

TERMINOLOGIA NO CONTEXTO EMPRESARIAL: UM ESTUDO DE CASO

TERMINOLOGY IN THE COMPANY CONTEXT: AN CASE STUDY

Cleiton Rabello¹

Graduado em Letras - Unisinos
Av. Unisinos, 950 - B. Cristo Rei
São Leopoldo - RS, Brasil
cleiton81.rabello@gmail.com

RESUMO

O presente artigo tem por objetivo apresentar um estudo terminológico realizado em importante empresa do setor de manutenção, reparo e revisão de aeronaves, uma MRO. Na referida pesquisa, objetivávamos identificar as formações terminológicas que eram utilizadas no contexto aplicado da empresa, com o fim de obter subsídios para propor métodos de organização e de padronização, uma vez que, como foi possível verificar, não havia na companhia uma terminologia estabelecida. Para isso, passamos a recolher os termos a partir de três fontes: dos manuais técnicos de manutenção, do sistema de gestão informatizado e da oralidade. Foi possível perceber que a variação denominativa era frequente. Para um único conceito era comum encontrar mais de um termo para qualificá-lo. Em virtude disso, voltamos nosso interesse para a busca da univocidade terminológica. A reorganização do sistema informatizado utilizado pela companhia, mediante o desenvolvimento de um glossário para uso exclusivo dos gestores do sistema, foi o ponto inicial para isso. Adotamos como principal aporte teórico os fundamentos da Teoria Geral da Terminologia, porém, para a investigação dos processos de formação terminológica que ocorriam na empresa, também seguimos os princípios da Teoria Comunicativa da Terminologia. Para a produção do glossário, organizamos em fichas terminológicas os termos padrão – aqueles encontrados nos manuais técnicos, suas variantes denominativas, e ainda uma breve definição. De posse do glossário, verificamos que sua aplicação para a reformulação do sistema informatizado era viável e, portanto, o objetivo de padronização era possível.

Palavras-chave: Terminologia; variação denominativa; padronização.

¹ Cleiton Rabello é professor de Língua Inglesa. Funcionário de empresa de MRO. Mestrando do PPGLA da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS.

ABSTRACT

This paper aims to present a terminological study that was performed in an important MRO, a company that works with the aircrafts maintenance, repair and overhaul. In the cited research, we focused in identify the terminological formations that were used in the company, so that we could get subsidies to propose organization and standardization methods, once, it was possible to verify that no exists an established terminology in the company. To perform this, we started to collect the terms in three different sources: in the technical maintenance manuals, in the management informatics system, and in the orality. It was possible to notice that the denominative variation was really frequent. To an only concept it was normal to find different terms to describe it. Because of this, we target our attention to the objective of the terminological univocity. The informatics system reorganization, by the development of one glossary to be used by the system managers was the first step to do that. The study was firstly based on the theoretical assumption of General Theory of Terminology, but, to investigate the process of terminological creation that occurs in the company, we also followed the assumptions of Communicative Theory of Terminology. To the production of the glossaries we organized, in terminological forms, the standard terms – that may be found in the technical manuals, the denominative variants linked to them, and, in addition, a brief definition. Once the glossary was ready, we were able to verify that its application to the reformulation of the informatics system was viable, and so, the objectives of standardization.

Key-words: Terminology, denominative variation, standardization.

1 INTRODUÇÃO

As interações comunicativas conduzidas em ambientes profissionais são caracterizadas por sua conotação de especialidade. É fato que as empresas se dedicam a diferentes tipos de atividades laborais, nas mais diversas áreas de atuação, no entanto, para a transmissão do conhecimento especializado, para descrever aquilo que fazem, como fazem e para que fazem, é indispensável o uso de unidades terminológicas. Conforme aponta Cabré (1998), “não existe nenhum modo de transferir conhecimento sem terminologia”.

Para dissertar sobre o papel da Terminologia no contexto empresarial, tomamos por base um estudo realizado em importante empresa com atuação no setor de manutenção, reparo e revisão de aeronaves, uma MRO, sigla que em inglês significa *Maintenance, Repair and Overhaul*. A partir de tal estudo, foi possível verificar a existência de inúmeras unidades de

especialidade em uso na companhia. Pôde-se perceber que não existia na empresa uma terminologia totalmente estabelecida, uma vez que encontramos muitos casos de variação denominativa, episódios em que, para um mesmo conceito, havia mais de um termo para representá-lo.

De acordo com o que apuramos durante a pesquisa, a carência de um padrão organizacional da terminologia na empresa causa diversos problemas de comunicação e de recuperação das informações. Dessa forma, passamos a considerar a possibilidade de desenvolver métodos para organizar e padronizar os termos em uso. Verificamos que os termos decorriam de três fontes principais: dos manuais técnicos de manutenção – os termos padrão; do sistema de gestão informatizado utilizado pela companhia – unidades surgidas a partir de livre tradução do inglês para o português; e da oralidade – os chamados termos internos, unidades particulares ao léxico da empresa pesquisada.

Refletindo sobre o cenário em estudo, consideramos que a organização deveria ser iniciada pelo sistema informatizado de gestão utilizado na empresa. Tal constatação deveu-se ao fato de verificarmos que todo o ciclo de trabalho realizado era registrado e monitorado pelo sistema, desde o início, na abertura da ordem de serviço, até o final, quando da conclusão da tarefa. Nossa experiência como usuários do sistema de gestão aponta que o software é adequado para a empresa, uma vez que cumpre um papel integrador, pois possibilita que todos os setores operem de modo integrado e possam dividir as informações que são atualizadas em tempo real. No entanto, pelo fato de não haver critérios para a inclusão das nomenclaturas técnicas no sistema, muitas vezes, ao invés de auxiliar, o sistema passa a prejudicar o correto andamento dos trabalhos.

Para reorganizar e padronizar a inclusão dos dados no software de gestão, desenvolvemos um glossário que chamamos de *Glossário de Gestão da Informação*. Tal objeto de referência trazia a unidade terminológica recomendada para o uso, além de fornecer as demais variedades denominativas. O objetivo era reformular o sistema de cadastro de materiais e de processos, privilegiando o uso dos termos chamados padrão, aqueles que são fornecidos pelos manuais técnicos de manutenção.

Além de buscar subsídios para propor métodos de organização dos termos utilizados na empresa, a pesquisa também procurou contribuir para o avanço dos estudos de Terminologia e de Terminografia. Entendemos que essas disciplinas podem contribuir de maneira significativa para o desenvolvimento de estratégias que proporcionem às empresas melhores

condições de organização, uma vez que em seus fundamentos, a partir das proposições da TGT, está o ideal da padronização. Mesmo que tenhamos nos preceitos da TGT o principal aporte teórico, não se pode, sob hipótese alguma, desconsiderar as contribuições da TCT que, ao não negarem os aspectos comunicativos da linguagem, permitem que se possa investigar diferentes formações encontradas nos ambientes empresariais, formações que, conforme percebemos no contexto da empresa pesquisada, existiam em grande número.

2 PESQUISA DE CAMPO: A BUSCA PELOS TERMOS EM USO NA COMPANHIA

Para cumprir nossos propósitos de organização da terminologia da empresa, era necessário conhecer os termos que lá existiam. Dessa forma, passamos a examinar os diferentes tipos de unidades terminológicas da companhia. Para efetuarmos tal exame, desenvolvemos um método de trabalho que permitia a investigação das principais fontes de ocorrência dos termos: os manuais técnicos de manutenção, o software de gestão informatizado, e a oralidade.

O método operacional consistia em elencar em fichas terminológicas todas as possibilidades denominativas para um mesmo conceito. Tais fichas seriam utilizadas para a produção do glossário. É importante destacar que os conceitos a que nos referimos são as partes e os processos aeronáuticos. Devido à imensa quantidade de termos em uso na empresa, decidimos dedicar nossos esforços a apenas um dos seus setores de trabalho, o setor de pressurização. Cabe apontar, para fins de entendimento, que todos os componentes aeronáuticos possuem números de registro, os chamados *Part Number* (PN). Por exemplo, a unidade conhecida pelo termo padrão *High Stage Valve*, possui o PN 107484-6. Todas as *High Stage Valve* possuem esse mesmo número de registro. Dessa forma, a partir do PN das peças, passamos a realizar verificações em busca de variantes denominativas.

O primeiro passo da investigação consistia em verificar a publicação técnica, o manual de manutenção do componente. De posse do PN da peça era possível identificar a publicação correspondente, que era analisada a fim de conferir qual termo era utilizado para descrever a parte, e se havia, no próprio manual, alguma variante. O termo fornecido pelo manual técnico era considerado o termo padrão, pois é o termo cunhado pelo fabricante da peça. A informação necessária era posta na ficha terminológica. Concluída a verificação inicial, passamos para o segundo passo.

A próxima etapa consistia em verificar o software de gestão. É necessário ressaltar que nossa experiência como funcionários da empresa pesquisada permitia que soubéssemos, já de antemão, que o termo descrito no sistema seria diferente daquele do manual técnico. De qualquer forma, para fins de confirmação, entrávamos com o número de registro da peça no sistema informatizado para ver qual seria a descrição. Nossa pesquisa demonstrou que os termos descritos pelo sistema eram diferentes daqueles postos nos manuais de manutenção. Após a verificação, na ficha terminológica era anotado o termo variante que ocorria no sistema informatizado.

Depois disso, verificávamos a existência de outra formação terminológica para descrever aquele mesmo conceito, dessa vez, investigando a oralidade, na busca por um termo interno. Tal verificação consistia em questionar os funcionários do setor de manutenção responsável sobre a ocorrência de algum nome diferente que utilizavam para descrever a peça, ou o processo que estávamos investigando. Quando a resposta era afirmativa, anotávamos na ficha terminológica o termo variante, no caso, o termo interno. Cabe apontar que a quantidade de termos padrão com equivalentes na oralidade era significativa.

Além dos dados já destacados, também anotávamos na ficha uma breve definição para o conceito, componente aeronáutico ou processo de manutenção, que estava sendo recenseado. Tal informação era retirada do manual técnico de manutenção, ou, quando não tínhamos acesso a ele, a partir da definição dada pelo especialista da área, o técnico responsável. A definição era colocada apenas para fins de informação e orientação nossa.

3 PROPOSTA DE ORGANIZAÇÃO

Como dissemos, a principal motivação para o desenvolvimento da pesquisa foi a constatação da inexistência de uma terminologia totalmente estabelecida na empresa pesquisada. Dessa forma, passamos a considerar a possibilidade de desenvolvermos um modo para organizar e padronizar os termos em uso.

Consideramos que a produção de um glossário que contemplasse as formações terminológicas presentes na comunicação da empresa, corroborada com sua utilização como ferramenta para a reorganização das informações contidas nos sistema de gestão adotado pela companhia seria adequado. A padronização e a organização das informações estão intrinsecamente ligadas ao alcance de maiores índices de qualidade dos serviços prestados pela empresa, o que, sem nenhuma dúvida, pode contribuir para a segurança de voo.

Faz-se importante referir que a ideia inicial era fornecer o glossário em uma versão impressa, em papel, então, passamos a ponderar sobre a formatação do glossário para reformulação do software de gestão. Quanto à organização dos verbetes de um glossário ou de um dicionário técnico, Krieger e Finatto (2004), referem que as unidades “podem ser organizadas em ordem temática ou subtemática, ou, então, podem ser apresentadas em ordem alfabética, o que é mais comum”. Devido ao grande número de formações terminológicas existentes no contexto da manutenção aeronáutica, concluímos que a ordenação em ordem alfabética é a mais recomendável. Para o glossário com fins específicos de uso para o cadastro de peças e de processos, além da ordenação alfabética, a ordem se dá em sentido numérico, partindo do menor número, isso devido ao fato de a primeira coluna ser a que expressa o número da parte (PN). É possível inferir que tal modo de apresentação facilita o uso do objeto de referência pelos gestores do cadastro de materiais no sistema informatizado.

No entanto, a versão final do glossário foi desenvolvida em formato eletrônico. Nesse modo de apresentação, a organização se dá de maneira mais simples, uma vez que se pode organizar e formatar as informações de diversas formas, não apenas pelo verbete. Essa, conforme entendemos, configura-se em uma das vantagens das versões eletrônicas em relação às versões impressas.

Uma vez que acreditamos que a maior preocupação daqueles que se prestam à produção de aparelhos de consulta, tais como glossários ou dicionários, deva ser o consulente, pensamos em organizar o glossário terminológico no formato de uma lista. A lista foi dividida em cinco colunas: na primeira, foi apontado o número da peça, o PN; na segunda, foi informado o setor responsável por executar serviços naquela peça; na terceira coluna, foi trazido o termo técnico de referência que, reiteramos, é aquele presente nos manuais técnicos fornecidos pelos fabricantes das partes ou ainda das aeronaves; finalmente, na quarta e a na quinta colunas, foram trazidas as variantes denominativas dos termos técnicos padrão, sendo que a quarta coluna trazia o sinônimo fornecido pelo sistema informatizado de gestão, e a quinta trazia o sinônimo encontrado na oralidade, o termo interno, quando havia.

O objetivo a que se prestou o *Glossário de Gestão da Informação* era o de servir para a reordenação das nomenclaturas técnicas atualmente cadastradas no sistema de gestão informatizado em uso na empresa; além disso, o glossário tinha a função de ser o padrão referencial para a inserção de novos dados no sistema, quando do cadastro de novos itens. Cabe destacarmos que o glossário em formato eletrônico mostrou-se indicado para o fim a

que se destinava. Uma vez que ambicionávamos testar o glossário, o número de entradas da versão beta foi de apenas cem unidades.

De um modo bastante simplificado, pode-se dizer que a interface entre o glossário desenvolvido e o sistema de gestão em uso na empresa ocorreu de modo simples. O responsável pelo cadastro no sistema, ao cadastrar um novo *Part Number*, somente precisava consultar o glossário para atribuir as nomenclaturas, tanto a padrão quanto as demais variantes. Para a reformulação, ou seja, para substituir as nomenclaturas ora em uso, o informata necessitava apenas consultar o *Part Number*, verificar o termo usado e, caso necessário, substituí-lo pelo padrão técnico. É válido destacarmos que, em trabalhos futuros, pretendemos enriquecer o instrumento de referência com mais termos e adicionar o mesmo ao sistema de gestão informatizado. Tal artifício, sem dúvida, facilitaria sobremaneira o trabalho de cadastro e reduziria significativamente os problemas decorrentes de ambiguidades.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final da pesquisa, foi possível perceber que a busca por instrumentos que visem a garantir a univocidade dos termos é desejável. O caminho percorrido e os estudos que foram desenvolvidos demonstram que os estudos de Terminologia são extremamente valiosos para que se possam obter subsídios para o desenvolvimento de métodos que possibilitem às empresas atingir novos patamares em relação à organização de seus processos e de seus produtos.

O *Glossário de Gestão da Informação*, instrumento desenvolvido a partir dos dados colhidos durante a pesquisa de campo, mostrou-se adequado como base analítica para a reformulação do sistema informatizado da empresa. Além disso, a partir dele, pudemos perceber que as nomenclaturas utilizadas no sistema de gestão informatizado não refletiam todas as possibilidades denominativas existentes, além de não favorecerem a desejada precisão conceitual.

Concluimos que a adoção de critérios mais rígidos para a inserção dos termos técnicos padrão no software de gestão, com o uso do glossário proposto para esse fim, era desejável. Dessa forma, acreditamos que seja possível atingir um padrão de organização que privilegie o termo técnico padrão, aquele adotado pelos fabricantes dos componentes, ou pelas empresas responsáveis pelo desenvolvimento dos processos de trabalho, mas que, ao mesmo tempo, não

desconsidere as variantes denominativas que comprovadamente existem e fazem parte das interações comunicativas e das rotinas de trabalho.

Faz-se importante enfatizarmos que os estudos em Terminologia cumprem um papel fundamental no mundo empresarial e do trabalho. De modo aplicado, a Terminologia pode contribuir para a denominação dos produtos e dos serviços que as unidades de negócios oferecem. Além disso, conforme comprovamos, a referida disciplina oferece subsídios para que as empresas possam organizar seus processos e suas rotinas de trabalho.

Os problemas relacionados às falhas de comunicação são comuns nas empresas. Na companhia pesquisada, a maior parte das ocorrências de atraso na conclusão de serviços não se dá por carência técnica, de material, de ferramentas, ou mesmo de planejamento; a grande maioria dos problemas decorre da falta de instrumentos de referência que facilitem a organização comunicacional. De fato, nossa pesquisa pôde concluir que há uma falta de dispositivos que garantam a univocidade terminológica.

Finalmente, podemos afirmar que a falta de organização terminológica que encontramos não é privilégio apenas da empresa estudada. Nossa experiência nos permite afirmar que uma empresa em que a comunicação não ocorre de forma adequada está fadada ao fracasso. Dessa forma, cabe aos pesquisadores e estudantes levar suas experiências para além do meio acadêmico. Nesse sentido, entendemos que os estudos em Linguística Aplicada podem contribuir fortemente para a organização da informação terminológica, um importante foco da comunicação especializada, em vários setores que estão além das instituições de ensino.

5 REFERÊNCIAS

CABRÉ, M. T. 1998. *Elementos para una teoria de la terminología: hacia un paradigma alternativo*. *Lenguaraz*, v. 1, n. 1, 59-78.

KRIEGER, M. G., FINATTO, M. J. B. 2004. *Introdução à Terminologia: Teoria e Prática*, São Paulo, Contexto, 223 p.

RABELLO, C. E. *Análise comparativa entre os termos internos e os termos técnicos utilizados pela equipe de manutenção da VEM - Maintenance & Engineering - CEMAN POA*. 2008. 116 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura em Letras) Curso de Letras Hab.: Português / Inglês. Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, RS, 2008.

WÜSTER, Eugen. 1974. La teoria general de la terminologia: una zona fronterera entre la lingüística, la lògica, l'ontologia, la informàtica i les ciències especialitzades. In: CABRÉ, Maria Teresa (dir), *Terminologia. Selecció de textos de E. Wüster*. Barcelona, Serveide Llengua Catalana, Universitat de Barcelona, 153-202.