
Categorias terminológicas: identificação e descrição do termo empresarial

Alexandra Feldekircher Müller • Universidade do Vale do Rio Dos Sinos, Brasil •
alexandra.f.m@gmail.com

Resumo

Os termos cada vez mais circulam nos diferentes segmentos da sociedade e meios de comunicação. Assim, conhecê-los do ponto de vista da sua natureza e constituição é fundamental para os falantes da língua e, em especial, para o terminólogo, entendido como aquele não só que cria, mas que trabalha com o termo e seus desdobramentos num processo de gestão terminológica (Müller, 2013). Para tanto, é importante compreender as especificidades e características de unidades lexicais especializadas a ponto de poder identificar terminologias de campos específicos. Com base na Terminologia Linguístico-Textual (TLT) (Krieger, 2014), este trabalho tem por objetivo apresentar alguns aspectos relacionados ao reconhecimento do termo empresarial. A partir de um estudo de caso em empresa de manutenção de aeronaves, envolvendo a investigação sobre o organograma organizacional, bem como a análise de um Corpus textual específico da empresa, identificou-se a natureza constitutiva da categoria terminológica do universo empresarial. Trata-se de uma terminologia híbrida constituída pelos termos do processo de gestão e execução de serviços e da missão da empresa, levando à identificação de dois grandes eixos de unidades lexicais especializadas, os quais foram nomeados de Terminologia de Operacionalização Administrativa (Termo Operacional) e Terminologia de Operacionalização de Processo e Produto (Termo Organizacional). Dessa forma, com a observação dos eixos organizacionais da empresa (muito evidenciado no seu organograma) e das finalidades da missão pretendida, pôde-se identificar a existência de uma categoria terminológica empresarial, mesmo que os termos circulantes nas empresas variem, já que são dependentes da natureza diversificada de cada uma. Esses princípios de identificação auxiliam em muito o importante processo de gestão da terminologia em uma empresa, bem como corroboram os estudos terminológicos sobre as categorias de termos que, tradicionalmente, não integram os estudos de Terminologia.

Palavras-chave

Categoria terminológica • Terminologia Linguístico-Textual (TLT) • Termo empresarial • Termo Organizacional • Termo Operacional

1. Introdução

Falar em terminologia e, conseqüentemente, em termos hoje é algo que cresce cada vez mais nos contextos acadêmicos, bem como no universo das indústrias, das empresas, do comércio, dos meios de comunicação, etc. É frequente, nesse sentido, a necessidade de empresas tratarem de aspectos que envolvem termos no seu dia a dia, pois a sua comunicação interna e externa pede cada vez mais uma precisão terminológica para um melhor resultado na sua dinâmica de trabalho e, conseqüentemente, vendas (Müller, 2013). Por outro lado, para os estudiosos dos termos, os linguistas/os terminólogos, falar de terminologia em contextos diversos ainda pode causar um certo desconforto, pois a cada repertório terminológico a ser descrito há um novo contexto de comunicação envolvido e, com isso, um conjunto novo de características desse meio a ser desvendado para, somente, após a identificação de suas propriedades poder-se desenvolver atividades terminográficas. Isso tudo porque, tradicionalmente, se fala muito em termo técnico-científico, mas não em termo médico, termo jurídico ou termo empresarial, reconhecendo-os como categoria terminológica. (Müller e Krieger, 2016; Krieger, 2014).

Desse modo, o que motiva este trabalho é a lacuna existente na doutrina da área que dê conta de esclarecer que um termo pode não só ser técnico-científico; mas pode ser desdobrado em diferentes categorias terminológicas, as quais assumem as características comunicativas, textuais-discursivas e linguísticas de sua área, a saber: termo jurídico, termo médico, termo empresarial... Assim, contribuir para a ilustração de que existem diferentes categorias terminológicas e que estas podem ser descritas como meio de facilitar o trabalho aplicado do terminólogo é o objetivo central deste texto. Mais especificamente, pretende-se mostrar os principais aspectos que estão relacionados ao reconhecimento do termo empresarial.

Amparada nos preceitos da Terminologia Linguístico-Textual (TLT) (Krieger, 2014), justifica-se a importância deste trabalho pela necessidade que há em se compreender as especificidades e características de unidades lexicais especializadas a ponto de poder identificar terminologias de campos específicos. A partir disso, na sequência, apresentam-se algumas reflexões teóricas sobre a Terminologia Linguístico-Textual (TLT) e as categorias terminológicas; posteriormente, descreve-se, sumariamente, o processo metodológico utilizado para o reconhecimento e a descrição da categoria do termo empresarial; na mesma seção ainda é realizada a descrição do termo empresarial como uma categoria terminológica independente. Por fim, traz-se as principais conclusões da investigação à luz da Terminologia Linguístico-Textual (TLT) que muito veio a contribuir com o avanço dos estudos terminológicos, permitindo, assim, por exemplo, o avanço no reconhecimento das categorias de termos ao olhar para os elementos pragmáticos e textuais-discursivos do contexto de circulação da linguagem especializada.

2. A Terminologia Linguístico-Textual (TLT) e as categorias terminológicas

Para poder tratar da afirmação de que existem diferentes categorias terminológicas, com base em uma teoria da Terminologia Linguístico-Textual (TLT), é necessário antes, contudo, refletir sobre a nomenclatura utilizada para designar aquele que estuda e trabalha com os termos: o terminólogo. Assim, declara-se, aqui, que este profissional é aquele tomado como alguém que não só cria (como abordado pela teoria mais tradicional da Terminologia), mas que estuda e trabalha com a unidade terminológica e todos os seus desdobramentos num processo de gestão terminológica (Müller, 2013). Logo, “dada a necessidade de concretizar projetos inovadores nas mais diferentes áreas que envolvem o conhecimento e o tratamento de termos” (Müller, 2016), o terminólogo é cada vez mais elemento fundamental tanto no contexto universitário quanto nos diferentes segmentos da sociedade, como nas empresas.

Não só o trabalho com aspectos terminográficos cabem ao terminólogo com o perfil aqui, brevemente, descrito. A ele cabe todo o conhecimento de línguas e de teorias terminológicas para a sua atuação, devendo ter algumas competências, as quais são detalhadas na citação a seguir:

La **competencia cognitiva** corresponde al conocimiento del ámbito especializado que va a ser objeto de trabajo. Sin conocer una materia no es posible identificar la terminología, y menos aun estructurarla. Tampoco es posible resolver una cuestión de equivalencia en la traducción. La **competencia lingüística** abarca el conocimiento de la lengua o las lenguas sobre las que se investiga. Resulta imposible recoger los términos de especialidad de un texto sin conocer la lengua del texto. Y tampoco hacer una análisis terminológico de un texto de partida para producir adecuadamente un texto en otra lengua.

La **competencia sociofuncional** se refiere a las características que debe tener un trabajo terminológico para ser eficiente en relación con los fines que persigue y adecuado a los destinatarios a los que se dirige. Y, en el caso de la traducción, se refiere a saber qué variante es la más adecuada para un texto de condiciones pragmáticas determinadas. Y la **competencia metodológica**, que está relacionada, no con los fundamentos de la materia sino con las habilidades de su aplicación: sólo si adquirimos esta competencia metodológica podemos llevar a cabo un proceso de trabajo ordenado y sistemático, y presentar los datos de manera adecuada y eficiente, tal y como exige la competencia sociofuncional, pero sin contravenir principios ni directrices técnicos (Cabré, 2010, p. 8, grifos nossos).

Essas quatro competências colocam o terminólogo num papel de profundo conhecedor da área de especialidade em que irá atuar (temática), bem como da estrutura da língua e todas as questões de linguagem envolvidas; ambas as competências têm um reflexo direto no trabalho e uma relação associativa em especial com a terceira, que o coloca como profundo observador do contexto de comunicação da prática linguística em questão e dos prototípicos usuários envolvidos; por fim, a última competência exige desse profissional uma habilidade de gestão, criação e organização para dar cabo ao propósito do trabalho, uma vez que, na Terminografia, não há uma metodologia fixa de

trabalho, mas, sim, princípios norteadores apenas. Embora Cabré (2010) coloque-as como competências fundamentais para o desenvolvimento do trabalho terminográfico, aqui, faz-se a associação dessas competências mais especificamente ao trabalho do terminólogo no contexto específico das empresas, pois todas as quatro são amplamente necessárias à boa prática desse profissional em qualquer contexto laboral.

Nessa linha e diante dessas competências, na visão de Romualdo (2010), o terminólogo, que é por excelência um harmonizador, passa a ser um harmonizador linguístico (por descrever a linguagem especializada), um harmonizador do conhecimento (por estruturar e organizar o conhecimento de modo a permitir a sua compreensão) e um harmonizador social (por interpretar e facilitar a circulação da informação). Assim, ele apresenta, além das competências cognitiva, linguística, sociofuncional e metodológica, apresentadas por Cabré (2010), a competência intercultural, a qual caracteriza o terminólogo, por fim, também como um harmonizador cultural (Müller, 2016, p. 41-42).

Nesse sentido, é também pensando no trabalho do terminólogo que vêm as contribuições deste trabalho, pois, na medida que se têm mais repertórios terminológicos inventariados e mais categorias terminológicas descritas, o seu trabalho aplicado poder-se-á amparar em percursos teórico-metodológicos já trilhados sobre o reconhecimento dos termos de determinados contextos especializados, como o empresarial.

Ao partir dessas reflexões, considera-se a Terminologia Linguístico-Textual (TLT), nas palavras de Krieger (2014, 2017), como uma abordagem cujo valor é teórico-metodológico e tem se revelado extremamente operacional para a identificação das diferentes categorias terminológicas dado o fato de que isso permite a “operacionalização da terminografia”, em especial, segundo a autora ainda, pela compreensão de que o léxico especializado não se configura como um bloco monolítico, “porquanto abriga distintas categorias terminológicas que se definem e se opõem por suas dimensões cognitivas específicas” (Krieger, 2017)¹. Por fim, tal reflexão permite e contribui para o conhecimento e origem das terminologias, como bem refere a pesquisadora em seus escritos.

A TLT é baseada em dois postulados principais: a) a consideração pelas finalidades pragmáticas da comunicação especializada materializada em diferentes tipologias textuais, conforme evidenciam normas jurídicas, técnicas, mecanismos operacionais entre outros casos; b) a compreensão de que o léxico especializado não é um bloco monolítico, porquanto abriga distintas categorias terminológicas que se definem e se opõem por suas dimensões cognitivas específicas. Nesta perspectiva, a tipologia textual, a finalidade da comunicação especializada e a categoria terminológica são chaves de acesso

¹ Informação apresentada em reunião do grupo de pesquisa Termilex e contida em texto não publicado ainda.

fundamentais ao reconhecimento terminológico e à identificação das distintas configurações formais dos termos (Krieger, 2017)².

Ainda sobre a TLT, para o reconhecimento das categorias terminológicas é de extrema relevância o fato de que ela “abre-se para o exame de fontes documentais de natureza gráfica e figurativa sem limitar-se ao texto verbal” (Krieger, 2017)³ como requisito para o trabalho de reconhecimento do léxico de valor especializado. Daí advém um dos primeiros aspectos observados no reconhecimento do estatuto da categoria de termo empresarial: o organograma da empresa. Nessa linha, o olhar para a terminologia empresarial justifica-se, pois:

Em razão do universo empresarial fazer uso de terminologias e entendê-las como fator de competitividade, salienta-se a importância de caracterizar o repertório de termos de grande circulação nas empresas como uma categoria terminológica própria, tal como ocorre com os termos científicos, por exemplo, de áreas como a medicina, a biologia entre tantas outras (Müller e Krieger, 2016, p. 490).

3.0 termo do universo empresarial: Termo Operacional e Termo Organizacional

Uma empresa, numa visão ampla, é caracterizada por ser uma totalidade organizada de meios com vista a exercer uma atividade particular, que produz e oferece bens ou serviços. Objetiva atender alguma necessidade humana com o intuito primeiro de obtenção de lucro, o qual é tomado como consequência do processo produtivo e retorno esperado pelos investidores. Nesse sentido, o estudo da terminologia desse contexto com fins de identificação e descrição de categoria de termo deve partir da tarefa primeira que é a compreensão do que é e de como se estrutura um empresa. Daí o amparo teórico encontrado nos postulados teórico-metodológicos da TLT, em especial ao considerar como escopo de análise os diferentes gêneros/tipologias de texto e com isso os textos não verbais, para além dos fatores que envolvem a pragmática da comunicação.

“A empresa é estruturada por setores de trabalho, normalmente, os quais precisam se comunicar, embora exerçam funções diferentes no ambiente de trabalho” (Müller, 2013, p. 58), e essa estruturação é muito bem representada pelo seu organograma, chave primeira para o processo de reconhecimento do seu repertório léxico especializado e, por consequência, da categoria terminológica.

A partir de um estudo de caso em empresa de manutenção de aeronaves (MRO), envolvendo a investigação sobre o organograma organizacional, bem como a análise de um Corpus textual específico da empresa, identificou-se a natureza constitutiva da categoria terminológica do universo empresarial. Trata-se de uma

² Informação apresentada em reunião do grupo de pesquisa Termilex e contida em texto não publicado ainda.

³ Informação apresentada em reunião do grupo de pesquisa Termilex e contida em texto não publicado ainda.

terminologia híbrida constituída pelos termos do processo de gestão e execução de serviços e da missão da empresa.

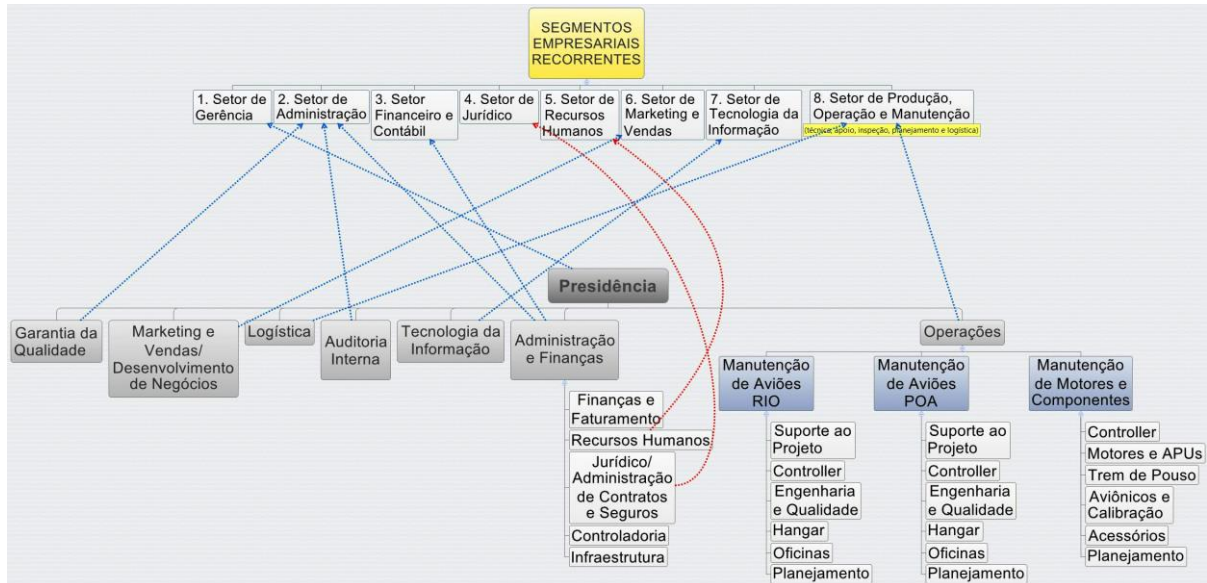


Figura 1: Setores Organizacionais de Empresa s e Organograma da empresa de MRO / Fonte: Müller (2013, p. 122)

De sorte, tais aspectos permitiram a identificação de dois grandes eixos de unidades lexicais especializadas, os quais foram nomeados de Terminologia de Operacionalização Administrativa (Termo Operacional) e Terminologia de Operacionalização de Processo e Produto (Termo Organizacional), conforme são ilustrados na figura abaixo:

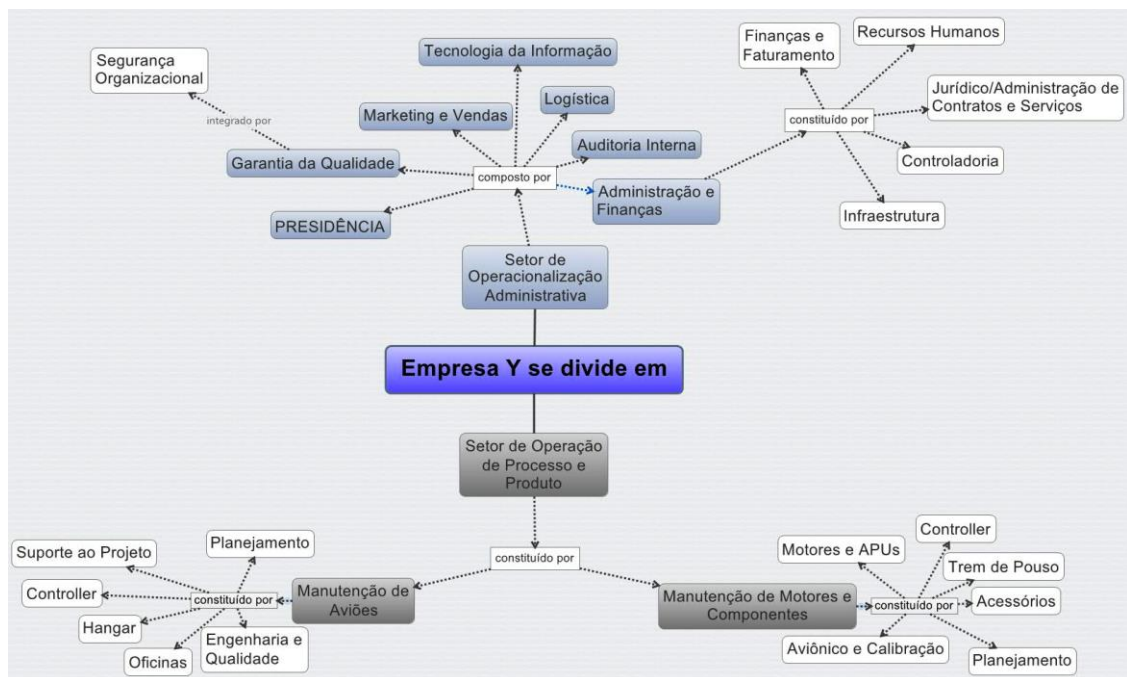


Figura 2: Organização setorial e terminológica da Empresa de MRO / Fonte: Müller (2013, p. 85)

Dessa forma, com a observação dos eixos organizacionais da empresa (muito evidenciado no seu organograma) e das finalidades da missão pretendida, pôde-se identificar a existência de uma categoria terminológica empresarial, mesmo que os termos circulantes nas empresas variem, já que são dependentes da natureza diversificada de cada uma. Daí a constatação de que, a partir de uma Terminologia de Operacionalização Administrativa e Terminologia de Operacionalização de Processo e Produto, obtêm-se, respectivamente o Termo Operacional e Termo Organizacional.

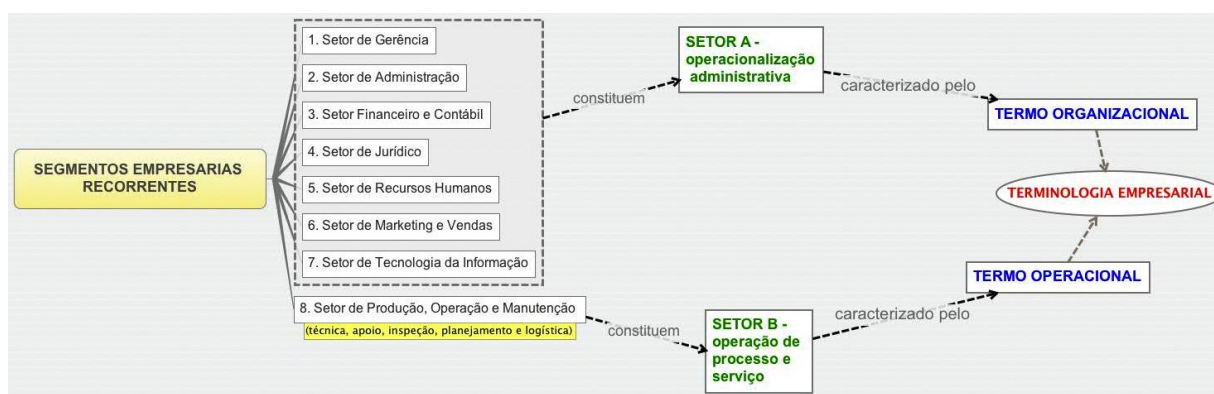


Figura 3: Categorias de termos de uma empresa / Fonte: Müller (2013, p. 143)

Destaca-se que essa identificação de categoria de termo foi realizada a partir do trabalho com o corpus compilado, baseado nos princípios da Linguística de Corpus⁴, de uma empresa de manutenção de aeronaves, Y M&E Brasil, da região sul do Brasil, por meio de um estudo de caso. Dessa etapa metodológica que reuniu um conjunto de atividades, obteve-se um corpus compilado e uma lista de possíveis candidatos a termos, a qual teve os seus n-gramas analisados com base nos princípios da pertinência temática e pragmática (Hoffmann, 1998; Maciel, 2001) e da frequência (Krieger e Finatto, 2004). Da tarefa, chegou-se a uma lista de possíveis candidatos a termos empresariais, em especial no Setor A – Operacionalização Administrativa, os quais foram identificados nos respectivos setores da empresa de MRO.

A partir dessa observação, salienta-se que a terminologia de uma empresa é híbrida, tendo em vista, por exemplo, que a competência administrativa e as responsabilidades jurídicas e sociais recorrem aos princípios e conhecimentos de diversas ciências (Administração, Direito etc.). Entretanto, de modo específico, a terminologia de uma empresa está atrelada à sua missão, à sua visão e aos seus valores, representada pelos termos próprios da sua área de atuação. Isto quer dizer que uma empresa, pela sua natureza constitutiva, possui repertórios

⁴ Os princípios são basicamente, a origem, o propósito, a composição, a formatação, a representatividade, a extensão (Berber Sardinha, 2004). Contudo, nem todos foram possíveis de ser observados por se tratar de um corpus cedido.

terminológicos advindos de diferentes áreas do conhecimento (da Informática, da Contabilidade, da Administração, da Aviação, conforme estudo de caso etc.), os quais constituem a terminologia empresarial. Dessa observação é que se assevera que a empresa possui dois grandes conjuntos de repertórios, os quais se consolidam como repertório de Termos Organizacionais e um conjunto de termos que são os Termos Operacionais, ou seja, termos que estão diretamente ligados à missão da empresa, que sempre será ou a produção ou a venda de bens ou produtos.

A partir disso, pôde-se perceber a hibridade da terminologia na empresa e identificar e definir Termo Organizacional e Operacional como:

[...] define-se o **Termo Organizacional** como um item lexical de valor terminológico, especializado, no contexto de comunicação da empresa e representativo de conceitos de gestão empresarial, logo de uma terminologia híbrida típica da gestão de empresas; e o **Termo Operacional** como um item lexical de valor terminológico no contexto comunicacional da organização empresarial capaz de designar conceitos que se referem à geração de processo ou produto ligados diretamente à missão da empresa. (Müller, 2013, p. 171).

A título de ilustração, os **termos organizacionais**, que têm por natureza pragmática dar conta do processo de Operacionalização Administrativa, podem ser ilustrados a partir dos seguintes exemplos: *Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), horário de trabalho, trabalhador, Equipe de Trabalho, Leis de Trabalho, Controle de ponto, parecer técnico, Tabela Salarial da Carreira, Plano de Cargos, Presidente, Visão, Administração.*

Por sua vez, responsáveis pela Operacionalização de Processo e Produto dentro da empresa estão os seguintes **termos operacionais**: *Equipamento para voo por instrumento, Controle de Produção de Hangar, APAA (Atestado de Aeronáutico Aprovado), trem de pouso, Oficina de Hidráulicos, Certificado de Conhecimento Teórico ANAC, Operador de Calibrações, Operador de Galvanoplastia.*

Assim, destaca-se que esses resultados obtidos permitem a reflexão sobre quais critérios e quais passos metodológicos utilizar para identificar a terminologia de uma empresa e, mais precisamente, os termos que compõem essa categoria terminológica aqui proposta: a do termo empresarial, dividida aqui em Termo Organizacional e Termo Operacional.

4. Conclusões

Esses princípios de identificação auxiliam em muito o importante processo de gestão da terminologia em uma empresa, bem como corroboram os estudos terminológicos sobre as categorias de termos que, tradicionalmente, não integram os estudos de Terminologia, como verifica-se nas palavras que seguem:

Salienta-se que essa identificação da categoria terminológica empresarial e a dualidade de dois importantes segmentos terminológicos - *Termo Organizacional* e o *Termo Operacional* - consiste num importante passo, cujos

princípios e etapas metodológicas permitem avançar no reconhecimento de termos de um campo ainda não explorado ou na descrição de uma categoria/“perfil terminológico” (Krieger, 2013). Mais ainda, contribui para o avanço dos estudos terminológicos, mostrando que o léxico especializado não se enfeixa numa única categoria, tampouco se restringe aos domínios técnico-científicos. Tudo isso justifica também a pesquisa descritiva em relação a propriedades de categorias terminológicas que não são tradicionalmente estudadas, mas que são relevantes para a sociedade. Em vista disso, espera-se que a proposição apresentada para a identificação da terminologia empresarial que relaciona organograma e missão possa confirmar sua aplicabilidade num universo corporativo mais amplo (Müller e Krieger, 2016, p. 497).

Disso resulta a compreensão da importância dos aspectos pragmáticos para o reconhecimento de diferentes categorias terminológicas, confirmando, com isso, a propriedade do postulado da TLT que considera esses aspectos (pragmáticos) como fator da gênese terminológica, nesse caso a empresarial.

Além disso, a distinção do termo empresarial em **Termo Organizacional** e **Termo Operacional** ilustra o desdobramento não só da categoria de termo empresarial, como a afirmação de Krieger, aqui discutida e ilustrada, de que não existe apenas a categoria de termo técnico-científico; o que existem são diferentes categorias de termos, os quais podem tanto ser técnicos, tanto científicos, quanto técnico-científicos na sua gênese constitutiva.

Referencias bibliográficas

- Berber Sardinha, T. (2004). *Linguística de Córpus*. São Paulo: Manole.
- Hoffmann, L. (1998). *Llenguatges d'especialitat*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra. Institut Universitari de Linguística Aplicada.
- Krieger, M.G. (2014). Configurações terminológicas distintas e motivações para suas formações. In: Vargas Sierra, Chielo. Org. *TIC, Trabajo Colaborativo e Interacción en Terminología y Traducción*. Granada: Comares.
- Krieger, M.G.; Finatto, M.J.B. (2004). *Introdução à Terminologia: Teoria & Prática*. São Paulo: Contexto.
- Maciel, A.M.B. (2001). *Para o reconhecimento da especificidade do termo jurídico*. Doutorado em Estudos da Linguagem. Programa de Pós-Graduação em Letras, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil.
- Müller, A.F. (2013). *Terminologia empresarial: princípios de reconhecimento e de gerenciamento*. Tese de Doutorado em Linguística Aplicada. Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, Brasil.
- Müller, A.F. (2016). Competências e funções do terminólogo: um olhar para o contexto das empresas. *Debate Terminológico*, 16 (jul.-dez.). Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/riterm/article/view/69193>.
- Müller, A.F; Krieger, M.G. (2016). Terminologia no contexto das empresas: um estudo de caso. *Calidoscópio*, 3(14), pp. 489-498. Disponível em <http://revistas.unisinos.br/index.php/calidoscopio/article/viewFile/cld.2016.143.12/5813>.
- Müller, A.F. ; Correia, M. (2012). Estudos terminológicos no segmento empresarial - Terminological studies in the entrepreneurial segment. *GLAT - Genova 2012*. Plouzané, França: Telecom Bretagne, pp. 333-341.