



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
Universidade Anhembi Morumbi – UAM/ São Paulo/SP

ANÁLISE DE CONTEÚDO: UM DOS PROCESSOS DE ORGANIZAÇÃO DA DIFUSÃO DO CONHECIMENTO NO CAMPO DAS VIAGENS, DO TURISMO E DO LAZER

Biagio M. Avena¹

Resumo: Este texto apresenta a análise de conteúdo como um dos processos de organização da difusão do conhecimento no campos das viagens, do turismo e do lazer. Explicita, inicialmente, o conceito de análise de conteúdo ressaltando os seus aspectos principais e descreve os passos do processo de desenvolvimento da técnica de análise como método auxiliar de trabalho, que consiste: no estabelecimento do campo de determinações; na escolha e preparação dos textos e instrumentos de pesquisa; na escolha e preparação da pesquisa de campo e na coleta de dados; na construção e testagem dos instrumentos de pesquisa; na coleta, ordenação e organização dos dados; no tratamento dos dados quantitativos e qualitativos; e, por fim, na análise do conjunto de informações obtidas ao longo das diversas etapas da investigação.

Palavras-chave: análise de conteúdo; campo de determinações; técnicas.

Considerações Iniciais

Uma questão inicial que se pode levantar é o que vem a ser a Análise de Conteúdo. O *Dictionnaire de Linguistique Larousse* (1973) dá uma definição bastante abrangente desta técnica. Em linhas gerais este dicionário define o seu objeto como sendo a descrição do conteúdo de um texto, em termos qualitativos ou em termos quantitativos, para que no processo de análise se possa responder às seguintes perguntas: “como este texto está organizado e o que podemos deduzir dessa organização para caracterizar seu autor?” ou “quais são os principais elementos do conteúdo desse texto?”. Neste processo, uma das maneiras de destacar o sentido implícito do sentido aparente consiste em se concentrar sobre as marcas do texto, as quais se pode presumir que são independentes do controle do emitente. Este método é chamado de “análise de co-ocorrência” e apresenta-se como um refinamento das contagens de frequência. A partir disso, os resultados podem ser utilizados para evidenciar a força de associação entre as idéias no pensamento do emissor. As linhas gerais desta definição do dicionário de lingüística serão retomadas e desenvolvidas à luz dos estudos de autores que estudaram este método de análise. Ressalto especialmente a metodologia de

¹ Professor do Curso Superior de Administração e dos Cursos do Eixo Tecnológico Hospitalidade e Lazer do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia – IFBahia. Doutor e Mestre em Educação pela UFBA, Especialista em Administração Hoteleira pelo SENAC / UESC, Diplomado em Língua e Literatura Francesas pela Universidade de Nancy II, Licenciado em Didática Especial da Língua Francesa pela UERJ, Guia de Turismo pelo SENAC/RJ, Guia de Turismo Internacional pela Região Toscana – Itália. Site: www.biagioavena.com – e-mail: bmavena@ifba.edu.br ; bmavena@uol.com.br .

análise organizada e utilizada por Teixeira (1983) que tomo por base no desenvolvimento deste estudo.

Segundo Moscovici e Henry (1968), a análise de conteúdo apresenta no seu processo alguns problemas de ordem teórico-metodológica. No entanto, isto não diminui a importância desta técnica no desenvolvimento da análise de diversas pesquisas. Respaldo-me nos estudos dos teóricos, apresento este trabalho em partes que abordam as condições de produção dos textos e sua análise, o tipo de análise de conteúdo utilizado neste trabalho e algumas perspectivas teóricas. A descrição desta técnica refere um conjunto de técnicas variadas:

A análise de conteúdo é um conjunto heterogêneo de técnicas utilizadas para tratar materiais lingüísticos. Estes materiais podem ter sido coletados por meio de enquetes ou entrevistas ou são materiais ‘naturais’, reagrupados com vistas a uma pesquisa, tais como artigos de jornais, narrativas, testemunhos, discursos políticos, obras literárias, etc. Tudo aquilo que é dito ou escrito é suscetível de ser submetido a uma análise de conteúdo. (MOSCOVICI; HENRY, 1968; p. 36).

Esta técnica não se aplica a qualquer tipo de texto, mas a textos deliberadamente escolhidos. É justamente isso que fiz nesta pesquisa para identificar as representações de *ser servil*, de *estar a serviço de...* e do *estrangeiro/turista*. Os dados foram coletados por meio de entrevistas e de observações diretas utilizando roteiros de coleta de dados previamente elaborados e testados. Utilizei, também, material ‘natural’ como o romance *Cacau* de Jorge Amado visto que retrata a formação da sociedade cacauera em uma linha sincrônica paralela ao desenrolar de eventos e situações que espelham a realidade da região cacauera das primeiras décadas do século XX.

Os recursos utilizados são na realidade um conjunto de condições de produção, pois os textos foram obtidos por este procedimento. Pela análise dos textos produzidos pelos sujeitos procurou-se “definir a atitude de uma ou mais pessoas em relação a um objeto” e para isto “é sempre suposto que esta atitude existe independentemente dos textos e que ela determinou certos aspectos do mesmo. Neste caso, pode-se “dizer que esta atitude aparece entre as condições de produção dos textos.” (MOSCOVICI; HENRY, 1968)

Para que o processo de desenvolvimento da técnica ocorra e para que se dê uma significação mais precisa às condições de produção, propõem-se a utilização de dois planos fundamentais que permitem examinar os procedimentos de análise de conteúdo. “O primeiro plano de referência é aquele da *análise das condições de produção* [...] o segundo plano de referência é aquele da *análise dos textos*”. Moscovici e Henry (1968) os chamaram respectivamente de *plano vertical* e de *plano horizontal*.

Esta concepção, elaborada e proposta por esses autores, foi retomada por Teixeira (1983) que construiu uma representação gráfica concebida em três dimensões. Dessa forma, o

que torna possível o processo de análise de conteúdo é justamente a intersecção destes dois planos, o que para Moscovici e Henry (1968) não ocorre sem problemas. “Segundo o plano horizontal, o procedimento analítico é determinado pelo plano vertical; a escolha dos elementos do texto que vamos reter depende naturalmente dos objetivos da análise, isto é, tanto daqueles entre as condições de produção que queremos estudar como a maneira de defini-los”. Como estes planos são interdependentes, por sua vez o *plano vertical* é da mesma forma determinado pelo *plano horizontal*. “Com efeito, as condições de produção são caracterizadas a partir dos elementos destacados no texto e as possibilidades desta caracterização dependem da sua definição”.

Uma vez atento às condições de produção dos textos e a sua análise, apresentei os elementos do tipo de análise de conteúdo que utilizei. Desta técnica destaquei algumas categorias que compõem as condições de produção, ou seja, as atitudes, as opiniões e crenças e as intenções e motivações.

Destas categorias, as atitudes “são caracterizadas por suas componentes, suas direções e suas intensidades. Classicamente distinguem-se nas atitudes componentes afetivas (ou avaliativas) e cognitivas”. Assim considerando, para o estudo das atitudes, opiniões e crenças, o método da análise de conteúdo é muito utilizado, pois “a descrição empírica das atitudes e das opiniões fornece nesse caso um quadro analítico no qual são classificados certos elementos dos textos.” Neste processo de análise, para Moscovici e Henry (1968), “o papel da interpretação é considerável”. No que diz respeito à relação dos planos horizontal e vertical “a validade da análise depende inteiramente da possibilidade de decidir o que o emprego desta ou daquela palavra ou expressão denota quanto à atitude considerada.” Será dessa maneira, então, que para se proceder a uma análise válida é que “no mínimo, seria necessário fazer a priori o inventário de todas as palavras ou de todas as expressões que revelam os diferentes aspectos das atitudes ou opiniões.”

Ressalto a importância de prestar atenção ao contexto das condições de produção nestes tipos de análise, pois “as técnicas de análise deveriam levar em consideração as relações entre os elementos dos textos, isto é, levar em conta os contextos.” Neste processo, é o plano vertical “que comanda a delimitação das unidades de conteúdo”. No que se refere ao plano horizontal, “um primeiro tipo de relação entre palavras de um texto é definido a partir da frequência da co-ocorrência em um contexto de dimensão fixada arbitrariamente”. Após este primeiro momento passa-se à elaboração de “matrizes de frequência das co-ocorrências dos elementos de cada categoria para cada texto e a matriz das frequências médias das co-ocorrências para o conjunto dos textos. Esta última fornece um tipo de ponto de referência.”

Estes procedimentos efetuados no que concerne a inter-relação dos dois planos, levando-se em consideração os elementos balizadores do processo, pode-se, então, dar início a uma análise preliminar, ou seja, “a partir disso, pode-se concluir que existem associações ou exclusões entre as categorias” trabalhadas na pesquisa. (MOSCOVICI; HENRY, 1968)

Uma outra técnica de análise é aquela da “análise de atitudes, evidenciando-se o componente afetivo”. Para isto reporto-me aos estudos de Osgood citados por Moscovici e Henry (1968) que desenvolveu uma técnica multidimensional de medida das atitudes que resultou numa “escala de atitudes”, que utilizei no roteiro de observação aplicados nos meios de hospedagem da amostra desta pesquisa.

As escalas utilizadas por Osgood são escalas de sete pontos na extremidade das quais estão dois predicados antônimos (exemplo bom-mau). Desde quando queremos determinar a atitude de uma pessoa em relação a um objeto, lhe é pedido para avaliar este objeto sobre uma série de escalas indicando o ponto de cada escala, entre os extremos, que lhe parecem caracterizá-lo. (MOSCOVICI; HENRY, 1968, p. 44)

A análise de conteúdo é uma técnica que necessita “de uma preparação ou edição dos textos que precedem à análise propriamente dita.”, pois

O objetivo de uma análise de conteúdo não é obter uma representação sistemática dos textos analisados. Todos os problemas de passagem dos textos a sua representação são menores pois o verdadeiro problema é saber qual tipo de representação fornecerá indicações úteis ao progresso da pesquisa que está sendo feita. (MOSCOVICI; HENRY, 1968, p. 52)

É a descoberta destas representações e a análise e interpretação da sua possível construção que darão valor à pesquisa desenvolvida. Até o momento, apresentei o que Moscovici e Henry, na década de 60, apresentaram sobre a análise de conteúdo e os seus aportes. Passo a me reportar aos estudos efetuados na década de 70 por Bardin, Robin e Teixeira.

Para Robin a análise de conteúdo ultrapassa os passos do método temático, pois ela é mais rigorosa, ela coloca “em jogo métodos estatísticos, pesquisa de amostras representativas, quantificações diversas [...]”. Desta forma a análise de conteúdo

põe em ação categorias complexas [...] que devem ser: *exaustivas*, a saber: o conjunto deve poder ser inteiramente analisado; *exclusivas*: não deve haver relações de inclusão ou de interseção entre as diversas categorias. Os mesmos elementos não devem pertencer a categorias diferentes. (ROBIN, 1977)

Além de serem exaustivas e exclusivas, estas categorias devem ser, também, objetivas, adequadas e pertinentes e, sobretudo, homogêneas. Assim considerando “a análise de conteúdo pode assumir diversas formas. Ela se propõe principalmente o estudo quantificado dos temas de uma obra, de um diário ou de um periódico”. Além destes documentos a análise de conteúdo pode estudar outros tipos. Na perspectiva desta pesquisa o material utilizado são

os textos produzidos oralmente pelos sujeitos da pesquisa. Por meio de uma amostra representativa que atendesse aos objetivos da pesquisa, selecionei e construí algumas categorias (palavras e expressões) que permitissem analisar o universo mental dos sujeitos da sociedade cacauera. Assim mediante o estudo dos campos que compõem este trabalho e das variáveis contidas nos objetivos propostos, selecionei categorias referentes aos eixos e às variáveis que pudessem auxiliar na análise do trabalho proposto. São estas categorias que quantificadas e analisadas auxiliaram na identificação de representações presentes no universo mental dos sujeitos. Estas unidades de informação após serem isoladas puderam ser confrontáveis e quantificáveis. O que fiz por meio da determinação do índice de frequência. Mediante a utilização de variadas técnicas a análise de conteúdo permite “confirmar ou infirmar os dados da intuição, sobretudo quando combina o jogo das categorias com uma análise quantitativa.” (ROBIN, 1977)

Por sua vez, no livro *Análise de Conteúdo*, Bardin (1977) faz uma retrospectiva histórica retomando os estudos de variados autores que estudaram e sistematizaram as pesquisas sobre a análise de conteúdo e apresenta de forma clara e objetiva todo o processo de análise de conteúdo já sistematizado. Na sua visão, a análise de conteúdo é uma técnica ou técnicas que “implicam um trabalho exaustivo com as suas divisões, cálculos e aperfeiçoamentos incessantes do *métier*”. Assim, “a sutileza dos métodos de análise de conteúdo, corresponde aos objetivos” de “*ultrapassagem da incerteza ... e o enriquecimento da leitura*”. Desta forma,

estes dois pólos, desejo de rigor e necessidade de descobrir, de adivinhar, de ir além das aparências, expressam as linhas de força do seu desenvolvimento histórico e o aperfeiçoamento que, atualmente, ainda a faz oscilar entre duas tendências. (BARDIN, 1977)

A análise de conteúdo “possui duas funções, que na prática podem ou não dissociar-se”. Estas funções são: uma heurística e a outra de “administração da prova” ou “para servir de prova”, ou seja para validar ou refutar a(s) hipótese(s):

A análise de conteúdo (seria melhor falar de análises de conteúdo), é um método muito empírico, dependente do tipo de <<fala>> a que se dedica e do tipo de interpretação que se pretende como objetivo. Não existe o pronto-a-vestir² em análise de conteúdo, mas somente algumas regras de base, por vezes dificilmente transponíveis. A técnica de análise de conteúdo adequada ao domínio e ao objetivo pretendidos, tem que ser reinventada a cada momento, exceto para uso simples e generalizado, como é o caso do escrutínio próximo da descodificação e de respostas a perguntas abertas de questionários cujo conteúdo é avaliado rapidamente por temas.”(BARDIN, 1977, p. 31)³

² Prêt-à-porter. (eu traduziria este termo mais especificamente por *modelo rígido ou pré-estabelecido ou universal*)

³ Por ser esta uma tradução do Francês para o Português de Portugal, são encontrados alguns vocábulos com sentidos diferentes conforme nota anterior.

Neste processo de elaboração de uma análise de conteúdo, é necessário operacionalizar diversos passos para que ela ocorra. Dentre eles aponto a importância de se definir o seu campo, por que razão e com que finalidade se recorre a este instrumento, o manejo e a escolha do modelo de utilização e os lugares possíveis do seu território.

No que concerne o seu campo “a Análise de Conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações [...] e o seu campo de aplicação é extremamente vasto”. O conjunto dos tipos de comunicação é sistematizado segundo dois critérios: o número de pessoas implicadas na comunicação e a natureza do código e do suporte da mensagem. (BARDIN, 1977)

Considerando estes dois critérios e consultando o quadro em que são apresentados os Domínios Possíveis da Aplicação da Análise de Conteúdo, verifiquei que em relação aos códigos e suportes, esta pesquisa se enquadra no código lingüístico escrito e oral, pois nos apoiamos na transcrição dos depoimentos orais dos sujeitos da pesquisa. Por outro lado, no que concerne o cruzamento entre pessoas implicadas na comunicação e o código e suporte, aponto para as seguintes relações: 1) Código e Suporte Lingüístico Oral / Comunicação Dual <<diálogo>> = Entrevistas e conversações de qualquer espécie; 2) Código e Suporte Lingüístico Escrito / Comunicação de Massa = livros e literatura. (BARDIN, 1977)

Assim, a análise categorial leva em consideração a totalidade de um texto por meio da sua classificação e do seu recenseamento. Para isso o primeiro passo, seguindo o princípio de objetividade, é o levantamento da frequência (ou da ausência) de itens de sentido. O método das categorias é um método taxionômico. Neste método, uma das técnicas é a classificação dos diferentes elementos, segundo critérios suscetíveis de fazer surgir um sentido capaz de introduzir uma certa ordem no material coletado. Em seguida, uma etapa importante da análise de conteúdo é a inferência, visto que a “intenção da análise de conteúdo é a inferência dos conhecimentos relativos às condições de produção, inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não). DesSa forma o pesquisador pode ser comparado a um arqueólogo, pois é por meio da descoberta de vestígios no estudo dos materiais analisados que descobriu – documentos naturais – ou que ele produziu – instrumentos de pesquisa / formulários de entrevista – que ocorre a análise dos dados. O analista, por meio do tratamento das mensagens que ele trabalha e analisa, vai inferir conhecimentos – deduzindo de maneira lógica – sobre o emissor da mensagem e sobre o meio em que ele está inserido. Para isso, o analista trabalha com índices colocados em evidência pelo estudo destes dados. (BARDIN, 1977)

Na análise de conteúdo, o analista faz a tentativa de compreender o sentido da comunicação desviando o seu olhar para outros significados que não aqueles evidentes,

explícitos. O seu olhar está voltado para outras mensagens que se encontram nas entrelinhas e não ao pé-da-letra, mensagens que estão num segundo plano. Este olhar perscrutador, por intermédio da análise e reelaboração do significante (Se) e do significado (So) iniciais da(s) mensagem(ns) vai atingir outros significados que são aqueles que o pesquisador procura. Numa leitura normal o percurso entre o significante (Se) e o significado (So) pode ser representado por uma linha reta. Por outro lado, na análise de conteúdo em que são inferidas variáveis este percurso pode ser representado por uma linha curva. (BARDIN, 1977)

No âmbito da lingüística, a análise de conteúdo tem como objeto a palavra no seu aspecto individual e ativo. Ela vai trabalhar a palavra como prática da língua realizada por emissores identificáveis, pois ela tenta compreender os jogadores ou o ambiente do jogo recebendo uma contribuição das partes observadas. No domínio das técnicas documentais, o analista tem por finalidade esclarecer a especificidade e o campo de ação da análise de conteúdo mediante o trabalho com as mensagens. Uma das técnicas de análise é a análise categorial temática. O objetivo aqui é a manipulação de mensagens por meio da análise de seu conteúdo e da expressão do seu conteúdo. Este processo vai evidenciar os indicadores que auxiliarão no momento de inferir sobre uma outra realidade. (BARDIN, 1977)

A Análise de Conteúdo como método auxiliar de trabalho

Tendo como cenário estes aspectos teórico-metodológicos apresentados reporto-me, especialmente, ao trabalho de Teixeira (1983) que aplicou esta técnica realizando um estudo de História das Mentalidades, fundamentando-se, dentre outros autores, nos estudos de Moscovici & Henry retomando aspectos referentes à análise de conteúdo. Especificamente, retoma as definições de *campo de determinação*, *condições de produção*, *plano vertical* e *plano horizontal* como anteriormente vistos e estudados. Muito além disso, a autora faz a relação entre o estudo da História das Mentalidades e a Análise de Conteúdo.

Após a sistematização e estudos revisitados até o momento, utilizei a estrutura proposta por Teixeira (1983) na apresentação e análise dos dados da pesquisa que utiliza a Análise de Conteúdo como método auxiliar de análise. Os elementos propostos por Teixeira (1983) estão descritos no Tratamento dos Dados Qualitativos que será apresentado adiante.

Passos da Análise

No que concerne à elaboração e à construção do Campo de Determinações deste trabalho de pesquisa, selecionei alguns campos de trabalho que auxiliaram no estudo tanto das

variáveis independentes quanto da variável dependente contidas no problema, na hipótese e nos objetivos propostos para a pesquisa. Estas variáveis organizaram o desenvolvimento da fundamentação teórica, da pesquisa de campo, da descrição e explicação dos dados bibliográficos, documentais e de campo. Assim, os campos escolhidos são quatro, a saber: o contexto sócio-histórico-cultural; as representações sociais; a Educação em turismo; o Sistema de Turismo – SISTUR.

Para compreender as razões que estão na base das atitudes e comportamentos dos colaboradores e proprietários dos Equipamentos e Serviços Turísticos contidos no Sistema de Turismo – SISTUR; o modo como as estruturas curriculares e as ementas dos cursos de formação em turismo e hotelaria foram elaboradas e desenvolvidas e, também, como os docentes desenvolvem estes conteúdos presentes na Educação em turismo e hotelaria, senti a necessidade de aprofundar os estudos que se referem, primeiramente, ao Contexto Sócio-Histórico-Cultural nacional e especificamente o da região cacaueira e, em seguida, a identificação das Representações Sociais que estes sujeitos têm das categorias que compõem a sua formação sócio-histórico-cultural, o Sistema de Turismo e o Turista, pois considero que os elementos contidos nestes campos influenciam na qualidade do acolhimento ao turista na região/cidade.

Para trabalhar cada um desses eixos temáticos, foram relacionadas, após sondagem da documentação, categorias e grupos de palavras, que contêm conceitos-chave, que foram utilizados, tanto para a elaboração dos formulários de entrevista e para a tabulação dos dados e a sua análise, quanto para a seleção dos textos teóricos e o texto literário que balizaram a análise dos dados coletados. Isto foi feito para auxiliar na compreensão tanto das condições de produção bem como da análise dos textos.

Um outra etapa foi a escolha e a preparação dos textos e instrumento de pesquisa.. Como visto anteriormente, os materiais lingüísticos classificam-se em naturais (artigos de jornais, narrativas, testemunhos, discursos políticos, obras literárias, etc.) e não naturais (coletados e ordenados segundo critérios estabelecidos: entrevistas ou enquetes). Para a realização das entrevistas elaborei os formulários e os apliquei enquanto que nos materiais naturais efetuei a escolha do material escrito em função dos objetivos da pesquisa. A escolha dos textos foi portanto fruto de uma decisão, em função das necessidades e objetivos da pesquisa para compor o campo de determinação. Esses textos são utilizados como base tanto às categorias que compõem os quatro campos investigados quanto aos aspectos metodológicos da pesquisa. Neste aspecto foram trabalhados três tipos de textos: I – Textos Teóricos (são textos selecionados para fundamentar os aspectos metodológicos e de conteúdo

que compõem os eixos escolhidos para o desenvolvimento da pesquisa. Estes textos se referem à temática do trabalho em geral); II – Textos Literários (estes textos ilustram tanto os aspectos teóricos estudados por diversos autores quanto os dados da pesquisa de campo que foram coletados, descritos e analisados. Estes textos são instrumentos auxiliares no processo de análise deste trabalho); III – Material Lingüístico (textos decorrentes das respostas dos sujeitos entrevistados mediante a estimulação das palavras-chave e das expressões apresentadas).

Para a escolha dos textos teóricos, procurei identificar nas obras e estudos de pesquisadores que desenvolveram análises científicas sobre questões relativas à sociedade local, análises que fundamentam os relatos do texto literário que escolhi para atender ao segundo tipo de texto escolhido.

No que se refere à escolha do texto literário, procedi primeiramente à leitura dos romances de Jorge Amado que retrataram a formação da sociedade cacaueira e selecionei o romance *Cacau*, pois apresenta no seu título uma das palavras-chave utilizadas na pesquisa e por descrever no seu conteúdo muitos dos comportamentos e representações que interessam ao desenvolvimento da análise dos dados coletados.

As trajetórias que incursionaram pela literatura e pelos textos teóricos se desenvolveram paralelamente e lastream o delineamento da pesquisa de campo deste trabalho e foram partes importantes e norteadoras da concepção dos indicadores dos fatores de caráter qualitativo dos instrumentos de pesquisa (formulário de entrevista; ficha; e formulário de observação). A partir da operacionalização e conclusão da pesquisa de campo, estas duas trajetórias tornaram-se uma só e fundamentam a análise de conteúdo das categorias de caráter qualitativo.

Na parte da pesquisa que se refere à escolha e preparação da pesquisa de campo e à coleta de dados, procedi à coleta de depoimentos orais e à observação sistemática dos sujeitos. Na observação dos indivíduos e grupos usei a observação direta intensiva e coletamos os depoimentos orais por meio da entrevista. Foram utilizadas estas técnicas de coleta de dados para conseguir informações além da palavra, utilizando os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não pretendia apenas ouvir palavras, mas também examinar, ver, ouvir, sentir o cheiro e temperatura dos/nos fenômenos que desejava estudar. As observações foram sistemáticas, pois se realizaram em condições controladas para responder a propósitos preestabelecidos.

Ao longo da pesquisa foi utilizada a técnica da entrevista para obterem-se informações a respeito do objeto de pesquisa, mediante uma conversação de natureza profissional.

Objetivei coletar informações no que concernem as opiniões dos sujeitos sobre os "fatos", a conduta atual ou do passado e os motivos conscientes para opiniões, sentimentos ou comportamentos.

No que concerne a construção dos instrumentos da pesquisa de campo foi feita para coletar dois tipos de dados, quantitativos e qualitativos. Estes dados correspondem aos campos da pesquisa anteriormente apresentados. No formulário de entrevista, além desses quatro campos, foi incluída uma parte referente à identificação dos sujeitos entrevistados. O formulário de entrevista foi composto por 58 itens e subitens. Por sua vez, o instrumento elaborado para as observações sistemáticas do processo de acolhimento considerou tanto elementos técnicos referentes à qualidade do acolhimento ao turista quanto aqueles referentes aos comportamentos resultantes de interação entre os sujeitos (colaboradores e turistas). Para tanto, este formulário de observação foi dividido em 8 categorias observadas.

Para elaborar a versão final, estes dois instrumentos, o formulário de entrevista e o formulário de observação, foram aplicados e testados com 6 sujeitos e em dois meios de hospedagem distintos. Estes pré-testes possibilitaram o ajuste fino tanto do número de itens quanto da inclusão e/ou exclusão de uma ou outra questão.

A coleta, ordenação e organização dos dados ocorreu como previsto no planejamento inicial. Contudo, o número de entrevistas, inicialmente estabelecido, não se afigurou possível, pois a realidade apresentada foi diferente daquela previamente determinada. Como exposto anteriormente, o nosso roteiro de entrevista foi elaborado para coletar dois tipos de dados, quantitativos e qualitativos. Assim, para que se procedesse a sua exploração, operacionalizei a ordenação e a organização dos mesmos em dois momentos: o tratamento dos dados quantitativos e o tratamento dos dados qualitativos.

No tratamento dos dados quantitativos, o material obtido foi ordenado e organizado, para que pudesse ser analisado e interpretado. Ao final desta etapa, passou-se a análise qualitativa destes dados já devidamente classificados, codificados e tabulados. Para este fim utilizei o programa SPSS (*Statistic Program for Social Sciences*). Os 41 (quarenta e um) roteiros de entrevista aplicados aos proprietários, gerentes, recepcionistas e outros colaboradores dos Meios de Hospedagem foram lançados numa primeira planilha geral. Esta planilha gerou um relatório contendo a frequência e o percentual de ocorrência de cada categoria selecionada para análise. Cada relatório de cada item gerou, da mesma forma, um gráfico individualizado. Em um segundo momento esta primeira planilha foi desmembrada gerando três novas planilhas. Da mesma forma que a planilha geral, estas novas planilhas

geraram cada uma delas o seu relatório de frequências e percentuais de ocorrência de cada item selecionado.

No tratamento dos dados qualitativos foi possível ter uma idéia mais ou menos clara das possíveis tendências e direções teóricas do estudo e parti para explorar o material acumulado, buscando destacar os principais achados da pesquisa. A medida que foram reportados e para apresentar os dados de forma clara e coerente, revisei as idéias iniciais, repensando-as, reavaliando-as, e novas idéias surgiram nesse processo. Para tanto foi necessário organizar e dar uma ordem ao material coletado.

Tendo em perspectiva o que os autores apontam como fundamental no processo de análise e interpretação, reporte-me e retomei os procedimentos adotados por Teixeira (1983). Assim, foram utilizados três conceitos no desenvolvimento da análise: palavras-chave (ocorrências), co-ocorrências e relações. Estas palavras-chave, “tanto funcionam como indicadores dos elementos básicos que compõem o universo mental em estudo, quanto como balizas [...]. Importante é ressaltar que as próprias palavras passaram por um processo de seleção”. Com base nestes conceitos de Teixeira (1983), procedi à leitura e organização do material coletado para a compreensão das diferentes condições de produção. É desta maneira que dividi a análise em três momentos. O primeiro momento já havia sido previamente realizado quando foram selecionadas as palavras-chave que compuseram o formulário de entrevista conforme explicitado anteriormente. O segundo é aquele em que as co-ocorrências produzidas pelos sujeitos são organizadas e classificadas por ordem de frequência. Por fim, o terceiro momento é aquele em que as co-ocorrências recebem uma classificação segundo o tipo de ligação com a palavra-chave. Este terceiro momento de exploração do material é muito importante para a sua clareza, pois:

As relações, isto é, a rede de ligações que se estabelece entre as palavras-chave e suas co-ocorrências, independentemente da interferência do pesquisador, e que dão o sentido, definem as intenções e esclarecem o universo mental que produziu determinados textos. (TEIXEIRA, 1983, p.47)

A pesquisa compreendeu a análise de cada uma das palavras-chave em dois momentos distintos: o primeiro analisando as relações positivas e negativas das co-ocorrências produzidas livremente pelos sujeitos com as palavras-chaves; o segundo momento analisando estas relações das palavras-chave com as co-ocorrências produzidas por indução a partir de fichas contendo palavras para serem escolhidas pelos sujeitos. A classificação desta relação em Associações ou Oposições foi feita por meio da leitura dos textos explicativos da razão da escolha das co-ocorrências para cada palavra-chave. Este processo ocorreu utilizando-se de

quadros de análise. Para atender aos dois momentos foi criado um quadro de análise contendo 6 colunas e 82 linhas.

Após esta etapa de organização e classificação foi efetuado o levantamento quantitativo da frequência das co-ocorrências. Assim, na sequência da elaboração da tabela, os dados foram tabulados, em seguida foi feita a classificação em ordem alfabética das co-ocorrências para efetuarmos a contagem da frequência e a sua respectiva ordenação da mais para a menos frequente. A última fase desta etapa foi verificar o percentual de relações positivas (associações) e negativas (oposições) para cada co-ocorrência.

Desses quadros iniciais contendo as informações gerais, retirei quadros-resumos contendo a palavra-chave, a co-ocorrência, a frequência de cada co-ocorrência, o seu respectivo percentual e o número de relações positivas – associações – e negativas – oposições para cada co-ocorrência. As co-ocorrências com frequência menor do que 2 foram reunidas em grupos segundo o seu significado.

Cada palavra-chave, subdividida em dois momentos (82 co-ocorrências livres + 82 co-ocorrências induzidas) foi contemplada por uma análise e, na sequência, uma análise global do total das palavras-chaves.

A análise e a interpretação expressam o significado do material que se apresentou em termos dos propósitos do estudo. Conforme a base dos resultados alcançados, enunciei resultados, generalizações e tendências apropriadas e adequadas aos propósitos deste estudo.

Algumas Considerações

Foi por meio destas técnicas apresentadas que processei a formatação, a operacionalização e a análise dos dados levantados na pesquisa de campo. Mediante a utilização das palavras-chave procedi a um processo de associação e de oposição e efetuei, posteriormente a agregação de termos com significados próximos. Com estes dados foram construídos quadros e gráficos que auxiliaram na sua análise.

Referência Bibliográfica:

- AMADO, Jorge. **Cacau**. 51^a ed. Rio de Janeiro: Record, 1998, 144 p.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, [s/d], 226 p. (a edição francesa é de 1977).
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**. 4^a ed. – São Paulo: Atlas, 1999, 260 p.
- MOSCOVICI, S; HENRY, P. **Problèmes de l'Analyse de Contenu**. (pp. 36-60). In SUMPFF, J. Revue LANGAGES/Socio-linguistique. Paris, France. Didier/Larousse, septembre, 1968.
- ROBIN, Régine. **Os Historiadores e o Campo Lingüístico**. In História e Lingüística. São Paulo: CULTRIX, 1977, PP. 61-69.
- TEIXEIRA, Marli Geralda. **“...Nós, os Batistas ...” – Um Estudo de História das Mentalidades**. São Paulo: USP, 1983. Tese (Doutorado em História).