



**CLÁUDIA CARVALHO
DOS SANTOS**

**UMA BASE DE DADOS TERMINOLÓGICA NA ÁREA
DAS TELECOMUNICAÇÕES**



**CLÁUDIA CARVALHO
DOS SANTOS**

**UMA BASE DE DADOS TERMINOLÓGICA NA ÁREA
DAS TELECOMUNICAÇÕES**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Tradução Especializada, realizada sob a orientação científica da Doutora Maria Teresa Roberto, Professor Auxiliar do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro

Dedico este trabalho ao Rui, aos meus pais e aos meus irmãos pelo incansável apoio, paciência incessante e enorme auxílio na remoção de todas as pedras do meu caminho!

o júri

presidente

Doutora Otilia da Conceição Pires Martins

Professora Associada com Agregação do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro (Directora do Curso de Mestrado)

vogais

Doutora Maria Teresa Costa Gomes Roberto

Professora Auxiliar do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro (Orientadora)

Doutora Maria Teresa Murcho Alegre

Professora Auxiliar do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro

Licenciado Rui Manuel Marques Pires

Engenheiro da Nokia Siemens Networks, Especialista em Redacção Técnica – reconhecido como Especialista pela Universidade de Aveiro (Arguente)

palavras-chave

Base de dados, terminologia, abreviação, abreviatura, telecomunicações, contexto empresarial.

resumo

O presente trabalho visa apresentar a implementação de uma base de dados terminológica de abreviaturas em contexto laboral na área das telecomunicações.

Contudo, durante a execução da mesma, diversos foram os obstáculos encontrados, as soluções propostas e as resoluções efectuadas que cumprissem as necessidades sentidas pelos colaboradores da empresa.

Assim, apresentamos uma proposta de definição de abreviação, e a distinção do termo relativamente a 'abreviatura', de base de dados terminológica, bem como de terminologia e de linguagens de especialidade, uma vez que todos estes termos são abordados no presente trabalho.

Dedicamos, ainda, algumas páginas à explicação dos campos inseridos, da ferramenta onde foi desenvolvido o projecto e da sua inovação. Os softwares existentes para auxílio nesta área, e ainda o panorama português, foram também documentados no sentido de analisar o que consideramos constituir uma lacuna desta área.

Expomos, também, propostas e sugestões para uma melhor fundamentação aquando da criação de uma base de dados terminológica em contexto laboral.

Por último, descrevemos as conclusões retiradas de um questionário efectuado a redactores técnicos, no sentido de justificar algumas das opções tomadas.

keywords

Database, terminology, abbreviation, telecommunications, work environment

abstract

This work aims to present the implementation of a terminological database in a working environment in the telecommunications field.

However, during its implementation, several obstacles were found. Solutions were proposed and resolutions executed which were felt to fulfil the needs expressed by the company collaborators.

As the object of this database centres on abbreviations, a proposal of definition for abbreviation is presented in Portuguese, and the distinction from 'abreviatura', of terminological database is established. The fields of terminology and of specialist languages are also explored, since all these concepts are central to this work.

We developed some thought on the explanation of the terminological fields inserted, of the tool where the project was developed and its innovative contribution. The existing software in this field is also addressed, and shortcomings in the Portuguese scenario were also documented so that we could analyse what we consider to be a lack in this field.

We also documented proposals and suggestions to better support this type of project when creating a terminological database in a working environment.

Finally, we described the conclusions taken from a questionnaire made to technical writers, justifying some options made.



Índice

Índice	1
1 Enquadramento	5
1.1 A inovação do projecto	5
1.2 O questionário.....	8
1.3 Resultados da análise.....	9
2 Contextualização	11
2.1 O projecto e os seus objectivos	11
2.2 O público-alvo	11
2.3 A língua de trabalho.....	12
2.4 A escolha dos termos	12
2.5 As regras para a criação da abreviatura dos termos	14
2.6 As fontes	15
2.7 O método de validação das definições	17
2.8 O Guia de Estilo.....	17
3 A terminologia.....	18
3.1 A definição de terminologia.....	18
3.2 A terminologia e a documentação técnica	19
3.3 A terminologia em contexto	21
4 As linguagens de especialidade	25
4.1 Contextualização da necessidade do uso da sigla e da abreviação.....	25
4.2 A linguagem de especialidade <i>versus</i> a língua geral.....	26
4.3 Os neologismos na língua comum e de especialidade.....	28
4.4 A importância das linguagens de especialidade.....	29
4.5 A importância das abreviaturas criadas.....	30
5 Ferramentas e material existentes.....	34
5.1 O panorama português	34
5.2 As ferramentas encontradas.....	36
6 Abreviação ou abreviatura	37
6.1 A abreviatura.....	37
6.2 A abreviação	39
6.3 O uso e importância da abreviação	41



7	As bases de dados terminológicas	43
7.1	A definição de base de dados.....	43
7.2	A definição de base de dados terminológica	44
7.3	A estrutura convencional de uma base de dados terminológica.....	45
7.4	A proximidade e diferenciação.....	47
8	A inovação do Projecto.....	48
8.1	As principais questões levantadas.....	48
8.2	As vantagens e desvantagens da base de dados terminológica criada	49
8.3	As sugestões e propostas.....	51
9	Os campos da base de dados terminológica.....	53
9.1	O campo 'Term'.....	54
9.2	O campo 'Abbreviation'	55
9.3	O campo 'Definition'	56
9.4	O campo 'Source'.....	56
9.5	O campo 'Project'	57
9.6	O campo 'Date'	57
9.7	O campo 'Category'	57
9.8	O campo 'Verb Form'	57
9.9	O campo 'More Information'	58
9.10	A escolha dos campos inseridos	58
10	O questionário.....	60
10.1	Pergunta nº 1 – How long have you been working in technical documentation for?	61
10.2	Pergunta nº 2 – How important is terminology to your job?	61
10.3	Pergunta nº 3 – Do you have a terminologist in your site?	61
10.4	Pergunta 4 – Do you feel the need to have terminologists in your site doing terminological work (glossaries, databases, research), so that your documentation could be improved?	63
10.5	Pergunta 5 – How important are abbreviations and/or acronyms to your job?	64
10.6	Pergunta 6 – Do you consult terminological databases to do your job?	64
10.7	Pergunta 7 – How are the glossaries for your documentation organized?	65
10.8	Pergunta 8 – Have you ever had a customer asking for the meaning of any abbreviations / acronyms that were not in the glossary?	65



10.9	Pergunta 9 – Have you ever noticed any technical terms / abbreviation / acronyms from your work (for example, info, FYI, asap...) being used in your daily conversations outside your job?.....	66
10.10	Pergunta 10 – Do you think that your company should invest more resources in terminology?.....	66
10.11	Comentários.....	67
11	As conclusões.....	69
12	Bibliografia	74
13	Anexos	77
13.1	Anexo 1 – Exemplo dos títulos dos capítulos dos manuais	77
13.2	Anexo 2 – Exemplo da base de dados terminológica	78
13.3	Anexo 3 – Exemplo de uma base de dados terminológica convencional.....	80
13.4	Anexo 4 - Quiz	80
13.5	Anexo 5 – As respostas ao Quiz.....	83
13.6	Anexo 6 – Quadros das respostas.....	84

Lista de Figuras

Figura 1	– Linha dos títulos das colunas da base de dados.....	53
Figura 2	– Base de dados com definições curtas.....	78
Figura 3	– Base de dados com definições longas.....	79
Figura 4	– Campos de uma base de dados terminológica convencional	80

Lista de Tabelas

Tabela 1	– Títulos dos capítulos.....	77
Tabela 2	– Respostas ao questionário	84
Tabela 3	– Total de respostas por países	84
Tabela 4	– Respostas dadas à questão 1	84
Tabela 5	– Respostas dadas à questão 2	85
Tabela 6	– Respostas dadas à questão 3	85
Tabela 7	– Respostas dadas à questão 4	85
Tabela 8	– Respostas dadas à questão 5	85
Tabela 9	– Respostas dadas à questão 6	85
Tabela 10	– Respostas dadas à questão 7	86



Tabela 11 – Respostas dadas à questão 8	86
Tabela 12 – Respostas dadas à questão 9	86
Tabela 13 – Respostas dadas à questão 10	86



1 Enquadramento

O presente projecto, objecto de estudo desta dissertação, emergiu da necessidade da *Nokia Siemens Networks Portugal* (NSN) criar uma base de dados terminológica que contivesse a abreviação de termos que viesse a ser utilizada por todos os colaboradores da empresa.

Enquanto colaboradora da referida empresa, encontro-me a redigir, em inglês, os manuais dos utilizadores dos produtos desenvolvidos. Esses manuais estão armazenados numa ferramenta denominada *XDOC* que apenas permite inserir 32 caracteres no nome dos seus ficheiros de extensão *.xml*. Como cada capítulo, de cada manual, normalmente constitui um ficheiro, deparamo-nos muitas vezes com a problemática de definir como nomear o ficheiro para que seja inteligível e passível de ficar dentro dos limites de espaço impostos pelo *XDOC*.

Segundo Martins (2004:11), na antiguidade,

"As abreviaturas eram sobretudo numerosas na redacção de textos oficiais, ao ponto do seu contexto se prestar a diferentes interpretações. Esta dificuldade de compreensão residia no facto de cada escrivão possuir o seu código próprio de abreviaturas, razão pela qual o seu emprego chegou a ser proibido neste tipo de textos a fim de evitar o abuso no uso de abreviaturas."

Tal como podemos verificar pela afirmação de Martins, a preocupação em uniformizar o uso da abreviação dentro da NSN é válida e justificável. A principal razão é, fundamentalmente, possibilitar que a utilização seja fácil e compreensível, mas também harmoniosa. Logo, todos os colaboradores poderão, de uma forma acessível, reconhecer os termos originais, sem que exista a possibilidade dos termos serem confundidos se cada colaborador utilizar um código pessoal. Isto apenas daria lugar a diferentes interpretações e a uma falta de clareza relativamente aos ficheiros a serem manipulados.

1.1 A inovação do projecto

Deste modo, surgiu a ideia de criar uma abreviatura para cada um dos termos dos títulos dos capítulos.

No entanto, esta tarefa implicou diversas decisões, as quais se encontram fundamentadas nesta dissertação. Entre as mais relevantes estão, sem dúvida, as que levaram à abreviação de cada um dos termos escolhidos, isto é, quais foram os diversos



métodos e escolhas que levaram a que cada termo fosse abreviado de um certo modo. Estas decisões foram extremamente relevantes, uma vez que delas depende a boa compreensão e uma maior utilização das mesmas por parte dos colaboradores. Isto significa, também, que quanto mais inteligível e fácil de usar for uma abreviatura, mais facilmente esta será interpretada e mais satisfeitos ficarão os utilizadores.

Para além disso, o uso contínuo e sistemático de uma certa abreviatura pode levar a que esta seja introduzida no vocabulário especializado de um utilizador, tal como afirma Martins:

"Já nos anos 70, GUILBERT (1975:275-276) considerava as unidades terminológicas reduzidas como '*un moyen de créer une nouvelle matière phonique, de nouvelles bases de dérivation*'. Quando pronunciada como qualquer outra palavra, o acrónimo pode constituir neologia porque é '*un mot entièrement nouveau dans sa substance phonique*'.

Acima de tudo, "Sobre estas unidades terminológicas reduzidas, os autores [Pruvost e Sablayrolles (2003)] ressaltam a sua capacidade de se impor na língua, substituindo palavras antigas". Por estas variadas razões consideramos tão importante a forma como cada uma das abreviaturas foi criada.

Deste modo, a sua utilização regular num contexto específico por um grupo de especialistas que dominam, neste caso específico, a área das telecomunicações, pode ser extrapolado para um contexto mais geral em que passamos a ter especialistas em diálogo com não-especialistas da área e, eventualmente, o uso de certos termos e da respectiva abreviação pode passar a ser utilizado no contexto geral e generalista.

"(...) processos como a construção de amálgamas, siglas, acrónimos e a aplicação de outros processos deformacionais raramente foram alvo de análise sistemática no âmbito da inovação terminológica." (Correia, 2003:1)

Assim, um dos propósitos desta dissertação é efectuar a problematização dessa inovação, não só a nível das bases de dados terminológicas, como também dos termos que poderão daí advir e inovar o vocabulário português a partir das abreviaturas das bases de dados terminológicas. Importa, no entanto, referir que o segundo ponto não faz o principal objecto de reflexão deste trabalho. Não obstante, considerámos que não poderíamos deixar de referir este aspecto, uma vez que

"As for technical terminology, there is an ever increasing transfer to the general language. According to some lexicographic accounts, there are at least one million words in the English scientific vocabulary (...). It is in these specialized fields where the impact of English is most strongly felt, and will continue to be as long as



American political, cultural and technological hegemony remains." (González, 1999:136)

Desta forma, González não é o único a partilhar desta ideia, pois também Cabré atesta esta situação afirmando que "English has become the koiné, the international language, for scientific and technical communication." (1999:23)

Alguns exemplos mais comuns que fundamentam o facto do inglês técnico estar a marcar o nosso quotidiano são, por exemplo, 'info' para 'informação', 'ref' para 'referência', 'demo' para 'demonstração', entre outras.

Não obstante,

"L'usage de bases de données en terminologie comme en documentation a conduit aussi à un rapprochement méthodologique digne d'intérêt." (Lerat, 1995: 109)

Deste modo, a pertinência e inovação desta base de dados prende-se com o facto de ter sido criada com o intuito de fornecer uma abreviação para cada termo, e não com a criação de definições para os termos. É uma base de dados cujo objectivo principal e primordial é a consulta da abreviação de um dado termo, para que mais facilmente possamos auxiliar os colaboradores na renomeação dos capítulos dos manuais, sendo que as definições apenas servem de complemento e verificação do termo a ser usado.

Sem dúvida alguma que a necessidade de criação de uma base de dados terminológica com este propósito é inovadora e diferente das bases de dados convencionais¹. Actualmente, as bases de dados terminológicas utilizam-se maioritariamente com o intuito de fornecer aos utilizadores definições dos termos que constituem essa base de dados. Caso seja bilingue, contém também o equivalente dos termos.

No entanto, e sendo este o uso mais vulgar e comum dado às bases de dados, pretendemos alertar, com esta dissertação, para o facto de que muitos mais usos poderão ser atribuídos a esta ferramenta que tão necessária é para os comunicadores em linguagens de especialidade.

Mostraremos, assim, que as bases de dados terminológicas poderão também ser uma ferramenta necessária em áreas do saber ainda mais específicas e com funções orientadas para usos mais especializados. Contudo, será fundamental efectuar algumas alterações à estrutura e forma de apresentação desta ferramenta.

¹ Vide Capítulo [A estrutura convencional de uma base de dados terminológica](#)



Pelas diversas razões apresentadas, a bibliografia consultada pouco refere em relação à criação de bases de dados não-convencionais. Mesmo em relação à área da informática e à das telecomunicações, maioritariamente, são referidas as diversas ferramentas de extracção de *corpora* e os diversos métodos informáticos que existem no auxílio desta técnica sem, contudo, referirem outras formas de uso ou de reestruturação das bases de dados terminológicas, quais as melhores técnicas, e quais os campos que, obrigatoriamente, devem ser mantidos e quais os que podem ser alterados. Referimos estas questões, visto que foram algumas das quais constituíram pontos de debate.

Logo, cremos que este será um campo onde poderemos contribuir com algumas sugestões e comentários, já que muito pouco foi ainda feito, pesquisado e documentado.

Para além disso, sendo colaboradora da empresa, pude-me aperceber mais realisticamente das necessidades e carências dos utilizadores deste tipo de bases de dados terminológicas. A inovação deste projecto constitui o ponto de partida para a problematização, para a pesquisa bibliográfica e posterior redacção da presente dissertação. Não obstante, outras questões foram discutidas após esta primeira problematização.

Poder efectuar um trabalho da área de línguas numa empresa de renome da área das telecomunicações e possuir, ainda, um envolvimento directo com conhecimento na primeira pessoa, é uma oportunidade que não surge com frequência. Ser colaboradora da NSN, sem dúvida alguma que me permitiu analisar e pesquisar as necessidades da empresa de uma forma mais directa e aprofundada, uma vez que me foi possível manter um contacto directo, e até experienciar e compreender as razões e motivos de certos pedidos e decisões, como por exemplo a inclusão de dois tipos de definições, a importância da abreviação, a relevância dos campos inseridos, entre outros.

1.2 O questionário

Tal como referido no sub-capítulo anterior, uma vez que foi possível ter um contacto pessoal e vivenciar, na primeira pessoa, as necessidades dos colaboradores em relação a esta base de dados terminológica, foi efectuado um questionário a cerca de 50 colaboradores da empresa. Esses colaboradores exercem todos a função de redactor técnico e encontram-se um pouco por todo o mundo.

Assim, foi possível obter resultados de Portugal (Aveiro e Lisboa), da Finlândia (Helsínquia e Tampere), da Grécia (Atenas), da Hungria (Budapeste) e da Índia (Bangalore).



Esta variedade cultural proporcionou, sem dúvida alguma, resultados bastante interessantes e que serão apresentados e discutidos no desenvolvimento da presente dissertação.

No entanto, poderemos, desde já, afirmar que alguns dos resultados nos levaram de encontro a uma das problemáticas abordadas nesta dissertação, isto é, à questão da passagem do vocabulário técnico e específico para o vocabulário comum e não especializado. A título exemplificativo temos 'pc' para 'personal computer' que, apesar de inicialmente ser apenas utilizado no contexto específico e técnico, actualmente é utilizado como um termo do vocabulário comum para designar 'computador'. Assim, esta era uma abreviatura apenas usada no contexto laboral que passou para o vocabulário comum.

Contudo, importa referir que várias são as abreviaturas que sofreram este processo, por exemplo, 'intro' para 'introdução', entre outras. Logo, e tal como referido anteriormente, a preocupação com a criação das abreviaturas foi grande, visto que alguma poderia passar para o vocabulário comum e, assim, quanto mais intuitiva e inteligível, melhor.

As linguagens técnicas e científicas funcionam como um acrescento parcial, um subcódigo quase exclusivamente enumerativo, funcionalmente incompleto, que se destina a ser integrado ou textualizado num espaço linguístico comum. (Verdelho, 1993)

Nesse questionário, pudemos colocar questões pertinentes e oportunas para tentar compreender se cada colaborador sentia as mesmas necessidades de outros colaboradores, independentemente da área de conhecimento ou da localização geográfica.

Assim, consideramos que as questões efectuadas foram pensadas, não só do ponto de vista de um linguista, mas também do ponto de vista de um comunicador técnico que, constantemente, necessita de utilizar a abreviação de termos nas suas redacções.

1.3 Resultados da análise

A fase de término da presente dissertação é, sem dúvida, crucial na medida em que responde a questões tão pertinentes quanto, 'que alterações fundamentais são necessárias numa base de dados terminológica a ser usada em contexto empresarial?', 'vale a pena usar a abreviação de termos?', 'vale a pena utilizar um tão grande volume de termos abreviados?', 'serão estas imprescindíveis para o bom desempenho de um comunicador técnico?', entre outras que cremos que, sem dúvida, poderão ajudar a melhorar e desenvolver o material existente sobre esta matéria.



Para além disso, outro ponto fulcral será a minuciosidade da linguagem de especialistas. Qual é a sua verdadeira importância? Será efectivamente uma linguagem de elite, complicada e hermética, ou estará cada vez mais disponível ao público em geral com a enorme disseminação de informação que existe nos dias de hoje?

Deste modo, cremos que estas e outras questões que serão levantadas ao longo da problematização deste projecto e da redacção desta dissertação poderão ser respondidas ou, pelo menos, mais bem compreendidas após uma necessária discussão sobre a teorização e fundamentação em relação ao que já tem sido efectuado.

Não poderão restar dúvidas de que, sem tudo o que já foi feito e pensado anteriormente, não poderíamos evoluir para um patamar mais elevado e efectuar uma sucessão gradual de transformações que nos permitirá criar melhores condições para as bases de dados terminológicas futuras que não pretendam seguir a estrutura convencional².

² Vide Capítulo [A estrutura convencional de uma base de dados terminológica](#)



2 Contextualização

2.1 O projecto e os seus objectivos

A presente dissertação objectiva a realização de uma base de dados terminológica para a Nokia Siemens Networks (NSN), a qual surgiu no seguimento do projecto *Nokia Subscriber Repository* (NSR). Este projecto necessitava da criação de nomes para cada um dos capítulos dos livros deste projecto que foram migrados de *Mode* para *XDOC*. Neste contexto, o termo 'migrar' significa passar todo o projecto de um tipo de software para outro. Assim, e uma vez que o *XDOC* não permite mais de 32 caracteres no nome dos ficheiros *.xml*, foi necessário criar uma base de dados que contivesse os termos dos nomes dos capítulos e a respectiva abreviação desses termos, as quais teriam, forçosamente, de ser inteligíveis e compreensíveis, para além de ser necessário reduzi-los ao mínimo de caracteres possível. Por outro lado, com esta base de dados, seria possível uniformizar as abreviaturas dos termos no seio da empresa, de modo a que as que constituem os nomes dos ficheiros possam ser reconhecidas em todos os pólos da Empresa, uma vez que o *XDOC* passará a ser a ferramenta oficial. Com esta base de dados será, ainda, possível criar consistência e harmonização nesses nomes, visto que este processo permite que o mesmo termo possua sempre a mesma abreviatura, sendo o reconhecimento dos nomes dos ficheiros por parte dos colaboradores da NSN mais rápido, fácil e inteligível. Posteriormente, foram adicionados outros campos com as definições dos termos, a data de inserção das mesmas, o projecto a que pertencem, entre outras.

2.2 O público-alvo

A base de dados terminológica de abreviaturas tem como público-alvo todos os colaboradores da NSN. Logo, isso implica que estes tanto podem ser engenheiros da área das telecomunicações como da de informática, podem ser linguistas da área de tradução ou da de redacção, e podem estar em Portugal ou em qualquer outro país onde a NSN tenha um pólo.

Para além disso, isto significa que o inglês poderá ser ou não a língua-mãe dos colaboradores. Todas estas condicionantes levaram a que fosse necessário criar as condições necessárias para que todos os colaboradores pudessem aceder, compreender e facilmente utilizar esta base de dados.



2.3 A língua de trabalho

A base de dados terminológica foi criada com vista a ter um uso interno, ou seja, o mais importante seria cumprir todos os requisitos e obrigações da NSN, uma vez que o seu propósito foi para a utilização na rede interna de colaboradores.

Deste modo, a língua de trabalho escolhida para efectuar a base de dados foi o inglês dos Estados Unidos da América, visto que esta é a língua oficial da empresa. Assim, todos os termos, definições e informação constantes da base de dados encontram-se em inglês variante EUA. Do mesmo modo, o dicionário utilizado foi o *Merriam-Webster Online*³, já que este é um dicionário americano, com grafia americana e que, assim, iria ser aceite por todos os colaboradores.

Para além disso, foi dada preferência à versão online, pois esta é mais facilmente actualizável, isto porque, sendo a área das telecomunicações uma área que tão frequentemente se encontra em mudança e evolução, importa que consultemos material o mais recente possível.

2.4 A escolha dos termos

Esta base de dados terminológica é constituída por 183 termos. Inicialmente, e por razões de limitação de tempo, já que este projecto foi apresentado como Projecto de Licenciatura⁴, optámos por escolher 100 termos dos 438 iniciais para integrar a base de dados.

Assim, a escolha destes 100 termos iniciais baseou-se, fundamentalmente, em obter uma variedade significativa das letras do alfabeto e na variedade de termos que expressassem conceitos diferentes. Para tal, foram retirados os termos que constituíssem palavras da mesma família como por exemplo "storage" e "storing", as preposições, os artigos definidos e indefinidos, os advérbios, os determinantes e todas as formas dos verbos "to be" e "to have". Todos estes termos não são considerados relevantes para a compreensão do conteúdo e interpretação dos nomes dos capítulos, uma vez que não alteram de forma fulcral o sentido da frase, pois, tal como citado por Martins (2004:75),

"GERMAIN e LAPIERRE (1998) já se haviam deparado com casos semelhantes que, no seu *corpus* de estudo, apontam para uma percentagem de 90% de siglas,

³ In <http://www.merriam-webster.com/>

⁴ Licenciatura pré-Bolonha em Línguas e Tradução Especializada (4 anos)



cujos elementos funcionais (artigos, preposições e conjunções) são omitidos por razões de ordem económica e/ou fonética."

Logo, optámos por economizar, ainda mais, o reduzido espaço que temos, dando maior relevância aos termos que efectivamente vão compor o título do nosso capítulo.

Deste modo, sumariamente, o Projecto de Licenciatura consistiu na criação, numa folha de cálculo de Microsoft Excel, da base de dados terminológica⁵ a qual possui os termos, as abreviaturas, as definições dos termos, a data de consulta das definições, entre outros campos.

"The implementation and integration of computer-aided (CA) technologies on a company-wide level means that technical information management is becoming a factor whose importance should not be underestimated." (Wright, 1999: 480, vol 2)

Apesar da afirmação de Düsterbeck e Hesser ser pertinente e se coadunar com o que apresentamos, importa referir que foi escolhido o Microsoft Excel para a criação da base de dados, visto que é uma ferramenta bastante utilizada na NSN, o que significa que não só não foi necessário despender recursos na compra de um software específico, como também não houve necessidade de fornecer formação para que os colaboradores aprendessem a trabalhar com uma nova ferramenta. Para além disso, uma vez que foi decidido construir esta base de dados terminológica em colunas para uma mais fácil visualização e consulta por parte dos colaboradores, este programa detém estas características e, facilmente, foi possível trabalhar com o programa de modo a que as colunas representassem os campos da informação terminológica pertinente, pois tal como referido por Düsterbeck e Hesser,

"Technical information must be collected and maintained in such a way that it can be easily found. This affects not only the strategic reutilization of design-oriented know-how, but also the retrieval of information relevant to product liability and quality assurance." (Wright, 1999:480, vol 2)

Esta base de dados terminológica é consultada cada vez que um colaborador necessita de atribuir ao capítulo de um documento o nome de um *.xml*. Foi necessário ter em consideração não só as regras para a criação das abreviaturas (fonia, grafia, sentido, caracteres válidos...), como também as necessidades da Empresa em particular, de modo a que esta base de dados terminológica fosse ao encontro do que é essencial aos colaboradores. Logo, foram criados campos específicos, após uma análise cuidada da área

⁵ Vide Anexo 2 – Exemplo da base de dados terminológica



de trabalho da NSN⁶. Podem ser consultados exemplos no Anexo 1 – Exemplo dos títulos dos capítulos dos manuais.

2.5 As regras para a criação da abreviatura dos termos

A criação de cada abreviatura foi um processo cuidado e que teve por base a preocupação em relação à inteligibilidade de cada abreviação. Não pretendíamos que cada abreviatura fosse criada de forma descomedida, uma vez que cremos que apenas iria prejudicar o objectivo desta tarefa.

Assim sendo, a partir dos termos isolados começámos a criar a abreviatura para cada um dos termos. Deste modo, vários foram os factores considerados para se proceder à abreviação, uma vez que tentámos coincidir com o que os nossos colaboradores esperariam de cada abreviatura: simples, prática e inteligível. Tendo isto por base, para os termos bastante longos (por exemplo, “availability” e “documentation”) foi considerada a fonética do termo, ou seja, foram mantidas as letras que reproduzem o som da palavra (por exemplo, “documentation” foi abreviado para “docm”).

Contudo, esta regra não se podia aplicar a todos os termos. Então, para outros foram mantidas as letras principais dos termos para manter o seu significado, isto é, foram consideradas as letras que nos transmitem o sentido da palavra (por exemplo, “copyright” foi abreviado para “cpr”). As abreviaturas e acrónimos constantes da base de dados (por exemplo, “IBM” e “ASCII”) foram mantidos, pois, já de si, constituem uma abreviatura e, abreviar uma abreviatura não seria coerente, nem seria possível atribuir o mesmo significado à nova abreviatura.

Uma outra técnica adoptada consistiu em considerar a soletração do termo em inglês (por exemplo, “IEEE” que se lê “I triple E”, foi abreviado para “I3E”). Esta foi uma forma simples, curta e inteligível de criar abreviaturas ao adoptar algo que já é utilizado nesta área de trabalho.

Por outro lado, para todos os termos que já possuíam abreviaturas utilizadas internamente, as mesmas foram mantidas (por exemplo, para “software” é utilizada a abreviatura “sw”, para “command” é utilizada “cmd”), de forma a manter a consistência e poupar recursos na criação de uma nova abreviatura para termos, cujas abreviaturas já se encontram padronizadas na empresa.

⁶ Vide Capítulo Os campos da base de dados terminológica



No entanto, alguns termos constituíram uma problemática para a criação da respectiva abreviação. Desta forma, a abreviação de termos hifenizados constituiu um intrincado problema por diversos motivos. Se por um lado não nos foi possível encontrar nenhuma teorização acerca do assunto devido à sua especificidade, por outro lado é necessário manter clara a ideia de que as linguagens de especialidade são sempre um subgrupo da língua geral.⁷ Logo, as regras da língua geral devem ser consideradas pertinentes para a tomada de decisões neste subgrupo.

Deste modo, sendo a abreviação uma tensão entre economia e clareza, devem ser considerados todos os caracteres da expressão de base para que seja possível compreender o termo na sua íntegra, mesmo estando este na sua forma abreviada. Então, se uma palavra composta ou expressão que contenha hífen deve ter um tratamento que permita descortinar a singularidade da sua composição, mesmo quando a mesma é abreviada, deveríamos considerar que, por exemplo, o título do capítulo "Experimental Result-Code AVP Values" deveria ser abreviado para "exp_reslt-cd_avp_val.xml". Denote-se que o sinal gráfico "_" serve para substituição dos espaços.

Contudo, existe a possibilidade de o hífen ser considerado um lapso e, ao criar alguma estranheza visual, os colaboradores substituírem-no pelo sinal "_". Para além disso, vários colaboradores da NSN manifestaram a sua opinião no sentido de que faria mais sentido eliminar o hífen.

Para podermos optar por uma solução que seja justificável e mais sólida do que apenas as opiniões de alguns colaboradores foi consultado o guia de estilo da NSN que deve ter primazia sobre questões de ordem geral. Uma vez que este refere "Don't use spaces or special characters (e.g., \, *, ?, |, ', &, <, >, (,), -, and :)" (Nokia Siemens Networks Operating Documentation Style Guide, 2008:8), cremos que o guia de estilo da Empresa se deve sobrepor ao código geral e, então, devemos substituir o hífen pelo sinal "_", sendo o resultado final, no exemplo apresentado "exp_reslt_cd_avp_val.xml".

2.6 As fontes

Tal como referido no sub-capítulo anterior, esta base de dados terminológica encontra-se dividida por colunas numa folha de cálculo Microsoft Excel.

⁷ Vide Capítulo [As linguagens de especialidade](#)



Assim, uma das colunas desta base de dados terminológica é, como não poderia deixar de ser, a das definições. Para a inclusão das mesmas foram consultadas fontes que se enquadravam com as necessidades da empresa e do público-alvo. Assim, foi necessário, não só consultar fontes fiáveis, como também criar dois tipos de definições. Esta segunda medida deveu-se ao facto de identificarmos dois níveis de necessidades no público-alvo. Logo, foram criadas definições de rápida consulta e curtas que pudessem satisfazer as necessidades dos nossos utilizadores que pretendessem uma resposta rápida a uma dúvida pontual, num primeiro nível; estas continham uma hiperligação para uma segunda definição mais alargada e abrangente, para quem pretendesse uma definição mais aprofundada e consubstanciada.

Deste modo, para todos os termos mais específicos desta área, ou que necessitavam de mais informação, foram consultados sítios para a procura das definições. Primeiramente, foi efectuada uma pesquisa na intranet da NSN, de forma a encontrar definições já utilizadas na Empresa. Isto permitiu que se mantivesse a consistência das definições usadas na mesma. Para além disso, estas não necessitaram de uma verificação da fonte, uma vez que já tinham sido aprovadas para uso interno. Para todos os termos para os quais não foi possível encontrar as definições na intranet da NSN, foi efectuada uma pesquisa na Internet, tendo sempre em conta a robustez e fiabilidade das páginas consultadas, pois tal como afirmam Budin e Wright,

"The Internet has become THE [sic] primary information resource for language professionals. (...) The systematic search for monolingual or multilingual terminology resources on the WWW as well as their evaluation in terms of relevance to one's own information needs, quality, consistency, and reliability has become a valuable skill and activity (...)" (Wright, 1999:845 vol.2)

Assim, foram verificados os conhecimentos na área, as habilitações, as conferências e palestras dadas/assistidas, e as publicações efectuadas pelo autor indicado na página. Nem sempre foi possível confirmar todos estes pontos. No entanto, pelo menos os dois primeiros pontos referidos tinham de estar referenciados. Foi, também, retirado o maior número de definições do mesmo site, no sentido de poupar recursos e tempo gastos. A origem do site foi também tida em conta, sendo dada preferência a sites de instituições/organizações de renome, empresas conhecidas no mercado desta área e universidades.



2.7 O método de validação das definições

A validação das definições inseridas é sempre uma parte de extrema importância aquando da criação de uma base de dados terminológica.

Assim, e tal como referido anteriormente, algumas das definições foram retiradas de glossários já existentes na NSN. Logo, essas definições não necessitaram de validação, uma vez que já tinham sido previamente aceites para uso interno.

Deste modo, as únicas definições que necessitaram de validação foram as retiradas das páginas da Internet. Apesar das páginas terem sido verificadas em relação à sua fiabilidade, foi necessário consultar um especialista: "subject field experts must always participate to some degree in terminological work." (Cabré, 1999: 18). O especialista leu-as e sugeriu algumas alterações que considerou pertinentes e que tornaram as definições mais precisas para a base de dados terminológica.

2.8 O Guia de Estilo

Durante a criação das definições foi respeitado o *Operating Documentation Style Guide* utilizado na NSN.

Assim, este guia de estilo é constituído por uma série de regras e normas que devem ser seguidas de forma a uniformizar a escrita dos manuais. Uma vez que esta base de dados terminológica tem como público-alvo os colaboradores da Empresa, cremos que o mais correcto foi manter todas estas regras já definidas também aquando da redacção das definições. Deste modo, se os colaboradores já estão habituados a um certo tipo de escrita, mais facilmente poderão reconhecer o conteúdo da base de dados.



3 A terminologia

O presente trabalho de reflexão e pesquisa tem por base a área da terminologia enquanto ciência em estudo. Assim, consideramos ser necessário dedicar alguns sub-capítulos à definição e importância que esta área apresenta para este trabalho, já que "terminology is an interdisciplinary field of enquiry whose prime object of study are the specialized words occurring in natural language which belong to a specific domain of usage." (Cabré, 1999:32)

3.1 A definição de terminologia

De acordo com Cabré,

"Terminology, the discipline concerned with the study and compilation of specialized terms is not a new field of study, but only in recent decades has it been systematically developed, with full consideration of its principles, bases and methodology." (1999:1)

A terminologia é uma área de estudo em franca expansão que pretende melhorar a comunicação entre especialistas e profissionais, tal como afirma Cabré (1999:10). Cada vez mais as pessoas estão sensibilizadas para a necessidade de estudos acerca de termos que constituem as línguas especializadas, as suas definições e a sua interligação com a língua geral. Mais do que nunca, e devido à rápida evolução e desenvolvimento da tecnologia, foi necessário criar novos termos, efectuar empréstimos de outros e, ainda, adaptar neologismos em diversas línguas os quais preencheram diversas lacunas no vocabulário utilizado pelos especialistas das mais diversas áreas do saber.

De acordo com Lerat,

"Vue du côté linguistique, une terminologie n'apparaît pas d'abord comme un ensemble d'expressions dénommant dans une langue naturelle des notions relevant d'un domaine de connaissances fortement thématisé." (1995:20)

Logo, cremos que as linguagens de especialidade são indissociáveis da terminologia, ou seja, é necessário haver uma ciência que estude a definição, a ocorrência e as características de termos utilizados em áreas específicas do saber, para que se possa uniformizar o conhecimento e possuir uma referência que nos auxilie no uso de cada um dos termos.



Contudo,

"Une langue spécialisée ne se réduit pas à une terminologie: elle utilise des dénominations spécialisées (les termes), y compris des symboles non linguistiques, dans des énoncés mobilisant les ressources ordinaires d'une langue donnée." (Lerat, 1995: 21)

Por conseguinte, as linguagens de especialidade compreendem em si os termos específicos, mas nunca deixando a língua comum e as suas regras e constituintes, uma vez que os termos específicos de uma dada linguagem de especialidade não podem ser dissociados da língua geral. Estes termos apenas existem enquanto constituintes da língua de especialidade e, ao serem utilizados, são *incorporados* na língua geral. Como refere Lerat:

"Pourtant, les langues spécialisées sont concernées par les dénominations qui cristallisent l'information: expressions descriptives, sigles, noms propres, synonymes, termes génériques et termes spécifiques." (1995:107)

3.2 A terminologia e a documentação técnica

A terminologia tem vindo a desempenhar um papel fulcral na documentação técnica. Rondeau (1983), citado por Cabré, vai ainda mais longe e afirma que "We cannot separate terminology from documentation because every terminological work requires, directly or indirectly, a great amount of specialized documentation." (1999:50). Logo, será notória a importância da terminologia na área da documentação técnica, ou seja, é a terminologia que permite a compilação e posterior organização de imensos termos especializados que fazem parte dos domínios técnicos abordados na documentação técnica. Assim, é a documentação que fornece uma grande quantidade de termos para que o trabalho terminológico possa ser criado e desenvolvido, possibilitando o estudo da criação de correspondentes, e levando ainda ao estudo da inserção desses termos na língua de chegada.

Para além disso,

"The gradual movement of terminology compilation out of the narrow confines of translation-oriented terminology management into the broader focus of technical documentation on the one hand and information retrieval on the other is accompanied by increased involvement by terminologists in technical communications, information management, and data processing." (Wright, 1997:469, vol 2)



Esta é uma área que se encontra em grande desenvolvimento e que, indubitavelmente, necessita da terminologia como área de apoio e recurso para o desenvolvimento de um ainda melhor trabalho de redacção, e para a criação de bases de dados terminológicas e glossários tão importantes na documentação técnica.

Como já foi referido, esta base de dados terminológica inovou amplamente no que Wettengen e Weyer referem, isto é, existe um distanciamento em relação à função tradicional e convencional da terminologia e, tal como refere Cabré, "Computer science is one of the most important forces behind changes in terminology." (1999:6). Com a criação, desenvolvimento e divulgação deste projecto tentámos que fosse possível que os profissionais, neste caso específico, da área das telecomunicações e da área da informática, se apercebessem da importância e necessidade que a terminologia possui para as áreas das ciências exactas. Por outras palavras, os terminólogos desempenham um papel necessário não só para a construção de bases de dados, como também para a recolha e organização de definições. Mais conclusões puderam ser retiradas a partir do estudo feito com o questionário apresentado aos profissionais desta área.⁸

Tal como referido por Wettengen e Weyer,

"Technical writing can be defined either through its products, that is, the output of technical writing activities, or by the skills required for the activities themselves. (...) The skill of a technical writer is to enable, through an appropriate strategy of information design, the quick retrieval of relevant data in a given situation." (Wright, 1997:445, vol 2)

Assim, a documentação técnica é uma área muito específica e que possui uma forma de escrita muito própria e peculiar, ou seja, é uma forma de escrita que assenta sobretudo, numa escrita simples, directa, objectiva e com imensos termos específicos de uma determinada área. Desta forma, é fundamental que as definições inseridas na presente base de dados terminológica mantenham este estilo de escrita, pois são definições de e para redactores técnicos que utilizam este tipo de escrita no seu quotidiano laboral. Logo, não iremos criar estranheza, visto que não iremos utilizar uma forma de escrita nas definições muito intrincada e complexa.

"Depending on the particular use for which a terminology is intended, the focus of definitions and the choice of concept-to-concept relations should differ.

Target-orientation in terminology can be defined as the match between reader's

⁸ Vide Capítulo [O questionário](#)



perspective of some domain and the semantic structure of definitions". (Wright, 1997:452, vol 2)

Desta forma, e tendo em consideração o nosso público-alvo, foram inseridos dois tipos de definições: a primeira, mais breve, consistente com as definições de uma base de dados; a segunda, mais longa e aprofundada para um maior esclarecimento dos colaboradores que não têm uma formação na área das telecomunicações. Para além disso, e tal como afirmam Wettengen e Weyer,

"Definitions are frequently needed in technical writing, as technical documents often introduce new knowledge. The effectiveness of definitions in conveying fresh knowledge is not only a matter of perspective (functional rather than structural for technical writing contexts), but also depends on their architecture and on their consistency throughout the text in which they are embedded."
(Wright, 1997:449, vol 2)

Deste modo, não só foi bastante importante a recolha de terminologia específica em cada um dos títulos dos capítulos, como também a procura das respectivas definições, visto que destas dependeu a inserção de nova informação para os colaboradores. Importa referir que esta pesquisa teve sempre por base o contexto laboral onde nos encontramos inseridos e, ainda, a formação dos colaboradores, visto que consideramos estas duas características fulcrais para a escolha de cada uma das definições.

3.3 A terminologia em contexto

Aquando do início da escolha das definições, sem dúvida que o nosso ponto de partida e o que delineou as definições escolhidas foram os termos que constituíram a nossa base de dados terminológica. Assim, refere Cabré que

"A general theory of terminology is based upon the first approach in which the nature of concepts, conceptual relations, the relationships between terms and concepts and assigning terms to concepts are of prime importance. This focus on moving from concepts to terms distinguishes the methods used in terminology from those used in lexicography. The aim of terminographers is to assign names to concepts; i.e. they move from the concept to the term (an onomasiological process). By contrast, lexicographers start with the word – the dictionary entry – and characterize it functionally and semantically; i.e. they move from the word to the concept, precisely in the opposite direction (a semasiological process)" (1999:7-8)



Deste modo, o método utilizado por nós corresponde ao último, ou seja, ao processo semasiológico, visto que, após a recolha dos termos a partir dos títulos dos capítulos, fomos procurar definições que se adaptassem a esses termos, tendo ainda em conta o projecto onde se encontravam inseridos. Logo, o nosso ponto de partida foram os termos recolhidos e o contexto onde se encontram inseridos, isto é, as definições foram seleccionadas de forma a melhor se adaptarem e corresponderem à realidade onde se encontram os nossos termos.

"In semasiological terms, we have two possible solutions: we can seek out more evidence in the pursuit of two separate senses or prototypes, or we can content ourselves with a broader, more inclusive category." (Kay, 2000: 61)

Assim, foi sempre uma preocupação que encontrássemos a definição que melhor se adaptava ao termo naquele projecto em específico. Logo, esta procura não foi efectuada independentemente do contexto, pois "the way in which terms were used in text would reveal something about the terms themselves, their meaning and their usage." (Pearson, 1998:204). Para além disso, como referido por Temmerman, "If the concept is the meaning of the term, then the term has a meaning which is the concept." (2000:5). Por outras palavras, independentemente de iniciarmos a procura pelo termo ou pela definição, essa procura não pode ser independente, isto é, estes dois conceitos encontram-se intimamente interligados, visto que, e apoiando-nos em Kay *op sit*, a semântica cognitiva e a lexicografia prática encontram-se relacionadas (2000:61). Não seria possível efectuarmos uma pesquisa independente entre os termos e o seu contexto, visto que nos iríamos deparar com diversas definições, e esta realidade levaria a uma falta de clareza e de explicitação das definições para os nossos utilizadores.

Contudo, é bastante complicado, apesar de ser amplamente defendido pelos terminólogos, conseguirmos que cada termo tenha apenas um único sentido, o princípio da univocidade.

"Univocity means that each concept should be designed by only one term and one term should only refer to one concept. Following this principle, synonymy and polysemy are eliminated." (Temmerman, 2000:10)

No entanto, o referido princípio da univocidade é, de certa forma, atingido nesta base de dados terminológica através da inserção do campo 'Projecto', ou seja, apesar de um termo poder ter mais que um significado, tal dificilmente acontecerá em projectos diferentes. Por outras palavras, cada termo deverá possuir apenas uma única definição para cada um dos Projectos adicionados à base de dados terminológica. Por exemplo, num dado projecto



'alarm' poderá significar fisicamente uma luz que dispara numa máquina, ao passo que noutro projecto poderá o mesmo termo 'alarm' significar uma mensagem que surge no ecrã de um computador.

Assim, ao distinguirmos a definição do termo com o campo 'Project' estaremos a explicitar o contexto a que nos estamos a referir. Não obstante, consideramos que não nos referimos a termos distintos, mas sim a termos iguais com definições distintas de acordo com o Projecto onde se encontram inseridos. Deste modo,

"Traditional Terminology confuses principles, i.e. objectives to be aimed at, with facts which are the foundation of a science. (...) It takes univocity to be desirable, but univocity is not a fact, rather polysemy and synonymy are facts. The one concept-one term situation is not a principle which is underpinned by scientific research." (Temmerman, 2000:15)

Tal como refere Temmerman, apesar da univocidade ser a aspiração final na terminologia tradicional, tal não se coaduna com o trabalho desenvolvido e aqui apresentado. Por outras palavras, não é sustentável para a pesquisa científica que se assuma que a cada termo apenas corresponde uma única definição. Sendo a área das telecomunicações, neste caso em específico, uma que tão grande e rapidamente se encontra em constante mutação, não é possível que se proceda, ao mesmo ritmo, à criação de novos termos e aceitação dos mesmos por parte dos falantes. Tentamos, assim, aproximar-nos da socio-terminologia, definida por Temmerman como:

"Socioterminology, as its name implies, tries to get the study of terminology back to the study of real languages usage. A descriptive approach to terminology is promoted, to replace the prescriptive objective of the traditional Terminology school's approach." (2000:31)

Desta forma, a socio-terminologia pretende propor uma abordagem mais realística e menos idealizada daquilo que efectivamente os termos e as definições significam para a terminologia. Por outras palavras, cremos que a socio-terminologia sustenta uma visão mais centrada na análise dos termos em relação à sociedade envolvente e à sua influência nos termos e respectivas definições, e daí intenta a perspectiva mais realística que referimos. A socio-terminologia será uma corrente da terminologia mais orientada para a sociedade e para o envolvimento desta no discurso, nos termos e nas definições dos mesmos.

Para além disso,

"In sociocognitive Terminology the terminographers should be trained to start from *units of understanding*. (...) Before a terminographer can start compiling



terminological records he needs to make a few preliminary decisions (domain, users groups, mono- or multilingual records) and to plan to provide information (...)". (Temmerman, 2000:231-232)

Tal como refere Temmerman, antes da recolha e compilação de informação, é fundamental ter em consideração os diversos aspectos por ela enumerados. Por conseguinte, uma vez mais afirmamos que não consideramos que seja possível olhar apenas para o termo e para uma possível definição, sem que tenhamos em atenção todo o universo que se encontra à volta desse termo e respectiva definição. Logo, é imperativo que a abordagem perante o Projecto desenvolvido seja uma abordagem onde é dada primazia à vertente social das linguagens de especialidade, não só porque estas não se dissociam de um lado mais comum da língua, mas também porque existe sempre a possibilidade de termos de especialidade serem transpostos para a realidade geral, com todas as implicações que isso possa comportar.

Poderemos, então, deduzir que quando nos referimos aos termos em contexto, pretendemos considerar que estes não poderão ser dissociados da questão social que os mesmos comportam, sendo, deste modo, fundamental que esta característica se relacione e interligue com as definições por nós apresentadas na base de dados terminológica criada.



4 As linguagens de especialidade

Creemos que para uma correcta apreensão da dificuldade do desenvolvimento do presente projecto, onde trabalhamos apenas com vocabulário técnico e especializado, é imprescindível que se analise criticamente alguns pontos de vista do que constitui o campo de conhecimento das linguagens de especialidade e de como estas influenciam o nosso quotidiano.

Denote-se que, apesar de não termos encontrado uma consistência nos autores consultados aquando da utilização da expressão "linguagem de especialidade" em relação a "língua de especialidade", optámos pelo uso da primeira, visto que é a que mais ocorrências possui e é também a mais comumente utilizada.

4.1 Contextualização da necessidade do uso da sigla e da abreviação

Assim, segundo Kocourek,

"Les qualités linguistiques des sigles, leur caractère brachygraphique, la popularité des sigles dans les langues mondiales, tout cela correspond aux tendances internationalisantes de la langue technoscientifique." (1982:164)

Já em 1982 se verificava que a siglação, e cremos que se poderá também incluir a abreviação, possuíam um papel fundamental nas línguas técnicas e científicas e que, no futuro, iriam desempenhar um papel de destaque nos textos de especialidade. Sem dúvida, hoje em dia, raros são os textos em que não nos deparamos com termos abreviados ou siglas, por razões de economia de espaço, de tempo, para uma suposta facilidade de leitura, ou simplesmente porque cremos que certos termos abreviados e siglas já serão mais bem identificados pelo público em geral enquanto formas curtas do que quando explicitadas, como por exemplo, sida, ctt, adn, metro, ou otorrino.

Deste modo, esta situação é bem notória quando Lerat cita Saussure, "Un degré de civilisation avancé favorise le développement de certaines langues spéciales (langue juridique, terminologie scientifique, etc)." (1995:55). Será obviamente notória e evidente a influência que a linguagem técnica e científica possui nas nossas vidas na actualidade, isto é, não nos é possível dissociar o vocabulário das linguagens de especialidade, seja nas notícias diárias, no nosso contexto laboral ou na publicidade com que nos deparamos. Termos como 'pc', 'net' ou 'sms' passaram a fazer parte do vocabulário comum de uma forma



tão natural e rápida que nos leva a reflectir sobre a forma como estes vocábulos passam para o dia-a-dia.

Assim, consideramos que o mais importante é a brevidade e simplicidade das siglas e abreviações. Uma vez que actualmente somos constantemente alvo de imensa informação que nos chega através da televisão, da rádio, da Internet, dos jornais, dos telemóveis, dos PDAs, entre outros, é necessário que essa informação seja transmitida de forma rápida e simples, mas sempre de forma inteligível.

"Esses milhões de significantes, que guardam e informam o precioso património científico-tecnológico em cada comunidade linguística, ficam ligados às línguas comuns, e por elas passa indispensavelmente a via de acesso para a recuperação e para o seu constante investimento no esforço quotidiano de actualização dessa grande memória." (Verdelho, 1993:12)

4.2 A linguagem de especialidade *versus* a língua geral

Por conseguinte, relativamente ao referido no sub-capítulo anterior, não poderemos dissociar as línguas de especialidade das comuns, uma vez que se denota uma relação de dependência bilateral para uso e compreensão de termos.

Logo, apesar de muitas vezes as notícias serem constituídas por linguagem e termos de especialidade, é necessário que esses termos não causem estranheza ou perturbem o leitor aquando da passagem de informação:

"... la actividad terminológica en el campo del derecho va siempre unida al análisis detallado de los conceptos que maneja la especialidad. Esto básicamente es válido también para los lenguajes especializados de las ciencias naturales y la tecnología, aunque aquí (...) generalmente el área temática es concreta y no está ligada a una determinada lengua, lo que facilita la comparación de terminologías." (Arntz e Picht, 1995:188)

Tal como afirmam Arntz e Picht, o que facilita a compreensão dos termos por parte do público em geral é, efectivamente, o facto destes deixarem de fazer parte das linguagens de especialidade e passarem para o vocabulário mais geral e comum. Por outras palavras, esta situação não seria possível sem a enorme disseminação de informação que se presencia na actualidade.

Tal como refere Correia, "Na neologia de especialidade contemporânea, é de destacar o aparecimento dos fractoconstituintes" (2003:6), fornecendo como exemplos 'ciber' ou 'info'. Importa referir que a autora define fractoconstituintes como sendo:



"unidades infraléxicais com significado referencial, resultantes da truncção de outras unidades léxicais, geralmente elas próprias construídas, que adquirem o significado das unidades-fonte de onde provêm." (2003:6)

Mais ainda, e apoiando-nos na mesma autora *op sit*, o facto destes novos fractoconstituintes entrarem na língua geral é um factor claro de como as linguagens de especialidade se encontram intimamente interligadas com a língua geral. Não só estes fractoconstituintes fazem parte das linguagens de especialidade como, comumente são utilizados e adaptados na língua geral para a criação de novas realidades. Correia afirma ainda que "não é de descartar que este mecanismo possa vir a ter alguma relevância na construção de denominações em alguns domínios da especialidade." (2003:8), vindo, assim, corroborar o que temos vindo a afirmar.

Para além disso, afirma ainda Correia (1998:59) que a mutação lexical é indissociável do ser humano e da sua essência. Essa transformação é visível tanto ao nível fonológico, como morfológico, sintáctico, semântico ou pragmático. A separação dos termos entre a linguagem de especialidade e a língua geral, a evolução dos termos específicos para a língua geral e a alteração gráfica e/ou fónica dos termos são tudo marcas que atestam essa evolução e mudança tão notória ao longo da história da Humanidade.

Assim, e baseando-nos em Correia *op sit*, cremos que na terminologia científica e técnica, apenas a terminologia denominativa se encontra representada, isto é, a terminologia que estuda as unidades terminológicas enquanto unidades léxicais que surgem em contextos específicos e que denominam conceitos sincronicamente restritos a domínios específicos do saber. Os neologismos terminológicos apenas existem, pois surgem como uma necessidade de explicar novas realidades sejam elas fruto de novas descobertas, inovações ou conceptualizações. Assim, logo à partida, estes neologismos fazem parte desse subsistema linguístico que é a linguagem de especialidade a que pertencem. Cremos, ainda, que a realidade dos neologismos possa ser extrapolada para a criação de abreviaturas e da importância que estas possuem para as linguagens de especialidade, ou seja, o facto da abreviação por si só poder ser considerada um novo termo na linguagem de especialidade.

Importa, também, referir que o processo de reconhecimento de termos que poderão fazer parte da língua geral ou da linguagem de especialidade é bastante complexo e moroso. Tal como referido por Remígio (2009:44), o processo de recolha e identificação de termos, a sua codificação, organização e gestão, é deveras moroso e complexo, visto que diversos são os



problemas com que os profissionais se deparam para que possamos chegar a uma classificação final que seja correcta, precisa e exacta, ou seja, este é um trabalho que poderá não ser devidamente reconhecido, mas que é extremamente necessário para que os termos sejam correctamente identificados e subdivididos, inclusivamente nas categorias de língua geral ou de especialidade.

4.3 Os neologismos na língua comum e de especialidade

Se inicialmente "A prática da tradução será um factor primordial no estabelecimento das linguagens especializadas em português." (Verdelho, 1993:4), tal já não se verifica, uma vez que inúmeros são os termos, principalmente de origem inglesa, que foram introduzidos no vocabulário português, e que são utilizados sem qualquer surpresa, como por exemplo, 'CEO' ou 'stress'. Isto significa que, muitas vezes, nas dicionarizações já se encontram os termos originais não traduzidos, pois esses são os que os falantes utilizam, independentemente da vontade dos terminólogos e de outros profissionais ao criarem formas portuguesas desses termos.

No nosso caso em particular, a necessidade que houve não foi a de designar uma nova realidade ou descoberta, mas sim de renomear uma realidade já existente numa determinada linguagem de especialidade. Uma vez que a abreviação pode ser considerada um novo termo, podemos, então, concluir que o nosso projecto consistiu grandemente na criação de novos termos que poderão passar a neologismos, visto que neologismos são

"(...) essentiellement lié au dynamisme des langues vivantes, en constante évolution malgré l'impression de stabilité qui caractérise la perception qu'en ont les sujets parlants." (Saussure citado por Rondeau, 1984:121)

Por outro lado, e apoiando-nos em Verdelho *op sit*, a partir do séc. XVIII denotou-se uma enorme necessidade de classificar as novas realidades e tecnologias, uma vez que foi neste período que se deu início à inovação e descoberta tecnológica. Cremos, ainda, que até aos dias de hoje, essa classificação e sistematização não cessou dando lugar a imensos dicionários, glossários e bases de dados terminológicas que processam e compilam os termos e os respectivos significados, definições e correspondências noutras línguas, sendo que também auxiliam na compreensão de tantas e diferentes áreas do saber.

Assim, mesmo na própria NSN se assiste a um processamento e compilação de diversos e variados termos, na forma de glossários e bases de dados, de forma a que todos os colaboradores possam ter um fácil acesso aos termos da linguagem de especialidade que se



utiliza na Empresa, neste caso específico, da área das telecomunicações e da área da informática.

4.4 A importância das linguagens de especialidade

Tal como afirma Verdelho,

"As actividades e os objectos da tecnologia e da ciência caracterizam-se pela sua dimensão universalizante. Ultrapassam a divisão geográfica, a identidade política e a própria fragmentação linguística dos povos. As linguagens especializadas assumem a tarefa de reconverterem às memórias linguísticas diferenciadas, os conhecimentos científicos e técnicos universais." (1993:10)

Isto demonstra o papel tão importante e fulcral que as linguagens de especialidade possuem no sentido de transmitirem o conhecimento e espalharem as inovações da ciência e tecnologia. Se por um lado é fundamental que haja essa divulgação do conhecimento para que se possa dar continuação à evolução do saber, por outro são as linguagens de especialidade que registam e catalogam os novos termos e respectivas definições.

Para além disso, baseando-nos ainda em Verdelho *op sit*, poderemos afirmar que todas as línguas modernas atestam de um internacionalismo que consideramos indiscutível. Surge, então, um "corpus terminológico interlingue", variando na sua universalidade, mas que se repercute nos diversos idiomas e que tem crescido significativamente, fornecendo a dimensão planetária do conhecimento tecnológico e científico. Se em tempos passados o latim foi utilizado quase universalmente para designar as novas descobertas, cremos que hoje será a língua inglesa a assumir esse papel.

Por todas as razões e afirmações apresentadas é tão importante que, na nossa opinião, possamos desenvolver um trabalho conjunto entre os especialistas da língua e da ciência, já que sem essa cooperação estarão os linguistas a tentar desenvolver glossários com vocabulário e vertentes de termos que poderão não ser aceites pelos especialistas. Por conseguinte, serão termos que não farão parte do vocabulário, uma vez que é o falante que define os termos de uma língua.

Se por outro lado, em 1993 já Verdelho afirmava que as línguas modernas estavam a ser, de certa forma, "violentadas" pela rapidez das inovações que levou a uma maior aceitação de neologismos e estrangeirismos, por outro lado esta situação é ainda mais notória e evidente mais de 15 anos depois. Logo, será de fácil dedução o facto das linguagens de especialidade ocuparem um lugar primordial nas nossas vidas, como



anteriormente referido, já que com toda a informação que recebemos temos de nos adaptar ao vocabulário utilizado e compreendê-lo para entender as novas informações. Resumindo, e tal como Verdelho afirma,

"as linguagens especializadas ganham uma inusitada preponderância e não podem continuar a ser consideradas como um epifenómeno, um suplemento accidental, na exercitação da língua comum. Ocupam uma percentagem crescente no conjunto da massa lexical (...) e vão solicitando cada vez mais o âmbito da comunicação quotidiana e comum." (1993:11)

4.5 A importância das abreviaturas criadas

Visto que esta secção pretende abordar a importância das abreviaturas criadas, importa referir que, tal como visto anteriormente, cada abreviatura pode ser considerada como um novo termo que passa a fazer parte de uma dada língua. Assim, toda a reflexão é feita tendo por base a abreviatura enquanto um novo termo.

Deste modo, e considerando o processo de criação de abreviaturas que o nosso Projecto exige, tivemos de ser bastante cautelosos aquando da referida criação. Logo, as preocupações tidas foram, acima de tudo, para que as abreviaturas criadas fossem compreensíveis para os utilizadores, ou seja, que não possuíssem formas complexas que dificultassem o seu uso, levando à criação de uma ferramenta fácil de usar e que forneça rápida e facilmente os dados que os colaboradores procuram, ou seja, os termos abreviados. cremos que, quanto mais acessível for o termo, mais fácil e frequentemente será utilizado, levando à evolução natural da língua, pois "A observação de neologismos, incluindo os neologismos de especialidade, permite dar conta da língua em evolução." (Antunes *et al*, 2002:1). Isto poderá implicar as supra referidas alterações fonéticas ou gráficas que o utilizador poderá efectuar às abreviaturas. Daí que os nossos cuidados tenham ido no sentido de tentar adaptar cada um dos termos abreviados às necessidades do utilizador para que as possíveis alterações evolucionais apenas se verifiquem num número diminuto de casos, facilitando, deste modo, a compreensão e leitura aos colaboradores. Por outro lado, sem dúvida que a espontaneidade é a forma mais eficaz de inserção de termos numa língua, principalmente numa de especialidade, referindo Lino que,

"A vulgarização é um fenómeno diferente e consiste no empréstimo de um termo científico à língua corrente, isto é, na passagem directa de um termo do vocabulário científico para a língua corrente." (1988:184)



A inserção de termos de forma espontânea deve-se ao facto de considerarmos que são os falantes da língua que a constroem, que a alteram e a fazem evoluir.

Para além disso, e apoiando-nos em Guilbert (1975:16), poderemos afirmar que é o sujeito, que utiliza e faz uso dos termos e que constantemente produz frases que foram formuladas pela primeira vez, que possibilita a inserção de neologismos e adaptações de termos na língua de chegada, levando a uma maior criação linguística e, conseqüentemente, à evolução da língua que, de acordo com González (1999:136), poderá ser uma língua franca, principalmente na área das ciências e na das tecnologias. A enorme capacidade comunicativa que possuímos nos dias de hoje favorece a consolidação dessa língua franca e do número de anglicismos a serem inseridos noutras línguas.

Logo, e uma vez mais corroborando o que foi supra mencionado, será muito importante construir abreviaturas simples, curtas e fáceis de usar. Aliás, consideramos que, se já em 1975 Guilbert escrevia sobre esta característica da língua, também nós devíamos estar conscientes desta situação:

"Mais on peut distinguer des formes néologiques qui se situent, non dans le processus parole -> langue, mais inversement dans la relation langue -> parole. Nous pensons particulièrement à des éléments formateurs du type *mini*, *maxi*, *hyper*. Certes, avant d'accéder au niveau d'élément du système lexical doté d'un dynamisme créateur, ils se sont dégagés, en tant que tels, de premières réalisations lexicales. Très vite le type de formation dans lequel ils entraient est devenu générateur d'une série de créations comportant le même élément." (1975:44)

Denote-se que não é de todo nosso objectivo que as abreviaturas criadas passem a neologismos. Quisemos, sobretudo, ter a certeza de que, caso isso aconteça, temos as condições reunidas para que não surja estranheza ou admiração aquando do uso de alguma das abreviaturas na oralidade, uma vez que "Les deux plans, *signifiant* et *signifié*, sont les deux aspects indissociables d'une même réalité linguistique;" (Guilbert, 1975:14). Logo, será sempre importante que mantenhamos uma abreviação que facilmente possa ser associada ao seu significado.

Para além disso, afirma, ainda, Guilbert que o importante do ponto de vista da criatividade lexical é a função particular da sigla que extrapolaremos para a abreviação. Assim, estas formas são transições num processo da comunicação que evolui com a utilização das mesmas, ou seja, é uma forma linguística que surge como produto da sociedade actual, pelas já referidas questões de economia de espaço, de tempo, entre



outras. Logo, a criatividade lexical passará pelo momento em que a palavra deixa de ser usada na íntegra e passa a ser maioritariamente e, em seguida, usada totalmente na sua forma curta, como por exemplo, 'zoo' e 'zoológico'. Mais do que nunca com o rápido desenvolvimento tecnológico, temos assistido a um sem número de neologismos que integraram a nossa língua, como por exemplo 'versão demo' para 'versão de demonstração'.

Contudo, e tal como afirma Cabré (1999:211), esta situação de empréstimo contínuo não significa que apenas porque não é de fácil controlo seja bem aceite pela sociedade, havendo um sentimento crescente de que esta entrada deve ser controlada e os termos adaptados para que não haja um desvirtuamento e sobrecarga de neologismos na língua de importação.

Assim, apercebemo-nos que esta situação está presente em várias abreviaturas que usamos no quotidiano. No entanto, denota-se mais o seu emprego em termos de origem inglesa do que portuguesa, isto é, no caso dos termos portugueses ambas as formas, como no exemplo supra referido 'zoo' e 'zoológico', são usadas, ao invés das abreviações de origem inglesa que são maioritariamente utilizadas na forma inglesa, como por exemplo "pc". No caso dos termos ingleses, que entram na língua portuguesa enquanto empréstimos e passam, posteriormente, a neologismos, quando entram com a forma abreviada será sempre essa que passará a ser utilizada, como por exemplo 's' e 'm' para os tamanhos de roupa. E, tal como afirma González, referindo-se aos neologismos que entraram na língua nos séculos XVII e XVIII, "All these words are now completely assimilated and almost impossible to recognize as English except by etymologists." (1999:104). Por outras palavras, apesar de aparentemente serem necessários três ou quatro séculos para que a palavra seja reconhecida e deixe de ser considerada como um empréstimo ou neologismo, os termos podem passar a integrar o vocabulário de uma determinada língua.

Para além disso,

"If we accept as valid the simplified and loose distinction between necessary and unnecessary loans, it seems logical to approve of the former and predict that borrowing will continue in general language. (...) As for technical terminology, there is an ever increasing transfer to the general language. According to some lexicographic accounts, there are at least one million words in the English scientific vocabulary (...). It is in these specialized fields where the impact of English is most strongly felt, and will continue to be as long as American political, cultural and technological hegemony remains." (González, 1999:135-136)



Deste modo, será mesmo necessário o esforço para continuamente tentarmos encontrar equivalentes e correspondentes em português que melhor se adequem a uma determinada realidade? Não seria preferível deixar que os falantes de cada área de especialidade optassem pelos termos que melhor se adequam e colmatam as suas necessidades? De acordo com Correia, é necessário efectuar o trabalho de correspondência de termos e tentar que os neologismos sejam inseridos na língua portuguesa apenas quando e se necessário, visto que uma importação maciça de termos pode conduzir a uma descaracterização da língua de chegada.

Por outro lado, e tal como afirma Verdelho, desde os tempos mais antigos que temos vindo a importar termos e, no entanto, não sentimos que isso tenha desvirtuado a língua portuguesa.

"Observa-se nesta dicionarização, a perplexidade do lexicógrafo que, muitas vezes, opta pela não tradução do termo de origem, abrindo casas vazias no sistema lexical português, e obrigando à adopção sistemática das matrizes grega e latina, como acontece com as designações de quase toda a tropologia retórica. Deste modo se deu início à grecização das linguagens científicas em português." (1993:6)

Contudo, importa referir que não é de todo objectivo da nossa dissertação questionar a inserção de neologismos ou não na língua portuguesa. Pretendemos, apenas, reflectir sobre o facto da finalidade primordial do nosso Projecto ser a de criar uma boa ferramenta para a nossa audiência, conscientes do papel que as abreviaturas têm tido ao longo da evolução da língua, ou seja, da sua constante presença e relevo na História.

Portanto, devemos apenas considerar que os novos termos entram para uma determinada língua quando passam a ser utilizados em contextos diferentes e distintos daqueles em que foram criados. Por essa razão, uma das perguntas efectuadas no questionário foi, precisamente, em relação à inserção de termos do contexto laboral em conversas do quotidiano. Essa análise poderá ser consultada mais adiante.

Importa referir que, na nossa opinião, a abreviação e os neologismos são praticamente indissociáveis das linguagens de especialidade, no sentido em que o conhecimento é importado com tão grande facilidade e rapidez que dificilmente se conseguirão criar e aceitar novos termos em português para todos os que acompanham essa transmissão de conhecimento.



5 Ferramentas e material existentes

Neste capítulo, pretendemos esclarecer acerca dos softwares e ferramentas informáticas existentes no mercado e que auxiliam na orientação e elaboração de trabalhos terminológicos e terminográficos. Tal como referido por Condamines e Rebeyrolle, "A new generation of tools are devoted to identifying relationships in French corpora;" (2001:135). Apesar de referirem apenas a extracção de *corpora* no vocabulário francês, cremos que se poderá adaptar as ferramentas às outras línguas. Logo, várias são as ferramentas que têm vindo a emergir no contexto terminológico.

Tal como afirma Mateus no seu artigo sobre a terminologia em Portugal⁹, desde os anos 80 que nos temos vindo a debater pelo reconhecimento da área, pela valorização da necessidade da existência desta área, pela emancipação dos profissionais desta área, particularmente no contexto empresarial e, finalmente, pela criação de ferramentas que auxiliem e credibilizem ainda mais o trabalho destes profissionais:

"Nesse período, que abrangeu o final dos anos 80 e o nascer de 90, outras iniciativas [após referir o Congresso de 1986 da CNALP] marcaram, em Portugal, o começo do interesse pelos trabalhos terminológicos e o tímido surgimento de uma terminologia descritiva sobrepondo-se a uma terminologia exclusivamente normativa." (2005:1-2)

5.1 O panorama português

O artigo supra-citado de Mateus fornece uma visão bastante clara da terminologia no contexto português. Desde os anos 80 que a terminologia em Portugal tem vindo a crescer de forma positiva e construtiva. Assim, é notória a quantidade de projectos desenvolvidos e os avanços que foram feitos nesta área do conhecimento. Destacam-se, a partir do artigo de Mateus:

- Em 2003 terminaram os projectos *Termináutica* e *ATA*;
- Em 2004 a AiT e o *Instituto de Desporto de Portugal* assinaram um protocolo que visa a realização de uma base de dados de terminologia harmonizada do desporto;

⁹ Mateus, Mira (2005), Terminologia em Portugal: necessidades em matéria de Ordenamento Terminológica in revista "Terminómetro"



- Também em 2004 se iniciou o funcionamento do *Observatório de Neologia do Português* (ONP);
- Em 2005 estavam em desenvolvimento os projectos *O Dicionário de Termos de Comércio Electrónico* (a ser publicado em suporte digital), e o *Glossário Pan-Latino de Comércio Electrónico*;
- Também em 2005 o ILTEC propôs os projectos *TerCor – Terminologia da Cortiça*, *EPE – Estrangeirismos no Português Europeu* e *Neotrack*

Como se pode verificar, os projectos concluídos, em desenvolvimento e por desenvolver são numerosos e com certeza que elevarão a terminologia portuguesa para um outro patamar de reconhecimento e interesse. No entanto, como é possível observar após a leitura do artigo na sua íntegra, todos os projectos referidos parecem mais teóricos do que práticos, isto é, cremos que o facto de já se desenvolverem bases de dados terminológicas, glossários e dicionários de termos constitui um avanço muito positivo para o actual panorama português.

Contudo, falta, na nossa opinião, conseguir que esse material seja utilizado pelos profissionais da área de forma frequente e determinante. No projecto que serviu de base à presente dissertação o processo foi contrário, ou seja, houve um pedido, uma necessidade sentida por parte dos profissionais de uma área do saber que levou à criação de uma base de dados terminológica. Este pedido fornece alguma segurança em relação à posterior utilização da base de dados desenvolvida.

Desta forma, cremos que o mais produtor será sempre partir das necessidades apresentadas pelas empresas ou por outros meios que sintam necessidade de utilizar as ferramentas desenvolvidas pelos terminólogos, terminógrafos, lexicógrafos e outros profissionais destas áreas do saber.

Importa referir que Mateus já afirma reconhecer a importância dos meios informáticos. Assim, não só já tiveram a preocupação de editar algum do material desenvolvido em formato digital, como também refere que

"a informatização das terminologias aproxima os utilizadores, facilita e multiplica o acesso à informação e permite a acumulação e disponibilização dos dados linguísticos" (2005:8)

Logo, esta consciencialização e a aproximação aos meios informáticos são fundamentais para que essa ligação com os especialistas das áreas e posterior uso do material desenvolvido seja efectuada com sucesso.



5.2 As ferramentas encontradas

Os vários programas de software e ferramentas encontrados na documentação consultada são maioritariamente destinados à recolha de *corpora*, e para a criação de glossários. Apesar deste tipo de ferramentas ser fundamental para o estudo das línguas, cremos que ainda falta desenvolver bastante esta área, principalmente se pensarmos em ferramentas que sejam simples e práticas de utilizar, e que surjam como uma solução para os profissionais que utilizam a terminologia.

Por outro lado, os poucos programas encontrados para a criação de bases de dados terminológicas são bastante complexos, exigem a criação e inserção prévia de glossários, não cremos que estejam preparados para trabalhar em conjunto com as ferramentas das empresas, e são excessivamente caros para que pequenas e médias empresas possam comportar os custos.

Para além disso, para trabalhar com o software existente é quase obrigatório que seja alguém com alguma experiência na área. No entanto, e da experiência obtida em campo laboral, podemos concluir que, para atrair os profissionais da área das ciências exactas, é necessário a criação de software e ferramentas que permitam que os colaboradores das empresas trabalhem autonomamente. Por conseguinte, devem ser ferramentas práticas, simples e que não utilizem muito jargão que faça com que os colaboradores se sintam perdidos e confusos.



6 Abreviação ou abreviatura

Para uma melhor descrição e reflexão sobre o projecto efectuado cremos que será fundamental, não só realizar uma pequena contextualização acerca da importância, utilização e relevância da abreviação, como também efectuar uma distinção entre os termos 'abreviação' e 'abreviatura'.

Esta diferenciação não é clara nem óbvia para muitos falantes que usam ambos os termos de forma indiferenciada, ou seja, utilizam ambos os termos para designar ambas as realidades, apesar de considerarmos que possuem uma noção do que se trata quando nos referimos a cada um destes termos, e que nos auxiliam na economia dos mesmos. Martins afirma que

"Todos sabem a que se referem as abreviaturas, que nos auxiliam sempre que a economia de tempo prevalece, mas terão conhecimento da existência de outros fenómenos como a acrografia, a braquigrafia, a redução ou o símbolo?"

Por outras palavras, é notório que é do senso comum a ideia geral do conceito, mas a sua especificidade e diferenciação ainda permanecem desconhecidas para muitos.

Por conseguinte, consideramos fulcral clarificar esta distinção no sentido de mais correctamente podermos utilizar os termos durante a redacção desta dissertação.

Importa referir que esta problemática e a conseqüente reflexão sobre este assunto apenas surgiu aquando da iniciação da preparação desta dissertação. Isto prende-se com o facto de, na língua inglesa, apenas existir o termo 'abbreviation' para designar ambas as realidades e, tal como referido anteriormente, a língua de trabalho desta base de dados terminológica é o inglês americano. Assim, podemos concluir que a definição inglesa de 'abbreviation' possui ambas as definições no seu significado, a de abreviação e a de abreviatura. Logo, tanto o processo de criação como o resultado desse processo são denominados 'abbreviation'.

6.1 A abreviatura

Segundo o *Dicionário Etimológico da Língua Portuguesa* (1977:47), o termo 'abreviatura' tem a sua origem no latim tardio significando "resumir, reduzir", mantendo o seu significado actualizado até aos dias de hoje em relação à sua origem. Este foi um termo que não sofreu alterações de sentido.



Segundo António Cruz, citado em Antunes *et al* (2002:126) "entende-se por abreviatura a redução do número de letras que compõem uma palavra, sem prejuízo da sua interpretação.", ou seja, a abreviatura será o resultado do processo de redução de um termo, é o termo reduzido em si.

No entanto, já Correia, também citada em Antunes *et al* (2002:126), apresenta como sinónimos "truncação ou abreviação vocabular", definindo-os como "processo pelo qual a forma de uma palavra se reduz, tornando essa unidade mais facilmente utilizável". Depreende-se, então, que mesmo alguns autores apresentam os termos 'abreviação' e 'abreviatura' como sinónimos. Contudo, o significado corresponde ao que consideramos ser o de 'abreviação'.

Já Antunes *et al* (2002:127) consideram tratar-se sobretudo de "uma convenção gráfica que não constitui um processo de criação de novas unidades lexicais", ou seja, é apenas uma alteração à grafia original do termo, o que se encontra em consonância com o que foi consultado até ao momento.

Segundo o *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa* (2005:74, tomo I) na definição de 'abreviatura' consta que é o "acto ou efeito de abreviar; abreviação; redução fixa na língua escrita e de uso geral, de uma palavra ou locução (por exemplo, Dr. para Doutor)". Uma vez mais, a distinção entre 'abreviação' e 'abreviatura' não parece existir, isto é, também aqui nos deparamos como estes termos sendo sinónimos.

Também o *Grande Dicionário da Língua Portuguesa* de Machado (1989:54, tomo I) refere 'abreviatura' como sendo "o acto ou efeito de abreviar; maneira de escrever em poucas letras". Por outras palavras, e uma vez mais, somos remetidos para o resultado do processo de criação.

O *Dicionário de Termos Linguísticos* (1990:14) apresenta como definição de 'abreviatura' a "grafia que permite economizar o espaço ou o tempo necessários para a escrita de uma palavra, mediante a omissão de certas letras; as letras omitidas podem, eventualmente, ser substituídas por um sinal convencional". Através desta definição poderemos aperceber-nos de que, uma vez mais, quando falamos de 'abreviatura' falamos do que resulta do processo de criação. Logo, esta explicação vem reforçar a definição de 'abreviatura' que estamos a tentar consolidar.

Citando Gehenot, Martins (2004:32) refere que a abreviatura é "la suppression de lettres dans un mot, de mots dans une phrase afin d'écrire plus rapidement et d'occuper moins d'espace. C'est la réduction graphique d'un mot ou d'un groupe de mots." Através desta



citação podemos compreender que para Gehenot a 'abreviatura' é também o resultado de uma criação, sendo que ele refere também o motivo dessa criação.

Para além desse autor, Martins (2004:43) efectua uma compilação de definições de abreviatura de variadíssimos autores, como por exemplo, o já referido Gehenot, Xavier e Mateus, Germain, Kocourek, Lapierre, Pinto, Pavel, entre outros, concluindo a própria autora que 'abreviatura':

- "i) é a redução gráfica de uma unidade lexical ou terminológica e, algumas vezes, de uma unidade lexical ou terminológica complexa;
- ii) é pronunciada como se estivesse por extenso;
- iii) é acompanhada de um ponto de abreviatura, no entanto o ponto está a desaparecer em casos em que se inclui a letra (ou letras) que ocorrem no interior ou final da unidade lexical ou terminológica; (...)"

Assim, podemos concluir que o estudo exaustivo da autora vem ao encontro do que já tinha sido afirmado anteriormente. Por outras palavras, consideramos que 'abreviatura' é o que se obtém do processo de criação de um termo, sendo este reduzido. Não obstante, os modos de redução gráfica são diversos e variados. No entanto, ainda não existe um consenso em relação ao ponto de abreviatura, sendo que, no nosso caso, o ponto foi ignorado por completo. Isto deve-se ao facto de, caso acrescentássemos um ponto estaríamos a adicionar mais um carácter ao número já tão limitado de 32 caracteres permitidos pelo XDOC.

6.2 A abreviação

Segundo o *Dicionário Etimológico da Língua Portuguesa* (1977:46), o termo 'abreviação' provém do latim eclesiástico, tendo como significado "o mesmo sentido", isto é, uma abreviação deve acima de tudo tentar manter o sentido do termo original.

Assim, o *Dicionário de Termos Linguísticos* (1990:14) apresenta como definição de 'abreviação' a "representação de uma unidade através de uma parte dessa unidade. A abreviação de uma palavra consiste na supressão de um seu segmento", apresentando como exemplo metropolitano > metro. Logo, poderemos facilmente concluir que se está a referir ao processo criativo e não ao resultado desse processo.

Segundo o *Grande Dicionário da Língua Portuguesa* de Machado (1989:53), 'abreviação' é "acção ou efeito de resumir, abreviar; o m. q. abreviatura". Apesar de remeter para 'abreviatura', cremos que o significado não deixa dúvidas, isto é, uma 'abreviação' é o acto de criar uma abreviatura.



De acordo com Doppagne (1991:77) e o *Dicionário Grand Robert*, uma abreviação é um "retranchement de lettres dans l'écriture d'un mot, de mots dans une phrase, pour écrire plus vite ou prendre moins de place.", sendo esta definição de 1989, a mais recente das várias que apresenta. Ele próprio afirma que houve uma flutuação reconhecida ao longo de cerca de vinte anos, desde 1971 até 1989, na definição do termo 'abreviação'.

Já Gehenot, citado uma vez mais por Martins (2004:32), designa 'abreviação' por "le procédé par lequel on obtient un nouveau mot en raccourcissant un mot existant".

Denote-se que as definições encontradas para 'abreviação' são significativamente em menor número. Isto talvez se deva ao facto de muitas das definições de 'abreviatura' possuírem 'abreviação' na sua definição, apresentando este termo como sinónimo. Assim, apenas nos deparamos maioritariamente com notas remissivas para o termo 'abreviatura'.

Segundo a Norma ISO 704 (2000:32), 'abbreviations' são

"... created by omitting words and/or parts of a word making up a term. In some cases, the first letter of a word will suffice. In others, the first letters of short phrases are grouped together. Abbreviations usually end with a period (full stop)."

O *Dicionário Merriam-Webster Online*¹⁰ propõe como definição "a shortened form of a written word or phrase used in place of the whole" dando como exemplo "amt is an abbreviation for amount", datando a sua origem do século XV.

De acordo com o *Oxford English Dictionary* (1995:2) 'abbreviation' é "a form of a word, phrase, etc that is shorter than the full form". Uma forma algo simplista de indicar que a principal característica da abreviação é a forma reduzida.

Na *Funk & Wagnalls New Encyclopedia* (1985:71), a entrada existente refere "abbreviations and acronyms" e designa abbreviations como "letter or group of letters used in writing, printing, and speech to represent a word or phrase in shortened form".

Deste modo, uma vez mais, Martins (2004:42), que efectuou uma compilação de variados autores, refere como conclusão da sua pesquisa que 'abreviação':

- "i) é o processo de criação de abreviaturas;
- ii) é a redução fonética de uma unidade lexical ou terminológica por meio de omissão do seu sufixo. O resultado é uma palavra nova, que passa a ser utilizada como sinónimo da palavra que lhe deu origem. Ex: metro (metropolitano)."

Assim, poderemos concluir que Martins, tal como temos vindo a afirmar, após a sua pesquisa exaustiva, também conclui que 'abreviação' é o processo criativo em si, o acto de

¹⁰In <http://www.merriam-webster.com/>



efectuar uma redução de modo a obter como resultado um termo mais pequeno, mas igualmente compreensível.

6.3 O uso e importância da abreviação

"A presença de siglas nas mais diversas áreas de saber é um reflexo da evolução da sociedade contemporânea, que apela incessantemente à economia e rapidez na comunicação oral e escrita." (Martins:5)

Apesar de Martins referir-se apenas às siglas na citação acima, cremos que não será possível falar apenas de siglas e negligenciar as abreviaturas presentes em imensos textos da actualidade, como por exemplo 'web' para 'Internet', ou o tão famoso 'e' de 'electrónico' para termos como 'e-mail', 'e-comércio', entre outros. Por conseguinte, é impossível, nos dias de hoje, analisar textos sem considerar os aspectos de economia de tempo e espaço, tal como refere Martins. De referir que, apesar da autora considerar apenas a siglação, consideramos que a afirmação abaixo se pode adaptar também à abreviação:

"As siglas são pois um reflexo e uma necessidade da sociedade de informação imediata, que apela incessantemente à economia e rapidez na comunicação oral e escrita." Martins (2004:10)

Tal como referido na *Funk & Wagnalls New Encyclopedia* (1985:42), "Abbreviations are used to save space and time." Esta é, provavelmente, a principal função e característica da abreviação. No entanto, também refere que "Most of the arts and sciences use symbols as abbreviations; they are universally understood." Apesar desta citação conter em si uma das grandes vantagens da abreviação, que é, efectivamente, o facto de rápida e facilmente se conseguir reconhecer um termo mais extenso, cremos que a parte em que refere "arts and sciences" também revela, e muito pertinentemente que, frequentemente, a abreviação faz parte de um grupo restrito de falantes de uma certa área como também podemos verificar ser a opinião de Martins:

"O Uso de siglas e acrónimos pressupõe um conhecimento vasto do mundo e das línguas de especialidade. Como tal, as unidades terminológicas reduzidas constituem muitas vezes um obstáculo a nível semântico, uma vez que, apesar de surgirem associadas à sua extensão e/ou definição, tal não sucede na maioria das vezes, razão pela qual o discurso especializado se torna mais opaco à compreensão de um público não especializado." (Martins, 2004:105)



Para além disso,

"As siglas levantam no entanto vários problemas. A uma sigla pode corresponder mais que uma extensão ou unidade terminológica complexa, quer dentro de uma língua, quer de língua para língua." (Martins, 2004:62)

Tal como Martins refere, não só nas siglas, mas também nas abreviaturas, esta realidade poderá também suceder-se na NSN. Por esta razão, foi adicionado o campo "Projecto" à nossa base de dados terminológica. Isto significa que aquela abreviatura é utilizada naquele projecto específico e com determinada definição. Caso surjam novas definições, poderão ser adicionadas à mesma abreviatura, tendo contudo um projecto, definição e data únicos.

Deste modo, já Doppagne (1991:83) afirmava, há mais de 15 anos, que "dans certains secteurs de l'activité humaine, le recours à l'abréviation devient une nécessité ou un système", ou seja, há já bastante tempo que se denota a necessidade de encurtar o espaço usado e aumentar a velocidade de escrita. Já em 1975, Gehenot afirmava:

"La vie actuelle coule à un rythme de plus en plus rapide de sorte que, parfois, elle n'accord plus le temps matériel pour écrire ou même prononcer entièrement certains mots ou certains groupes de mots, ce qui oblige souvent l'écrivain ou l'orateur à se contenter, pour exprimer sa pensée, d'abréviations ou de signes qui se composent de lettres initiales, connues des techniciens, mais ignorées du grand public, pour lequel elles constituent très souvent de vrais énigmes."
(1975:271)

Deste modo, não só com o desenvolvimento dos média e a crescente propagação de informação, como também com o fácil acesso ao conhecimento do mundo que nos rodeia, a quantidade de novos dados tem sido estrondosa. Para além disso, refere novamente Doppagne (1991:87),

"Notre civilisation fait un usage croissant d'abréviations: on espère par là gagner de l'espace et du temps. Pour l'espace c'est certain; pour le temps, c'est douteux: l'auteur gagne du temps mais en fait perdre au lecteur qui, parfois sinon souvent, doit recourir à une table pour résoudre les abréviations peu courantes."

Logo, também o autor terá de despender um pouco mais de tempo a compilar glossários dos termos abreviados que são utilizados nos seus documentos. Assim, a redução de tempo é bastante subjectiva.



7 As bases de dados terminológicas

A essência deste projecto é, sem dúvida, a criação de uma base de dados terminológica. Independentemente da sua inovação, diferenças ou criatividade, considerámos importante definir e mostrar o que de novo se encontra na base de dados deste projecto.

7.1 A definição de base de dados

"O ritmo acelerado da vida intensa dos nossos dias obriga-nos, necessariamente, a uma elocução mais rápida. Economizar tempo e palavras é uma tendência geral do mundo de hoje." (Cunha e Cintra, 1999:116)

Actualmente, será quase impossível separar o termo 'base de dados' de 'informática', isto é, nos dias de hoje, em que a rapidez, fácil acesso e capacidade de armazenamento são palavras fundamentais para a realização de um bom trabalho, é crucial que o desenvolvimento de bases de dados seja feito através de programas informáticos, específicos ou não para este tipo de exercício, tal como referido por Jesus:

"Actualmente, o computador constitui indubitavelmente o meio mais prático para o processamento de dados lexicais. Devido aos benefícios resultantes da sua utilização, evidenciada pela rapidez, flexibilidade e capacidade de armazenamento, tem-se verificado uma tendência crescente para a automação do processamento de dados terminológicos através do desenvolvimento de bases de dados que permitem a extracção de dados e respectivo arquivo, a inclusão de características dos conceitos para análise, o estabelecimento de relações entre os conceitos e sua interligação passível de representação num sistema conceptual."
(2005:52)

Segundo o *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa* (2005:1172, tomo III), uma base de dados é um "conjunto de dados inter-relacionados sobre determinado assunto, armazenados em sistemas de processamento de dados segundo critérios preestabelecidos." Esta definição deixa bastante explícita a importância de os dados estarem organizados de acordo com regras preestabelecidas, ou seja, tal como se sucedeu com este projecto, antes da criação da base de dados terminológica, existiu toda uma pesquisa que permitiu que a organização fosse o mais correcta e funcional possível.

A definição, de acordo com a *Grande Enciclopédia Portuguesa e Brasileira Actualização* (1982:139, vol 2), inicia-se com uma referência ao aparecimento da informática e aos domínios que tem vindo a incorporar. Designam, então, por base de dados "a tecnologia



informática que permite a implementação do sistema de informação da organização. (...) ". Esta definição é extremamente interessante, pois, apesar de ser uma definição já com 27 anos, não separa o conceito de organização da informática. Já nesta altura existia uma premonição do grande mundo que viria a ser a informática.

A *Funk & Wagnalls Encyclopedia* (1986:44, vol 8) apresenta como definição "any collection of data organized for storage in a computer (q.v.) memory and designed for easy access by authorized users. (...)" Uma vez mais apercebemo-nos de que organização e fácil acesso são fundamentais para definir este tipo de ferramenta.

O *Oxford English Dictionary* (1995:294) define 'database' como sendo "a large store of data held in a computer and easily accessible to a person using it". Denote-se a característica da 'enorme quantidade de informação num computador'. Estas duas características parecem continuar interligadas.

7.2 A definição de base de dados terminológica

Após uma primeira abordagem acerca do que são bases de dados, iremos neste sub-capítulo especificar as bases de dados terminológicas e as semelhanças e diferenças que possuem com as bases de dados.

De acordo com Cabré,

"A terminological data bank is a structured collection of information about the units of meaning and designation of a special subject field addressed to the needs of a specific group of users. It usually consists of a main database, which has the terms, and a variable number of databases related to the main database and sometimes to each other. Each of these databases has information on some aspect of the terms." (1999:176)

A definição apresentada é bastante específica em relação à área da terminologia, ou seja, de acordo com esta definição será obrigatório a base de dados possuir unidades de significação e designações em relação a uma área em particular. Por outras palavras, uma base de dados terminológica tem de possuir, pelo menos, os termos e as suas definições.

Citado por Cabré, Sager (1990) define as bases de dados terminológicas modernas como sendo

"a set of special language vocabularies with the following characteristics:

- The information is stored on a computer.
- They include nomenclatures, special terms and phrases (...)
- They can be used as monolingual, bilingual or multilingual dictionaries.



- They offer on-line access.
- They are the basis for dictionary production.
- They are used to monitor the vitality of a language and the creation of terms.
- They are ancillary tools for information and documentation."

Assim, podemos verificar que uma base de dados terminológica é, antes de mais, um meio de auxílio ao trabalho de termos e à sua manutenção e actualização. Isto significa que, uma vez que uma base de dados terminológica contém termos específicos de uma certa área, a sua definição e, eventualmente, o seu correspondente noutra língua, entre outros dados, cada vez que, por exemplo, um tradutor sente necessidade de uma clarificação em relação à utilização de um termo, poderá consultar uma base de dados terminológica no sentido de certificar-se do uso correcto de um determinado termo.

Para além disso, também na comunicação técnica é fundamental a certificação da utilização apropriada de cada um dos termos, sendo que "One of the main areas of technical writing is the production of task-oriented texts (e.g. user manuals), that is texts designed to instruct the reader in performing purposive activities." (Wright, 2001:448). Por outras palavras, é crucial atestar que os termos a serem utilizados se encontram correctos e são os que efectivamente designam o que pretendemos. Deste modo, as bases de dados possuem um papel muito importante no auxílio ao trabalho dos tradutores e dos redactores técnicos, na medida em que facilmente se consultam bases de dados terminológicas, se actualiza o seu conteúdo e se mantém a informação disponível para uma panóplia de profissionais de uma área específica.

7.3 A estrutura convencional de uma base de dados terminológica

Várias são as características que definem uma base de dados terminológica convencional. Contudo, importa referir que por "convencional" pretendemos designar a forma mais comum e geralmente admitida sempre que um terminólogo ou outro profissional necessite de utilizar esta ferramenta.

Deste modo, e tal como exemplificado na figura 4 do Anexo 3 – Exemplo de uma base de dados terminológica convencional, os campos mais frequentemente utilizados e considerados necessários para que a ficha terminológica do termo esteja completa, consistem na entrada, na categoria gramatical, no contexto e na fonte completa do local onde o termo se encontra. Não obstante, refere também Cabré (1999:122) que, para além



destes campos, outros poderão ser adicionados, designadamente a língua original em que a entrada estava escrita e a motivação para a criação da mesma.

Por outro lado, Cabré apresenta, ainda, alguns campos opcionais que poderão ser inseridos na nossa ficha terminológica, tais como a área de estudo, a descrição do termo, o autor, a data e, ainda, dados relativos à gestão da informação como, por exemplo, a data da inserção do termo. Poderemos observar, assim, que destes oito sugeridos (mais os três opcionais) utilizámos na nossa base de dados terminológica apenas cinco (a entrada, a categoria gramatical, a definição, o autor e a data).¹¹ Para além destes, temos ainda o campo 'Project' que nos serve de guia em relação ao contexto. Por outras palavras, este campo possibilita-nos saber o contexto em que se encontra inserido o termo, por exemplo, se está relacionado com hardware ou com software. Já o campo do autor não foi considerado necessário, visto que nesta fase do Projecto sou a única a inserir os termos e as respectivas abreviações. Relativamente à área de estudo, este é também um campo supérfluo, pois como os termos desta base de dados são todos de projectos da Empresa, todos serão da mesma área de trabalho, ou seja, da área das telecomunicações.

Assim, os campos que inserimos, e que coincidem com esta listagem, são os que consideramos indispensáveis para que uma base de dados seja reconhecida como sendo terminológica, isto é, para o tratamento e estudo de termos.

No entanto, denota-se uma enorme associação entre os campos indicados por Cabré e a área das línguas, ou seja, cremos que são campos a serem utilizados em bases de dados criadas por terminólogos e para serem ferramentas de terminólogos e tradutores. Isto deve-se ao facto de serem todos campos que fornecerão dados que servirão para o trabalho deste tipo de profissionais.

Logo, consideramos que seja fundamental a adaptação das bases de dados terminológicas ao contexto laboral onde serão inseridas, isto é, que se adicionem campos que sejam fundamentais para a utilização desta ferramenta, sem que se desvirtue a sua origem, não inserindo nenhum dos campos que a definem enquanto uma ferramenta dos terminólogos e tradutores.

Portanto, cremos que o necessário é o equilíbrio entre as diversas áreas do saber, de forma a possibilitar a construção de uma ferramenta equilibrada, que esteja adequada às

¹¹ Vide Capítulo [Os campos da base de dados terminológica](#)



necessidades do público-alvo e que mantenha alguns campos das suas origens que lhe conferem o carácter único da área das línguas sem o desvirtuar.

7.4 A proximidade e diferenciação

Como será evidente, a grande diferença entre uma base de dados e uma base de dados terminológica é o facto de a terminológica tratar de terminologia, terminografia, termos e definições. Por outras palavras, é, de uma forma específica, uma aplicação das bases de dados gerais a um contexto específico de uma área de trabalho.

Contudo, é de ressaltar as várias características que se mantêm das bases de dados gerais nas terminológicas, isto é, a que mais denotámos foi a questão da proximidade informática. Por outras palavras, a proximidade entre os profissionais da terminologia e as novas tecnologias tem vindo a crescer ao longo dos anos. Se inicialmente se recolhiam e trabalhavam dados de forma manual, nos dias de hoje este cenário é impossível. Isto deve-se ao facto de a área da informática se ter expandido a todos os ramos do saber, onde se inclui a terminologia e terminografia. Logo, pela rapidez e facilidade de organização e trabalho dos dados, é forçosa a utilização de meios informáticos para a criação de bases de dados e de bases de dados terminológicas. Efectivamente, é quase impossível, nos dias de hoje, efectuar qualquer recolha de dados e trabalhá-los de uma forma que não seja automatizada e electrónica. Se é possível a criação de bases de dados que forneçam ao utilizador dados que este considera importantes, então, também é possível que esses dados sejam terminológicos e que as bases de dados electrónicas tenham sido adaptadas às bases de dados terminológicas. Este ponto de semelhança é o que consideramos mais importante ao nível da proximidade entre estes dois tipos de bases de dados.

Para além disso, a questão da organização dos dados, e do fácil e rápido acesso é fulcral para que os terminólogos e todos os profissionais que utilizam estas ferramentas possam aceder e trabalhar com as mesmas.



8 A inovação do Projecto

O presente projecto foi realizado tendo por base regras, restrições e características que permitiram que se tornasse singular.

Assim, seguem-se, não só as principais questões que foram levantadas e que puderam originar o resultado final da nossa base de dados terminológica, como também as medidas que foram tomadas em relação aos problemas que essas questões levantaram, e, ainda, as vantagens e desvantagens do tipo de base de dados terminológica que construímos.

Por último, tentaremos deixar algumas sugestões e propostas no sentido de melhorar as bases de dados terminológicas existentes actualmente, tanto a nível interno da Empresa como a nível externo, isto é, bases de dados terminológicas que venham a ser desenvolvidas para serem utilizadas em contexto empresarial.

8.1 As principais questões levantadas

Sem dúvida alguma que a principal e mais importante questão levantada foi a do objectivo desta base de dados. Sendo que a sua principal função é fornecer a abreviação de termos, toda a base de dados teve de ser repensada para que o produto final correspondesse ao que os nossos colaboradores necessitavam. Esta questão teve uma enorme influência na organização dos diversos campos da base de dados, como já foi referido.

Consideramos, assim, que este seja o ponto fulcral de todo este Projecto, ou seja, uma base de dados que possui como função fornecer a abreviação e não apenas para definições ou correspondentes noutra língua. Em toda a bibliografia consultada, não nos foi possível encontrar referência a um trabalho que se assemelhasse ou que estivesse próximo do que pretendíamos fazer. Logo, foi necessário criarmos regras novas e definir os objectivos do que pretendíamos obter, isto é, uma vez que não possuíamos material que nos apoiasse e orientasse, como modelo, para a criação de uma base de dados com este propósito, foi necessário definir o público-alvo, definir os campos a inserir e efectuar um estudo da pertinência dos mesmos junto do público-alvo, e localizar definições que estivessem de acordo com o que o público-alvo pretendia.

Para além disso, algumas fases do Projecto tiveram de ser refeitas, visto que nos faltava o referido material de orientação que nos poderia orientar na criação desta base de dados terminológica.



Deste modo, tivemos de repensar o tipo de definições inseridas, já que, inicialmente, tinha sido definido inserir apenas as mais curtas e consistentes com uma base de dados terminológica. No entanto, como o nosso público-alvo é bastante variado, foi necessário inserir um segundo tipo de definições mais longas e completas. Também as fontes tiveram de ser repensadas, isto é, se normalmente qualquer dicionário de renome seria considerado apropriado, neste caso não foi conveniente utilizar o *Oxford English Dictionary*, uma vez que este é britânico e, como a língua oficial na Nokia Siemens Networks é o inglês americano, isto poderia não ser apropriado para o nosso público-alvo. Logo, decidimos alterar as definições consultadas no dicionário para o *Merriam Webster Online*.

Por outro lado, para além da criação da abreviação de um termo, outro ponto de interesse foi o software em que esta base de dados foi criada. Sendo para utilização em contexto empresarial, foi necessário assegurar que este trabalho não implicaria custos adicionais, uma vez que isso poderia implicar o cancelamento do Projecto, por parte da Direcção. Então, a decisão da criação em Microsoft Excel pareceu a mais apropriada, já que todos os colaboradores da Empresa já possuem este software nos seus computadores e já possuem formação em relação à forma como este funciona.

Não obstante, cremos que o público-alvo e o contexto onde se encontra inserido foram determinantes do ponto de vista do desenvolvimento deste trabalho, visto que permitiram definir as colunas/campos, a posição dos mesmos, as fontes, as definições utilizadas, enfim, todo o trabalho e cada decisão tomada foi sempre ponderada face ao factor público-alvo.

8.2 As vantagens e desvantagens da base de dados terminológica criada

Será evidente que, por muito esforço, dedicação e atenção que tenham sido colocados neste trabalho, tudo tem as suas vantagens e desvantagens. Logo, cremos que este trabalho poderá não se adaptar a todos os contextos empresariais e público-alvo especialista numa determinada área do conhecimento.

Assim, as vantagens e desvantagens aqui apresentadas são relativas ao contexto empresarial onde este trabalho foi desenvolvido.

Deste modo, cremos que as principais vantagens são:

- Facilidade no acesso à informação;
 - Estando a base de dados organizada por ordem alfabética, rapidamente será possível encontrar o termo que procuramos, apesar deste trabalho não ter sido desenvolvido numa ferramenta própria para bases de dados



terminológicas. Para além disso, é, ainda, possível colocar um filtro no programa Microsoft Excel que mostrará apenas a letra que se pretende visualizar.

- Rapidez de execução do programa;
 - O Microsoft Excel não é um programa para desenvolvimento de bases de dados, mas, neste caso, possibilitou a criação de uma, o que implica que foi possível construir um ficheiro leve e que rapidamente corre em qualquer computador.
- Facilidade de manutenção e actualização;
 - No Microsoft Excel é facilmente possível adicionar uma linha nova para acrescentar um termo, ou colocá-lo no fim da tabela e reordenar os termos por ordem alfabética.
- Facilidade na organização das colunas/campos;
 - Foi possível reposicionar as colunas para que estivessem de acordo com o que o utilizador procura e precisa.
- Contacto directo com o público-alvo;
 - Uma vez que fazia parte do público-alvo e conseguia estar em contacto com mais elementos, regularmente, foi possível ir questionando as opções tomadas e apercebermo-nos se iam ao encontro do esperado.
- Facilidade no acesso aos recursos da Empresa;
 - Sendo colaboradora da Empresa, tive pronto acesso ao material que já tinha sido produzido, e foi possível verificar aspectos importantes da sua elaboração como a forma como estava organizado, onde se encontrava localizado, e o que estava em falta.

Por outro lado, cremos que a principal desvantagem é:

- Dificuldade na criação de hiperligações entre termos;
 - O Microsoft Excel, uma vez que não é uma ferramenta especializada na criação de bases de dados terminológicas, não permite a criação de hiperligações entre palavras, apenas entre células. Assim, não foi possível criar hiperligações entre os vários termos nas definições e as entradas criadas para esses termos.



Deste modo, cremos que este trabalho foi bastante bem concebido e sabemos que o público-alvo aprovou o resultado final, tanto por parte dos colegas colaboradores assim como por parte dos directores.

8.3 As sugestões e propostas

Para a realização de um trabalho semelhante ao que foi desenvolvido na Nokia Siemens Networks, cremos que o primeiro ponto fundamental é fazer parte da Empresa, ou seja, quando estamos inseridos no meio onde irá ser utilizada a ferramenta é bastante mais fácil conseguir compreender as necessidades do nosso público-alvo, conseguir estudá-lo e analisá-lo, entender as suas motivações e as carências da empresa.

No entanto, maioritariamente, não é possível colocarmo-nos nessa posição de vantagem. Logo, toda a tarefa ficará duplamente dificultada. Apesar disso, cremos que, enquanto profissionais na área das línguas, devemos tentar uma aproximação o mais cedo possível ao público-alvo e indagar das suas necessidades, objectivos e dinâmica de trabalho. Assim, pensamos que deva ser efectuado pelo menos um contacto semanal em pessoa onde, acima de tudo, esperamos ouvir o especialista da área a explicar e exemplificar os seus problemas e dificuldades, bem como qual o tipo de solução de que precisa e de que forma o podemos auxiliar. Caso este contacto pessoal não seja possível, pelos mais diversos motivos, cremos que será ainda possível desenvolver um bom trabalho, recorrendo aos meios de comunicação que permitam respostas prontas em tempo útil. Contudo, os e-mails e telefonemas trocados poderão não ser suficientemente explícitos para compreender as necessidades do nosso público-alvo.

Deste modo, cremos que é também necessário entregar uma primeira versão rascunho previamente, isto é, algum tempo antes da entrega final, no sentido em que, neste ponto, poderemos aperceber-nos na prática se estamos a seguir o caminho correcto e quais as possíveis falhas a colmatar. Devemos, ainda, tentar entender que, por muito duras que algumas críticas possam parecer, eles são os especialistas na área do saber da empresa, e no funcionamento e gestão da mesma. Como tal, devem saber com maior exactidão e sentido pragmático como a ferramenta os poderá auxiliar ou não.

Para além disso, devemos tentar ao máximo não utilizar jargão muito específico da área da terminologia e lexicologia, pois este será um forte entrave à boa aceitação do nosso trabalho e à valorização das ferramentas desenvolvidas. Denote-se que, quando os canais de comunicação se encontram abertos e desimpedidos, mais facilmente a mensagem



circulará e, sem dúvida, um melhor trabalho poderá ser desenvolvido e apresentado. Devemos, também, informar-nos acerca das ferramentas utilizadas pela empresa, no sentido de tentar minimizar os custos e os problemas de formação inerentes. Logo, se nos for possível adaptar a base de dados terminológica a um dos programas constantes na empresa, uma vez mais, o projecto desenvolvido terá uma aceitação muito maior e corresponderá melhor às expectativas do público-alvo. Contudo, importa referir que deve ser efectuada uma pesquisa aprofundada acerca dessa nova ferramenta, de forma a garantir que irá funcionar como esperado e que, quando os colaboradores acederem à ferramenta, esta não irá apresentar problemas de acesso e utilização. A localização da base de dados é, também, crucial ao bom funcionamento do projecto, isto é, devemos tentar informar acerca do local onde a ferramenta será instalada (computador local, máquina virtual, servidor, ...), pois poderá constituir uma diferença substancial no resultado final a apresentar.

Outro ponto que consideramos crucial é não ter receio de efectuar alterações à estrutura convencional das bases de dados terminológicas. Por outras palavras, se existem campos que não fazem sentido constar do projecto que estamos a desenvolver, estes devem ser removidos e substituídos por outros que sejam importantes para o uso da ferramenta para que seja sempre possível melhorar e personalizar a base de dados, de forma a que haja sempre margem para ampliação e desenvolvimento da ferramenta para colmatar as necessidades dos utilizadores.

Finalmente, devemos tentar preparar uma breve e simples apresentação acerca da nova ferramenta que os colaboradores irão utilizar, onde será possível explicar como funciona, quais as potencialidades e tentar sossegar todas as dúvidas e responder às questões que surjam durante a apresentação. Uma vez mais, devemos, também nesta fase, procurar utilizar um vocabulário simples e não especializado para que todos compreendam o que estamos a falar e o que estamos a expor sem correr o risco de más interpretações. Atente-se que, tal como denotámos por experiência própria, muitas vezes não é fácil a distinção entre as classes gramaticais preposição, nome, adjectivo, entre outros, para pessoas que não têm conhecimentos metalinguísticos. Assim, uma boa forma de quebrar essa barreira é, na nossa opinião, logo após a utilização da nomenclatura fornecer bastantes exemplos, de modo a que o nosso público fique esclarecido em relação ao que nos referimos.



9 Os campos da base de dados terminológica

Tal como referido anteriormente, a presente base de dados terminológica foi criada no software Microsoft Excel¹², visto que é uma ferramenta bastante utilizada na NSN, o que significa que, não só não foi necessário despender recursos na compra de um software específico, como também não houve necessidade de fornecer formação para que os colaboradores aprendessem a trabalhar com uma nova ferramenta..

Cabré refere que:

"There is an international agreement that certain information must appear on a terminological record:

- o the entry term with its source
- o data on the concept it names, usually a definition
- o a reference number for the term in the database
- o the special subject field it belongs to
- o usage notes

In addition to this information, there can be, and usually are additional items of information such as:

- o the source for the term
- o the context in the language
- o equivalents in other languages
- o status label
- o relationships to other terms
- o other grammatical information

Even though not all of this information is obligatory for most term banks, only the specificity of the bank being built can determine the necessity of certain data."

(1999:184)

Assim, apresentamos as colunas inseridas e as razões que nos levaram à inserção de cada uma delas. Importa referir que, tal como anteriormente mencionado, os nomes das colunas encontram-se em inglês, visto que esta é a língua oficial da NSN.

Term	Abbreviation	Definition	Source	Project	Date	Category	Verb Form	More Information
------	--------------	------------	--------	---------	------	----------	-----------	------------------

Figura 1 – Linha dos títulos das colunas da base de dados

¹² Vide Capítulo [A escolha dos termos](#)



9.1 O campo 'Term'

O primeiro campo da tabela é o dos termos. Este campo possui, tal como o nome indica, os termos recolhidos dos capítulos dos livros. Os termos recolhidos estão organizados por ordem alfabética e foi considerada apenas uma entrada para o mesmo termo escrito no singular e no plural (por exemplo, “alarm” e “alarms”), e em letras maiúsculas e minúsculas (por exemplo, “Connection” e “connection”), visto que a repetição destes termos não adiciona nova informação à base de dados. Para além disso, estes termos apenas podem ser encontrados em letras maiúsculas quando colocados no início da frase, isto é, não adquirem um significado diferente quando se encontram em letras maiúsculas, sendo que apenas estão a obedecer a regras de escrita. Por outro lado, todos os termos foram colocados em letras minúsculas, visto que o programa de software *XDOC* não permite caracteres em letras maiúsculas.

No entanto, em relação às siglas e acrónimos, foi decidido colocar, primeiramente, a sigla ou acrónimo seguido do termo por extenso entre parênteses. Esta alteração prendeu-se com o facto do público-alvo desta base de dados estar mais familiarizado com as siglas e acrónimos de certos termos do que com a sua explicitação (por exemplo, é mais conhecido e utilizado “xml” do que “extensible markup language”). Para além disso, esta questão está intimamente relacionada com o objectivo e com a orientação desta base de dados terminológica, ou seja, abreviar.

Assim, procedeu-se a uma alteração ao processo e ao objecto terminográfico, no sentido de facilitar a utilização desta base de dados por parte dos colaboradores que constituem o público-alvo.

Apesar de ter sido considerada a hipótese de colocar entradas remissivas para os dados completos das siglas e acrónimos que apresentassem esta característica, concluiu-se que seriam bastantes os casos em que tal se verificava e, assim, teríamos imensas entradas apenas remissivas.

Importa referir que, para uma melhor visualização e compreensão das siglas e acrónimos, foram colocadas a negrito as letras correspondentes à sigla ou acrónimo (por exemplo, “ASCII (**A**merican **S**tandard **C**ode for **I**nformation **I**nterchange”). Esta forma de leitura foi utilizada em toda a base de dados terminológica.



Denote-se, ainda, que os termos que são siglas e acrónimos não foram abreviados de mais nenhuma forma, pois as siglas e acrónimos já constituem uma abreviação por si, isto é, no caso de 'ASCII' a abreviatura é 'ascii'.

Para além disso, o termo ' Utilisation' possui um comentário¹³ explicativo que foi inserido com o intuito de esclarecer o utilizador em relação à grafia deste termo, isto porque o projecto NSR proveio da ex-Nokia, onde utilizavam o inglês britânico como língua oficial, e, apesar de neste momento já não ser, considerámos que não seria necessário alterar a grafia, uma vez que não alteraria a abreviatura utilizada (util).

9.2 O campo 'Abbreviation'

A segunda coluna da tabela corresponde à das abreviaturas. Podemos aqui encontrar as abreviaturas de cada um dos termos.

Refere Cabré,

"New terms that are the result of a formation process (...) are usually classified according to the strategy speakers have used to create them." (1999:92)

Para além disso,

"All speakers of a language are capable of proposing new designations that refer to a new perception of the real world or of proposing alternative names for a previously named concept." (1999:94)

Assim, para os termos bastante longos (por exemplo, "availability" e "documentation") foi considerada a fonética do termo, ou seja, foram mantidas as letras que reproduzem o som da palavra (por exemplo, "documentation" foi abreviado para "docm"). Todavia, esta abordagem não se podia aplicar a todos os termos e, por isso, para outros termos foram mantidas as principais letras dos termos para conservar o seu significado, isto é, foram consideradas as letras que nos transmitem o sentido da palavra (por exemplo, "copyright" foi abreviado para "cpr"). Uma outra técnica adoptada consistiu em considerar a soletração do termo em inglês (por exemplo, "IEEE" que se lê "I triple E", foi abreviado para "I3E"). Esta foi uma forma simples, curta e inteligível de criar abreviaturas ao adoptar algo que já é utilizado nesta área de trabalho.

Por conseguinte, esta coluna possui dois comentários, visto que considerámos pertinente esclarecer o utilizador em relação a duas abreviaturas: C++ e Peer-to-peer.

¹³ Comentário inserido: Although the official language is American English, this word was kept in its original form (from former Nokia Networks, which used the British English).



Assim, para C++ foi inserida a abreviatura 'cpp'¹⁴. Como em contexto laboral este termo é lido com a fonética inglesa (c plus plus), esta foi uma forma simples e funcional de abreviar este termo. Para além disso, conseguimos evitar caracteres inválidos, como é o caso do símbolo '+

Em relação ao termo 'Peer-to-peer'¹⁵, uma vez mais recorreremos à fonética inglesa e abreviámos para 'p2p' utilizando a fonia do número dois que é igual à da preposição 'to'.

Importa referir que as abreviaturas já usadas na Empresa foram mantidas, no sentido de facilitar a sua utilização por parte dos colaboradores, como por exemplo 'ip' para 'internet protocol', 'sw' para 'software', entre outras.

9.3 O campo 'Definition'

Este campo possui a definição para cada um dos termos inseridos. Assim, na folha denominada 'Terms & Abbreviations' colocámos as definições mais curtas e consistentes com uma base de dados terminológica. Na folha 'More_Info' colocámos as definições mais abrangentes e completas e que poderão auxiliar o utilizador em relação a dúvidas de sentido.

Para além disso, nesta segunda folha foram também inseridos termos que não constam da primeira folha. Esta situação deve-se ao facto das definições mais extensas possuírem outros termos, os quais considerámos pertinente explicitar o seu significado de modo a que o utilizador desta base de dados não tivesse de utilizar um dicionário para poder esclarecer as suas dúvidas. Importa referir que esses termos foram assinalados a azul de forma a auxiliar na visualização dos mesmos.

9.4 O campo 'Source'

Este campo possui o tipo de fonte de onde foi extraída cada uma das definições. Assim, utilizámos um 'd' para indicar que a definição tinha sido consultada no dicionário *Merriam-Webster Online*, e 'nsn' para identificar as definições provenientes da Intranet da Nokia Siemens Networks.

Importa referir que esta informação se encontra no início da base de dados numa legenda aí inserida.¹⁶

¹⁴ Comentário inserido: This abbreviation was created with the phonetic of the term (C plus plus) and to avoid invalid characters (+).

¹⁵ Comentário inserido: This abbreviation was created with the phonetic of the term (to like two).



9.5 O campo 'Project'

Este campo possui o projecto a que pertence cada um dos termos e respectiva definição, ou seja, a definição inserida tem relevância dentro do projecto de onde foi retirado o termo, visto que as definições foram procuradas tendo em conta o contexto.

Assim, como todos os termos foram retirados do mesmo projecto, este campo pode parecer algo redundante, já que neste momento estão em todos os termos 'NSR'. Contudo, com a posterior inserção de novos termos, novos projectos e definições serão também, com certeza, inseridos.

9.6 O campo 'Date'

Este campo possui a data de inserção do termo e dos respectivos campos. Tal como o campo 'Project', neste momento, este também pode parecer algo redundante, uma vez que regista sempre a mesma data (April 08). No entanto, e uma vez mais, tal como no campo anterior, após a inserção de mais termos, outras datas passarão a constar deste campo.

Para além disso, este campo é extremamente importante, visto que nos fornece informação acerca da actualização das definições dos termos. Sendo a área da informática e telecomunicações uma que tão rapidamente se muda e desenvolve, é deveras importante a consulta do campo da data para que possamos saber se a definição ainda se encontra actualizada ou não.

9.7 O campo 'Category'

Este campo possui a categoria gramatical de cada um dos termos inseridos. Assim, utilizámos 'n' para 'noun', 'v' para 'verb' e 'adj' para 'adjective'. Estas são as três categorias gramaticais presentes nesta base de dados terminológica.

Apesar de, para o objectivo deste trabalho e para o nosso público-alvo, não ser relevante o facto do termo ser um nome ou um adjetivo, considerámos pertinente a inserção deste campo, uma vez que é fundamental para a criação de uma base de dados terminológica.

9.8 O campo 'Verb Form'

O campo 'Verb Form' possui o tempo verbal em que se encontram os verbos inseridos nesta base de dados, ou seja, possui informações, como por exemplo gerund, past, entre

¹⁶ Vide Anexo 2



outros. Apesar de ser convenção das bases de dados terminológicas inserirmos os verbos no infinitivo, aqui optámos por manter os verbos na forma em que são utilizados na frase de onde foram extraídos, pois, em contexto, as suas formas verbais assumem um papel importante. Por outras palavras, muitas vezes é utilizado o gerúndio para indicar procedimentos, como por exemplo, 'installing', 'managing' ou 'creating', o que implica que, em contexto, esta forma verbal é bastante mais utilizada e regular do que a forma infinitiva do verbo.

Para além disso, foi inserida uma nota¹⁷ explicativa no início da base de dados terminológica de forma a clarificar os nossos utilizadores.

9.9 O campo 'More Information'

Este campo foi inserido com o intuito de dirigir os nossos utilizadores para a folha seguinte da nossa base de dados onde estão as definições mais alargadas dos termos inseridos.

Assim, tal como o nome do campo indica, esta coluna possui hiperligações que fornecem mais informação aos utilizadores que não se sintam clarificados com as definições inseridas na primeira folha de cálculo. Posteriormente, o utilizador poderá regressar à definição inicial na primeira folha de cálculo Excel através da coluna "Back".

Importa referir que esta é a única coluna que difere das colunas da folha "Terms & Abbreviations", pois possui hiperligações para o mesmo termo em que se encontram, mas na primeira folha.

Para além disso, cada uma das referidas hiperligações possui uma *tag* (pequeno texto que surge quando se coloca o rato sobre o texto "See more information" ou sobre a palavra "Back"). A inserção destas *tags* pretende auxiliar o utilizador na visualização do termo em que pretende clicar, ou seja, uma vez que alguns termos se encontram relativamente perto, isto permite que o utilizador tenha a certeza que está a carregar na hiperligação que pretende.

9.10 A escolha dos campos inseridos

Após a explicação de cada um dos campos inseridos na nossa base de dados terminológica, podemos reparar que vários são os que não pertencem aos campos de uma

¹⁷ Nota inserida: Note: The verbs were kept in the forms in which they are used more commonly in NSN.



base de dados convencional, e vários são os das bases de dados terminológicas convencionais que não se encontram inseridos nos campos do presente Projecto.

Tal deve-se ao facto de considerarmos que o mais importante nesta base de dados foi o público-alvo e a sua necessidade de ter a abreviação dos termos. Logo, os campos foram adaptados para que os nossos colaboradores considerassem a ferramenta o mais acessível e fácil de usar possível. Por esta razão, a segunda coluna inserida é a da abreviação dos termos e não a das definições dos mesmos. As definições são, neste Projecto, um complemento ao termo que auxilia na compreensão e certificação de que a abreviatura que estamos a utilizar é a correcta. Contudo, considerámos ainda mais pertinente o campo da abreviação e, por isso, esse campo foi inserido ao lado do campo dos termos.

Assim, os campos da fonte, do Projecto e da data ficaram em seguida, visto que estes são campos que possuem alguma relevância, mas que, no entanto, serão apenas consultados em caso de dúvidas ou necessidades mais específicas. Não são campos que levam, por si só, os nossos colaboradores a consultar a base de dados terminológica.

Para além disso, é também de fácil visualização que os campos com as informações acerca da categoria gramatical e das formas verbais foram deixados mais para o lado direito, ou seja, para o fim, uma vez que não vão ser as colunas que mais pertinência têm para o nosso público-alvo.

Foi também necessário ter em consideração o facto de que, maioritariamente, os colaboradores da NSN não possuem formação na área das línguas. Isto significa que foi importante desenvolver uma ferramenta que não constituísse uma barreira aos nossos utilizadores, isto é, se os campos que não fazem parte do conhecimento imediato dos nossos colaboradores estivessem posicionados num local mais inicial na base de dados isso poderia constituir um entrave à compreensão dos termos e, por conseguinte, levar a que houvesse uma certa resistência na utilização da ferramenta tornando-a, posteriormente, obsoleta.



10 O questionário

Para um estudo mais real e concreto acerca de como a terminologia está profundamente ligada à documentação técnica, decidimos efectuar um questionário de escolha múltipla aos redactores técnicos da Nokia Siemens Networks que se encontram nos diversos países onde a Empresa possui filiais.

Deste modo, foi necessário criar um questionário relativamente curto, isto é, constituído por apenas dez perguntas, uma vez que os nossos respondentes são colaboradores que possuem pouco tempo disponível. Para além do breve número de questões, estas foram também todas de escolha múltipla para que, novamente, pudéssemos salvaguardar a quantidade de tempo dispendida. Para além disso, a simplicidade do questionário esteve também ligada ao facto dos colaboradores estarem em países diferentes, com variados níveis e tipos de competências linguísticas relativamente à língua inglesa. Por último, este questionário foi disponibilizado numa página da Internet para que o anonimato dos respondentes pudesse ser mantido.

Assim, foi-nos possível recolher informações de Portugal (Lisboa e Aveiro – 34 respostas), Índia (Bangalore – 7 respostas), Finlândia (Helsínquia e Tampere – 5 respostas), Hungria (Budapeste – 7 respostas) e Grécia (Atenas – 5 respostas). Na totalidade, obtivemos 58 (cinquenta e oito) respostas dos diversos locais, o que significa que 59% dos nossos respondentes foram de Portugal.

Contudo, a quantidade recolhida em cada um dos locais não nos permite efectuar um estudo por características em cada um dos países e muito menos desenvolver análises críticas comparativas com valor estatístico. Logo, a avaliação das respostas recebidas será sempre efectuada tendo em conta o número de pessoas que nos responderam e não a percentagem, pois consideramos que não seria viável.

Por conseguinte, iremos abordar as perguntas e respectivos resultados, no sentido de avaliar os pontos que nos suscitaram e despertaram uma maior curiosidade pelos resultados obtidos. No entanto, a totalidade das perguntas efectuadas e das respostas obtidas podem ser consultadas no [Anexo 4 - Quiz](#) e [Anexo 5 – As respostas ao Quiz](#).

Importa referir que cada pergunta tinha cinco hipóteses de resposta, isto é, pretendemos obter respostas de alguma granularidade com o nosso estudo, de modo a que os respondentes pudessem ter acesso a diversas respostas e tentassem escolher a que melhor se adequava à sua realidade.



10.1 Pergunta nº 1 – How long have you been working in technical documentation for?

Esta primeira pergunta visa ter uma percepção acerca dos anos de experiência profissional dos respondentes, visto que a pergunta refere o número de anos que a pessoa trabalha na documentação técnica e não na Empresa.

Assim, constatámos que os respondentes da Finlândia eram os que possuíam mais anos de trabalho em documentação técnica, sendo que 4 em 5 responderam entre as opções 'c' e 'd', isto é 'Between 5 and 10 years' e 'More than 10 years', respectivamente. Já na Grécia, 4 em 5 responderam 'Less than 1 year'; na Hungria foram 3 em 7 que responderam 'Between 1 and 5 years', assim como na Índia a maioria dos respondentes, 4 em 7, também responderam 'Between 1 and 5 years'. Por fim, em Portugal, 27 profissionais responderam 'Between 1 and 5 years'. Analisaremos mais adiante de que forma isso influenciou as suas respostas e tentaremos ainda formular algumas hipóteses para os resultados obtidos, sendo que, importa ressaltar, que não passam apenas de conjecturas da nossa parte e não de certezas em relação aos resultados obtidos.

10.2 Pergunta nº 2 – How important is terminology to your job?

A esta questão todos os respondentes consideraram que a terminologia estava entre os níveis de 'Very important' ou 'Important', à excepção de uma pessoa na Índia que considerou 'Not very important'. Notámos, no entanto, que essa pessoa também respondeu 'Less than 1 year' na primeira questão. Terá sido a pouca experiência na área que o levou a responder 'Not very important' quando todos os outros respondentes reconhecem o papel fulcral da terminologia nesta área do saber?

10.3 Pergunta nº 3 – Do you have a terminologist in your site?

Nesta pergunta obtivemos respostas deveras interessantes.

Assim, na Finlândia 3 pessoas disseram que tinham e 2 disseram que não, sendo que as que responderam negativamente se encontram uma em Helsínquia e a outra em Tampere. Deste modo, de Tampere só conseguimos contactar um profissional, logo a sua resposta é única. Contudo, uma vez que os outros 4 respondentes são todos de Helsínquia, é de estranhar que um tenha respondido que não tem um terminologista no seu local de trabalho. Terá sido por desconhecimento desse profissional, e do seu trabalho, uma vez que o respondente também se encontra nesta área há menos de um ano?



Por outro lado, na Grécia 4 em 5 pessoas responderam que não tinham um terminologista no seu local de trabalho, sendo que a 5ª pessoa escolheu a hipótese 'não sabe/ não responde'. Importa referir que apesar de terem respondido 'No, we don't have one', sendo que descartaram a hipótese 'No, and we don't need one'. Logo, cremos que estão conscientes da falta que este profissional faz na área da documentação técnica.

Do mesmo modo, também na Hungria 5 em 7 respondentes forneceram a mesma hipótese que os gregos, ou seja, 'No, we don't have one', sendo que um escolheu também a hipótese 'Don't know/ won't answer'. Deste modo, podemos considerar estes resultados em Budapeste muito próximos dos resultados em Atenas, com excepção de um respondente húngaro que escolheu a hipótese 'No, and we don't need one'. Curiosamente, este respondente também se encontra nesta área há menos de um ano e, ainda mais interessante, foi ter escolhido a hipótese 'Very important' na questão 2 que refere a importância da terminologia no seu trabalho. Será que esta pessoa não considera necessária a existência de um terminólogo, por considerar que, enquanto redactor técnico, é capaz de efectuar o seu próprio trabalho terminológico? Será que, uma vez mais, a inexperiência na área influenciou esta resposta?

Assim, os resultados da Índia para esta pergunta foram também bastante expressivos. Dos respondentes, 6 em 7 afirmaram não terem um terminólogo a trabalhar com eles, sendo que, no entanto, não optaram pela hipótese 'No, and we don't need one'. Contudo, um respondente indiano escolheu a opção 'a', isto é, 'Yes, we do and the terminologist is needed'. Este respondente encontra-se a trabalhar na área há mais de um ano e há menos de cinco, o que significa que já deve possuir alguma experiência na documentação técnica. Isto leva-nos a considerar a hipótese de efectivamente existir um profissional em Bangalore, mas que talvez desempenhe outras funções adicionais e que, talvez por isso, a maior parte dos redactores técnicos não tenham conhecimento da sua existência. Contudo, pudemos concluir que não é alguém que costume ser consultado para lidar com questões terminológicas, uma vez que a grande maioria dos respondentes consideram que não existe um terminólogo no seu trabalho.

Os resultados portugueses não diferiram muito dos restantes países, ou seja, 19 em 34 respondentes afirmaram não terem um terminólogo a trabalhar com eles. Contudo, importa referir que muitos dos meus colegas colaboradores do site de Aveiro me perguntaram directamente o que era um terminólogo e se tínhamos ou não um a trabalhar connosco.



Talvez por isso o nº de respondentes que colocaram a opção 'Don't know / won't answer' foi de 5 e não superior.

Para além disso, houve ainda 7 pessoas a escolher a opção 'a', isto é, 'Yes, we do and the terminologist is needed' *versus* 3 a escolher a opção 'b', ou seja, 'Yes, we do, but the terminologist is not needed'.

10.4 Pergunta 4 – Do you feel the need to have terminologists in your site doing terminological work (glossaries, databases, research), so that your documentation could be improved?

Nesta questão as respostas foram bastante mais diversificadas do que até aqui.

Assim, na Finlândia 2 dos 5 respondentes escolheram a opção 'Yes, very much' e outros 2 escolheram a opção 'Maybe, a little'. Curiosamente, os que optaram pela última hipótese possuem, um mais de dez anos de experiência neste campo, e o outro menos de um ano. Por conseguinte, terá sido a opção de um por, ter aos muitos anos nesta área e considerar que o trabalho de um especialista já não lhe é necessário, e o outro, por inexperiência, considerar que este trabalho especializado não necessita de um terminologista e poder ser correctamente efectuado por si?

Também na Grécia 3 em 5 respondentes consideram que o seu trabalho poderia ser melhorado apenas um pouco com a presença de um terminólogo , tal como na Hungria 4 em 7 respondentes também optaram por esta hipótese.

Contudo, em Bangalore, 3 em 7 respondentes escolheram a opção 'Not at all'. Uma vez mais notamos que os terminólogos ainda possuem um longo percurso até serem considerados, pelo menos em Bangalore, necessários no mundo empresarial. Duas pessoas escolheram ainda a opção 'We probably need one'.

No cenário português, a maioria das respostas foi para a hipótese 'We probably need one', 17 em 34 respostas. Existiram ainda 10 que optaram por 'Yes, very much'. Será que esta tendência para as respostas que indicavam uma necessidade maior se deve ao facto de a maioria dos nossos redactores técnicos possuírem formação numa área que não a de línguas?



10.5 Pergunta 5 – How important are abbreviations and/or acronyms to your job?

Exceptuando a Hungria e a Índia, que maioritariamente escolheram a opção 'a', isto é, 'Very important, due to the lack of time and physical space in today's world' (5 em 6 respondentes e 6 em 7 respondentes, respectivamente), de todos os outros países obtivemos respostas bastante divididas entre a opção 'a' e a opção 'b', ou seja, 'Important, but we shouldn't use so many. It is confusing'. Na Finlândia obtivemos 3 respostas 'a' e 2 'b'; na Grécia obtivemos 2 'a' e 2 'b'; em Portugal obtivemos 17 'a' e 16 'b'.

Assim, é notório que as pessoas se encontram repartidas entre a necessidade de abreviar, de forma a economizar tempo e espaço, e o uso excessivo que leva a uma maior dificuldade de leitura e compreensão.

10.6 Pergunta 6 – Do you consult terminological databases to do your job?

Nesta pergunta, as respostas da Finlândia e da Hungria assemelham-se, isto é, de ambos os países obtivemos uma maioria de respostas 'a – Yes, usually I do consult online databases to check both the meaning and the definition of acronyms', 4 em 5 e 5 em 7, respectivamente.

No entanto, a maioria dos respondentes da Grécia, 3 em 5, optaram pela hipótese 'c', isto é, 'Usually the Subject Matter Experts (SMEs) give me the information'. Podemos aqui observar uma tendência para seguirem o que os especialistas da área lhes fornecem e não consultarem, autonomamente, bases de dados para inserirem definições de siglas e acrónimos.

Por outro lado, as respostas da Índia encontram-se em consonância com as de Portugal, ou seja, houve uma maioria de respostas 'b - Yes, when I cannot find a definition / meaning' (4 em 7 e 21 em 34, respectivamente). Por outras palavras, a maioria destes profissionais apenas consulta bases de dados quando não encontra no seu texto, num dicionário ou noutro local, como por exemplo num e-mail, a resposta para o que procuram. As bases de dados, para estes colaboradores, servem apenas para consulta como último recurso. Indagamos, uma vez mais, se isto não estará relacionado com o facto de, maioritariamente, estes profissionais não possuírem formação em línguas, existindo, assim, um certo distanciamento em relação ao que não lhes é familiar.



10.7 Pergunta 7 – How are the glossaries for your documentation organized?

Nesta questão obtivemos, em todas as respostas provenientes dos diversos países, uma maioria de respostas 'b', ou seja, 'We insert all the acronyms used in the documentation'. Por outras palavras, a maioria dos colaboradores da Nokia Siemens Networks escreve a sua documentação tendo em conta o público-alvo mais descontextualizado e que menos conhece a área, optando por inserir, na totalidade, a explicitação dos acrónimos utilizados.

10.8 Pergunta 8 – Have you ever had a customer asking for the meaning of any abbreviations / acronyms that were not in the glossary?

Esta pergunta suscitou respostas bastante interessantes.

Assim, na Finlândia, a maioria dos respondentes, 4 em 5, optaram pela hipótese 'Not that I remember, but it is possible', talvez por ser neste país que trabalham os profissionais mais antigos da Empresa. Deste modo, não se recordam que tal tenha acontecido, mas não descartam essa opção.

Na Grécia, 4 em 5 respondentes escolheram a opção 'Don't know/ won't answer'. Será que esta situação se deve ao facto de, por um lado, serem colaboradores que se encontram há pouco tempo na Empresa e, deste modo, receiam infringir o sigilo profissional, ou será que, por outro lado, ao serem colaboradores recentes na Empresa receiam que o seu trabalho seja posto em causa?

Na Hungria, 4 em 7 respondentes escolheram a opção 'No, never', sendo que as restantes respostas foram na opção anterior, isto é, 'Not that I remember, but it is possible'. Tanto na Índia como em Portugal, as respostas foram semelhantes. Na Índia houve uma igualdade de 3 respostas em cada, e em Portugal houve 18 respostas 'd' e 10 'c'.

Por outro lado, será que as respostas 'd – No, never', significam que nunca houve um contacto por parte do cliente, pois a documentação estava efectivamente completa, ou será que os clientes procuram sozinhos em bases de dados da Internet os acrónimos que não compreendem e, por essa razão, os redactores técnicos nunca foram consultados?



10.9 Pergunta 9 – Have you ever noticed any technical terms / abbreviation / acronyms from your work (for example, info, FYI, asap...) being used in your daily conversations outside your job?

A presente pergunta revelou dados deveras interessantes, pois apercebemo-nos que, em cada um dos países, as respostas foram variadas.

Assim, concluímos que:

- na Finlândia, 2 respondentes assinalaram a resposta 'Yes, lots of times' e 2 a resposta 'Maybe, just a couple of times'.
- na Grécia, 3 respondentes assinalaram a resposta 'Yes, a few times' e 2 a resposta 'Maybe, just a couple of times'.
- na Hungria, 3 respondentes assinalaram a resposta 'Yes, lots of times' e 3 a resposta 'Yes, a few times'.
- na Índia, os respondentes dividiram-se equitativamente entre as respostas acima assinaladas, ou seja, 2 em cada.
- em Portugal, foram também as 3 primeiras hipóteses que mais foram assinaladas, obtendo 13, 9, 9 para as respostas 'a', 'b' e 'c', respectivamente.

Por conseguinte, cremos que a maioria dos nossos colaboradores utiliza termos técnicos, termos abreviados e acrónimos em contexto extra-laboral, indo de encontro ao que já havíamos afirmado em relação à grande probabilidade de se uma abreviatura for bastante utilizada na Empresa existir a possibilidade de, a longo prazo, poder ser extrapolada para a linguagem comum.

10.10 Pergunta 10 – Do you think that your company should invest more resources in terminology?

Tal como a pergunta número 8, esta foi uma questão que obteve bastantes respostas 'e – Don't know/ won't answer'. Cremos que, uma vez mais, e sendo que esta pergunta pode colocar em causa a Empresa, o trabalho dos colaboradores, e um possível pedido de investimento, tenha havido alguns colaboradores que não se tenham sentido à vontade para escolher outra hipótese de resposta.

Assim, as respostas finlandesas empataram a 2 entre a resposta 'Yes, a little more' e a 'Don't know/ won't answer'. Já as respostas gregas foram maioritariamente 'Not at all'. Na



Hungria, novamente a resposta 'Yes, a little more', obteve a maioria, com 4 em 7 respondentes a assinalarem esta hipótese.

No entanto, na Índia, a resposta que mais vezes foi assinalada, havendo 4 em 7, foi a 'No, at all', sendo possível observar a coerência entre estas respostas e a negação da necessidade de um terminologista *in loco* para poder auxiliar os redactores técnicos (pergunta 4). Em Portugal, as respostas variaram maioritariamente entre a 'a' e a 'c', ou seja, indicando que denotam a necessidade, mas variam no volume dessa necessidade.

10.11 Comentários

Na totalidade dos 58 respondentes, apenas dois incluíram comentários, os quais me foram enviados por e-mail.

Assim, de Budapeste, houve um colaborador que enviou o seguinte comentário:

"I thought I'd drop you a short line to wish you well with your Masters work. Also, I thought it would be good to give you my opinion on the use of acronyms so here it is: it's my opinion that acronyms, whilst necessary in documentation, are nevertheless overly used. A technical document needs to be clear, understandable, thus readable. Acronyms used too much decrease the readability of a document and reduce the ability of the reader to follow and correctly understand the text. But again, this is only my opinion (and probably goes against the grain)."

Deste modo, considerámos este comentário deveras interessante. Por um lado, poderá haver a hipótese deste comentário estar intimamente relacionado com o facto de o colaborador ter respondido 'Less than 1 year' na primeira pergunta, ou seja, que a sua pouca experiência faça com que, numa primeira instância, a quantidade utilizada de siglas, acrónimos e termos abreviados pareça excessiva. Por outro lado, considerámos deveras pertinente o facto de o colaborador considerar a hipótese de não fazer parte da maioria, isto é, e tal como eu própria que já senti na primeira pessoa esta situação, cremos que numa primeira instância todos consideramos que são demasiados, dificultam a leitura e o nosso trabalho, e que não são assim tão imprescindíveis. No entanto, com o hábito, o passar do tempo e até um certo automatismo em relação a esta questão, já consideramos esta prática normal e rotineira, sem que nos cause estranheza sequer o seu uso na oralidade.

Não obstante, importa referir que consideramos que o colaborador está correcto quando afirma que os acrónimos diminuem a compreensão do documento.



O segundo comentário proveio da Finlândia. Aliás, mais do que um comentário, foi um pedido de esclarecimento em relação aos termos utilizados no questionário, que se encontra em baixo:

"I took a look at your questions and some of them raised questions of my own (they're numbered in relation to your questions):

2. What do you mean by terminology?

3. What do you mean by terminologist?

What do you mean by 'In your site'? Physically located in the same building / town / country? Or do you mean just 'accessible', that is, different town / country but reachable by phone/email for inquiries & suggestions?

7. Do you mean the whole documentation for a particular product, or the glossary for a particular document?

8. What do you mean by 'customer'? Internal customer, operator's sales rep, operating personnel? Or something else?"

Antes de proceder a uma reflexão acerca do comentário do colaborador, importa referir que existiu uma relação laboral próxima de cerca de um ano que permitiu uma análise mais pessoal e concreta em relação às dúvidas levantadas.

Logo, do nosso ponto de vista, este pedido de esclarecimento encontra-se relacionado, por um lado com o facto do colaborador já estar nesta área há mais de 5 anos, ou seja, já é bastante experiente a analisar texto, e por outro lado com o facto de na Finlândia haverem cursos superiores de Redacção Técnica. Então, estes termos não foram de todo novos ou a primeira vez que o colaborador esteve em contacto com esta realidade. Isto significa que os colaboradores finlandeses, que possuem uma formação em línguas, têm uma perspectiva bastante diferente da dos colaboradores que possuem uma formação que não em línguas.

Deste modo, se para este colaborador era importante ter a certeza ao que é que nos referíamos nas perguntas, para os outros foi apenas necessário ter uma ideia mais geral e tentar perceber qual o nosso objectivo. Para além disso, diz-nos a nossa experiência pessoal que os finlandeses respeitam e valorizam bastante o papel das palavras numa frase, isto é, por exemplo, a diferença entre um terminólogo, um terminógrafo e um lexicógrafo.



11 As conclusões

Após a redacção da presente dissertação, foi-nos possível efectuar uma reflexão aprofundada, no sentido de ponderar, principalmente, acerca das vantagens e desvantagens da criação da base de dados terminológica que deu lugar a esta dissertação, não obstante todas as implicações deste processo.

Primeiramente, gostaríamos de atentar na relevância deste Projecto não só para a área de Tradução, como também para a área da Terminologia e da Documentação Técnica. Assim, consideramos que as bases de dados terminológicas são uma ferramenta de trabalho fundamental para o trabalho profícuo dos terminólogos, dos tradutores e dos redactores técnicos. Isto deve-se ao facto de esta possibilitar um fácil acesso na consulta dos dados, com rapidez e segurança. Para além disso é uma ferramenta que pode possuir campos bastante variados, podendo ser adaptada a diversos contextos sem que isso implique um dispendioso custo financeiro ou em tempo. Logo, os terminólogos têm uma ferramenta que é especializada na área destes profissionais; os tradutores podem usufruir de uma ferramenta que lhes fornece não só correspondentes de termos em áreas bastante especializadas como também possui as definições que poderão esclarecer a pertinência de cada um dos termos; os redactores técnicos poderão usufruir de uma ferramenta que lhes fornece termos especializados para glossários e, ainda, recriar a ferramenta para que melhor se adapta às suas necessidades.

Desta forma, cremos que o grande passo que está ainda por dar é o da adaptação dos profissionais de diferentes áreas a estilos de trabalho díspares. Por outras palavras, consideramos que os profissionais com formação em engenharias estão dotados de uma forma de trabalho mais prática e versátil, visto que ao longo dos seus estudos e no mundo profissional realizam mais experiências práticas e, normalmente, partem de um problema teórico para alcançar uma solução prática.

Por outro lado, os profissionais com formação em línguas são, pela sua natureza de estudos e formação prática, mais metódicos e teóricos na abordagem dos problemas. Um exemplo prático é, por exemplo, um terminólogo sentir necessidade de explicar e fazer compreender a importância do seu trabalho e da sua área, enquanto que um engenheiro apenas quer utilizar a base de dados terminológica para atingir o fim que pretende. Esta conclusão relativa aos diferentes métodos de trabalho surge apenas enquanto observadora atenta de ambas as vertentes. Não pretendemos de forma alguma desvirtuar qualquer uma



delas, apenas enfatizar o facto de que são complementares e ambas necessárias para que se possa atingir um nível mais elevado de conhecimento e evolução. A nossa conclusão em relação a este ponto é a de que se deve fazer-se um esforço adicional para que cada vez mais profissionais de diferentes áreas do saber efectuem trabalhos conjuntos para que possamos aumentar a quantidade e a qualidade dos trabalhos realizados, já que ambas as áreas são fundamentais para que os projectos conheçam um bom desfecho.

Deste modo, esta base de dados foi construída tendo sempre em conta o público-alvo. Cremos que esta será a única forma de levar a que profissionais com formação nas ciências exactas e nas engenharias se identifiquem com esta ferramenta, uma vez que, tal como referido, se denota alguma relutância quando estes enfrentam desafios linguísticos. Da experiência resultante da actividade na área da Redacção Técnica, foi notório que, se os linguistas pretendem conseguir um relevo maior junto dos engenheiros e informáticos, é obrigatório que simplifiquemos o nosso discurso e o tornemos mais transparente. Com isto pretendemos afirmar que a referida relutância perante o mundo das línguas poderá ser ultrapassado se estivermos dispostos a tentar adequar a nossa presença e, acima de tudo, conseguir que estes profissionais se interessem pela nossa área. Talvez se os deixarmos a reflectir sobre o que apresentamos, neste caso, na base de dados terminológica, parta posteriormente do lado deles a iniciativa de nos questionarem sobre o que não ficou compreendido, sobre o que levantou alguma dúvida, e sobre aquilo que eles consideram pertinente para o seu trabalho. Sem dúvida que uma análise profunda, cuidada e completa será fundamental para desenvolver ferramentas que poderão vir a ser utilizadas por todos os colaboradores de uma empresa, independentemente da sua formação inicial.

Assim, cremos ainda que para que o cenário acima descrito seja possível é crucial que se proceda a alterações mais profundas à estrutura das bases de dados terminológicas convencionais. Logo, quanto mais adaptadas estiverem ao contexto onde serão inseridas, mais facilmente os utilizadores lidarão com a ferramenta levando a que o êxito implique novos e diferentes projectos conjuntos. Então, os campos que poderemos considerar básicos (como a descrição do termo, a categoria gramatical, ...) devem ser mantidos. Contudo, tal não implica que não se possam adaptar outros campos, conforme o que efectuámos, por exemplo, com o campo da fonte que, normalmente, sita a fonte do termo e nós citámos a fonte da descrição, já que para o desenvolvimento deste Projecto era a decisão mais lógica e apropriada. Com este exemplo pretendemos demonstrar que é possível adaptar as bases de dados terminológicas a um contexto laboral específico, neste



caso na área das telecomunicações, sem com isso deturpar o objectivo e propósito das bases de dados deste tipo.

Um outro ponto que consideramos importante para a nossa reflexão é o que concerne a nossa bibliografia. Na consulta, apenas encontrámos diversas referências à terminologia utilizada nas definições dos termos, isto é, as bases de dados terminológicas unilingues são criadas para consulta das definições dos termos recolhidos. No entanto, este não foi o propósito da criação da nossa base de dados, visto que o objectivo primordial é a criação de abreviaturas dos termos inseridos. Logo, não nos foi possível obter informações e directrizes que nos pudessem auxiliar na construção de uma base de dados terminológica para um contexto empresarial. Deste modo, este Projecto consistiu na realização de bastantes tentativas no sentido de tentar encontrar a que melhor se adaptaria, sendo que isto nos levou a crer que ainda existe uma lacuna nesta área que poderá ser preenchida com mais projectos conjuntos e adaptações práticas das bases de dados terminológicas às empresas.

Por outro lado, uma das questões levantadas aquando da redacção da presente dissertação foi a de saber se o uso tão intensivo de abreviações mereceria o esforço da sua criação, assim como da criação de glossários. Assim, se é verdade que esta é uma forma simples e consensual de economizar espaço, também é uma realidade o facto de, frequentemente, as abreviações constituírem um entrave à compreensão do texto. Isto implica que existirá uma paragem no raciocínio do leitor, o que levará a um maior esforço e tempo dispendidos no processo de referenciação. Para além disso, também a necessidade dos autores criarem glossários que acompanhem os documentos, funcionará mais como um gasto de tempo do que como a economia procurada com este sistema de abreviaturas.

Assim, haverá sempre uma dualidade de hipóteses que apenas poderá ser respondida por cada um dos autores dos documentos. É nossa opinião que não existe um consenso nem uma regra fixa que possamos indicar como universalmente válida, pois esta é uma situação que deverá ser adaptada consoante o trabalho a desempenhar. No nosso caso, sem dúvida que o facto de trabalharmos com uma ferramenta limitada a nível de espaço para o nome dos ficheiros definiu os principais contornos do Projecto.

Deste modo, consideramos que as abreviações são necessárias, mas que o seu uso exagerado poderá causar alguma resistência nos leitores dos documentos. Relativamente a este Projecto, cremos que esta foi a melhor solução, já que possibilita que os redactores técnicos possam identificar o seu documento, numa listagem de tantos outros, de uma forma simples e inteligível.



Logo, será nossa conclusão que os redactores técnicos necessitam muito das abreviações e da economia de tempo que estas proporcionam. Se, por um lado, um redactor que seja novo numa dada área pode estranhar e não reconhecer determinadas abreviações, por outro lado, após o período de habituação, com certeza que esse redactor passará a utilizar as abreviações de forma regular. Isto deve-se ao facto de, apesar de considerarmos e já termos referido algumas das desvantagens da utilização das abreviações, cremos que a sua utilização apresenta mais vantagens do que desvantagens.

Assim, foram apresentadas evidências na redacção desta dissertação que mostram a importância que as abreviações sempre apresentaram ao longo da História. Logo, por muito relutantes que certos utilizadores estejam em relação ao uso das abreviações, a verdade é que estas fazem parte do nosso quotidiano, são necessárias e bastante úteis. Então, e sendo o falante que define a língua e a sua evolução, será inevitável admitir e concluir que estas continuarão a fazer parte da nossa língua, seja ela geral ou inserida numa linguagem de especialidade.

Para além disso, cremos que poderemos também concluir que não são só os redactores técnicos que utilizam as abreviações, como também os tradutores. Logo, esta é uma área de extrema importância e que, sem dúvida, define a nossa língua e o uso que lhe damos.

Não obstante, importa referir que a utilização e criação de abreviações não deve ser um processo irreflectido, uma vez que estas vão definir a melhor compreensão, ou não, do texto a ser lido.

Por outro lado, o questionário por nós efectuado teve, sem dúvida, um papel pertinente e de relevância em relação a diversas questões que tínhamos em mente. O formato do mesmo (apenas dez perguntas de escolha múltipla) foi concebido para que os colaboradores da empresa facilmente pudessem responder sem que o considerassem moroso e complicado. Logo, cremos que este foi um dos motivos que permitiu que o número de respostas fosse bom e nos permitisse um estudo fidedigno. Por outras palavras, através da nossa experiência laboral e contacto com os colaboradores da Empresa, apercebemo-nos que até mesmo os questionários efectuados nesta área têm de ser adaptados à personalidade dos profissionais, uma vez que a rapidez, praticabilidade e simplicidade são sempre factores importantes a ter em conta.

Então, foram colocadas perguntas que não só nos auxiliaram a melhor compreender o uso e necessidade das abreviações, como também auxiliaram no estabelecimento de



diferenças e semelhanças entre os diversos países, sendo que nos foi possível aperceber que certas respostas são comuns a todos os colaboradores.

Por último, gostaríamos de referir que o trabalho desenvolvido ainda não se encontra terminado, ou seja, é um trabalho contínuo de inserção de termos que implica uma constante criação de abreviaturas. Deste modo, as dificuldades com que nos deparamos não cessam, sendo que novos dilemas são levantados levando-nos a uma sistemática reflexão acerca das melhores opções a tomar, de modo a que as necessidades dos nossos colaboradores sejam sempre colmatadas. Logo, este é um campo que ainda necessita de bastante pesquisa, reflexão, teorização e prática para que mais facilmente, e num menor espaço temporal, se possa chegar a conclusões que beneficiarão os utilizadores da base de dados terminológica.



12 Bibliografia

- ANTUNES, Mafalda *et al.* 2002. E-termos: descrição e hipótese de classificação. *In* Actas do XVIII Encontro Nacional da APL. Lisboa. pp. 121-130.
- ARNTZ, Reiner, PICHT, Heribert. 1995. *Introducción a la terminología*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rui Pérez pp. 187-197.
- BAUER, L. 1983. *English Word-Formation*. Cambridge : CUP. pp. 62-100.
- BRAM, Leon L. e DICKEY, Norma H. (org). 1986. *Funk & Wagnalls New Encyclopedia*. Vol. 1. USA: Funk & Wagnalls, Inc. pp. 71 ISBN 0-8343-0091-5.
- BRAM, Leon L. e DICKEY, Norma H. (org). 1986. *Funk & Wagnalls New Encyclopedia*. Vol. 8. USA: Funk & Wagnalls, Inc. pp. 44 ISBN 0-8343-0091-5.
- CABRÉ, M. Teresa. 1999. *Terminology – Theory, Methods and Applications*. Vol. 1. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing. ISBN 90-272-1633-9.
- CORREIA, Margarita. 1998. Neologia e Terminologia. *In* Terminologia: Questões Teóricas, Métodos e Projectos. Lisboa: Publicações Europa-América. pp. 59-74.
- CORREIA, Margarita. 2003. Criatividade e Inovação Terminológica – Novos Desafios. Comunicação Inédita apresentada ao Colóquio Internacional *A neologia Científica: balanço e perspectivas*. Roma: Organização da União Europeia.
- CORREIA, Margarita. 2005. Terminologia, Neologia e Normalização: como tratar os empréstimos neológicos. *In* Revista Terminómetro, número especial: A terminologia em Portugal e países de língua portuguesa em África. pp. 15-20.
- CUNHA, C., CINTRA, Lindley. (1984) 1999. *Nova Gramática do Português Contemporâneo*. Lisboa: Edições João Sá da Costa. pp. 116. ISBN 972-9230-00-5.
- DIDIER, Bourigault *et al.* 2001. *Recent advances in computational terminology*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. ISSN 1567-8202.
- DOPPAGNE, Albert. 1991. *Majuscules, abréviations, symboles et sigles, Pour une toilette parfaite du texte*. Duculot: Louvain-la-Neuve–Paris. pp 75-87.
- GEHENOT, Daniel. 1975. *Le Sigle: aperçu linguistique*, in *Meta*, vol. 20, nº 4, Montréal pp271-307. *In* <http://www.erudit.org/revue/meta/2008/v53/n3/index.html>.
- GONZÁLEZ, F. Rodríguez. 1999. *Functions of anglicisms in contemporary Spanish*. *In* Cahiers de Lexicologie, n. ° 68. Universidade de Alicante.
- GUILBERT, Louis. 1975. *La Créativité Lexicale*. Paris: Larousse. pp. 14-278.



- HOUAISS, Antônio e VILLAR, Mouro. 2005. *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. Vol. I. Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia Portugal. Lisboa: Temas e Debates. pp. 74.
- HOUAISS, Antônio e VILLAR, Mouro. 2005. *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. Vol. III. Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia Portugal. Lisboa: Temas e Debates. pp. 1172.
- INTERNATIONAL STANDARD / NORME INTERNATIONALE. 2000. *Terminology work – Vocabulary – Part 1: Theory and Application, Part 2: Computer Applications / Travaux Terminologiques – Vocabulaire – Partie 1: Théorie et Application, Partie 2: Applications Logicielles*. Geneva: ISO.
- JESUS, Carla Maria de. 2005. *Terminologia e Representação do Conhecimento do Domínio Específico de Geodinâmica Interna – Uma abordagem ao Subdomínio da Actividade Tectónica*. Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- KAY, Christian J. e COLEMAN, Julie. 2000. *Lexicology, semantics and lexicography : selected papers from the Fourth G. L. Brook Symposium*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. pp.58-65.
- KOCOUREK, Rostilav. 1982. *La Langue Française de la Technique et de la Science*. Paris: La Documentation Française. pp158-169.
- LERAT, Pierre. 1995. *Les Langues Spécialisées*. Paris: PUF. pp. 18-139.
- LINO, T. 1988. *Banco de Neologismos do Português Contemporâneo - balanço de uma experiência*. In: Actas do IV Encontro da Associação Portuguesa de Linguística. Universidade Nova de Lisboa. Lisboa: APL, 1989, pp. 177-194.
- MACHADO, José Pedro. 1989. *Grande Dicionário da Língua Portuguesa*. Vol. I. Algés: Euro-Formação. pp. 54.
- MACHADO, José Pedro. 1977. *Dicionário Etimológico da Língua Portuguesa*. Vol. 1. 3ª ed. Lisboa: Livros Horizonte. pp. 46-47.
- MATEUS, Mª Helena Mira. 2005. *Terminologia em Portugal: necessidades em matéria de Ordenamento Terminológico*. Lisboa: Terminómetro.
- MATEUS, Mª Helena Mira. 2003. *Gramática da Língua Portuguesa*. Lisboa: Editorial-Caminho. pp. 917-978. ISBN 972-21-0445-4.



- MARTINS, Susana Maria Duarte. 2004. *O Comportamento das Siglas e dos Acrónimos em Textos de Economia*. Universidade Nova de Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas.
- PEARSON, J. 1998. *Terms in Context*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing. pp. 8-210.
- PINTO, Perdigão (coord). 1982. *Grande Enciclopédia Portuguesa e Brasileira*. Vol. 2. Lisboa: Editorial Enciclopédia Limitada. pp. 139.
- RONDEAU, Guy. (1981) 1984. *Introduction à la Terminologie*. Québec: Gaëtan Morin Éditeur. pp.121-143.
- SÃO Paulo, Companhia de Melhoramentos de (comp). 1979. *Enciclopédia Mirador Internacional*. Vol. 15. São Paulo: Companhia de Melhoramentos de São Paulo, Indústrias de Papel. pp. 8489.
- TEMMERMAN, Rita. 2000. *Towards New Ways of Terminology Description – The Sociocognitive-approach*. Vol. 3. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. ISBN 90-272-2326-2.
- VERDELHO, Telmo. 1993?. *Linguagens técnicas*.
- WRIGHT, Sue Ellen, GERHARD, Budin. 2001. *Handbook of Terminology Management*. Vol. 2. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. ISBN 90-272-2155-3.
- XAVIER, M^a Francisca e MATEUS, M^a Helena (org). 1990. *Dicionário de Termos Linguísticos*. Vol 1. Lisboa: Edições Cosmos. pp. 14-15. ISBN 972-9170-39-8.



13 Anexos

13.1 Anexo 1 – Exemplo dos títulos dos capítulos dos manuais

Summary of Changes	Summary of Changes
Software management	Purpose of the hardware description document
Backup and restore	System architecture
LDAP directory and parameter management	Rack related hardware components
Parameter Tool	Chassis related hardware modules
User management	External hardware components
Management interfaces	Server node descriptions
Performance management	Network topology
Certificate management	NSR hardware configurations
Hardware management in IBM BladeCenter environment	NSR in the network
NSR feature management	Basic concepts
MySQL database cluster management	Pre-provisioning
Terms and abbreviations	HLR and NSR cleaning
Appendix A NSR operations and commands	Redundancy
Appendix B NSR CLI commands: required licences and user levels	Third party application support
Appendix C MySQL database cluster host names and paths in different configurations	ASCII printout
Appendix D Inserting encryption keys	Additional IP director pair for O&M connections
Summary of Changes	Summary of Changes
Fault management in the Nokia FlexiPlatform using IBM BladeCenter hardware	Introduction to commissioning
Alarm management in NSR	Field engineering workstation
High availability services	Management network configuration
Cluster management in IBM BladeCenter environment	Preparations for commissioning done in the FEWS
Hardware management in IBM BladeCenter environment	Checklist for configuring external switches
Log utilisation in fault management	Security configuration in a clustered environment
EnvCam	SNMP mediator
Additional cluster data not gathered by EnvCam	Configuring SNMP mediator

Tabela 1 – Títulos dos capítulos



13.2 Anexo 2 – Exemplo da base de dados terminológica

A base de dados terminológica com as definições mais curtas e convencionais.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	List of Terms and Abbreviations								
2									
3									
4	Legend:	Abbreviations:							
5			Cells with comments						
6		Definition:							
7		Text in blue	Text with links						
8		Source:							
9		d	Merriam-Webster Dictionary						
10		nsn	Nokia Siemens Networks' context						
11		Project:							
12		NSR	Nokia Subscriber Repository						
13		Category:							
14		n	noun						
15		v	verb						
16		adj	adjective						
17		More Information:							
18		Text in blue	Text with links						
19									
20	Note: The verbs were kept in its original tense, since it is the most used in the NSN context.								
21									
22	Terms	Abbreviations	Definition	Source	Project	Date	Category	Verbs Form	More Information
23	A								
24	Abbreviation	abbr	A short form of a word.	d	NSR	April 08	n		See more information
25	Alarm	alr	A device that warns people of a particular danger.	d	NSR	April 08	n		See more information
26	Appendix	app	A section giving extra information at the end of a book or document.	d	NSR	April 08	n		See more information
27	Application	appl	A program or group of programs designed for end users.	nsn	NSR	April 08	n		See more information
28	Architecture	arch	Can refer to either hardware or software, or to a combination of hardware and software. The architecture of a system always defines its broad outlines, and may define precise mechanisms as well.	nsn	NSR	April 08	n		See more information
29	ASCII (American Standard Code for Information Interchange)	ascii	A standard code used so that data can be moved between computers that use different programs.	d	NSR	April 08	n		See more information
30	Attribute	attrib	A language construct that programmers use to add additional information (that is, metadata) to code elements (for example, assemblies, modules, members, types, return values, and parameters) to extend their functionality.	nsn	NSR	April 08	n		
			An examination of systems, programming and						

Figura 2 – Base de dados com definições curtas

A base de dados terminológica com as definições mais longas e adaptadas ao nosso público-alvo.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	More Information								
2									
3									
4	Legend:	Definition:							
5		Text in blue	Text that has the definitions in this database						
6		Source:							
7		d	Merriam-Webster Dictionary						
8		n	Nokia Siemens Networks' context						
9		Project:							
10		NSR	Nokia Subscriber Repository						
11		Category:							
12		n	noun						
13		v	verb						
14		adj	adjective						
15		Links:							
16		Text in blue	Links to the previous term						
17									
18	Note: The verbs were kept in its original tense, since it is the most used in the NSN context.								
19									
20	Terms	Abbreviations	Definition	Source	Project	Date	Category	Verbs Form	Links
21	A								
22	Abbreviation	abbr	A shortened form of a written word or phrase used in place of the whole. The process or result of representing a word or group of words by a shorter form of the word or phrase.	d	NSR	April 2008	n		Back
23			Service providing the functionality to collect alarms from different sources by using alarm data collectors, to convert the data to the format defined in ITU-T recommendation X.733 (X.733 alarm reports), to store the alarms into a common alarm database by using the alarm store service, and to deliver these alarms together with alarm summary information to registered clients like Alarm and Message Display (AMD) by using the alarm notification service. Besides, a SNMP proxy agent can be configured that encapsulates the X.733 alarm reports in SNMP traps and sends them to another operations system, for example, used for central alarm management. ADS Administration is used to configure the alarm data service.						
24									
25	ADS (Alarm Data Service)	ads	A real-time indication of a fault condition in a network element (NE) or another part of the network that is signalled to the management system. Alarms are shown in Alarm and Message Display (AMD). An alarm (as compared to a message) always has an alarm severity. Depending on the management	nsn	NSR	April 2008	n		

Figura 3 – Base de dados com definições longas



13.3 Anexo 3 – Exemplo de uma base de dados terminológica convencional¹⁸

1		
2	3	4
5		
6		7

Fields identified on the record

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| 1 Entry | 5 Definition/Context |
| 2 Grammatical category | 6 Reference |
| 3 Subject field | 7 Author/Date |
| 4 Description of contents | |

Figura 4 – Campos de uma base de dados terminológica convencional

13.4 Anexo 4 - Quiz

Please read the question carefully, and then select your answer from the drop-down list. The answers are to be used for academic purposes only. If you have any problems/doubts, please send an email to claudia.santos@nsn.com. Thank you!

1) How long have you been working in technical documentation for?

- a) Less than 1 year.
- b) Between 1 and 5 years.
- c) Between 5 and 10 years.
- d) More than 10 years.
- e) Don't know / won't answer.

¹⁸ In Cabré, 1999:122



2) How important is terminology to your job?

- a) Very important.
- b) Important.
- c) Not very important.
- d) Not important.
- e) Don't know/ won't answer.

3) Do you have a terminologist in your site?

- a) Yes, we do and the terminologist is needed.
- b) Yes, we do, but the terminologist is not needed.
- c) No, we don't have one.
- d) No, and we don't need one.
- e) Don't know/ won't answer.

4) Do you feel the need to have terminologists in your site doing terminological work (glossaries, databases, research), so that your documentation could be improved?

- a) Yes, very much.
- b) We probably need one.
- c) Maybe, a little.
- d) Not at all.
- e) Don't know/ won't answer.

5) How important are abbreviations and/or acronyms to your job?

- a) Very important, due to the lack of time and physical space in today's world.
- b) Important, but we shouldn't use so many. It is confusing.
- c) Not very important, we don't use them that much.
- d) Not important, we shouldn't use them at all.
- e) Don't know/ won't answer.

6) Do you consult terminological databases to do your job?

- a) Yes, usually I do consult online databases to check both the meaning and the definition of acronyms.
- b) Yes, when I cannot find a definition / meaning.
- c) Usually the Subject Matter Experts (SMEs) give me the information.
- d) No, I don't consult other databases. I'm building my own.
- e) Don't know/ won't answer.



7) How are the glossaries for your documentation organized?

- a) We only insert the most unusual acronyms.
- b) We insert all the acronyms used in the documentation.
- c) The SMEs tell us which to insert.
- d) It depends on the target audience of our product.
- e) Don't know/ won't answer.

8) Have you ever had a customer asking for the meaning of any abbreviations / acronyms that were not in the glossary?

- a) Yes, lots of times.
- b) Yes, a few times.
- c) Not that I remember, but it is possible.
- d) No, never.
- e) Don't know/ won't answer.

9) Have you ever noticed any technical terms/abbreviation/acronyms from your work (for example, info, FYI, asap...) being used in your daily conversations outside your job?

- a) Yes, lots of times.
- b) Yes, a few times.
- c) Maybe, just a couple of times.
- d) No, never.
- e) Don't know/ won't answer.

10) Do you think that your company should invest more resources in terminology?

- a) Yes, a lot more.
- b) Yes, a little more.
- c) Maybe just a little more.
- d) No, at all.
- e) Don't know/ won't answer.

If you have any comments / suggestions on this matter, please send them on your email. Thank you!



13.5 Anexo 5 – As respostas ao Quiz

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Finlândia	d	b	c	c	a	a	b	d	c	e
	d	a	a	a	a	a	b	c	a	b
	c	a	a	b	b	b	e	c	b	b
	d	a	a	a	a	a	b	c	a	b
	a	b	c	c	a	a	b	d	c	c
	c	b	a	a	b	a	b	c	a	e
Grécia	a	b	e	c	b	c	b	d	c	e
	a	b	c	c	c	c	e	e	c	e
	b	a	c	a	a	c	e	e	b	a
	a	a	c	b	a	a	b	e	b	c
	a	a	c	c	b	a	b	e	b	b
Hungria	a	a	c	c	b	a	e	d	b	b
	b	b	c	c	a	a	e	c	b	c
	d	a	c	b	a	a	a	c	a	b
	b	a	c	c	a	a	b	d	a	c
	b	b	e	c	a	b	b	c	a	b
	a	a	d	d	c	b	d	d	c	a
	c	a	c	b	a	a	b	d	b	b
Índia	b	b	c	e	a	b	d	c	c	d
	b	a	c	d	a	c	b	d	b	d
	c	b	c	b	b	c	b	e	a	c
	b	a	c	b	a	a	b	d	a	a
	b	b	a	a	a	b	a	c	c	b
	c	a	c	d	a	b	b	d	b	d
	a	c	c	d	a	b	b	c	d	d
Portugal	b	a	c	b	b	b	b	d	b	b
	b	b	b	b	a	a	b	c	a	c
	a	a	c	a	b	d	b	d	a	a
	b	a	a	a	a	b	b	d	b	c
	b	b	c	c	b	b	a	e	c	c
	b	b	c	c	a	d	b	d	c	c
	c	a	a	a	b	b	b	d	a	b
	b	a	c	b	b	b	b	d	a	a
	b	a	c	c	a	b	b	d	b	e
	b	a	a	b	a	b	b	d	b	d
	b	b	c	c	b	c	b	c	b	c
	b	b	c	b	a	b	b	d	d	c
	a	a	b	b	c	c	c	d	e	e
	b	a	a	a	a	a	b	c	a	c
	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a



b	b	c	c	b	b	b	c	c	c
b	b	c	b	b	b	b	c	a	a
b	b	e	b	b	a	b	d	c	e
b	b	e	b	a	b	a	d	a	e
b	a	c	b	a	c	b	c	a	b
b	a	c	b	b	c	b	c	c	a
b	a	c	a	b	b	d	c	a	a
b	b	e	b	b	c	c	c	c	c
b	a	a	a	a	a	b	d	c	d
b	a	c	b	a	b	b	d	b	a
b	b	c	b	a	b	b	d	d	c
b	b	b	c	a	b	b	b	b	b
b	b	c	c	b	b	d	e	b	c
a	a	c	a	b	c	a	e	a	a
a	a	e	b	a	b	b	e	b	b
b	b	e	a	a	b	a	d	a	b
b	b	a	b	b	b	b	c	c	c
a	a	c	a	a	b	a	d	c	b
b	a	c	b	b	b	b	d	a	c

Tabela 2 – Respostas ao questionário

13.6 Anexo 6 – Quadros das respostas

País	Nº de respostas
Finlândia	5
Grécia	5
Hungria	7
Índia	7
Portugal	34
Total	58

Tabela 3 – Total de respostas por países

Pergunta 1	Finlândia	Grécia	Hungria	Índia	Portugal	Total
Nº Respostas A	1	4	2	1	6	14
Nº Respostas B	0	1	3	4	27	35
Nº Respostas C	2	0	1	2	1	6
Nº Respostas D	2	0	1	0	0	3
Nº Respostas E	0	0	0	0	0	0

Tabela 4 – Respostas dadas à questão 1

Pergunta 2	Finlândia	Grécia	Hungria	Índia	Portugal	Total
Nº Respostas A	2	3	5	3	19	32



Nº Respostas B	3	2	2	3	15	25
Nº Respostas C	0	0	0	1	0	1
Nº Respostas D	0	0	0	0	0	0
Nº Respostas E	0	0	0	0	0	0

Tabela 5 – Respostas dadas à questão 2

Pergunta 3	Finlândia	Grécia	Hungria	Índia	Portugal	Total
Nº Respostas A	3	0	0	1	7	11
Nº Respostas B	0	0	0	0	3	3
Nº Respostas C	2	4	5	6	19	36
Nº Respostas D	0	0	1	0	0	1
Nº Respostas E	0	1	1	0	5	7

Tabela 6 – Respostas dadas à questão 3

Pergunta 4	Finlândia	Grécia	Hungria	Índia	Portugal	Total
Nº Respostas A	2	1	0	1	10	14
Nº Respostas B	1	1	2	2	17	23
Nº Respostas C	2	3	4	0	7	26
Nº Respostas D	0	0	1	3	0	4
Nº Respostas E	0	0	0	1	0	1

Tabela 7 – Respostas dadas à questão 4

Pergunta 5	Finlândia	Grécia	Hungria	Índia	Portugal	Total
Nº Respostas A	3	2	5	6	17	33
Nº Respostas B	2	2	1	1	16	22
Nº Respostas C	0	1	1	0	1	3
Nº Respostas D	0	0	0	0	0	0
Nº Respostas E	0	0	0	0	0	0

Tabela 8 – Respostas dadas à questão 5

Pergunta 6	Finlândia	Grécia	Hungria	Índia	Portugal	Total
Nº Respostas A	4	2	5	1	5	17
Nº Respostas B	1	0	2	4	21	28
Nº Respostas C	0	3	0	2	6	11
Nº Respostas D	0	0	0	0	2	2
Nº Respostas E	0	0	0	0	0	0

Tabela 9 – Respostas dadas à questão 6

Pergunta 7	Finlândia	Grécia	Hungria	Índia	Portugal	Total
Nº Respostas A	0	0	1	1	6	8
Nº Respostas B	4	3	3	5	24	39
Nº Respostas C	0	0	0	0	2	2
Nº Respostas D	0	0	1	1	2	4
Nº Respostas E	1	2	2	0	0	5



Tabela 10 – Respostas dadas à questão 7

Pergunta 8	Finlândia	Grécia	Hungria	Índia	Portugal	Total
Nº Respostas A	0	0	0	0	1	1
Nº Respostas B	0	0	0	0	1	1
Nº Respostas C	3	0	3	3	10	19
Nº Respostas D	2	1	4	3	18	28
Nº Respostas E	0	4	0	1	4	9

Tabela 11 – Respostas dadas à questão 8

Pergunta 9	Finlândia	Grécia	Hungria	Índia	Portugal	Total
Nº Respostas A	2	0	3	2	13	20
Nº Respostas B	1	3	3	2	9	18
Nº Respostas C	2	2	1	2	9	16
Nº Respostas D	0	0	0	1	2	3
Nº Respostas E	0	0	0	0	1	1

Tabela 12 – Respostas dadas à questão 9

Pergunta 10	Finlândia	Grécia	Hungria	Índia	Portugal	Total
Nº Respostas A	0	1	1	1	8	11
Nº Respostas B	2	1	4	1	7	15
Nº Respostas C	1	1	2	1	13	18
Nº Respostas D	0	0	0	4	2	6
Nº Respostas E	2	2	0	0	4	8

Tabela 13 – Respostas dadas à questão 10