, na pesquisa qualitativa, a técnica de “Análise de Conteúdo” e “Análise do Discurso” em estudos de hospitalidade. Tem por proposições confirmar ou não a utilização da técnica de Análise do Discurso em estudos de hospitalidade e de que ela pode agregar valor nas análises. Tem por objetivo o de demonstrar que a “Análise do Discurso”, por suas próprias características, pode contribuir significativamente para a análise dos fenômenos estudados nesta disciplina. Metodologicamente, foram analisados artigos de periódicos de alto fator de impacto, focalizando a metodologia utilizada nas publicações. Os resultados obtidos consideram a viabilidade desta técnica apesar das poucas incursões nos artigos analisados.

Palavras-chaves: Hospitalidade; Pesquisa qualitativa; Análise de conteúdo; Análise do discurso.

### **1 Introdução**

Historicamente, a pesquisa qualitativa tem como marco a publicação de um estudo sobre as famílias das classes trabalhadoras na Europa - *Les ouvriers européens*, de Frédéric Le Play - no ano de 1855. O destaque desse estudo estava na observação direta da realidade com base na coleta de dados realizada em suas viagens (Godoy, 1995a). A autora aponta que outros estudos colaboraram, na época, para a um olhar mais positivo da pesquisa qualitativa, podendo citar: *London labour and the London poor*, de Henry Mayhew, publicado em 1851, utilizando para a coleta de dados as entrevistas em profundidade e as histórias de vida; *Methods of social investigation*, de Sidney Webb e Beatrice Webb, publicada em 1932. As autoras priorizaram as entrevistas, os documentos, as descrições e suas observações. Chizzotti (2006) esclarece que a introdução desta abordagem não foi muito fácil, pois a ciência era pautada somente em pressupostos experimentais em defesa de um único padrão de pesquisa para todas as ciências, ignorando, dessa maneira, as especificidades das ciências humanas e conduzindo as pesquisa para falsas generalizações devido à redução conceitual.

A pesquisa qualitativa foi realmente incorporada ao mundo acadêmico a partir da década de 1960, tendo como marco a revista *Administrative Science Quartely*, publicada em 1979, sendo o seu conteúdo dedicado exclusivamente ao tema (Godoy, 1995a).

---

<sup>1</sup> Doutoranda em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: [vanuzabastos@bol.com.br](mailto:vanuzabastos@bol.com.br). Curriculum lattes: [HTTP://lattes.cnpq.br/4031392207390120](http://lattes.cnpq.br/4031392207390120)

<sup>2</sup> Doutora em Sociologia. Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: [mrrsalles@uol.com.br](mailto:mrrsalles@uol.com.br). Curriculum Lattes: <http://cnpq.br/3089541052795097>.

<sup>3</sup> Mestranda em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: [ana.c.g.antues@gmail.com](mailto:ana.c.g.antues@gmail.com). Curriculum lattes: <http://lattes.cnpq.br/2323197831049888>

Maanem (1979) explica que esta abordagem assume várias técnicas para interpretar e decodificar os diversos significados de um sistema de grande complexidade, sendo necessário a realização de um corte temporal e espacial, ou seja demarcar um território, para o estudo sobre determinado fenômeno, pois sua minuciosa descrição é fundamental para a coleta de dados. Mas, neste processo, Miles (1979) observa que a pesquisa qualitativa pode ser entendida como mais rica em informações e relações de causa e efeito, visto que o pesquisador, em geral, lida diretamente com o objeto, projetando uma visão falseada da abordagem, pois estudos mais recentes têm privilegiado, em conjunto, tanto a abordagem qualitativa como a abordagem quantitativa. Ambas são importantes para o desenvolvimento das pesquisas em razão das suas complementariedades.

A pesquisa qualitativa, pelas suas próprias características, exige que o pesquisador tenha um entendimento da dinâmica do fenômeno e, para tanto solicita que ele mantenha o contato direto com sua fonte de coleta de dados, compreenda os significados das coisas oferecidas pelas pessoas, que seja capaz de aspecto descrever o fenômeno e suas singularidade por meio de um enfoque dedutivo (Neves, 1996; Godoy, 1995b). E, mediante a estas características, conseqüentemente, a pesquisa qualitativa necessita de técnicas de análise dos dados que tenham capacidade de trazer resultados e discussões coerentes metodologicamente e alinhados com o fenômeno estudado.

Neste artigo, não se questiona o porquê de determinada técnica de análise dos dados ser mais ou menos utilizada, mas sim, verificar a tendência dos estudos de abordagem qualitativa em hospitalidade. Para tanto, optou-se por observar a técnica de "análise de conteúdo" e a técnica de "análise do discurso", visto que as produções acadêmicas em hospitalidade quando apresentam abordagem quantitativa, em sua maioria, utilizam também a abordagem qualitativa com a intenção de triangular os dados e obter conclusões mais precisas pelo estabelecimento de ligações entre várias fontes e instrumentos de coleta de dados. A triangulação das duas abordagens conferem à pesquisa robustez e enriquecimento analítico, validade e confiabilidade dos resultados pela combinação dos métodos (Duffy, 1987; Morse, 1991).

Tem-se por proposições: a) a técnica de "análise do discurso" não é muito utilizada para a análise dos dados nesta disciplina; b) que entre os artigos analisados a "análise do discurso poderia enriquecer a discussão dos resultados. Assim, por objetivo, pretende-se expor as duas técnicas - "Análise de Conteúdo" e "Análise do Discurso" - destacando suas características e demonstrando a importância da inclusão de mais um instrumento de análise de dados nos estudos da hospitalidade que estão por vir.

Metodologicamente, este estudo tem por característica o de ser qualitativo, pois a intenção não é de verificar a quantidade de estudos que utilizaram uma técnica ou outra, mas sim, de demonstrar uma tendência por meio da identificação do instrumento de análise nos artigos acadêmicos publicados em periódicos internacionais de alto fator de impacto. Para o tratamento dos dados utilizou-se a análise léxica, pela contagem de palavras, identificando pelo sentido e agrupando de acordo com as duas categorias previamente estabelecidas - "Análise de Conteúdo" e "Análise do Discurso" -, como ensinado por Bardin (2001).

Os periódicos e artigos analisados fizeram parte do conteúdo de uma disciplina de "competitividade e hospitalidade" de um programa de pós-graduação *strictu sensu* em hospitalidade disponibilizada para mestrandos e doutorandos. Contaram para a pesquisa sete periódicos e 10 artigos de cada título, somando 70 artigos analisados. Foram retirados os ensaios, os editoriais, as notas de pesquisa e as cartas para o editor, provocando a redução para cinco artigos analisados por periódico para este estudo. Para a análise dos artigos utilizou-se os conceitos das duas técnicas de análise de dados.

Este estudo justifica-se pela exigência da qualidade dos métodos utilizados nas pesquisas acadêmicas nas universidades e para a publicação em periódicos de alto fator de impacto.

## 2 Análise de conteúdo

Análise de conteúdo é um conjunto de técnicas que, por meio do rigor de um instrumento, possibilita a análise das comunicações utilizando varias modalidades e podendo ser aplicado em diversos campos de pesquisa (Bardin, 1977). Esta técnica permite, de maneira sistematizada, a descrição das mensagens e das atitudes que constituem o contexto da enunciação e nas inferências possíveis sobre os dados coletados. Esta técnica supri as incertezas originadas das hipóteses e pressupostos, por intermédio da compreensão das significações e das relações que se estabelecem que nem sempre são expressas nas falas (Cavalcante, Calixto & Pinheiro, 2014).

Vergara (2006) ensina que as características da Análise de Conteúdo estão em comportar pesquisas que têm fins exploratórios ou de verificação, podendo ou não confirmar hipóteses ou suposições preestabelecidas. Em geral, suas categorias tendem à exaustividade, exclusividade, objetividade e pertinência. De acordo com a autora, a grande quantidade de dados obtidos podem ser analisadas e arquivadas, mas somente o pesquisador terá condições realizar a interpretação. Rocha e Deusdará (2005,2006) explicam que estas características, mesmo tendo como base a interpretação, tem por pretensão validar as técnicas de abordagem quantitativa, visto que a dedução ultrapassam o caráter linguístico, permitindo assim uma análise com validade científica.

A Análise de Conteúdo apresenta ao pesquisador varias opções de técnicas de análise dos dados, como elencam Minayo (2006), Guerra (2006) e Cavalcante et al. (2014), podendo citar:

- . Temática ou categorial: tem por finalidade descobrir os núcleos de sentido que constituem uma mensagem, que por sua presença ou frequência podem significar alguma coisa para o pesquisador em relação ao seu o objeto de estudo;

- .Análise de avaliação ou representacional: consiste na mensuração das atitudes do locutor em relação ao objeto do qual fala (pessoas, coisas, acontecimentos). Tem por pressuposto que a linguagem representa e reflete o sujeito que fala;

- . Análise de enunciação: Tem como base a ideia de que, nas entrevistas, a produção da fala é simultaneamente espontânea e constrangida,

- . Análise da expressão: nesta técnica supõe-se que existe uma correspondência entre o tipo de discurso e as características do locutor e de seu meio. Portanto, o pesquisador,

deve ter conhecimento dos traços pessoais, da situação social, econômica e cultural do autor da fala;

. Análise das relações ou associações: Nesta técnica são tratadas as relações entre os diversos componentes do discurso dentro de um texto, podendo ser se apresentar nas modalidades co-ocorrência - presença conjunta de elementos variados em um mesmo contexto - ou, estrutural - aplicado à organização das relações de associação, normas e regras, exclusão e equivalência entre outras, elencando as interações que as estruturam.

. Análise léxica ou sintática: técnica que parte da contagem de palavras, tratando o conteúdo de um texto por meio do número de ocorrências de cada palavra, que, posteriormente, são classificadas de acordo com o seu significado.

Os autores ainda citam: análise transversal ou longitudinal; análise do geral para o particular; análise do particular para o geral; análise segundo o tipo de relação mantida com o objeto estudado; análise dimensional; e análise de dupla categorização em quadro de dupla entrada. Independente da técnica escolhida a análise tem como pré-requisito a compreensão do sujeito em todas as suas manifestações e suas interações com contexto, como também, da minúcia do olhar do pesquisador (Cavalcante et al. 2014).

Uma etapa muito importante diz respeito à categorização. Segundo Bardin (1977) e Minayo (2006), nesta etapa estão contidos os procedimentos de exploração do material para encontrar as palavras ou expressões mais significativas do conteúdo da fala em estudo. É uma procedimento para a classificação, por meio de semelhanças e diferenças, que de acordo com as palavras ou expressões são reagrupadas por critérios previamente definidos.

Porém, a Análise de Conteúdo, também tem suas limitações, principalmente pelo fato de abordar a subjetividade do sujeito, sendo necessário que o pesquisador esteja livre de pré-conceitos e que mantenha certa distância do objeto em estudo para que a sua proximidade não interfiram em sua análise (Rocha & Deusdará, 2005; Cavalcante et al., 2014). Os autores destacam que, na Análise de Conteúdo como método, a finalidade não é a quantificação, mas na análise do fenômeno em profundidade e, mesmo não tendo como base uma amostra quantificável, é comum a proposta do critério de saturação das informações como limite da investigação.

### **3 Análise do discurso**

Existem vários estilos diferentes Análise de discurso, com diversos enfoques, de acordo com diferentes teorias. Segundo Caragnato e Multi (2006, 679) esses diversos estilos têm em comum a mesma "rejeição da noção realista de que a linguagem é simplesmente um meio neutro de refletir, ou descrever o mundo, e uma convicção da importância central do discurso na construção da vida social"., Porém, na Análise do Discurso, pelo fato do discurso ser considerado como a prática da linguagem, portanto, imbuído de movimento, nesta técnica a linguagem é entendida como mediadora das relações entre o homem seu ambiente natural e social, sendo produzida e interpretada de acordo com quem emite e quem recebe a mensagem, agregando todo o contexto em que o discurso está inserido (Orlandi, 2007; Vergara, 2006).

Ao considera a língua, história e sujeito, pode-se supor que cada país desenvolve esta disciplina de acordo com suas tradições acadêmicas sobre o discurso (Caragnato & Multi, 2014). Esta idéia colabora com o pensamento de que o conhecimento cria relações de força e de poder em certos locais, visto que a ciência acontece e desenvolve sob a especificidade de cada tradição (Caragnato & Multi, 2014).

A Análise do Discurso trabalha com o sentido, ou seja, procura entender como os objetos simbólicos produzem os sentidos (Orlandi, 2007) e, não, com o conteúdo do texto, pois um sentido é produzido por intermédio da formulação: ideologia + história + linguagem (Caragnato & Multi, 2014). Completando, as autoras afirmam que a ideologia pode ser entendida como o “posicionamento do sujeito quando se filia a um discurso, sendo o processo de constituição do imaginário que está no inconsciente [...], a história representa o contexto sócio histórico e a linguagem é a materialidade do texto gerando ‘pistas’ do sentido que o sujeito pretende dar” ( Caragnato & Multi, 2014, p. 680). Ainda destacam nesse processo a memória coletiva, pois é nela que o sujeito acredita ser o proprietário e controlador do seu discurso, mas, na realidade, o seu discurso tem precedente, pois faz parte de um contínuo e, com certeza, já foi falado por um outro sujeito. Ou seja, o sujeito é assujeitado ao coletivo ao nível inconsciente, reproduzindo, então, em seu discurso, o sentido dado pela coletividade.

Para a Análise do discurso, a língua não é clara e nem homogênea e, por vezes, apresenta equívocos, pois o sentido, por ser simbólico, não está propriamente ligado a palavra, conseqüentemente, ele não apresenta exatidão (Caragnato & Multi, 2014). Visto dessa maneira, Vergara (2006) contribui ao explicar que mesmo o "não dito" tem sentido e, por este motivo, as pausas, os risos, hesitações e o silêncio merecem toda a atenção do pesquisador.

Rocha e Deudaré (2006) e Vergara (2006) elencam como características da Análise do Discurso:

- . o sujeito participante de um grupo colabora na articulação entre a linguagem e a sociedade;
- . permite identificar como se dá a interação entre membros de uma organização: a participação, o processo de negociação, as manifestações de poder;
- . permite reconhecer o significado do que está explícito, não só o que fala, mas como se fala;
- . um de seus pontos principais é a destinatidade, ou seja, que recebe a mensagem;
- . é uma interpretação do discurso produzido por outros; e
- . espaço de construção de olhares diversos sobre a realidade.

Vergara (2006) considera ainda a subjetividade do pesquisador; sua habilidade para realizar os registros e a utilização dos recursos disponíveis na observação dos aspectos comportamentais e o contexto do fenômeno estudado. Assim, tanto para Orlandi (2007) como para Rocha e Deusdaré (2006, p. 308), a análise do discurso não preocupa com um sentido verdadeiro por intermédio da interpretação e, sim, gesto de interpretação que possibilita a análise de um discurso, ou seja, “pretende não instituir uma ‘nova lingüística’, mas consolidar uma alternativa de análise, mesmo que

marginal, à perspectiva ‘tradicional’. Um alargamento teórico, uma possibilidade outra, originada de um olhar diferenciado que se lança sobre as práticas linguageiras.

## 4 Apresentação e análise dos dados

Para melhor visualização da pesquisa realizada, decidiu-se apresentar os dados obtidos na Figura 1.

Periódico	Título do artigo	Autores	Assunto principal	Técnica de análise dos dados
Annals of Tourism Research	Antecedents and outcomes of consumers' confusion in the online tourism domain	Ilan Cheng Chieh Lu, Dogan Gursoy, Carol Yi Rong Lu	Este trabalho propõe um modelo de pesquisa que examina os antecedentes e os resultados das informações turísticas online e as confusões enfrentadas pelos consumidores.	Análise de conteúdo - SPSS
Annals of Tourism Research	Does sustainability enhance tourism destination competitiveness? Evidence from Italian Destinations of Excellence	Marco Cucculellia, Gianluca Goffi	Este artigo estende o modelo de competitividade de destinos de Crouch Richie (2000) através da introdução de um conjunto de indicadores de sustentabilidade e do teste de seu papel na explicação da competitividade de um destino turístico.	Análise de conteúdo – PCA usando STATA 11.0
Annals of Tourism Research	Empathy and tourism: Limits and possibilities*	Hazel Tucker	Promovido como um pré-requisito emocional para a compreensão intercultural, a noção de empatia se conecta com o turismo de diversas maneiras. Este artigo explora esta conexão considerando o papel atual e potencial de empatia em encontros e estudos de turismo.	Análise de discurso*
Annals of Tourism Research	The dynamics of tourism discourses and policy in Brazil	Mozart Fazitoa, Mark Scottb, Paula Russell	Este artigo emprega uma análise de discurso inspirado em Foucault, a fim de revelar aspectos ocultos do processo de elaboração de políticas de desenvolvimento do turismo da UNESCO na reserva da Serra do Espinhaço no Brasil.	Análise de discurso
Annals of Tourism Research	Selfie-taking as touristic looking	Anja Dinhopf, Ulrike Gretzel	Este artigo trata do olhar do turista facilitado por smartphones e mídias sociais, com foco em selfies.	Análise de conteúdo

(Continua...)

Figura 1 – Apresentação e análise dos artigos  
 Fonte: Dados da pesquisa

Periódico	Título do artigo	Autores	Assunto principal	Técnica de análise dos dados
Cornell Hospitality Quarterly	A Field Study of New Employee Training Programs: Industry Practices and Strategic Insights	J. Bruce Tracey, Timothy R. Hinkin, Thao Li Bui Tran, Teresa Emigh, Michael Kingra, Jonathan Taylor, David Thorek	Dada a importância dos programas de formação bem concebidos e bem executados, é importante saber mais sobre o conteúdo e design de programas de formação eficazes para novos funcionários, especialmente aqueles que foram implementados no setor da hospitalidade.	Análise de conteúdo
Cornell Hospitality Quarterly	The Effect of Self-Brand Connection and Self-Constraint on Brand Lovers' Word of Mouth (WOM)	Eunjin Kwon, Anna S. Mattila	Este estudo analisa o impacto da autointerpretação sobre a relação entre a ligação de <i>self-brand</i> e amantes da marca.	Análise de conteúdo
Cornell Hospitality Quarterly	The Impact of Customer Sacrifice and Attachment Styles on Perceived Hospitality	Srikanth Beldona, Hemant V. Kher	Neste estudo, nós exploramos a interação entre estilos de vinculação dos hóspedes de lazer e os seus sacrifícios durante uma estadia no hotel.	Análise de conteúdo
Cornell Hospitality Quarterly	The Importance of Ethical Leadership in Employees' Value Congruence and Turnover	Guiyao Tang, Zhenyao Cai, Zhiqiang Liu, Hong Zhu, Xin Yang, Ji Li	Este estudo investiga a relação entre liderança, congruência de valores, e a intenção dos empregados em sair do setor da hospitalidade na China.	Análise de conteúdo
Cornell Hospitality Quarterly	Toward a New Marketing Science for Hospitality Managers	Gerald Zaltman, Jerry Olson, James Forr	<i>A New Marketing Science (NMS)</i> é uma proposta que pode melhorar drasticamente o desempenho de mercado de uma empresa.	Análise de conteúdo
Hospitality & Society	(Un) conditional hospitality: The host experience of the Polynesian community in Auckland	Heike A. Schänzel, Monique Brocx, Lisa Sadaraka	Há uma crescente atenção em relação ao fenómeno crescente de visitação de amigos e parentes, mas a experiência de hospedagem ainda é negligenciada.	Análise de conteúdo
Hospitality & Society	Cinderella in Babylon: the representation of housekeeping and housekeepers in the UK television series Hotel Babylon	Candice Harris, Helen Tregidga, David Williamson	Este artigo analisa as representações do serviço de limpeza e governantas na popular série de televisão Hotel Babylon.	Análise de conteúdo

(Continua...)

Figura 1 – Apresentação e análise dos artigos  
Fonte: Dados da pesquisa

Periódico	Título do artigo	Autores	Assunto principal	Técnica de análise dos dados
Hospitality & Society	Crossing thresholds: hospitality and professionalism in aotearoa new Zealand social work	Cheryl Cockburn-Wootten, Joanna Brewis	Este artigo tem como objetivo oferecer uma consideração de hospitalidade nas organizações, ocupações e limiares para ilustrar as dimensões socioculturais dos espaços de hospitalidade.	Análise de conteúdo
Hospitality & Society	Heritage entropy and tourist pilgrimage in Brave's Scotland	Rodanthi Tzanelli	O artigo explora a produção do setor turístico cinematográfico conectado a paisagens escocesas e do patrimônio com o lançamento do conto de fadas animado da Disney - Pixar <i>Brave</i> .	Análise de conteúdo
Hospitality & Society	Hospitality: possible or impossible?	Richard Kearney	Este artigo explora duas principais abordagens filosóficas para a relação entre hospitalidade e hostilidade.	Análise de conteúdo
Journal of Hospitality & Tourism Research	Enhancing Consumer Value in Wine Tourism	Jack Carlsen, Philipp Boksberger	Este artigo irá explorar o valor das pesquisas de consumidores em experiências de turismo do vinho e discutir as implicações para a pesquisa e gestão do turismo do vinho.	Análise de conteúdo
Journal of Hospitality & Tourism Research	Exploring destination image decay: a study of sport tourists' destination image change after event participation	Ceridwyn King, Nan Chen, Daniel C. Funk	Uma pesquisa limitada a analisar a deterioração da imagem do destino usando medidas longitudinal repetidas.	Análise de conteúdo
Journal of Hospitality & Tourism Research	Factors influencing hotel outsourcing decisions in Thailand: modifications to the transaction cost economics approach	Pornpisanu Promsivapallop, Peter Jones, Angela Roper	O artigo tem por objetivo analisar os efeitos das variáveis em decisões de terceirização no setor hoteleiro na Tailândia.	Análise de conteúdo
Journal of Hospitality & Tourism Research	Positioning USA in the Chinese outbound travel market	Xiang (Robert) Li, Chia-Kuen Cheng, Hyounggon Kim, Xiangping Li	Este estudo tenta compreender a posição dos Estados Unidos contra seus principais concorrentes não-asiáticos na mente dos turistas chineses in Mainland.	Análise de conteúdo

(Continua...)

Figura 1 – Apresentação e análise dos artigos

Fonte: Dados da pesquisa

Periódico	Título do artigo	Autores	Assunto principal	Técnica de análise dos dados
Journal of Hospitality & Tourism Research	Self-congruity and functional congruity in brand loyalty	Juhee Kang, Liang Tang, Ju Yup Lee	Esta teoria da imagem congruência estudo usado para entender a fidelidade do cliente em lojas de café de marca na Coréia.	Análise de conteúdo
Journal of Travel Research	The influence of materialism on ecotourism attitudes and behaviors	Allan Cheng Chieh Lu, Dogan Gursoy, Giacomo Del Chiappa	Este estudo escolheu materialismo, um valor individual da sociedade Ocidental, para ver se existe alguma influência significativa na atitude ou interesse das pessoas no ecoturismo e interesse em pagar a mais por isso.	Análise de conteúdo
Journal of Travel Research	Tourism experiences as a stress reliever: examining the effects of tourism recovery experiences on life satisfaction	Chun-Chu Chen, James F. Petrick, Moji Shahvali	Esta pesquisa analisou o papel das experiências de turismo como um apaziguador de stress, com especial enfoque nas subjacentes experiências psicológicas associadas à recuperação.	Análise de conteúdo
Journal of Travel Research	Productivity measurement in tourism: the need for better tools	Marion Joppe, Xiaofeng P. Li	O objetivo deste artigo foi fornecer a “não-economistas” uma visão geral de produtividade, sua medição e desafios específicos do turismo, e seu estado atual de pesquisa.	Análise de conteúdo
Journal of Travel Research	Crisis resistance of tourist demand: the importance of quality of life	Fred Bronner, Robert de Hoog	Este artigo aborda a procura turística durante a persistente crise econômica entre 2008 e 2013.	Análise de conteúdo
Journal of Travel Research	Self-Assessing the Benefits of Educational Tours	Erik H. Cohen	Este artigo avalia a eficácia da retrospectiva das auto avaliações para avaliar o impacto e os benefícios do turismo educacional.	Análise de conteúdo
Tourism Management	“Girlfriend getaway” as a contested term: Discourse analysis	Liza Berdychevsky, Heather J. Gibson, Heather L. Bell	Este estudo explorou os significados associados com o termo “girlfriend gateway”, usando análise de discurso para compreender as maneiras que as mulheres constroem o significado, atividades, identidades, relacionamentos, política, conexões e assinar sistemas e conhecimento a respeito.	Análise de discurso

(Continua...)

Figura 1 – Apresentação e análise dos artigos  
Fonte: Dados da pesquisa

Periódico	Título do artigo	Autores	Assunto principal	Técnica de análise dos dados
Tourism Management	Experiential places or places of experience? Place identity and place attachment as mechanisms for creating festival environment	Andrew Davis	A teoria de turismo sugere que mecanismos do lugar são fundamentais para a construção de ambientes de turismo. No entanto, a teoria contraditória de lugar criou confusão quanto a exatamente o que esses mecanismos são e como eles afetam o ambiente percebido.	Análise de conteúdo
Tourism Management	Exploring well-being as a tourism product resource	Sarah Pyke, Heather Hartwell, Adam Blake, Ann Hemingway	Este estudo emprega uma abordagem de pesquisa qualitativa, onde grupos chave de <i>stakeholders</i> foram usados para entender como os investidores de turismo visualizam o conceito de bem-estar em relação ao turismo e o potencial para usá-lo como um recurso produto turístico.	Análise de conteúdo
Tourism Management	Interactions between climate change and the tourism sector: Multiple-criteria decision analysis to assess mitigation and adaptation options in tourism areas	Alexandra V. Michailidou, Christos Vlachokostas, Nicolas Moussiopoulos	Este trabalho apresenta uma estrutura metodológica genérica para planejar, gerir e implementar medidas de mitigação e adaptação às alterações climáticas no contexto do turismo.	Análise do discurso
Tourism Management	Tourism between divided nations: An examination of stereotyping on destination image	Chun-Chu Chena, Ying-Hsiao (Rebecca) Laib, James F. Petrick, Yueh-Hsiu Lin	Esta pesquisa analisa a interação de turismo e conflitos políticos no contexto de duas nações historicamente politicamente divididas.	Análise de conteúdo

(Conclusão)

Figura 1 – Apresentação e análise dos artigos

Fonte: Dados da pesquisa

## 5 Considerações e implicações

A partir da Figura 1 observou-se que apenas três artigos trouxeram descritos em sua metodologia a utilização da Análise do Discurso para o tratamento dos dados obtidos na aplicação de suas pesquisas - *The dynamics of tourism discourses and policy in Brazil (Annals of Tourism Research)*; *Interactions between climate change and the tourism sector: Multiple-criteria decision analysis to assess mitigation and adaptation options in tourism areas* e *“Girlfriend getaway” as a contested term: Discourse analysis (Tourism Management)* em uma amostra de 30 artigos analisados. Observou-se ainda que

poucos privilegiam em seu texto a técnica utilizado, em contraponto, isso não acontece quando se trata de *Annals of Tourism Research* um estudo que adota a triangulação dos dados por meio da abordagem qualitativa e da abordagem quantitativa. O artigo *Empathy and tourism: Limits and possibilities\**, publicado no periódico *Annals of Tourism Research* apresenta características de ter sido utilizado a Análise do Discurso, mas os autores não mencionaram no texto.

Ao buscar a confirmação ou negação das proposições deste estudo considerou-se que para a primeira proposição “a técnica de “análise do discurso” não é muito utilizada para a análise dos dados nesta disciplina” foi confirmada, visto que de 30 artigos analisados, somente dois apresentaram a Análise do Discurso como técnica de análise dos dados.

Para a segunda proposição “que entre os artigos analisados a análise do discurso poderia enriquecer a discussão dos resultados, também foi confirmada. Vários artigos da amostra poderiam ter trazido maior contribuição se fossem tratados utilizando a Análise do Discurso.

Quanto ao objetivo proposto “expor as duas técnicas - “Análise de Conteúdo” e “Análise do Discurso” - destacando suas características e demonstrando a importância da inclusão de mais um instrumento de análise de dados nos estudos da hospitalidade que estão por vir”, considerou-se que foi alcançado mediante aos ensinamentos dos estudiosos da hospitalidade que afirmam que: além do alojar, alimentar, saciar a sede e prover diversão, a hospitalidade tem como base a relação humana por meio da troca de experiências, do contato e da sociabilidade (Lugosi, 2008); na concepção de Lashley (2004), agrega-se ainda o sentimento de generosidade e na intenção verdadeira de agradar, reconhecendo o hóspede como indivíduo; para Santos (2014) e Noguera (2013), de que todos os indivíduos são, simultaneamente, anfitriões e hóspedes por meio dos vínculos que estabelecem - ideais e percepções -, colocando-os simetricamente e favorecendo as relações humanas. E, é por esse caminho, o das relações humanas, que as relações de hospitalidade e de acolhimento constituem o processo em que indivíduos ou grupos constroem os laços sociais; Camargo (2015, p. 45) de que 'a hospitalidade analisa a relação interpessoal como o resgate, a troca do calor humano num ambiente social cada vez mais inóspito, quando não hostil, ressaltando as possibilidades que restam no mundo contemporâneo, de manifestação ou de recriação dos vínculos sociais'; entre outros.

Portanto, neste contexto, em que se percebe a hospitalidade lidando com sentimentos e percepções de si, do outro e do ambiente em que o sujeito está inserido, defende-se a utilização da “Análise do Discurso” sem, em qualquer momento, desconsiderar a importância da utilização da “Análise de Conteúdo”, como sendo mais uma técnica de agregação de valor para os estudos em hospitalidade.

## REFERÊNCIAS

Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Camargo, L. O. L. (2015). Os interstícios da hospitalidade. *Rev. Hospitalidade*, 12. 42-69.

Caragnato, R. C. A. & Multi, R. (2006). Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. *Texto Contexto Enferm.*, 15(4), 679-684.

Cavalcante, R. B., Calixto, P. & Pinheiro, M. M. K. (2014). Análise de conteúdo: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações do método. *Inf. & Soc.:Est.*, 24(1), 13-18. Recuperado em 10 abril 2016, de <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/10000>

Chizzotti, Antônio (2006). *Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais*. Petrópolis: Vozes.

Duffy, Mary E. (1987). Methodological triangulation: a vehicle for merging quantitative and qualitative research methods. *Journal of Nursing Scholarship*, 19(3), 130-133.

Godoy, A. S. (1995<sup>a</sup>). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas* São Paulo, 35(2), 57-63. Recuperado em 5 maio 2016, de [bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/download/38183/36927](http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/download/38183/36927)

Godoy, A. S. (1995<sup>b</sup>). Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais *Revista de Administração de Empresas*, 35(3), 20-29. Recuperado em 5 maio 2016, de <http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a04v35n3.pdf>

Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo*. Parede: Principia.

Lashley, C. (2004). Para um entendimento teórico. In C. Lashley & A. Morrison (ed.). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*, São Paulo: Manole. 1-21.

Lugosi, P. (2008). Hospitality spaces, hospitable moments: consumer encounters and affective experiences in commercial settings. *Journal of Foodservice*, 19(2), 139-149.

Maanen John, Van. (1979). Reclaiming qualitative methods for organizational research: a preface. *Administrative Science Quarterly*, 24(4), 520-526.

Miles, M. B. (1979). Qualitative data as an attractive nuisance: the problem of analysis *Administrative Science Quarterly*, 24(4), 590-601.

Morse, J. M. (1991). Approaches to qualitative - quantitative methodological triangulation. *Nursing Research*, 40, 20-123.

Neves, José Luiz (1996) Pesquisa qualitativa – características, usos e possibilidade. *Caderno de Pesquisas em Administração*, 1(3), 1-5. Recuperado em 15 março 2016, de [http://www.unisc.br/portal/upload/com\\_arquivo/pesquisa\\_qualitativa\\_caracteristicas\\_usos\\_e\\_possibilidades.pdf](http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/pesquisa_qualitativa_caracteristicas_usos_e_possibilidades.pdf)

Noguera, F. T. (2013). Lá hospitalidade como condición necesaria para el desarrollo local. *Revista Hospitalidade*. 10(2), 161-212. Recuperado em 5 maio 2016, de [www.spell.org.br/documentos/download/19990](http://www.spell.org.br/documentos/download/19990).

Orlandi, E. P. (2007). *Análise de discurso*. Campinas: Pontes.

Rocha, D. & Deusdará, B. (2005). Análise de conteúdo e análise do discurso: aproximações e afastamentos na (re)construção de uma trajetória. *ALEA*, 7(2), 305-322. Recuperado em 5 maio 2016, de <http://www.scielo.br/pdf/alea/v7n2/a10v7n2.pdf>

Rocha, D. & Deusdará, B. (2006). Análise de Conteúdo e Análise do Discurso: o linguístico e seu entorno. *DELTA*, 22(1), 29-52. Recuperado em 5 maio 2016 de <http://www.scielo.br/pdf/delta/v22n1/31730.pdf>

Santos, M. M. C. (2014). A metáfora dos laços sociais e a hospitalidade,. In M. M. C. Santos & I. Baptista (ed.). *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*, Caxias do Sul: Educs, pp. 13-17.

Vergara, S. C. (2006). *Métodos de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas.