

**O Ciclo Vicioso do Satisfatório na Gestão de Terminologia
em Contexto Empresarial: problemas e oportunidades**

Alexandra Marina Nunes Albuquerque

Tese de Doutoramento em Linguística

Especialidade em Lexicologia, Lexicografia e Terminologia

Abril, 2015

**Tese apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau
de Doutor em Linguística**

- Ramo de Lexicologia, Lexicografia e Terminologia –

realizada sob a orientação científica

da Professora Doutora Maria Rute Vilhena Costa

e co-orientação científica

do Professor Doutor José Paulo Afonso Esperança

O texto original foi escrito conforme o Acordo Ortográfico de 1990, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 8/2011. Foi, contudo, respeitada a ortografia dos textos dos autores citados.

Dedicatória

À minha avó,

ao meu irmão,

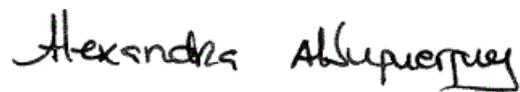
à minha madrinha

DECLARAÇÃO

Declaro que esta tese de doutoramento é o resultado da minha investigação pessoal e independente.

O seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas e na bibliografia.

A Candidata



Lisboa, 7 de abril de 2015

Declaro que esta tese se encontra em condições de ser apreciado pelo júri a designar.

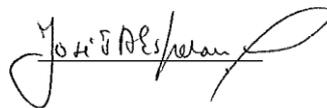
A orientadora,



Lisboa, 31 de Março de 2015

Declaro que esta tese se encontra em condições de ser apreciado pelo júri a designar.

O co-orientador,



Lisboa, 6 de Abril de 2015

**O Ciclo Vicioso do Satisfatório na Gestão de Terminologia em Contexto Empresarial:
problemas e oportunidades**

Tese de Doutoramento em Linguística

Especialidade em Lexicologia, Lexicografia e Terminologia

Alexandra Marina Nunes Albuquerque

RESUMO

É objetivo geral deste trabalho perceber o modo como as empresas gerem as terminologias e as línguas de especialidade em contextos de comunicação multilingues, especialmente quando mediada por tradução.

Com base num suporte teórico da Terminologia aplicada à tradução e, sempre que necessário, dado o teor interdisciplinar do tema, em pressupostos da Gestão e da Tradução especializada, desenvolvemos a pesquisa no âmbito de um quadro metodológico descritivo, sustentado em vários métodos qualitativos e quantitativos de recolha primária e secundária de dados.

Temos, por pano de fundo, um cenário aparentemente paradoxal. Por um lado, para os clientes (empresas e consumidores), a língua é vista como um ativo e um recurso funcional e de apoio: serve como meio para atingir um objetivo, não é o objetivo em si. Do outro lado, da indústria da língua, a língua é matéria-prima e o bem final, ou seja, é o objetivo, o seu produto final, pelo que a preocupação com a qualidade linguística é muito maior.

A investigação foi desenvolvida em dois ciclos de pesquisa. No primeiro, o trabalho centra-se na língua portuguesa, como língua de chegada, no mercado global da tradução especializada da CPLP, do qual apresentamos um contorno possível.

No segundo ciclo, descrevemos a forma como as línguas são geridas nas empresas internacionalizadas, com destaque para a prática de tradução empresarial *ad hoc* – e

discutimos o *status quo* da gestão terminológica na generalidade das empresas. Mais do que apontar falhas, apesar de termos identificado a terminologia como um dos fatores críticos do processo, tentamos perceber a causa do ciclo do satisfatório mantido nas empresas, que os melhores argumentos e estudos dos agentes da indústria da língua, nomeadamente da terminologia, não têm conseguido mudar.

Numa abordagem, sempre que possível, abrangente e integradora à questão, tentamos desmistificar a clivagem entre fornecedores e clientes e a ideia *tout court* de más-práticas das empresas, vendo-as à luz das políticas linguísticas da Comunidade Europeia, mas também das características da sociedade global do conhecimento. Aí identificamos algumas oportunidades, que exigem não só o investimento da cultura empresarial, mas também uma atitude mais pró-ativa dos agentes da Terminologia, de forma a agilizar o processo de mudança baseado na educação para a qualidade. Deste modo, pensamos ser mais fácil criar uma “cultura favorável” à gestão de terminologia, e à qualidade da língua de especialidade em geral, baseada na confiança e na competência, com atitudes e comportamentos cooperantes ao nível de todas as partes interessadas.

PALAVRAS-CHAVE: gestão de terminologia, tradução empresarial *ad hoc*, competência terminológica, eficácia de recursos terminológicos

ABSTRACT

Our main objective is to understand the way companies manage technologies and languages for specific purposes in multilingual communication contexts, especially when translation is used.

Given the interdisciplinary approach of this study and based upon not only a theoretical translation oriented terminology support, but also management and specialized translation theories , we have carried out the research within the scope of a descriptive methodological framework using several qualitative and quantitative methods for primary and secondary data collection.

Our background is apparently controversial. On the one hand, for clients (companies and consumers) language is considered an asset and a functional and supportive resource: it is used as a means to reach an objective and not the objective itself. On the other hand, for the language industry, the language is the raw material and the main and ultimate good, hence the linguistic quality becomes a major preoccupation.

The research has been carried out in two cycles: in the first cycle the work focuses upon the Portuguese language as target language for the specialized translation market in the Community of Portuguese Language Countries (CPLC).

In the second cycle, we describe the way the languages are managed within internationalized companies, highlighting the practice of *ad hoc* business translation– and we discuss the *status quo* of terminological management in most companies. Though we have identified terminology as one of the critical issues in the process, more than looking for errors, we have tried to understand the reason for the suboptimal or satisfactory cycle that is maintained in the companies which neither the best arguments nor studies undertaken by the language industry agents, namely terminologists, have managed to change.

We have tried to demystify the cleavage among suppliers and clients and the *tout court* idea of companies' malpractices both under the European Community linguistic policies and the characteristics of the global knowledge society. There we identify some opportunities that require not only the investment of an entrepreneurial culture, but also a more proactive attitude of Terminology agents in order to trigger the changing process that is based on education for quality. Therefore we believe it is easier to create a “favorable culture” for terminology management and for the quality of the language for specific purposes, based on trust and skill, with collaborative attitudes and behaviors amongst all those engaged in the process

KEYWORDS: terminology management, translation oriented terminology, ad hoc translation, terminological competence, effectiveness of terminological resources.

Índice

INTRODUÇÃO	1
PARTE I - ENQUADRAMENTO.....	11
1. Enquadramento à Empresa.....	13
2. Enquadramento Teórico.....	16
3. Enquadramento Metodológico	32
PARTE II: ABORDAGEM AO MERCADO DE TRADUÇÃO ESPECIALIZADA	43
Capítulo I: Contornos do Universo CPLP e Evolução da Indústria de Serviços Linguísticos	45
1. Breve estudo diacrónico: tradução e economia: uma relação (quase) invisível.....	47
1.1 O estatuto da tradução: o mundo das suposições e indefinições	57
2. Regulação da Prestação de Serviços de Tradução na CPLP	65
3. Evolução do mercado de serviços linguísticos internacional.....	74
4. O valor do mercado de serviços linguísticos em português	81
5. Nota Final.....	88
Capítulo II: O Português no Mercado Global de Tradução Especializada.....	89
1. Introdução	91
2. Objeto de estudo.....	91
3. Procedimento, sujeitos e objetivos do estudo.....	92
3.1 Elaboração dos instrumentos de recolha de dados	97
3.2 Pré-teste	97
3.3 Disseminação e amostras.....	98
4. Descrição dos dados obtidos	102
4.1 O português e outras línguas nas empresas com negócios na CPLP.....	103
4.1.1 Caracterização das empresas.....	103
4.1.1.1 Tamanho	103
4.1.1.2 Localização.....	104
4.1.1.3 Setor de atividade	105
4.1.2 Gestão das línguas.....	106
4.1.2.1 Relações comerciais com a CPLP	106
4.1.2.2 Práticas de tradução	108
4.1.3 Prestação de serviços linguísticos em português.....	121
4.1.3.1 Caracterização dos Prestadores de Serviços Linguísticos	122
4.1.3.1.1 Empresas e agências de tradução.....	122
4.1.3.1.1.1 Tipo de organização	122

4.1.3.1.1.2	Localização geográfica.....	122
4.1.3.1.1.3	Tipologia e situação profissional dos colaboradores.....	123
4.1.3.1.2	Prestadores de Serviços Linguísticos (PSL) freelance	126
4.1.3.1.2.1	Ligação ao mercado.....	127
4.1.3.1.2.2	Localização.....	127
4.1.3.1.2.3	Rendimento anual bruto	128
4.1.3.1.2.4	Origem dos clientes	129
4.1.3.1.2.5	Principais clientes por setor de atividade	129
4.1.4	Caraterização global dos PSL	131
4.1.4.1	Línguas de trabalho.....	131
4.1.4.2	Principais serviços prestados	132
4.1.4.3	Evolução do mercado de 2007 a 2010.....	132
4.1.4.4	Gestão do português como língua de chegada.....	136
4.1.4.5	Sobre o Acordo Ortográfico	139
4.1.5	Manuais de utilizador: ponto de vista do consumidor final	143
4.1.5.1	Amostra 1: utilizadores falantes de português de Portugal.....	144
4.1.5.1.1	Caraterização	144
4.1.5.1.2	Utilização e de avaliação dos manuais de utilizador	144
4.1.5.2	Amostra 2: utilizadores falantes de português do Brasil	151
4.1.5.2.1	Caraterização	151
4.1.5.2.2	Utilização e de avaliação dos manuais de utilizador	151
4.1.6	Manuais técnicos: impacto no utilizador final	156
4.1.6.1	Técnicos falantes de português de Portugal.....	156
4.1.6.1.1	Caraterização	156
4.1.6.2	Utilização e de avaliação dos manuais técnicos	157
5.	Análise dos resultados.....	159
5.1	Empresas	159
5.2	Perfil dos PSL e do mercado de tradução em português	162
5.2.1	Perceção de evolução do mercado (2007-2010) por parte dos PSL.....	165
5.2.2	Gestão da tradução especializada para português: modus operandi dos PSL	166
5.5	Manuais de Instruções: ponto de vista do utilizador	169
5.6	Manuais Técnicos: ponto de vista do utilizador	170
5.7	O Português no âmbito do Acordo Ortográfico: unidade na variação.....	170
	PRIMEIRAS NOTAS PRELIMINARES	173
	PARTE III – PRÁTICAS LINGUÍSTICAS NAS EMPRESAS INTERNACIONALIZADAS.....	177
	Capítulo I – Gestão de Línguas na Comunicação Internacional das Empresas.....	179

1. Paradoxo 1: A língua como fator crucial e invisível.....	181
2. A transrealidade global	182
3. As empresas internacionalizadas e a coordenação global	184
3.1 A empresa internacionalizada como polo de diversidade linguística.....	186
3.2 Estratégias linguísticas para empresas internacionalizadas.....	188
3.3 O poder invisível da língua	194
3.4 Práticas de gestão de comunicação interlinguística.....	198
4. Estudo de caso: gestão das línguas na comunicação internacional das empresas.....	202
4.1 Enquadramento.....	202
4.1.1 Objetivos	203
5.2 Metodologia.....	204
4.3 Ressalvas	205
4.4 Recolha de dados.....	206
4.5 Análise dos dados.....	209
4.6 Algumas conclusões	215
5. Contornos da tradução empresarial: a realidade da tradução ad hoc	216
6. Nota final.....	220
Capítulo II - O Processo de Tradução ad hoc e a Gestão de Terminologia.....	225
1. Introdução	227
2. Impacto da Tradução ad hoc nas Empresas Internacionalizadas (ITEI)	231
2.1 Estudo experimental: ITEI I.....	231
2.2 Estudo experimental: ITEI II.....	235
2.2.1 Fundamentação e hipóteses.....	235
2.2.2 Enquadramento	235
2.2.3 Objetivos	236
2.2.4 Planificação e recolha da amostra	237
2.3 Considerações Teóricas.....	240
2.3.2 Terminologia e variação terminológica.....	240
2.3.3 Breve abordagem à variação terminológica	241
2.3.4 Breve abordagem à equivalência interlinguística.....	246
2.3.5 Sobre a eficácia de recursos terminológicos	251
2.4 Métodos, técnicas e etapas	253
2.4.1 Etapa 1: Identificação do problema.....	256
2.4.2 Etapa 2: Observação.....	256
2.4.3 Observação por questionário: Fase 2 do ITEI II	257
2.4.4 Caracterização da empresa	257

2.4.5	Gestão da tradução na empresa	257
2.4.6	Prática da tradução ad hoc e impacto nos colaboradores-tradutores	258
2.4.7	Impacto dos erros de tradução na imagem da empresa	260
2.4.8	Observação in loco: fluxo de trabalho e recursos terminológicos usados.....	261
2.4.9	Etapa 3: Análise do problema	265
2.4.10	Etapa 4: Plano de Ação	272
2.4.11	Etapa 5: Ação / Execução.....	274
2.4.11.1	Passo 1: Formação para otimizar o processo de tradução, de pesquisa e de gestão terminológica	274
2.4.11.2	Passo 2: Análise de corpora: a variação terminológica e a eficácia dos recursos terminológicos.....	278
2.4.11.2.1	Caraterização do Corpus.....	279
2.4.11.2.2	Compilação e alinhamento do Corpus 1.....	280
2.4.11.2.3	Análise do Corpus 1	281
2.4.11.2.3.1	Variação terminológica denominativa e equivalência interlinguística.....	292
2.4.11.2.3.1.1	Variação denominativa e equivalência linguística: algumas evidências	300
2.4.11.2.3.1.2	Equivalência interlinguística versus terminotradução.....	313
2.4.11.2.3.1.3	Competência terminológica: breves considerações.....	317
2.4.11.2.3.2	Verificação da eficácia dos recursos terminológicos	320
2.4.12	Etapa 6: Verificação.....	326
2.4.12.1	Verificação dos resultados do Passo1 – Fase 4	326
2.4.12.2	Verificação dos resultados do Passo 2 – Fase 4	328
2.4.12.2.1	Verificação de eficácia dos recursos terminológicos no corpus 2.....	329
2.4.13	Etapas 7 e 8: Implementação e Conclusão	341
2.5	Análise e discussão dos resultados	342
2.6	Conclusões	347
Capítulo III – A Terminologia em ambientes empresariais multilingues: práticas, opiniões e comportamentos		351
1.	O Status Quo da gestão de terminologia nas empresas e a abordagem dos agentes da Terminologia.....	353
1.1	Vantagens do trabalho terminológico para as empresas.....	353
1.2	Coerência, correção, eficiência e qualidade da comunicação	354
1.3	O valor económico da terminologia	355
1.4	Paradoxo 2: Opinião e comportamento das empresas em relação à terminologia	358
2.	A mudança em ambientes empresariais: breves considerações	361
SEGUNDAS NOTAS PRELIMINARES		365
1.	Conclusivas	367

2. Reflexivas e de trabalho futuro	371
NOTAS FINAIS.....	383
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	401
ÍNDICE DE TABELAS	425
ÍNDICE DE GRÁFICOS	427
LISTA DE FIGURAS	431
ANEXO(S).....	433

LISTA DE ABREVIATURAS

5W2H – Ferramenta para elaboração de planos de ação, oriunda da Gestão da Qualidade

ABRATES - Associação Brasileira de tradutores e intérpretes

ACETESP - Associação Cearense de Tradutores Públicos

AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal

APCOMTEC – Associação Portuguesa de Comunicação Técnica

APET - Associação de Empresas de Tradução

APIC - Associação Portuguesa de Intérpretes de Conferência

APIC - Associação Profissional de Intérpretes de Conferência

APT – Associação Portuguesa de Tradutores

ATeLT - Associação de Tradução em Língua Portuguesa

ATILGP - Associação de Tradutores e Intérpretes de Língua Gestual Portuguesa

ATPIESP - Associação Profissional dos Tradutores Públicos e Intérpretes Comerciais do Estado de São Paulo

ATPMG - Associação de Tradutores Públicos de Minas Gerais

ATPRIO - Associação Profissional de Tradutores Públicos e Intérpretes Comerciais, do Estado do Rio de Janeiro

AULP – Associação de Universidades de Língua Portuguesa.

BIU - *Business Intelligence Unit*

BRICS – Grupo de Países emergentes: Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul

CAE – Classificação das Actividades Económicas

CE – Comunicação Empresarial

CEE – Comunidade Económica Europeia

CEN - Comité Europeu de Normalização

CIP – Confederação de Indústrias Portuguesas

C.I.T.A. – Classificação Internacional Tipo das Atividades

CML - Centro de Comunicação, Multimédia e Linguagem do ISCAP- Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

CNAE – Classificação Nacional de Atividades Económicas

CNT - Conselho Nacional de Tradução

CPLP – Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

CPP2010 – Classificação Portuguesa de Profissões de 2010

CSA - Common Sense Advisory

CV – *Curriculum Vitae*

ECPC - *Economic Classification Policy Committee*

ESCO - European Classification of Skills/Competences, Qualifications and Occupations

EU - União Europeia

EUA – Estados Unidos da América

GLCIE - Gestão das Línguas na Comunicação Internacional das Empresas

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPAD – Instituto Português de Apoio ao Desenvolvimento

IPQ - Instituto Português da Qualidade

ISCAP-IPP - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Instituto Politécnico do Porto

ISIC - *International Standard Industrial Classification*

ISO – Organização Internacional de Normalização

ISO/TC37 - Comité Técnico da Organização Internacional de Normalização para a terminologia

ITEI - Impacto da Tradução *ad hoc* nas Empresas Internacionalizadas

L1 – Língua primeira

L2 – Língua segunda

LC – Língua de chegada

LP – Língua de partida

LTC - Language Technology Centre

MET - *SDL MultitermExtract*

MNE – *Multinational Enterprise*

MT – Memória de Tradução

MIASP – Método de Identificação, Análise e Solução de Problemas

MT - Memória de Tradução

NACE – *Nomenclature Statistique des Activités Économiques dans la Communauté Européenne*

NAICS - *North American Industry Classification System*

ONU – Organização das Nações Unidas

PALOP – Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa

PDCA - Método de gestão para controlo e melhoria contínua (Plan, Do, Check, Act)

PDF - *Portable Document Format*

PDSA – Atualização do PDCA (Plan, Do, Study, Act)

PME – Pequenas e Médias Empresas

PSL – Prestação/ Prestador de Serviços Linguísticos

PST – Prestação/ Prestador de Serviços de Tradução

QA – *Quality Assessement*

QECRL - Quadro Europeu Comum de Referências para as Línguas

RT – Recursos terminológicos

SGT – Sistema de gestão de terminologia

SIGE - Sistema Integrado de Gestão Empresarial

SINTRA - Sindicato Nacional dos Tradutores

SNATTI - Sindicato Nacional da Atividade Turística, Tradutores e Intérpretes

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

TAC – Tradução Assistida por Computador

TB1 – Glossário compilado das colaboradoras e importado para o WfA

TB2 – Glossário TB1 atualizado com os candidatos a termo recolhidos no projeto de extração 2A

TB3 – Glossário TB2, atualizado com os candidatos a termo recolhidos no projeto de extração 2B

TB4 – Glossário TB3, atualizado com os candidatos a termo recolhidos no projeto de extração 3A

TC – Texto de chegada

TMX - *Translation Memory Exchange*

TP – Texto de partida

TXT – Ficheiro de Texto

UC – Unidade Curricular

UNESCO – *United Nation Educational, Scientific and Cultural Organization*

VD – Variação denominativa

VELP - Valor Económico da Língua Portuguesa

VTD – Variante terminológica denominativa

WfA – *Wordfast Anywhere*

WWW - *World Wide Web*

XLS – Formato de ficheiro do Microsoft Excel

INTRODUÇÃO

A História tem-nos mostrado que o valor da língua não é um dado fixo e que há variáveis como a ciência, a tecnologia, a economia, a cultura, a sociedade, que determinam o seu presente e o seu futuro.

(Reto *et al.*, 2012, prefácio)

A ideia para este projeto de investigação nasceu em 2009, após uma conversa com um gestor de uma empresa de tradução, sobre a crise no setor, a concorrência dos Prestadores de Serviços Linguísticos (PSL) do mercado brasileiro e as dúvidas sobre o impacto do Acordo Ortográfico no mercado da língua portuguesa, numa altura em que saíam as *Conclusões do Relatório Preliminar do Estudo sobre o valor Económico da Língua Portuguesa*¹ (Reto *et al.*, 2009), que estimava o valor da língua portuguesa em 17% do PIB português. Descobrimos, ao lê-lo, que havia sido motivado por outro relatório sobre o valor económico da língua espanhola², em 2003, revelando ser esta língua correspondente a 15% do PIB. Dado o interesse do tema, encetámos uma primeira pesquisa sobre o par economia e língua e verificámos que, aproximadamente na mesma altura, outros estudos e relatórios, a nível global³ focavam o valor económico da indústria das línguas, nomeadamente o *Economic Value of Terminology* (Champagne, 2004), o *Economic Assessment of the Canadian Language Industry* (2007), mas acima de tudo os promovidos pela Comissão Europeia, como o *ELAN* (2006). Porque não pretendemos ser exaustiva, talvez o mais relevante a seguir ao primeiro, como motivação para este trabalho, tenha sido o *Study on the size of the language industry in the EU* (Rinsche & Portera-Zanotti, 2009), que avaliava o mercado da indústria das línguas em 2008 em 8,4 mil milhões de euros (quase 6 mil milhões dos quais na categoria “tradução”).

As *Conclusões do Relatório Preliminar do Estudo sobre o Valor Económico da Língua Portuguesa* eram, sem dúvida, desafiantes para quem tem a língua como objeto de trabalho e de estudo, habituada a lidar com estudos sobre a língua e considerações

¹ Centro Virtual Camões. Disponível em: cvc.instituto-camoes.pt/.../1228-conclusoes-do-relatorio-preliminar-do-estudo-sobre-o-valor-economico-da-lingua-portuguesa.html. [acedido em 9.2.2009, mas cuja ligação foi entretanto desativada, supomos porque estas conclusões foram depois compiladas no livro “O Potencial Económico da Língua Portuguesa” (vide Reto *et al.*, 2012). Por este motivo, tentaremos citar o livro, sempre que os conteúdos coincidirem, citando apenas o relatório no caso em que a informação aí contida não tenha sido compilada na obra publicada em 2012].

² In ABC.es. Disponível em: http://www.abc.es/hemeroteca/historico-09-07-2003/abc/Economia/la-lengua-espa%C3%B1ola-genera-ya-el-15-del-pib-nacional-casi-90000-millones-de-euros-al-a%C3%B1o_193473.html (acedido em 25.3.15).

³ Nomeadamente divulgados pelo *Commonsense Advisory*, regularmente, como detalharemos no Cap.1 da Parte I.

sobre a tradução - para voltarmos à conversa com o gestor -, centrados no valor patrimonial, mediador - na tradução e na terminologia -, ou estratégico da língua - na sociedade global e multilingue -, para dar apenas alguns exemplos.

A capacidade de a economia encontrar instrumentos e métricas para bens intangíveis, como a língua, sem praticamente “tocar” o objeto de estudo, parece remeter o principal valor tangível da língua para “fora” dela, nos

*fatores extralinguísticos: é consequência **não da vontade dos seus falantes, não de políticas de línguas isoladas, mas sim do discurso científico que produz, da expressão cultural e artística que cria e, acima de tudo, das relações económicas que veicula⁴**”.*

(Matias, 2009 *apud* Reto *et al.*, 2012, pág. 61)

Este valor “extralinguístico” da língua é designado pelos autores como “efeito de rede” (pág. 62), *i.e.*, criado por externalidades positivas da ligação de uma língua a outra ou às suas aplicações (comunicação, comércio, ciência, etc.), ou seja, “pelo seu valor estratégico e instrumental” (Reto *et al.*, 2012, pág. 178), sendo assim passível de ser medido por indicadores económicos. Isso fica claro no alerta dos autores, como se de uma vulnerabilidade se tratasse, sobre a constituição da equipa⁵ do estudo, que não inclui nenhum linguista. No entanto, sendo que “a matéria linguística serviu apenas como referente parcial para a definição da investigação” (pág. 33), não coloca em causa a metodologia adotada, das ciências económicas, e a fiabilidade dos resultados.

É verdade que não se conhecem muitos estudos interdisciplinares, onde a Economia, ou a Gestão, área a que nos referiremos mais ao longo do trabalho, e a Linguística, colaborem como “equipa”. Salvo algumas exceções, nomeadamente no âmbito de projetos europeus, a Linguística e a Gestão têm andado separadas, não se conhecem profundamente, porque só ouvem falar indiretamente da outra e, aparentemente, são consideradas opostas. Segundo Vecchi (2009, pág. 90), no contexto empresarial, “pour les gestionnaires, comme très souvent ailleurs dans le monde du management, le linguiste est mal connu et supposé s’occuper des seules langues. En

⁴ Realce a negrito nosso.

⁵ Investigadores do Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa da Universidade de Lisboa.

même temps, les interventions des linguistes dans le monde de l’entreprise restent très – trop – discrètes.”

A Linguística e a Gestão, como áreas de conhecimento, parecem, por isso, conhecer apenas a “ponta do iceberg” uma da outra, desenvolvendo muitas vezes juízos de valor apressados, conhecendo-se relações duradouras e felizes, mas na maioria das vezes não passando de encontros **fugazes, oportunistas**⁶ ou frustrantes.

Com base no “alerta” de Reto *et al.* (2012, pág.33), que referimos atrás, julgamos que este terá sido um caso de colaboração e de oportunidade, uma vez que resultou de um convite e era uma temática de interesse crescente. Além disso, lê-se no mesmo documento que a relação entre língua e economia é, ainda, muito pouco estudada e que é “necessário que se desenvolvam e aprofundem diferentes estudos sobre o valor que representa” (Reto *et al.*, 2012, *prefácio*).

No segundo relatório que motivou diretamente este trabalho, o *Study on the size of the language industry in the EU*, a tradução aparecia destacada como o setor de atividades, dentro da indústria das línguas na Europa, com mais expressão económica e com previsões de crescimento para perto do dobro em 2015 (aprox. 11 mil milhões de euros), apesar de o relatório assumir claramente que os valores haviam sido calculados com base em indicadores nem sempre completos ou precisos.

Ainda no contexto europeu, não pudemos deixar de considerar os esforços que têm sido feitos pela Comissão Europeia na promoção de uma política de multilinguismo, com a elaboração de estudos e relatórios, desenvolvimento de instrumentos, indicadores e visão da língua como competência para a mobilidade e empregabilidade, nomeadamente no âmbito do *Quadro Europeu Comum de Referências para as Línguas (QECLR)*⁷, onde a atividade de “mediação (especialmente no caso da interpretação ou tradução)”(Conselho da Europa, 2001, pág. 35) é uma das quatro atividades linguísticas

⁶ Descontando o valor pejorativo do termo e usando-o, aqui, apenas no seu sentido de “Tendência ou aptidão para aproveitar as oportunidades ou as circunstâncias” [*vide* Dicionário Priberam da Língua Portuguesa. Disponível em: <http://www.priberam.pt/dlpo/opportunismo> (acedido em 30.3.15)].

⁷ “O Quadro Europeu Comum de Referência (QECLR) fornece uma base comum para a elaboração de programas de línguas, linhas de orientação curriculares, exames, manuais, etc., na Europa. Descreve exhaustivamente aquilo que os aprendentes de uma língua têm de aprender para serem capazes de comunicar nessa língua e quais os conhecimentos e capacidades que têm de desenvolver para serem eficazes na sua actuação.” In Conselho da Europa (2001, pág. 19).

que mostra a competência comunicativa do aprendente de línguas, nos vários domínios de ação em que se espera que ele as aplique: público, privado, educativo e **profissional**⁸.

*Tanto nos modos de recepção como nos de produção, as actividades escritas e/ou orais de mediação tornam a comunicação possível entre pessoas que não podem, por qualquer razão, comunicar directamente. A tradução ou a interpretação, a paráfrase, o resumo, a recensão fornecem a terceiros uma (re)formulação do texto de origem ao qual estes não têm acesso directo. As actividades linguísticas de mediação, ao (re)processarem um texto já existente, ocupam um lugar importante no funcionamento linguístico normal das nossas sociedades*⁹. (Conselho da Europa, 2001: 36)

No entanto, os descritores então publicados para descrever os vários níveis de proficiência linguística não cobriam a atividade de mediação. Por este motivo, em 2012, o Conselho da Europa, ciente da importância das atividades de mediação num contexto social multilíngue, decidiu constituir uma comissão para os elaborar. Os trabalhos da comissão tiveram início em 2013 e está atualmente a decorrer o processo de validação dos mesmos (North, 2014). Todavia, não pudemos deixar de reparar nos textos de apresentação do projeto que, apesar de um dos domínios de uso da língua ser o profissional, em nenhum momento se refere a competência terminológica ou em tradução como parte da competência comunicativa que se espera que os aprendentes detenham.

Encontrámos neste cenário paradoxal, (i) com visões diferentes dos PSL e da recente investigação sobre o valor económico da língua, (ii) com uma política europeia promotora de competências comunicativas generalizadas, diretas e mediadas por tradução, em contextos de especialidade, mas sem referências à terminologia, e no repto do relatório para a necessidade de mais estudos sobre a relação entre a língua e a economia, a oportunidade e a motivação necessárias para compreender melhor as várias abordagens à língua em contexto empresarial.

Sendo este trabalho da área da Linguística, especialidade em Lexicologia, Lexicografia e Terminologia, a tradução especializada pareceu-nos uma área adequada

⁸ Realce a negrito nosso.

⁹ Realce a negrito nosso.

para contribuir para esta temática de investigação, inevitavelmente com um pendor linguístico e terminológico, sendo, no entanto, imprescindível a colaboração e o olhar atento de um economista.

Interessava-nos, assim, sobretudo, como questão de pesquisa, a forma como uma comunidade linguística, num contexto específico – empresarial e internacional -, utiliza esse sistema, como meio de comunicação interlinguística, ou seja “Como gerem as empresas as terminologias e as línguas de especialidade em contextos de comunicação multilingues¹⁰, especialmente quando mediada por tradução?”

Como explicamos no “Enquadramento metodológico” (*vide* Parte I, ponto 2.), focamos o estudo, num primeiro ciclo de pesquisa, no português como língua de chegada e, num segundo ciclo, no inglês como língua de uso internacional.

Este trabalho encontra-se estruturado em três Partes, funcionando cada uma delas como um bloco temático, mas interdependentes, como apresentamos a seguir:

Parte I - Enquadramento

Neste bloco situamos o tema e a questão de pesquisa no contexto em análise – empresarial –, no quadro teórico que nos orientou e nos métodos de investigação que usámos.

Parte II - Abordagem ao Mercado de Tradução Especializada: destaque para o Português

Esta parte corresponde ao primeiro ciclo de investigação.

É constituída por dois capítulos e dá conta da abordagem que fizemos ao mercado da tradução especializada com o Português como língua de chegada, incidindo nos países da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (CPLP), mas integrado numa abordagem geral à evolução do mercado de serviços linguísticos internacional.

¹⁰ Aqui usado no sentido de mais do que uma língua, pelo que, na generalidade, não destringeremos entre bilingue e multilingue.

No Capítulo I - *Contornos no Universo CPLP e evolução da indústria de serviços linguísticos* – pretendemos entender a relação entre o mercado das indústrias da língua, com enfoque na tradução especializada, e a economia.

Começamos por analisar diacronicamente, com base na *Classificação de Atividades Económicas (CAE)*, a relação entre a tradução e a economia e caracterizamos brevemente o estatuto socioprofissional do tradutor no espaço da CPLP.

No Capítulo II - *O Português no Mercado Global de Tradução Especializada* – com o objetivo de conhecer o valor e comportamento do mercado de tradução especializada do universo CPLP, apresentamos os resultados da nossa pesquisa primária, obtidos através da investigação desenvolvida por questionário a diversos atores do mercado de tradução especializada, com o português como língua de chegada: tradutores, clientes e utilizadores de tradução técnica, desse espaço linguístico.

Parte III - Práticas Linguísticas nas Empresas Internacionalizadas

Este bloco corresponde ao segundo ciclo de investigação, onde apresentamos dois estudos, realizados por nós, com vista a descrever o uso de língua especializada em contexto empresarial multilingue, com recurso a tradução *ad hoc*.

No Capítulo I – *Gestão de Línguas na Comunicação Internacional das Empresas* – conduzimos um estudo de caso e confirmamos alguns dos dados obtidos nos questionários às empresas, no primeiro ciclo de investigação, sobre gestão de línguas e práticas de tradução, com base numa amostra de 46 empresas de distribuição global.

Definimos o fenómeno de tradução empresarial *ad hoc*, caracterizando-o nos seus traços principais, como uma estratégia empresarial e um processo corrente na comunicação interlinguística das empresas.

No Capítulo II – *O Processo de Tradução ad hoc e a Gestão de Terminologia* – fazemos uma análise de valor ao processo de tradução empresarial *ad hoc*, de modo a destacar alguns dos seus impactos na empresa (ao nível da comunicação, dos colaboradores e da imagem).

Mais do que analisar os resultados problemáticos, tentamos identificar causas para os problemas processuais e linguísticos, como a cultura empresarial, que se sobrepõe às lacunas de competência terminológica ou em tradução dos colaboradores.

Através de uma *análise de corpus*, analisamos fenômenos como a variação terminológica denominativa e a equivalência interlinguística e testamos a eficácia dos recursos terminológicos usados pelos colaboradores-tradutores, com base em parâmetros definidos por nós.

Suportada em todos os métodos usados, identificamos a terminologia como fator crítico, testamos algumas hipóteses de melhoria, no âmbito do estudo experimental e provamos que é possível otimizar o processo, com retorno de investimento.

No Capítulo III - *A Terminologia em ambientes multilingues: práticas, opiniões e comportamentos* – confirmamos a ausência de gestão otimizada de terminologia e de tradução empresarial como uma prática comum nas empresas, mesmo as verdadeiramente multilingues, como evidência de um *status quo* assente num paradoxo entre a valorização da qualidade da língua e a falta de investimento nessa área por parte das empresas.

Neste contexto, mostramos a forma como os agentes de Terminologia têm realçado, ao longo dos anos, as vantagens da qualidade para o sucesso da empresa, com base na economia da terminologia, por exemplo, no sentido de mudarem aquele estado de coisas e de consciencializarem as empresas para os benefícios da gestão terminológica, muito embora não tenham tido muito sucesso.

Finalmente, referimo-nos ao processo de mudança nas empresas, de forma a melhor entendermos as forças que aí a impulsionam e os fatores de que depende para ter sucesso.

Com base na investigação desenvolvida e nos dados obtidos, identificamos, nas *Conclusões Gerais*, aquele que consideramos ser um dos principais obstáculos à mudança e à otimização do processo de tradução empresarial (*ad hoc* e profissional), o ciclo vicioso do satisfatório na cultura empresarial, e apontamos oportunidades de mudança, com base numa maior implicação das partes interessadas do contexto empresarial e numa abordagem mais pró-ativa dos agentes da Terminologia, sobretudo académicos.

Sendo uma tese em Terminologia, inevitavelmente definimos muitos dos conceitos que usamos. Sempre que esse uso se refere a conceitos que reinterpretamos ou a realidades que identificámos e das quais não conhecíamos uma designação, propomo-la. Para uma melhor leitura, incluímos o documento “O que entendemos por...”, um guião definitório deste trabalho, como único anexo na versão impressa.

Finalmente, gostaríamos de assumir aqui, também, o carácter oportunista e eventualmente ousado, nalguns pontos, da nossa relação com a Gestão, área da qual nos apropriamos de alguns conceitos ao longo do trabalho, eventualmente descontextualizados do seu todo, porque aplicados, sobretudo, através do olhar do linguista. Esperamos, no entanto, que não seja uma relação “fugaz” e que possa contribuir para novas questões de pesquisa e estudos, realizados com equipas constituídas por pares interdisciplinares, de forma a aproximar duas áreas com uma profunda ligação à língua, com muito em comum e com benefícios mútuos de partilha de conhecimento e práticas.

PARTE I - ENQUADRAMENTO

1. Enquadramento à Empresa
 2. Enquadramento Teórico
 3. Enquadramento Metodológico
-

1. Enquadramento à Empresa

O CAE-Rev.3 (2007) define empresa como a “mais pequena combinação de unidades jurídicas, que constitui uma unidade organizacional de produção de bens e serviços, usufruindo de uma certa autonomia de decisão, nomeadamente, quanto à afetação dos seus recursos correntes. Uma empresa exerce uma ou várias actividades, num ou vários locais.” Por sua vez, define atividade económica como “o resultado da combinação dos factores produtivos (mão-de-obra, matérias-primas, equipamentos, etc.), com vista à produção de bens e serviços.” Ambos, bem (material) e serviço (imaterial), são considerados produtos.

Apesar de nem todas as atividades económicas terem fins lucrativos, consideraremos, no âmbito deste trabalho, essencialmente as empresas com fins lucrativos e as atividades industriais e comerciais.

No processo de produção desses bens e serviços, as empresas devem implementar procedimentos, técnicas, metodologias e especificações reconhecidos ao nível nacional, e/ou europeu e/ou internacional, devendo, assim, utilizar terminologia que lhes permita comunicar e operar num setor de atividade comum nesse(s) espaço(s). O rigor, precisão, normalização¹¹ e gestão da qualidade, de processos de produção de bens e serviços, essencialmente, nas áreas definidas por lei são, por isso, relevantes no desenvolvimento da atividade das empresas e devem ser alvo de constante atenção.

A atividade das empresas é, no entanto, também controlada por uma gestão, que coordena os recursos, de forma a atingir os objetivos traçados. Nas empresas orientadas para o negócio e pelo lucro, as decisões são geralmente tomadas com base numa lógica de custo-benefício, e de retorno, de acordo com os resultados financeiros pretendidos. Mais do que a contribuição para o conhecimento, interessa a aplicação produtiva deste e a criação de valor pragmático e, preferencialmente, económico. “Ou seja, a cultura empresarial não atribui valor particular ao conhecimento em si, se este não for traduzível em bens ou serviços negociáveis no mercado” (Cabral-Cardoso, 2001, pág. 146).

A inovação, especialmente nas empresas que desenvolvem atividades ao nível das indústrias tecnológicas, técnicas e criativas, é, no entanto, bastante valorizada, especialmente porque são áreas de desenvolvimento acelerado e com um ambiente fortemente competitivo, muito centrado no consumidor. A ação e pró-ação, embora cada

¹¹ Não no domínio da Terminologia, mas no da certificação da qualidade de processos.

vez mais sustentada em investigação científica e tecnológica é, por isso, importante no contexto empresarial, onde “the only certainty is uncertainty¹², the one sure source of lasting competitive advantage is knowledge” (Nonaka, 2007, pág. 1).

Toda a empresa é, também, uma organização que tem uma cultura, a chamada cultura organizacional: a sua visão, os seus valores, a missão, a sua estrutura e a forma como os seus colaboradores se comportam (hábitos e ritos) e se comprometem com a organização.

Para Matias (2003, p.4), com base em João Bilhim (1996),
*a cultura define com clareza as fronteiras organizacionais, ao distinguir cada uma de todas as restantes; também agrega os membros da instituição em torno de uma **identidade partilhada**, facilitando a sua adesão aos objetivos gerais da organização, empenhando-se na procura do bem comum. Surge igualmente como um **mecanismo de controlo** relativamente aos comportamentos dos empregados. Para estes, a clara utilidade de uma cultura organizacional é a **redução do grau de ambiguidade**, facilitando o seu entendimento em relação àquilo que a organização espera de si no que diz respeito aos comportamentos, à concretização das tarefas e às atitudes perante os distintos tipos de situações.*¹³

Como qualquer cultura, para o ser verdadeiramente, tem de ser partilhada e interiorizada pelos colaboradores da empresa. Só assim se torna comum e visível, na prática. Essa partilha só é eficaz através de uma comunicação eficiente com e entre todos os atores, sendo, por isso, a língua um dos veículos de maior impacto - para além dos rituais, histórias e outros sistemas semióticos - para cultivar valores e identidade.

É interessante, assim, verificar que os objetivos de trabalhar para uma cultura organizacional efetiva incluem os resultados muito próximos de uma política de gestão de línguas e de terminologia (*vide* Parte III, Cap.III., Ponto 2), como realçámos a negrito na citação anterior. Cremos, por isso, que a terminologia no contexto organizacional, mais do que uma ferramenta linguística é uma ferramenta de gestão.

Todavia, a cultura organizacional de uma empresa é apenas a “cultura dominante, a macro visão da cultura que confere à organização a sua personalidade

¹² Recuperando a máxima de Heráclito de Éfeso.

¹³ Realce a negrito nosso.

distinta" (João Bilhim, 1996, *apud* Matias, 2003, pág. 5) e que pode basear-se num sistema mais mecânico e tradicional ou num sistema orgânico:

Sistema Mecânico	Sistema Orgânico
<ul style="list-style-type: none"> - Ênfase exclusivamente individual e nos cargos da organização. - Relacionamento do tipo autoridade – obediência. - Rígida adesão à delegação e à responsabilidade dividida. - Rígidas divisões do trabalho e supervisão hierárquica. - Tomada de decisões centralizada. - Controle rigidamente centralizado. - Solução de conflitos por meio de repressão, arbitragem e/ou hostilidade 	<ul style="list-style-type: none"> - Ênfase nos relacionamentos entre e dentro dos grupos. - Confiança e crença recíprocas. - Interdependência e responsabilidade compartilhada. - Participação e responsabilidade multigrupal. - Tomada de decisões descentralizada. - Amplo compartilhamento de responsabilidade e de controle. - Solução de conflitos através de negociação ou de solução de problemas.

Tabela 1 – Diferenças entre sistemas mecânicos e sistemas orgânicos, segundo Chiavenato (2013)

Independentemente da orientação da gestão, a cultura organizacional dominante tem de ser transmitida e comunicada de forma clara e coerente para poder ser visível, vivida e implementada, pois ela não se assimila ao assinar o contrato, ao receber o cartão da empresa ou mesmo ao ler a história da empresa e a descrição de funções (quando existe).

Além da cultura dominante, existem ainda, em maior ou menor número, dependendo do tamanho e da diversidade da empresa, subculturas, de departamento e de outros grupos e mesmo comportamentos individuais que não podem ser desconsiderados e que têm impactos nos processos, os comportamentos organizacionais, como “contextos de situação” dentro do “contexto da cultura” dominante (Malinowsky, *apud* Halliday, 2007, pág. 180) que influenciam o uso da língua: o discurso empresarial e a instanciação desse discurso, nos textos que a empresa produz.

Finalmente, como referimos na introdução e discutimos com pormenor na Parte III (Cap. I), as empresas não são unidades isoladas, mesmo que não tenham passado, ainda, por um processo de internacionalização. O contexto que as envolve é o da sociedade do conhecimento global, onde “successful companies are those that consistently create new knowledge, **disseminate it widely throughout the organization,**

and quickly embody it in new technologies and products.”¹⁴ (Nonaka, 2007), comunicando-o de forma clara e adequada aos seus vários destinatários internos e externos.

Nesta sociedade, pós-industrial, “when markets shift, technologies proliferate, competitors multiply, and products become obsolete almost overnight” (Nonaka, 2007), o setor de atividade de uma empresa não é, como se lê na CAE-Rev.3 (2007) que referimos no início deste ponto, apenas “o resultado da combinação dos factores produtivos (mão-de-obra, matérias-primas, equipamentos, etc.), com vista à **produção**¹⁵ de bens e serviços”. O setor de atividade é, também, um motor de criação de conhecimento, com um ou mais domínios de especialidade, partilhados com uma comunidade - as suas partes interessadas (colaboradores, clientes, fornecedores e outros interlocutores externos) - através de um discurso especializado, que deve criar identidade e contribuir para o sucesso da empresa:

O ambiente organizacional constitui, assim, com características e objetivos próprios, um contexto de comunicação especializada, uma fonte de conhecimento e um sistema dinâmico e aberto, que está em constante interação com e sob influência do ambiente externo. Neste contexto, o domínio de especialidade é iminentemente aplicado a uma atividade e, para além de aplicado, deve gerar lucro, por isso mesmo, a “clarividência da visão e da língua” (Davenport, 1998, pág. 158) é essencial como mecanismo estratégico de controlo, de orientação, de gestão e, obviamente, de comunicação eficiente, dentro e fora da empresa. A língua de especialidade é, assim, um dos principais recursos das organizações, apesar de nem sempre reconhecido como tal, como veremos, com mais detalhe nas Partes II e III.

2. Enquadramento Teórico

Sendo o nosso objeto de estudo o uso de língua de especialidade em contextos empresariais multilingues e de comunicação interlinguística, mediada por tradutores *ad hoc*, teremos como referência sobretudo pressupostos metodológicos e teóricos da

¹⁴ Realce a negrito nosso.

¹⁵ Realce a negrito nosso.

Terminologia, mas dado o carácter interdisciplinar do trabalho, também da Tradução especializada e da Gestão.

Todas estas áreas dependem da língua como ponto de partida e de chegada, de formas e perspectivas diferentes, e constituem contextos de comunicação, de gestão e de transferência de conhecimento. Teremos, assim, em conta os vários pontos de vista, sendo que os olhamos, inevitavelmente, com os olhos da Terminologia, em especial de tradição multilingue (particularmente do grupo do Canadá-Québec) e orientada para a tradução, de forma a abordar o tema com uma perspectiva descritiva e harmonizadora, evitando fraturas e procurando convergências, em prol do objetivo de toda a comunicação em língua especializada, desde Wüster: coerência, clareza e partilha de conhecimento.

Partimos, ainda, do pressuposto de que o trabalho terminológico, seja em que contexto for, se desenvolve sempre em dois planos complementares que podem ser explorados com enfoques distintos, de acordo com os objetivos a alcançar: o plano conceptual e o linguístico. O objetivo da atividade terminológica deve ser, assim, o de organizar e representar o conhecimento de uma área de especialidade através do estudo da língua de especialidade, explicitando conceitos, estabelecendo as relações entre eles, encontrando e delimitando as designações certas, *i.e.*, compreender o mundo, para que os interlocutores possam descrever os seus objetos através de “les mots justes pour en parler” (Roche, 2008, pág. 55): os termos. O trabalho terminológico deve, pois, descrever a relação entre designações e os conceitos, registando-as em recursos terminológicos e terminográficos eficazes que permitam o uso da língua mais adequado ao contexto.

A área de investigação que descrevemos acima - o uso de língua de especialidade em contextos empresariais multilingues e de comunicação interlinguística, mediada por tradutores *ad hoc* -, não tem propriamente um *estado de arte*, como explicaremos a seguir. Partilha, no entanto de questões já muito estudadas em contextos vizinhos: como o da terminologia *ad hoc* e da tradução especializada *freelance*. No entanto, o contexto empresarial dá-lhe contornos próprios que tentaremos destacar.

Por esse motivo, faremos neste ponto uma abordagem transdisciplinar aos autores que nos serviram de referência e discutimos os assuntos de maior especificidade linguística e terminológica nos capítulos onde os problemas são abordados, como indicaremos neste enquadramento.

A nossa abordagem principal será, como dissemos, a da Terminologia multilingue e orientada para a tradução. A designação “Terminologia multilingue” ou “terminologia comparada” (Rondeau, 1984) começou por ser mais usada pelo grupo do Canadá-Québec, não só na perspectiva de tradução bilingue, mas também de planeamento linguístico, perspectiva que foi seguida por alguns terminólogos da Europa (ex: Thoiron *et al.*, 1996) e que hoje está enraizada, pelo menos, na maior parte dos países europeus. A designação de Terminologia aplicada à tradução é usada também já desde os anos 80 do Séc. XX (Budín e Galinski, 1993) e foi alvo de um capítulo específico na obra de referência *Handbook of Terminology*, organizado por Wright e Budín (2001), tendo sido, desde aí, utilizado de forma mais recorrente.

Independentemente da designação dada à abordagem, o que importa ressaltar é que a relação entre a terminologia e a tradução existiu desde o início dos estudos de Terminologia e continua a ser estudada pelo seu carácter intrínseco (Krieger, 2006) e inevitável (Kockaert e Steurs, 2015), pelo que nos referiremos com algum pormenor a esta relação na Parte III, Cap.3., especialmente tendo por base as perspectivas destes e de outros autores, apesar de o conceito de tradução a que se referem ser a tradução profissional, e não a *ad hoc*, como nós a entendemos (*vide* anexo 1).

Nos estudos de terminologia, o trabalho terminológico tem, como ator ou intermediário, entre o especialista e o consumidor final, “o terminólogo, o tradutor (profissional ou *freelance*), o redator ou o professor de língua para fins específicos” (Rondeau, 1984). Mesmo quando, no âmbito desta perspectiva da Terminologia, se aborda a terminologia não sistemática - *ad hoc* (Wright e Budín, 2001) ou pontual (grupo do Canadá-Québec, 1990) - o enfoque é sempre no tradutor, em especial o *freelance* ou profissional dentro da empresa, e não no utilizador da língua de especialidade num contexto mais alargado, como por exemplo no âmbito do *Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (QECL)*¹⁶.

Exceção, todavia, para a *Méthodologie de la Recherche de la Terminologie Ponctuelle* (Celéstin, 1990, pág. 8), onde Dubuc afirma no Prefácio:

¹⁶ “O Quadro Europeu Comum de Referência (QECL) fornece uma base comum para a elaboração de programas de línguas, linhas de orientação curriculares, exames, manuais, etc., na Europa. Descreve exhaustivamente aquilo que os aprendentes de uma língua têm de aprender para serem capazes de comunicar nessa língua e quais os conhecimentos e capacidades que têm de desenvolver para serem eficazes na sua actuação.” In Conselho da Europa (2001, pág. 19).

C'est à ses besoins [du public] qu'il faut répondre, et non à nos exigences esthétiques, politiques ou sociologiques. Ce respect du public se traduit aussi par un appel à sa collaboration. Il n'est pas un simple consommateur. Il a des besoins de communicateur: il lui faut apprendre à définir son problème pour donner tous les renseignements dont il dispose. Il lui faut aussi faire son bout de chemin. Il doit connaître les outils à sa portée et apprendre à s'en servir.

Contudo, não tem sido, até agora, esta a abordagem principal dos estudos de Terminologia, onde o terminólogo profissional é o ator principal desta atividade, tradicionalmente o linguista, mas onde o especialista e, para alguns autores, também o tradutor, podem desempenhar funções (ex.: Rondeau, 1984; Wright e Budin, 2001; Cabré, 1999; Kockaert e Steurs, 2015).

Como referimos acima, a relação entre a terminologia e a tradução existiu desde o início dos estudos de Terminologia e continua a ser estudada pelo seu caráter intrínseco (Krieger, 2006) e inevitável (Kockaert e Steurs, 2015), pelo que, apesar de o conceito de tradução a que os autores desta perspetiva se referem ser a tradução profissional, e não a *ad hoc*, como nós a entendemos (*vide* anexo1), a teremos como referência principal e a abordaremos, com maior destaque, aqui.

Não pode haver comunicação especializada sem terminologia, pelo que as vantagens da gestão terminológica para a qualidade da tradução especializada têm sido amplamente divulgadas na literatura sobre tradução e terminologia, essencialmente desde os anos 80 do Séc.XX, chegando a ligação entre estas duas áreas a ser de tal forma importante que Kockaert e Steurs (2015) a designam de “interação inevitável”.

Se entendermos a tradução como uma “recriação do texto de partida” (Byrne, 2012, pág. 8), o tradutor de textos especializado é não só um “utilizador” de terminologia mas também um autor de textos especializados numa língua de chegada (LC). Por este motivo, e especialmente em contextos linguísticos multilingues, como o Québec ou a Catalunha, por exemplo, a terminologia esteve, desde sempre, ligada à tradução.

O tradutor especializado surge na literatura (Wright e Budin, 2001; Allard, 2012) como um profissional que também realiza trabalho terminológico, numa variante da terminologia que ficou conhecida como *translation-oriented terminology* ou, como aqui a designamos, terminologia aplicada à tradução.

In short, translators not only carry out terminology tasks as part of the translation process in general, especially in companies where there is no terminology service per se, but they also often play the role of terminology specialists when companies do have a terminology service or when they work independently as freelancers. (Allard, 2012, pág. 37)

Se a relação entre terminologia e tradução é inegável e “intrínseca” (Krieger, 2006), continua, no entanto, a ser necessária formação adequada para os tradutores especializados sobre terminologia e gestão de terminologia aplicada à tradução, de forma a evitar incoerências, más-práticas, ineficiência e mesmo resistência. Para além das questões metodológicas de recolha, análise e seleção de terminologia, há ainda a questão do suporte para registo, da recuperação e da partilha dos recursos terminológicos que fazem da gestão de terminologia um processo que exige competências e procedimentos específicos.

No contexto de tradução profissional, as folhas Excel e o Word continuam a ser um suporte muito popular entre os tradutores, como Allard (2012, pág. 126) também demonstra, com base nos resultados de questionários realizados a tradutores profissionais: (27%) ainda gerem terminologia naquele suporte, apesar de *software* próprios para gestão de terminologia serem já os mais usados (91%). No entanto, muitos tradutores, especialmente *freelance*, não têm formação nem em terminologia, nem para gerir as ferramentas de terminologia e grande parte da literatura sobre tradução ou sobre como construir uma base de dados terminológica é “almost exclusively targeted at terminologists, who have different priorities, goals and needs than translators” (Allard, 2012, pág. 49).

Wright (2001, pág. 147) caracteriza o trabalho terminológico aplicado à tradução como descritivo e semasiológico, dado o ambiente e contexto de trabalho dos colaboradores, prazos apertados, textos de partida multidomínio e outros constrangimentos administrativos que levam estes tradutores a gerir terminologia de forma *ad hoc*. Denomina-os, assim, tradutores-terminólogos (2001, pág. 148) e indica as suas limitações para poderem realizar trabalho terminológico sistemático:

- não são especialistas;
- podem ter dificuldade em identificar o domínio do texto;

- os materiais de pesquisa, quer na língua de partida quer na língua de chegada, são desadequados;
- não têm acesso a especialistas;
- têm prazos apertados, que não permitem pesquisas exaustivas;
- mesmo quando têm a informação, não têm tempo para criar entradas terminológicas completas e documentadas nos recursos terminológicos.

Acrescenta, no entanto, que é essencial uma organização com base no domínio e no contexto, para assegurar a reutilização das entradas. Além disso, considera que deve haver um mínimo de categorias de dados¹⁷ sobre o termo, nomeadamente a fonte, data e autoria, aceitando que a definição possa não constar para todos os termos e conceitos ou em todas as línguas, dado exigir mais tempo de elaboração.

A norma ISO 12 616: 2002, publicada um ano mais tarde, defende naturalmente uma perspetiva normativa, afirmando que

Translators have always had a need to record terminological information for later use. Translators dealing with specialized texts face an increasing need to record and retrieve terminological information, as it saves time and allows them to work more efficiently. Experience has shown that terminography facilitates translation by enabling translators

- *to record and systematize terminology,*
- *to use terminology consistently over time, and*
- *to deal more efficiently with multiple languages.*

By recording terminological information systematically, translators can enhance their performance, improve text quality and increase productivity. An organized collection of terminological information makes it possible for translators to keep track of, and reuse, their expertise, and facilitates cooperation between individuals or teams of translators.

(ISO 12616, 2002: 1)

Sendo uma norma essencialmente para tradutores, reconhece-se que a terminografia para este público-alvo tem características próprias, nomeadamente porque os tradutores

¹⁷ Resultado da especificação de um campo de dados (ex: fonte).

need to store and retrieve a much broader set of data than is traditionally stored in a terminology database, and therefore translation-oriented terminography deals with not only all forms of terminology (i.e. terms, names and certain symbols), but also phraseology, contexts and standard text segments.

The application of translation-oriented terminography involves storing text-related terminological information in an agreed upon, predefined format (normally computerized) and in addition, identifying specific data categories which are to be included in each entry.

(ISO 12616, 2002: 2)

Tal como defendido por Wright (2001), a Norma ISO 12616 estabelece, dentro das muitas que propõe, um mínimo de categorias de informação sobre o termo – entrada, data e fonte – salientando a importância de incluir, sempre que possível, uma categoria que diga respeito ao conceito (definição, explicação ou contexto).

Dúran-Muñoz (Muñoz, 2012, pág. 3) refere, com base num questionário realizado a tradutores, que estes “require concrete information to satisfy their look-up needs”, pelo que consideram mais pertinente informação pragmática do que semântica ou gramatical. Também Estopá (*apud* Allard, 2012, pág. 56) concluiu no seu estudo que os tradutores extraem dos textos unidades lexicais especializadas que lhes criam obstáculos ou problemas, nem todas respeitando os requisitos para serem “termo”¹⁸.

Isto acontece porque, como diz Allard (2012, pág 56), ao contrário dos terminólogos, os tradutores realizam o seu trabalho terminológico (i) para resolver problemas de tradução, normalmente colocados por termos e denominações desconhecidos e/ou frequentes no texto, e (ii) por uma questão de gestão de tempo, gravando, assim, esses mesmos termos e denominações, para evitar pesquisá-los novamente e os recuperar no processo de tradução assistida.

Allard (2012), na sua investigação sobre otimização de bases de dados terminológicas em ambientes de tradução assistida por computador, realizou dois inquéritos sobre práticas de trabalho terminológico a vários tradutores profissionais (internos e *freelance*), tendo chegado à conclusão que:

¹⁸ Designação verbal de um conceito.

1. estes não estão satisfeitos com a oferta de formação em aplicações informáticas de terminologia, integradas em sistemas de tradução assistida por computador, nomeadamente no que se refere à gestão otimizada das entradas e da informação terminológica, seja essa formação oferecida pela empresa de *software* usado, pela academia ou adquirida de forma autodidata;
2. ainda há pouca consciência da importância de gerir bem terminologia na indústria de tradução¹⁹;
3. a partilha de bases de dados entre equipas de tradutores (especialmente em microempresas) ainda não é uma prática generalizada, pelo que a maioria dos tradutores gere bases de dados pessoais, sendo que poucas são partilhadas;
4. a autora evidenciou que, de acordo com a literatura, os tradutores usam, de facto, menos categorias de informação do que os terminólogos. Os resultados mostraram, ainda, que não há consenso sobre as categorias obrigatórias, a não ser (mais de 90%) em relação aos termos de partida e de chegada.
5. o domínio revelou ser a primeira categoria de dados, seguida do cliente e do nome do projeto;
6. 86% dos respondentes usam a Memória de Tradução (MT) como recurso para obter equivalentes e cerca de metade daqueles consideram-no um dos seus melhores recursos²⁰.
7. 70% admitiram que poderiam incluir não termos na Base de Dados (moradas, endereços eletrónicos, fórmulas, etc.);
8. 45 respondentes registam várias formas do termo²¹ (não apenas a de referência) e 53% todas as que se lembram (para obter mais resultados).

Estas perspetivas apresentadas sobre terminologia aplicada à tradução, embora não exaustivas e sob diferentes aspetos, dependendo do autor, reconhecem que a tradução especializada é um contexto específico, que exige um trabalho terminológico ajustado aos tradutores, os quais, não obstante desempenhem a mesma função – tradução – têm

¹⁹ Segundo a autora, apesar de a teoria de tradução e mesmo as empresas de *software* de terminologia divulgarem de forma clara os riscos de não gerir terminologia, a maioria dos tradutores que respondeu aos questionários não faz um planeamento do trabalho terminológico (especialmente os *freelance*), não tendo, assim, consciência dos riscos da má gestão terminológica para a coerência e correção do texto e para a imagem da empresa.

²⁰ A mesma opinião foi expressa pelas colaboradoras do estudo ITEI II.

²¹ Como também concluímos com o estudo ITEI II.

necessidades diferentes, dependendo do contexto profissional, ambiente de trabalho, nível de interação com outros tradutores, etc.

No entanto, e em especial o estudo de Allard (2012) parece-nos importante para entender as principais lacunas no trabalho terminológico dos tradutores, em ambientes de tradução assistida, e para termo de comparação com a prática dos tradutores *ad hoc*, especialmente porque nos permite concluir que:

1. na comunidade profissional de Prestadores de Serviços Linguísticos (PSL), mormente de tradução, ainda há muitas lacunas relativamente a boas práticas de terminologia e, especificamente, ao uso de ferramentas e metodologias de gestão terminológica;
2. a terminologia aplicada à tradução, excetuando grandes projetos de tradução, é, muitas vezes, parte integrante do processo de tradução e não um processo anterior de suporte, na fase de pré-tradução, por exemplo.

No contexto da tradução, a terminologia ajusta-se ao processo tradutivo, acima de tudo para resolver problemas de equivalência, *i.e.*, da “relação entre designações em diferentes línguas que representam um mesmo conceito” (ISO 1087). Todavia, e embora se trate de tradução especializada, a análise ou elaboração da definição – o acesso ao conceito - não é uma prioridade para os tradutores (Wright, 2001; Allard, 2012; Eckmann, 1995).

Assim, e com base na literatura, parece haver ainda muita falta de formação em terminologia por parte de tradutores profissionais, *freelance* e, naturalmente, *ad hoc*, que, face à tradução de textos muito especializados, não conseguem desenvolver trabalho terminológico, com base em teorias e metodologias ajustadas. Desta forma, terão dificuldade em distinguir um termo de uma unidade lexical de língua geral e, assim, em encontrar a informação necessária para a identificação do equivalente. Sendo a gestão terminológica bilingue deficitária em informação sobre o conceito (ex.: definição, contexto) e a pesquisa muitas vezes baseada na informação paralela da memória de tradução, popular como ferramenta de consulta terminológica, a tradução assistida pode dar-se com base na equivalência horizontal (*vide* anexo 1) entre línguas, sem passar pelo conceito.

Os tradutores podem, assim, desenvolver um processo de tradução em que a transferência interlinguística e de conhecimento se interligam numa só, razão pela qual afirmamos que se trata, muitas vezes, de um processo de equivalência horizontal:

1. nos recursos terminológicos usados
2. nos recursos terminológicos elaborados
3. na metodologia terminológica usada

muito próximo do processo *ad hoc*, e que abordaremos com mais algum detalhe no Cap. II da Parte III.

Relativamente à gestão de terminologia empresarial, e para além de uma abordagem da terminologia como um serviço às empresas, pelo terminólogo, (ex.: Schmitz e Straub, 2010) ou entidade de normalização – ISO -, a que nos referiremos ao longo do trabalho, em especial na Parte III, também não há muita investigação nesta área. Algumas exceções são, por exemplo, o trabalho de Vecchi (2004, 2009, 2012), sobre o discurso empresarial, com uma perspetiva pragmática, e de Warburton (2014), com uma perspetiva de gestão otimizada de recursos terminológicos na empresa.

Na longa tradição dos estudos de tradução, nomeadamente a especializada, também a tradução empresarial não aparece como um conceito muito comum ou um subdomínio explorado, o que espelha, na nossa opinião, algum distanciamento entre o chamado mercado de tradução e as empresas, centros de negócio, para além de estudos sobre as empresas como “mercado”, como veremos na Parte III, Cap. I. Por outro lado, os tradutores *ad hoc* são referidos muitas vezes na literatura, não como objeto de estudo, mas como as “ervas daninhas” do mercado da tradução e, do ponto de vista dos tradutores profissionais, como uma das principais razões da falta de qualidade dos textos e problemas do setor. Com exceção desta perspetiva, a tradução *ad hoc*, ou mediação linguística, *lato sensu*, tem sido abordada no âmbito dos objetivos de multilinguismo da União Europeia e do QECRL e nalguns relatórios e estudos de referência que foram sendo publicados nos últimos anos, que referimos no parágrafo seguinte (ponto 2.b). Assim, também não temos uma moldura teórica muito definida para este tema, como explicamos a seguir.

Relativamente à gestão da língua de especialidade nas empresas e apesar de a língua ser, como afirmámos acima, um elemento base e óbvio do processo de comunicação nas mesmas, nomeadamente quando internacionalizadas, sendo *per se*

“organizações multilingues” (Bjorkman *et al.*, 2004), e em vários estudos qualitativos aparecer com um elemento relevante na gestão internacional (Andersen e Rasmussen, 2002; Domingues, 2009; Feely e Harzing, 2002; Marschan, *et al.*, 1997; Marschan-Piekkari, *et al.*, 1999), quer na perspetiva de gestores e colaboradores, quer na dos próprios linguistas (Janssens, *et al.*, 2004; Ozolins, 2003; Hagen, 1988, 2011; Phillipson, 2001):

1. a gestão de línguas e o uso de língua em comunicação mediada por tradução nas empresas internacionalizadas têm sido pouco ou nada explorados por académicos, quer da área da linguística (Ozolins, 2003), quer dos estudos de tradução (Janssens, *et al.*, 2004), quer da área da gestão;
2. os poucos estudos neste domínio são:
 - a. relativamente recentes (últimas 2 décadas), essencialmente da área da gestão e raramente inter- ou transdisciplinares;
 - b. maioritariamente oriundos de países nórdicos (ex: Finlândia, Dinamarca) ou do noroeste da Europa (ex: Bélgica), tradicionalmente multilingues e multiculturais; ou produzidos no âmbito das políticas de diversidade linguística no âmbito da União Europeia, com a publicação de vários estudos sobre o valor económico e estratégico das línguas nos negócios em contraste com um cenário empresarial europeu - especialmente ao nível das PME – com problemas graves de internacionalização ligados à falta de um uso estratégico de línguas (ELAN, 2006; 2008; PIMLICO, 2011).

Apesar disso, a economia das línguas na comunicação internacional, a relação entre língua e negócio e a gestão de terminologia em ambientes empresariais multilingues são tópicos de pesquisa com interesse crescente nos últimos anos (Thomas, 2008, Studer, 2011, Schmitz e Schraub, 2010).

Em investigações académicas, o estudo do uso de língua nas empresas tem sido abordado essencialmente por investigadores da área da gestão, normalmente da área dos recursos humanos²², e por alguns investigadores da área do planeamento linguístico (Hagen, 1988; 2011; Ozolins, 2003; Phillipson, 2001; Grin *et al.*, 2010) que têm analisado as necessidades linguísticas ou as dinâmicas resultantes da política de língua,

²² Como é o caso, por exemplo, da revista *JIBS – Journal of International Business Studies* que lançou, em 2014 uma edição especialmente dedicada ao papel das línguas na gestão internacional, com a intenção de desenvolver um ramo de investigação com este objeto de estudo. Disponível em: <http://www.palgrave-journals.com/jibs/journal/v45/n5/full/jibs201424a.html> (acedido em 17.2.15).

nomeadamente nas redes de comunicação interna e externa das empresas internacionalizadas, onde a língua aparece normalmente como um elemento de exclusão (barreira), de integração (facilitador) ou de poder (Marchan-Piekkari, 1999; Marschan *et al.*, 1997; Welch *et al.*, 2005)

No entanto, ainda mais ausente do que o tópico “língua” na investigação linguística em contexto empresarial, está a tradução e a sua função nas empresas internacionalizadas, com exceção (i) de algumas referências pontuais (Marschan *et al.*, 1997; Feely e Harzing, 2002; Chidlow *et al.*, 2014; Logemann *et al.*, 2015), (ii) de um trabalho interdisciplinar de Janssens *et al.* (2004), que tenta criar um quadro teórico de modelos de estratégia de línguas nas empresas com base nos estudos de tradução, e de (iii) alguns estudos de caso, como o de Peltonen (2009) ou de Logemann (2013).

Como comunica então a empresa? Como usa a língua em contextos internacionais?

Vecchi (2004, 2009, 2012) denominou o discurso empresarial, marcado por uma terminologia própria comum, de “parole d’entreprise”, um “socioleto” que define a identidade da empresa - pelo que diz, como diz, como e quando faz o que diz - sendo, nesse caso, a língua um fator claramente diferenciador que, mais do que um veículo de comunicação, é um produto da empresa.

Analisou o discurso empresarial do ponto de vista da pragmática – a Pragmaterminologia²³ - e conclui que o domínio de especialidade das empresas é plural, assumindo características próprias, consoante as necessidades e os objetivos das atividades que desenvolvem. Assim, como vemos na imagem em baixo, uma mesma área do conhecimento pode ser explorada por várias empresas de forma diferente, não apenas ao nível da abrangência da atividade dentro dessa área, como também pela forma como a descreve. Cada empresa pode usar, por isso, uma terminologia própria, num discurso diferenciado na(s) sua(s) área(s) de atividade (“domínio de atividade”) para descrever o que faz e como faz (“domínio de operações”).

²³ Segundo (Vecchi, 2011, pág. 36), “L’approche pragmaterminologie s’occupe de comprendre pourquoi ces signes sont là, qui les utilise, quand et de quelle manière ils sont employés et pour construire quoi.”

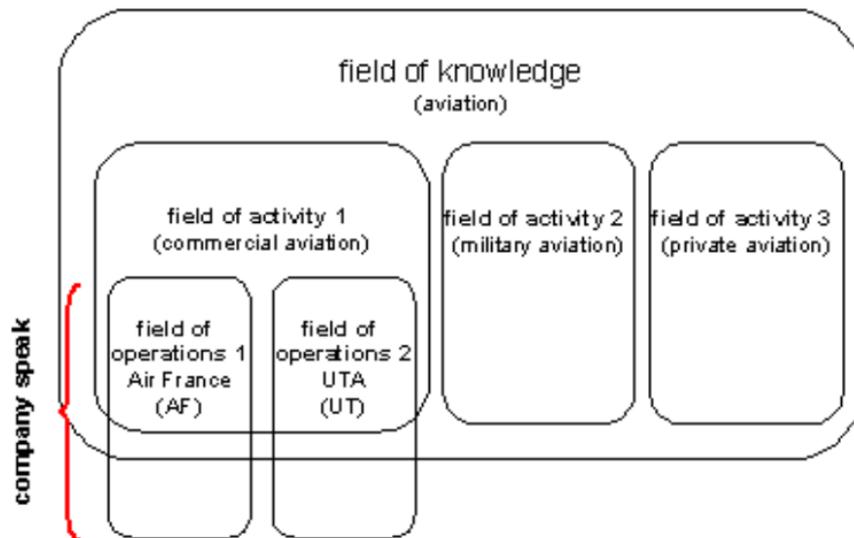


Figura 1 – Domínio de especialidade, de atividade e de operações, segundo Vecchi (2012, pág. 76)

Todavia, como ilustra a imagem acima, a atividade e o discurso da empresa são marcados por interseções com outros domínios de especialidade fora do seu domínio principal, tal como o marketing, a contabilidade e outros, pelo que o seu discurso não se circunscreve à sua área de especialidade. É, por isso, um discurso multidomínio, do qual depende a identidade interna e a imagem da empresa, que tem de ser gerido, organizado e partilhado.

Conhecer o contexto do discurso empresarial é, pois, fundamental, para se poder analisar as suas ocorrências nos textos traduzidos pelas empresas, também eles lugar de interação entre a língua e a vida social (empresarial) podendo, assim, analisar-se, simultaneamente, como processo e produto. Como enuncia Costa (2005, pág. 2):

Dans le texte se concentrent tous les éléments linguistiques et extralinguistiques qui résultent de l'interaction du langage avec la vie sociale, ce qui fait que le texte peut être analysé en même temps comme un processus et comme un résultat.

A descrição do uso da língua, que apresentamos na Parte III, será, assim, acima de tudo, ao nível do texto de especialidade – no âmbito da comunicação internacional mediada por tradução, com base em análise de um *corpus* paralelo de especialidade, conscientes que

Obtenir de bons résultats à partir du traitement automatique de la langue sur corpus présuppose une différenciation théorique claire entre la représentation des connaissances et la construction du sens en discours. La première dérive de l'observation de l'état des choses, la deuxième rend compte de la diversité dénomminative inhérente à une communauté linguistique spécialisée.

En ce qui concerne le niveau linguistique, nous identifions le niveau du texte qui est le résultat d'une activité sociale qui se manifeste dans le type et le genre de discours: « Les régimes interprétatifs des types de discours (politiques, religieux, etc.) sont enfin spécifiés par les contrats interprétatifs propres aux genres » (Rastier 1998, pág. 109). Et c'est dans le texte, entendu comme une occurrence du discours, que nous abordons le contexte et le co-texte qui nous permet une analyse lexicale, morphologique, syntaxique et sémantique épurée.

(Costa, 2005, pág.7).

Quer para a Linguística, quer para a Terminologia, quer para a Tradução, o estudo da língua com base em análise textual é fundamental para perceber melhor o funcionamento da língua em contexto socio discursivo e encontrar fenómenos que possam ser depois estudados de forma mais aprofundada, quer do ponto de vista teórico, quer aplicado, como, por exemplo, a operacionalização, desenvolvimento ou otimização de ferramentas linguísticas (extração, tradução automática, recursos terminológicos, etc.) ou gestão terminológica, entre muitos outros.

Além disso, naquele contexto, a língua deve ser, como referimos acima, um elo de identidade nos círculos de comunicação internos e externos. A gestão e harmonização terminológica são, por isso, questões importantes no contexto empresarial, nomeadamente se estivermos a falar de comunicação mediada por tradução, de forma a evitar ambiguidade e ruído nos códigos e entre interlocutores do contexto de comunicação: na terminologia (entre a denominação e o conceito), na tradução (Texto de Partida e Texto de Chegada) ou entre empresa e partes interessadas.

De facto, foi uma necessidade de comunicação transparente e desprovida, o mais possível, de ambiguidade entre comunidades de especialistas, que elevou a Terminologia a área de saber autónoma nas primeiras décadas do século XX, muito pelo trabalho teórico de Wüster, compilado na *Teoria Geral da Terminologia*, “dando especial relevo à

organização sistemática das terminologias, incrementando a definição de postulados fundamentais para o desenvolvimento de métodos de trabalho” (Costa, 2001, pág. 6).

Neste contexto, e de acordo com os objetivos desta então nova disciplina que pretendia organizar o conhecimento de uma área de especialidade, a variação linguística foi por Wüster definida como “perturbação da unidade linguística” (Wüster, 1998, pág. 150), considerando que era aceitável no uso comum da língua, mas que deveria ser evitada em contexto de especialidade, por via da normalização terminológica, onde os termos deveriam ser, sempre que possível, biunívocos e monorreferenciais.

Esta perspetiva mais reguladora do uso da língua, especialmente em contextos industriais e científicos, estava perfeitamente ajustada à sua época, no período da Era Industrial: a “era do especialista”, da segmentação, padronização, hierarquização, controlo centralizado e comunicação unilateral (Jukes & McCain, 2001). Wüster esteve, assim, na base da criação do Comité 37 da ISO²⁴, que tem desenvolvido desde a sua criação um trabalho de “Standardization of principles, methods and applications relating to terminology and other language and content resources in the contexts of multilingual communication and cultural diversity.” (ISO/TC37)²⁵, com uma abordagem prescritiva da língua, pelo que a variação da norma, *i.e.*, do que se convencionou como padrão de uso, deve ser regulada e evitada, por questões de política de língua, comunicação internacional, segurança, clareza ou outra.

Com o início da Era da informação e do conhecimento²⁶, a partir dos anos 70, nasceu uma “nova sociedade” que “segundo Lojkine (2002) apresenta três características básicas a referir: polifuncionalidade, flexibilidade e redes descentralizadas, opondo-se fortemente ao modelo industrial cujas características eram: a especialização, a padronização e a reprodução rígida.” (Coutinho & Lisboa, 2011).

Assim, a partir dos anos 80/90 do século passado, mormente por perspetivas mais ligadas à sociolinguística, a língua de especialidade começou a ser explorada em contextos de uso mais abrangentes, com ênfase na pragmática discursiva, onde o termo é visto como uma construção que depende tanto de elementos linguísticos, como extralinguísticos. Neste contexto, a variação como fenómeno intrínseco à língua começou

²⁴ ISO. Página Web. Disponível em: <http://www.iso.org/iso/home/about.htm> (acedido em 22.2.15).

²⁵ Disponível em: http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee.html%3Fcommid%3D48104 (acedido em 24.2.15)

²⁶ O termo era/sociedade de informação seria usado por vários autores a partir do final dos anos 80, de várias áreas do saber, após o impacto das tecnologias e, acima de tudo, da internet, nomeadamente por Manuel Castells, em várias obras. No entanto, Peter Drucker é considerado o autor do termo, já nos anos 60 (Jukes & McCain, 2001).

a ser estudado com uma perspetiva mais descritiva, não como desviante, mas como fenómeno agregador de valor, também para as línguas de especialidade.

No discurso empresarial, no entanto, e como referimos antes, deve haver identidade organizacional, quer interna, quer externamente, pelo que é necessária alguma monitorização de inconformidades e variações linguísticas que possam comprometer a estratégia de comunicação da empresa ou criar dificuldades de entendimento e de gestão da comunicação entre os diversos interlocutores, quer em contexto monolíngue, quer, e especialmente, em contexto multilíngue.

Todavia, exceto em casos específicos (diretivas de segurança, de fabricação, segmentação de mercado, etc.), mais do que a normalização, a harmonização terminológica, *i.e.*, “activity leading to the designation of one concept in different languages by terms which reflect the same or similar characteristics or have the same or slightly different forms”(ISO 860:1996), parece-nos uma abordagem mais equilibrada e viável - embora estando dentro de uma perspetiva prescritiva - e indicada para a gestão de comunicação especializada no contexto empresarial.

Neste âmbito, e no âmbito do estudo de caso da Parte III, Cap. II, daremos ênfase a dois fenómenos linguísticos que mereceram a nossa atenção: a variação terminológica e a equivalência interlinguística, com base, sobretudo, nas perspetivas de Faulstich (1996), Daille (1996; 2005) e de Freixa (2002, 2005) e, para o segundo fenómeno, da equivalência interlinguística, de Rondeau (1984) e de Thoiron (1996, 2010).

Finalmente, revisitaremos o conceito de competência terminológica, no contexto de comunicação organizacional e não, como quase exclusivamente na literatura, em contexto de tradução especializada (e.g. Cabré, 1999;2004;2006; Faber, 2004; Corrales *et al.*, 2006, Faber, 2009), corroborando, assim, a ideia de Dubuc (Celéstin, 1990, pág. 9) de que a atividade terminológica deve ser, também, uma “*technique d’investigation des termes en usage dans les domaines spécialisés en vue de fournir à des **utilisateurs éventuels** une terminologie qui leur permette de **communiquer de façon fonctionnelle et précise***”²⁷, nos muitos contextos onde, na sociedade global, multilíngue, social e baseada em conhecimento, se usa língua de especialidade.

²⁷ Realce a negrito nosso.

3. Enquadramento Metodológico

Com base na motivação, contexto e questão de pesquisa²⁸ que deram lugar a este trabalho (*vide* Introdução), delineámos o objetivo geral – descrever o uso e gestão de línguas, em contexto empresarial multilingue, mediado por tradução – e os seguintes objetivos específicos, em dois ciclos, como explicaremos a seguir:

1º ciclo:

1. entender a relação entre o mercado das indústrias da língua, com enfoque na atividade de tradução especializada, e a economia;
2. conhecer o valor e o comportamento do mercado de serviços de tradução especializada e de localização, com enfoque na língua portuguesa como língua de chegada e incidência no espaço da CPLP;

2ª ciclo:

3. descrever o uso do recurso “língua” nas empresas, no âmbito da comunicação internacional mediada por tradução;
4. descrever o processo de tradução especializada empresarial *ad hoc*
5. analisar o impacto da tradução *ad-hoc* e da não gestão de terminologia nos textos de chegada da empresa, nos colaboradores-tradutores e públicos-alvo.

Dada a complexidade e interdisciplinaridade do fenómeno em estudo e o teor das questões de investigação e dos objetivos traçados, decidimos levar a cabo uma investigação aplicada, com uma abordagem sobretudo descritiva, com base em dados qualitativos e quantitativos e em vários métodos de recolha de dados, primários e secundários, como explicitamos a seguir.

Como referência, e conforme referimos no ponto anterior, utilizámos dados secundários, e um quadro teórico, suportado sobretudo em perspetivas e postulados teóricos da Terminologia, mas também da Tradução e da Gestão. Sendo, no entanto um trabalho de investigação aplicada, fizemos várias recolhas de dados primários, de forma

²⁸ Relembrando: “Como gerem as empresas as línguas de especialidade em contextos de comunicação multilingues²⁸, especialmente quando mediada por tradução?”

a responder aos objetivos específicos, com base em diferentes métodos adaptados à situação de investigação específica.

No início desta investigação, o enfoque do trabalho era o de contribuir para os estudos do valor da língua portuguesa, como língua de chegada, no mercado global de tradução especializada. Os objetivos traçados e os métodos selecionados visavam poder chegar a uma visão de mercado diferente daquela a que os estudos anteriores sobre o valor da tradução especializada haviam chegado, dado o “potencial económico da língua portuguesa”²⁹, e a um valor da língua no mercado alargado da CPLP que nos permitisse desenvolver o estudo, com o enfoque no português.

Todavia, as primeiras análises que fizemos ao mercado não nos permitiram obter os dados necessários para responder aos nossos objetivos e prosseguir no sentido planeado. Permitiram-nos, no entanto, obter dados que, não sendo novos, como veremos na análise da Parte II, se mostraram insistentemente recorrentes para continuarem a ser negligenciados pela investigação em língua, nomeadamente especializada, pelo que, após a recolha de dados para responder ao segundo objetivo, encerrámos um ciclo da investigação – centrado no valor da língua portuguesa no mercado de tradução especializada na CPCLP – e iniciámos um segundo ciclo, centrado na forma como as empresas gerem as línguas e o conhecimento especializado no âmbito da comunicação interlinguística, com enfoque, agora, no inglês, principal língua de chegada nos mercados internacionais.

1º Ciclo:

Objetivo 1: entender a relação entre o mercado das indústrias da língua, com enfoque na atividade de tradução especializada, e a economia.

Método: Recolha e análise de dados secundários

Para atingir este objetivo, recorreremos a uma pesquisa de dados secundários, sobretudo da área da tradução e de várias fontes da indústria das línguas, mas também à análise, num estudo diacrónico, de um importante instrumento de

²⁹ Título do livro de Reto *et al.*, 2012.

descrição e monitorização da economia: a *Classificação de Atividades Económicas*³⁰, que pretende espelhar a realidade económica de cada país.

Este instrumento é usado, desde 1948, pelos Conselhos Nacionais de Estatística para comparação da realidade económica a nível nacional, comunitário e mundial, e é da responsabilidade dos Ministérios da Economia dos vários países. É, assim, “um sistema de classificação e agrupamento das atividades económicas (produção, emprego, energia, investimento, etc.) em unidades estatísticas de bens e serviços”³¹, **que corresponde às “condições atuais de organização económica e à previsão da sua evolução no médio prazo.”**³². Além disso, é, também, um instrumento terminológico de organização do conhecimento dos setores de atividades, pois é uma “nomenclatura” (Cav. Rev.3), i.e, uma “terminology structured systematically according to preestablished naming rules” (ISO 1087-1: 2000). Finalmente, sendo o objetivo deste documento essencialmente estatístico, o mesmo “pode ser usado para fins não-estatísticos”(CAE Rev.3, pág.10), como é o caso deste estudo.

Pareceu-nos, por estas razões, que este instrumento seria adequado para analisar a relação da atividade de tradução com a economia. Apesar de estarmos consciente de que não se pode avaliar o valor socioeconómico de uma atividade apenas com base num instrumento e de termos, nesta análise, desconsiderado outros fatores pertinentes, a relevância internacional desta classificação para a análise da realidade e evolução económica global de cada país, é, na nossa opinião, suficiente para fundamentar as conclusões a que chegámos.

Apesar de o nosso universo de análise do valor económico da tradução, com base nas classificações de atividades económicas (CAE³³ e CNAE³⁴) serem os oito países da CPLP, há três outras classificações que serão tidas como referência

³⁰ O sistema de codificação de cada atividade económica tem vários níveis: Secção, Divisão, Grupo, Classe e Subclasse.

³¹ In Temas de A a Z do IAPMEI [em linha]. URL: <http://www.iapmei.pt/iapmei-art03.php?id=1418> (acedido em 4.9.13).

³² Vide CAE Rev.3. Realce a negrito nosso.

³³ *Classificação das Atividades Económicas* Portuguesa, Angolana, Cabo-Verdiana, Guineense, Moçambicana, S. Tomense e de Timor-Leste *por Ramos de Atividade*.

³⁴ *Classificação Nacional de Atividades Económicas* (do Brasil).

(ISIC³⁵, NACE³⁶ e NAICS³⁷) pelo facto de a elaboração das classificações dos países da CPLP delas dependerem.

Esta abordagem pretendeu entender o setor da tradução no contexto macroeconómico das atividades económicas dos vários países da CPLP, num comparativo com o contexto europeu e norte-americano, os dois maiores mercados de tradução do mundo. A análise dos dados faz parte do Cap. I, da Parte II.

Este método pareceu-nos adequado uma vez que o tema é alvo de vários estudos, pelo que dispúnhamos de vários dados secundários. No entanto, a análise comparativa dos vários instrumentos de monitorização económica contribui para a compreensão da questão em análise, no nosso entender, com uma perspetiva inovadora.

Objetivo 2: conhecer o valor e comportamento do mercado de serviços de tradução especializada e de localização, com enfoque na língua portuguesa como língua de chegada e incidência no espaço da CPLP.

Método: Recolha e análise de dados por questionário

Apesar de o mercado em estudo, de serviços de tradução especializada e de localização, ser alvo de vários estudos descritivos, não conhecíamos nenhum que incidisse especificamente sobre o mercado da CPLP e que envolvesse todos os atores do mesmo: prestadores de serviços linguísticos (empresas e *freelance*), empresas consumidoras de serviços linguísticos (clientes) e utilizadores de textos técnicos traduzidos para português (clientes finais). Por este motivo, utilizámos um método de recolha de dados primários, por questionário, com um instrumento desenhado por nós e cuja aplicação e resultados detalhamos no Cap. II, da Parte II.

O método pareceu-nos adequado, embora tenhamos tido algumas dificuldades de disseminação junto de alguns dos atores, um risco associado a este procedimento, e não tenhamos obtido dados suficientes para responder

³⁵ *International Standard Industrial Classification: Classificação Internacional Tipo, por Indústria, de todos os Ramos de Atividade Económica (CITA)*, em português.

³⁶ *Nomenclatura Geral das Atividades Económicas nas Comunidades Europeias*

³⁷ *North American Industry Classification System*.

cabalmente ao objetivo a que nos propusemos: nomeadamente para indicar um valor para o mercado do português no contexto da CPLP. No entanto, permitiu-nos obter dados que nos levaram a observar o fenómeno, sob outro ponto de vista: dar visibilidade ao invisível – a tradução empresarial *ad hoc*.

Este foi, assim, mais um motivo para diminuir o enfoque económico da relação entre a indústria da língua e o contexto empresarial e focar a nossa atenção na língua como ativo e recurso nas empresas.

2º Ciclo:

Objetivo 3: descrever o uso do recurso “língua” nas empresas, no âmbito da comunicação internacional mediada por tradução.

Este objetivo está ligado ao anterior e centra-se nas práticas de gestão de línguas e de tradução de um dos atores do mercado: as empresas.

Método: De modo a recolher dados que nos permitissem dar resposta a este objetivo, decidimos, mais uma vez, recorrer a um método de recolha de dados primários já que, como referimos no ponto 2., a gestão de línguas em contextos empresariais internacionais não tem sido alvo de muito interesse por parte dos estudos de Linguística, Terminologia ou Tradução.

Por este motivo, e no âmbito de um estudo desenvolvido em conjunto com a *BIU – Business Intelligence Unit* da AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, conduzimos um estudo de caso com vista a compreender a gestão de línguas na comunicação internacional das empresas (GLCIE), paralelamente à recolha por questionário de dados para responder ao objetivo 2.

O estudo de caso é um método muito utilizado para estudos qualitativos “about a contemporary set of events over which the investigator has little or no control (Yin, 1994, pág. 9) quando se investiga um “contemporary phenomenon within its real-life context” (Yin, 1994, pág. 13). Sendo um método com uma abordagem descritiva e exploratória, pareceu-nos indicado para este objetivo e permitiu-nos recolher dados que complementaram e reforçaram algumas das conclusões sobre a gestão de línguas e de conhecimento em contexto empresarial, obtidas com base no método de pesquisa de dados por questionário.

Finalmente, os resultados dos dados recolhidos foram comparados a dados secundários de referência e analisados. O estudo e os resultados estão descritos no Cap.1 da Parte III.

Objetivos 4 e 5: descrever o processo de tradução especializada e empresarial *ad hoc* e analisar o impacto da tradução *ad-hoc* e da não gestão de terminologia nos textos de chegada da empresa, nos colaboradores-tradutores e públicos-alvo.

Métodos: Método de Observação; Método de recolha de dados por questionário; Método Experimental; Métodos de Identificação e Análise e Solução de Problemas; Análise linguística e terminológica de *corpora* textual paralelo.

Após termos obtido evidências, com base nos dados anteriores, de que a tradução *ad hoc* é um processo empresarial, com níveis de aplicação que podem, no entanto, divergir de tipologia de empresa para empresa, decidimos entender de que forma esse processo é implementado *in loco* e identificar os principais problemas e oportunidades de melhoria. Estando parte dos problemas ligados aos resultados desse processo – textos de chegada – analisámos dois dos fenómenos que nos pareceram relevantes, do ponto de vista linguístico e terminológico: a variação terminológica e a equivalência interlinguística, como referimos no ponto anterior.

Os objetivos 4 e 5 – mais diretamente ligados ao objetivo geral - foram, sem dúvida, os que nos levaram a desenvolver uma pesquisa mais aprofundada e diversificada no que se refere aos métodos usados.

Nesta fase da investigação, tínhamos já dados que nos permitiam observar a tradução *ad hoc* como um processo e não como uma atividade pontual. Não sendo, contudo, o nosso enfoque de análise neste trabalho o resultado do processo, mas o processo em si, não debateremos aqui a questão da qualidade, cuja definição no mercado de tradução e de serviços linguísticos em geral, varia profundamente entre o cliente e o Prestador de Serviços Linguísticos (PSL). No entanto, os modelos organizacionais orientados para o cliente têm na qualidade

um dos principais objetivos, daí a relevância que a certificação pela qualidade³⁸ tem, hoje em dia, no marketing nas empresas.

Também no domínio da gestão, o conceito de qualidade não é consensual, embora, como Silva (2014) explica, tenha traços característicos comuns, como podemos ver nos exemplos seguintes:

Fonte	Definição
Deming	Corresponder ou exceder as expetativas do cliente
Juran	Adequação ao uso. Conformidade com as especificações
Philip Crosby	Conformidade com os requisitos
Taguchi	Redução da variação relativamente a valores a atingir. Perdas que um produto causas à sociedade depois de ser expedido
Ishikawa	A qualidade começa e acaba na educação ³⁹

Tabela 2 – Definições de Qualidade, no domínio da Gestão da Qualidade

Fonte: Adaptado de Sandras (2000, pág. 1)

Se as três primeiras definições são bastante interessantes, a de Taguchi não deixa de ser algo original, pois refere os impactos sociais de um produto de má qualidade e a de Ishikawa vai mais longe ao implicar que a qualidade não vem após a produção, mas depende da formação, algo mais intrínseco, portanto.

No entanto, não é a qualidade em si o que nos interessa sobretudo, pelo que a nossa abordagem à gestão da qualidade foca a sua utilidade, como se infere das definições acima, na prevenção de problemas e a melhoria contínua dos processos, para se alcançar o resultado esperado.

Como o próprio nome indica, esta é uma metodologia da gestão e este é um trabalho da área da linguística o que, à partida, parece levantar uma incompatibilidade. No entanto, da mesma forma que a língua é transversal a

³⁸ O trabalho de Silva (2014) é bastante esclarecedor sobre este assunto.

³⁹ Este autor não consta da tabela de Sandras, mas como consideramos esta definição relevante, incluímo-la.

quase todas as áreas, nomeadamente à gestão, também a gestão está presente na maioria dos processos e ações que realizamos, muitas vezes de forma *ad hoc* e pouco otimizada (gestão do tempo, gestão do dinheiro, gestão da casa, gestão familiar...). Por outro lado, ambas as áreas estão ligadas a processos que utilizam recursos, métodos e ferramentas para conseguir objetivos. Além disso, gestão e linguística, nomeadamente no âmbito da terminologia, têm já uma relação de longa data - na gestão de terminologia – e o trabalho de Silva (2014) prova exatamente como uma metodologia baseada em processos da gestão pela qualidade pode ser aplicada com sucesso à terminologia.

Não sendo, no entanto, essa a aplicação que pretendemos fazer no nosso trabalho, tão pouco desenvolvermos um trabalho de gestão, pareceu-nos que seria mais eficaz olhar para o “problema”, não tanto do ponto de vista do linguista ou do tradutor, mas do gestor que utiliza a língua como um recurso, na implementação de um processo de comunicação mediada (tradução) para atingir determinado objetivo: o negócio.

Como se lê em Paim *et al.* (2009, pág. 176):

A seleção e priorização dos métodos de identificação e de análise e solução de problemas devem ser realizadas considerando-se as características e a tipologia dos processos. Por exemplo, processos com alta maturidade e padronização, precisarão de ferramentas e técnicas de base estatística, enquanto processos desestruturados e ad hoc⁴⁰, baseados em criatividade demandarão ferramentas e técnicas de base qualitativa.

Não considerando que a tradução e a terminologia sejam processos criativos, no sentido de Paim *et al.*, *i.e.*, desestruturados, são, no entanto, menos objetivos e mais dependentes do capital humano, sendo, portanto, geralmente mais difíceis de quantificar e de mensurar (ao nível do processo, não tanto do resultado). Por outro lado, para não tornar a perspetiva da gestão demasiado técnica, optámos por métodos e técnicas simples da gestão da qualidade total:

⁴⁰ Realce a negrito nosso.

- (i) O **MIASP** – Método de Identificação, Análise e Solução de Problemas (ou **MASP**, como é mais conhecido) é um método baseado nos ciclos de qualidade de *QC Storyboard* - Método sistemático de controlo de qualidade: Quality Control Storyboard, de Ishikawa, desenvolvido em oito etapas⁴¹, com o objetivo de desenvolver um processo de melhoria em ambiente organizacional, com vista à solução de problemas e obtenção de resultados otimizados (Campos, 2004).

É, por isso, muito semelhante a outro método da gestão da qualidade, bastante mais conhecido, de outro guru da gestão da qualidade, Deming, o **PDSA**.

- (ii) O **método PDSA**, ou o ciclo de Deming, é um método de gestão para controlo e melhoria contínua, desenvolvido em quatro fases: planeamento, ação, estudo e correção (Plan, Do, Study, Act), originalmente conhecido como o ciclo de Shewhart: PDCA (Plan, Do, Check, Act) planear – executar – verificar.⁴²

Como veremos na nossa implementação, o PDSA é aplicável de forma muito próxima ao MIASP.

- (iii) **A técnica dos 5 porquês**

É uma técnica de resolução de problemas muito semelhante à ferramenta de causa-efeito de Ishikawa, mas mais simples, desenvolvida por Sakichi Toyoda, na Toyota (1930). Pretende descobrir as razões de um problema, analisando as causas que lhe deram origem. De forma sistemática, o processo deve ser efetuado as vezes necessárias até a causa-raiz do problema estar identificada, não tendo de ser sempre em ciclos de cinco vezes.⁴³

Sendo uma técnica muito simples deve ser, apenas, usada como uma reflexão de base, cujas conclusões devem ser sustentadas noutras fontes de evidência.

⁴¹ Identificação do problema; Observação; Análise; Plano de Ação; Ação; Verificação; Padronização/Normalização; Conclusão.

⁴² In *Ciclo PDCA*. Wikipedia. Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Ciclo_PDCA (acedido em 29.3.15)

⁴³ In Institution for Innovation and Improvement. Disponível em: http://www.institute.nhs.uk/quality_and_service_improvement_tools/quality_and_service_improvement_tools/identifying_problems_-_root_cause_analysis_using5_whys.html (acedido em 29.3.2015).

-
- (iv) **O método do 5W2H** - Ferramenta de análise de problemas e de planeamento de ações: *what, why, who, where, when, how, how much*, que, pela sua simplicidade, objetividade e aplicabilidade, tem sido muito utilizada em Gestão de Projetos, Análise de Negócios, Elaboração de Planos de Negócio, Planeamento Estratégico e outras disciplinas de Gestão.⁴⁴

Apesar de serem métodos simples, são amplamente aplicados pela gestão, pelo que nos pareceram adequados, especialmente quando usados de forma complementar, como fizemos (*vide* Cap. II, Parte III). Assim, no âmbito do plano de ação para a melhoria do processo, desenvolvemos um estudo experimental, onde testámos algumas hipóteses, conducentes a melhorias, nomeadamente no que se refere à otimização do processo, ao desempenho das colaboradoras-tradutoras e à harmonização terminológica.

De forma a recolher evidências de causas identificadas pelos métodos acima descritos, nomeadamente ao nível do texto, “indubitavelmente un objet auquel l’on a recours dans quasiment tout travail de recherche en terminologie” (Costa, 2005, pág. 1), realizámos duas análises a *corpora* paralelo da empresa, numa abordagem metodológica que “aurait pour base les méthodologies propres aux linguistiques de corpus, mais appliquées aux textes de spécialités” (Costa e Silva 2009, pág. 10). (*vide* Cap. II, Parte III).

⁴⁴ Periard, Gustavo (2009). *O que é o 5W2H?*. Disponível em: <http://www.sobreadministracao.com/o-que-e-o-5w2h-e-como-ele-e-utilizado/> (acedido em 29.3.2015).

PARTE II: ABORDAGEM AO MERCADO DE TRADUÇÃO ESPECIALIZADA

Capítulo I – *Contornos do Universo CPLP e evolução da indústria de serviços linguísticos*

Capítulo II – *O Português no Mercado Global de Tradução Especializada*

*Capítulo I: Contornos do Universo CPLP e Evolução da
Indústria de Serviços Linguísticos*

1. Breve estudo diacrónico: tradução⁴⁵ e economia: uma relação (quase) invisível

Analisar o valor da tradução é, já em si, uma missão difícil, dada, por um lado, a intangibilidade do objeto de estudo e, por outro, a falta de estudos nesta área nos países da CPLP, com alguma exceção de Portugal. Especificamente o mercado de tradução especializada e de localização em e para português tem sido muito pouco ou nada estudado e carece de dados rigorosos que suportem estudos fiáveis. É, assim, extremamente difícil encontrar dados económicos para as atividades do setor de tradução, como provam estudos anteriores, nomeadamente o de Francisco Magalhães (1996) e, mais recentemente, o de Soares (2012) e de Ferreira-Alves (2011), pelo que decidimos, como explicámos no *Enquadramento metodológico* (Parte I, ponto 3), observar essa relação com base num estudo diacrónico de um importante instrumento de descrição e monitorização da economia: a *Classificação de Atividades Económicas*⁴⁶, que pretende espelhar a realidade económica de cada país.

Não querendo (nem podendo) indicar aqui qualquer data exata para o nascimento da tradução como atividade económica⁴⁷, tomaremos como base de análise a data das classificações dos setores de atividade, cuja primeira edição de referência para a CPLP data de 1948. Analisaremos, assim, apenas desde essa data, e de forma breve, a relevância da tradução na economia daquele universo e, como termo de comparação, no universo europeu e no da América do Norte, em particular dos Estados Unidos da América (EUA). No universo europeu, porque Portugal faz parte da Comunidade Europeia, e no da América do Norte porque na altura em que redigimos este trabalho os EUA eram, ainda, a maior economia do mundo e a sua Classificação influencia de forma mais direta a Classificação do Brasil.

Possuindo àquela data (1948) apenas alguns países do mundo classificações de atividades económicas (CAE), a Organização das Nações Unidas (ONU) sentiu necessidade de criar uma classificação “modelo” de descrição de indústrias, que uniformizasse descritores e estimulasse a construção e uso de CAE em países onde elas

⁴⁵ Aqui assumida como todos os serviços de tradução, interpretação e afins, tal como aparece nas Classificações de Atividades Económicas, por exemplo.

⁴⁶ O sistema de codificação de cada atividade económica tem vários níveis: Secção, Divisão, Grupo, Classe e Subclasse.

⁴⁷ Apesar de segundo Francisco Magalhães a tradução ser uma profissão com mais de 3000 anos (Magalhães, 1996, pág. 21).

não existiam, fundamentalmente por sentirem necessidade de comparação de dados estatísticos de todos os países membros⁴⁸.

A Classificação aprovada pela Comissão de Estatística e pelo Conselho Económico e Social da ONU – *International Standard Industrial Classification (ISIC)*⁴⁹ – foi publicada, pela primeira vez, em 1948, imbuída de um carácter universal mas com o entendimento da necessidade de ser adaptada à realidade de cada economia, pelo que poderia ser expansível em cada secção.⁵⁰

Nesta primeira publicação internacional, com 10 secções (de 0 a 9), não aparece ainda qualquer referência à tradução, apesar de já existir a secção 7 – “Transporte, Armazenagem e Comunicação” – a qual não inclui, todavia, ainda a divisão 74, onde a tradução aparecerá mais tarde. Existe, igualmente, na secção 8 – “Divisão e Serviços” -, a divisão 82 – “Serviços às empresas e comunidade” – onde a tradução será também incluída mais tarde, mas que termina no grupo 826 (correio e estenografia).

Conclui-se, assim, que a tradução, serviço previsto no capítulo VIII das “Regras de Funcionamento da Assembleia Geral” (United Nations, 2007), com apenas 3 línguas de trabalho nesta altura, e de grande relevância numa associação internacional como a ONU, não tinha àquela data adquirido estatuto económico significativo para ser incluído na 1ª classificação internacional, elaborada por “um grupo de consultores especialistas de vários países”.⁵¹

Portugal foi um dos países que seguiu a recomendação da ONU e publicou a sua primeira CAE, em 1953, que constituía, ela própria, uma tradução da CITA por parte do Instituto Nacional de Estatística (INE)⁵². No entanto, a tradução também não figurava no elenco de atividades.

Em 1958, a ONU publica a 1ª revisão da CITA - CITA Rev.1 – explicando a necessidade de rever a classificação, nomeadamente o âmbito e detalhe de alguns grupos, não só pela massiva adoção e adaptação que muitos países e organizações fizeram da versão original, mas também devido às alterações na organização das atividades

⁴⁸ Vide CITA de 1948.

⁴⁹ CITA, em português: Classificação Internacional Tipo por Atividade.

⁵⁰ Vide CITA de 1948.

⁵¹ CITA, pág.1, 1948.

⁵² Vide (2007) *CAE Rev.3. Nota Introdutória*. Disponível em: <http://metaweb.ine.pt/sine/.%5Canexos%5Cpdf%5CApresentacaoCAERev3.pdf> (acedido em 12.10.2010).

económicas, com o surgimento de novas atividades que obrigavam à reformulação de secções e grupos de atividade. Todavia, pretendia-se manter os princípios e a estrutura de base.⁵³

Em relação ao setor que nos interessa - a tradução - nesta revisão da CITA não houve qualquer atualização ao nível da secção 7, mas ocorreram várias na secção 8 – “Divisão e Serviços” -, tendo agora mais uma divisão, que resultou da separação da divisão 82 em duas: a divisão 82 – “Serviços à comunidade” e a 83 – “Serviços às Empresas”-, onde se separam 3 grupos bem definidos de serviços prestados às empresas - legais, de contabilidade e auditoria, de engenharia e técnicos - de “uma miscelânea de outros serviços às empresas”⁵⁴, reunidos no quinto e último grupo desta divisão – 839 – “Serviços prestados a empresas não classificados noutra”⁵⁵.

No seguimento desta revisão, o INE publica em Portugal a versão da CAE revista em 1961, que é, mais uma vez, uma tradução da CITA Rev.1⁵⁶, onde continua a não haver referência à atividade de tradução.

Cerca de uma década depois, em 1968, novamente com o principal objetivo de adequar a classificação à nova realidade económica, a ONU publica uma CITA revista – CITA Rev.2⁵⁷. Nesta revisão, para além de a numeração ser agora de 1 a 10, e de várias outras alterações que não interessam ao âmbito deste estudo, a secção 8 passa a designar-se “Finanças, Seguros, Atividades Imobiliárias e Serviços às Empresas”⁵⁸. O detalhe na descrição das atividades é visivelmente maior, tendo a secção 8 sido profundamente reestruturada, de acordo com a nova designação, continuando, todavia, a não aparecer nenhuma referência à tradução. Mantém-se a referência a atividades de "correio e estenografia", com a classe 8329, no grupo 832 - "Serviços às empresas, exceto aluguer de equipamento e maquinaria, não classificados noutra". Aparece, pela primeira vez, nesta classe a referência a "serviços de consultoria".

⁵³ Vide. (1958) *ISIC Rev.1. Introduction*. Disponível em:

<http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/regdnld.asp?Lg=1> (acedido em 12.10.2010).

⁵⁴ Traduzido assim, na CAE, do original "miscellaneous kinds of business services".

⁵⁵ “Business services not elsewhere classified”, pág.24.

⁵⁶ Vide *Nota Introdutória*. In (2007) *CAE Rev.3*. Disponível em:

<http://metaweb.ine.pt/sine/.%5Canexos%5Cpdf%5CApresentacaoCAERev3.pdf> (acedido em 13.2.15).

⁵⁷ (1968) *ISIC Rev.2*. Disponível em: <http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/regdnld.asp?Lg=1> (acedido em 12.10.2010).

⁵⁸ “Finance, Insurance, Real State and Business services”.

O Conselho Nacional de Estatística continua a ter como referência a CITA, pelo que o INE a traduzirá mais uma vez, de forma a publicar em 1970 uma versão revista da CAE.

É também neste ano que surge pela primeira vez uma classificação da Comunidade Económica Europeia (CEE), cuja criação oficial data de 1957⁵⁹: a *Nomenclatura Geral das Atividades Económicas nas Comunidades Europeias* (NACE), com o objetivo de adaptar a CITA à realidade da CEE⁶⁰. A estrutura da NACE é bastante semelhante à da CITA, apesar de ainda estar numerada de 0 a 9. Estranhamente, também não faz qualquer referência à tradução, apesar de a CEE se tratar de uma comunidade multilingue, de ter uma política multilingue e serviços de tradução em várias das suas instituições. No entanto, a secção onde se poderia incluir essa atividade - Secção 8 –, aqui designada por “Instituições de crédito, seguros fornecidos às empresas, locação”⁶¹, está estruturada de forma ligeiramente diferente, estando os “serviços prestados às empresas não classificados noutra lado” incluídos na classe 839.3 – “Serviços prestados às empresas, n.e”.

Apesar de a NACE não ser referida como fonte ou motivo para nova revisão, pouco tempo mais tarde, o Conselho Nacional de Estatística de Portugal, alegando que “a tradução para português da CITA-Rev.2 não respondia às necessidades nacionais”⁶², encarregou uma comissão de elaborar uma nova CAE a partir da CITA-Rev.2, tendo o INE publicado a CAE-Rev.1 em 1973, a qual não traz, todavia, para a atividade aqui em análise, qualquer novidade.

Um hiato de 20 anos separa a Rev.2 da Rev.3 da CITA e da NACE, e curiosamente, corresponde exatamente a um período de grande desenvolvimento tecnológico e científico que Devezas (2004) descreve como “a génese de todo o atual

⁵⁹ Europa: o Portal da União Europeia. Disponível em: http://europa.eu/abc/history/index_pt.htm (acedido em 13.2.15).

⁶⁰ (1970) *Nomenclatura Geral das Atividades Económicas nas Comunidades Europeias* (NACE 70, NACE 1970). Disponível em: http://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST_NOM_DTL&StrNom=NACE_1970&StrLanguageCode=PT&IntPcKey=&StrLayoutCode (acedido em 13.2.15).

⁶¹ Traduzido assim, na CAE, do inglês: “Banking and finance, insurance, business services, renting”. In (1970) *General Industrial Classification of Economic Activities within the European Communities*. Disponível em: http://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST_NOM_DTL&StrNom=NACE_1970&StrLanguageCode=EN&IntPcKey=5138958&StrLayoutCode=&IntCurrentPage=1 (acedido em 13.2.15).

⁶² *Vide Nota Introdutória*. In *CAE-Rev.3*. Disponível em: <http://metaweb.ine.pt/sine/.%5Canexos%5Cpdf%5CApresentacaoCAERev3.pdf> (acedido em 13.2.15)

sistema de informação-comunicações, que formam a essência da nova Tecnoesfera (invenção do PC, dos softwares e protocolos de comunicação, dos satélites de comunicação [geoestacionários], dos e-mails, da Internet, da *World Wide Web*, dos telemóveis, etc.)”.

Assim, em 1990, mais uma vez com vista a (i) harmonizar os descritores com as várias classificações existentes e a (ii) manter a CITA como referência para análises estatísticas internacionais⁶³, a ONU publica uma nova versão - CITA Rev.3 - onde o detalhe na descrição das atividades, especialmente na área dos serviços, e complexidade da informação aumentam substancialmente. Ao nível da macroestrutura, a CITA Rev.3 apresenta-se agora em 17 secções, identificadas por letras (de A a Q) e já não por números. Os serviços às empresas aparecem agora na secção K (antiga secção 7) – “Atividades Imobiliárias, de aluguer e de serviços a empresas”⁶⁴ – onde, no grupo 749 “Serviços prestados às empresas não classificados noutro lado”, na lista de atividades da classe 7499 “Outros serviços prestados às empresas não classificados noutro lado” aparece, pela primeira vez, “tradução e interpretação”, juntamente com uma “miscelânea” de outras atividades que nada a têm a ver com tradução.

Também na revisão da NACE de 1990 – NACE Rev.1⁶⁵ - a classificação aparece agora em 17 secções identificadas por letras (de A a Q), aparecendo também a referência à tradução, na secção K – “Atividades imobiliárias, alugueres e serviços prestados às empresas” -, divisão 74 – “Outras atividades de serviços prestados principalmente às empresas” -, classe 74.83 “Atividades de secretariado, tradução e endereçamento”.

Em 1993, o INE publica a CAE Rev.2⁶⁶, com o objetivo de ajustar a CAE Rev.1 à NACE Rev.1, já que Portugal havia entrado para a CEE em 1986, sendo aquela a data a partir da qual o modelo de base para Portugal será a NACE, pelo que a referência à atividade de tradução na CAE Rev.2 aparece designada da mesma forma e na mesma secção, grupo e classe que na NACE.

⁶³ Vide *Historical background*. In (2008) *ISIC Rev.4*. Disponível em:

<http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/regdnld.asp?Lg=1> (acedido em 13.2.15)

⁶⁴ “Real estate, renting and business activities”. In (1990). *ISIC Rev.3*. Disponível:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:TYi0tSonJW0J:unstats.un.org/unsd/cr/registry/regcst.asp%3FCl%3D2+isic+rev+3&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=pt> (acedido em 13.2.15)

⁶⁵ (1990) *NACE Rev. 1*. Disponível em:

http://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST_NOM_DTL&StrNom=NACE_REV1&StrLanguageCode=PT&IntPcKey=&StrLayoutCode=HIERARCHIC&IntCurrentPage=1 (acedido em 13.2.15).

⁶⁶ (1990) *CAE Rev.2*. Disponível em: <http://metaweb.ine.pt/sine/>. (acedido em 13.2.15).

Um ano mais tarde, em 1994, é publicada no Brasil pela primeira vez uma classificação nacional, a CNAE⁶⁷ – *Classificação Nacional de Atividades Econômicas* – baseada na CITA Rev.3, onde na mesma secção, divisão, grupo e classe, aparece a tradução, no entanto numa subclasse específica⁶⁸ - 7499-3/01 – “Serviços de tradução, interpretação e similares⁶⁹”, claramente com uma abrangência maior do que nas anteriores classificações analisadas, pois prevê atividades do mesmo âmbito que não estando especificadas, podem ser ou não de “endereçagem”, mas permitem incluir a localização, transcrição, etc...

Os anos 90 do Séc. XX foram indiscutivelmente importantes e decisivos para a moldura científica, económica, política e social do mundo pelos inúmeros acontecimentos e desenvolvimentos a que deram origem, nomeadamente, e apenas para nomear alguns, (i) o fim da Guerra Fria⁷⁰ e a abertura do leste da Europa ao capitalismo e, portanto, o fim da divisão do mundo em dois blocos ideológicos, (ii) a hegemonia dos Estados Unidos da América (EUA), (iii) o 2º boom da globalização (O’Rourke *et al.*, 2002, pág. 43), sendo a altura em que, segundo esta autora o termo foi cunhado e o (iv) crescimento económico, com a emergência de muitas indústrias novas, avanços tecnológicos, etc., em especial nos Estados Unidos da América.

Segundo a mesma autora, e de forma mais abrangente, todo o período de 1950 a 2000, corresponde ao 2º boom da globalização e “it was induced by the undoing of autarkic restrictions created after the Great War” (O’Rourke *et al.*, 2002, pág. 43).

Com base nestes factos, não é surpreendente que os EUA tenham decidido também nos anos 1990 deixar de adotar a CITA e criar a sua própria classificação que espelhasse a economia americana, de forma a permitir recolher e analisar dados para estudos estatísticos⁷¹ mais claros sobre a sua economia. Assim, em 1997, o Gabinete de Gestão e de Orçamento, publica a primeira NAICS - *North American Industry Classification System* -, um documento elaborado e adotado pelo *U.S. Economic*

⁶⁷ (1994) CNAE. Disponível em:

http://www.cnae.ibge.gov.br/classe.asp?codclasse=74993&codgrupo=749&CodDivisao=74&CodSecao=K&TabelaBusca=CNAE_100@CNAE@1@cnae@1 (acedido em 13.2.15)

⁶⁸ Ao contrário da CITA Rev.3, onde aparece juntamente com uma variedade de outros serviços.

⁶⁹ Realce a negrito nosso.

⁷⁰ Oficialmente declarado em 1991, data limite para cumprimento do Tratado INF (Intermediate-Range Nuclear Forces), assinado pelos Estados Unidos e União Soviética em Washington em 1987.

⁷¹ Vide [NAICS - North American Industry Classification System](http://www.census.gov/eos/www/naics/index.html). Disponível em <http://www.census.gov/eos/www/naics/index.html> (acedido em 13.2.15)

Classification Policy Committee (ECPC), e também pelo *Statistics Canada* e pelo *Instituto Nacional de Estadística y Geografía do México*, “to allow for a high level of comparability in business statistics among the North American countries”⁷².

De acordo com os princípios descritos do documento⁷³, que deveria ser atualizado de 5 em 5 anos⁷⁴:

NAICS gives special attention to developing production-oriented classifications for (a) new and emerging industries, (b) service industries in general, and (c) industries engaged in the production of advanced Technologies (...) strives for compatibility with the two-digit level of the International Standard Industrial Classification of All Economic Activities (ISIC Rev. 3) of the United Nations.

O bloco norte-americano, a par do bloco europeu, percebe a velocidade de desenvolvimento da economia e a diferença da sua realidade económica, relativamente à espelhada na CITA. Desenvolve, assim, o seu próprio instrumento de monitorização estatística da economia tomando, ainda, a classificação da ONU como base de referência, mas criando uma classificação conceptualmente diversa, mais detalhada e complexa, que, de ora em diante, passará claramente a ser a força motriz de todas as revisões das restantes classificações aqui referidas.

Na NAICS, as atividades económicas aparecem em secções numeradas, de 11 a 92, e a tradução aparece na secção 54 – “Serviços técnicos, científicos e profissionais” -, divisão 541 – “Serviços técnicos, científicos e profissionais” -, grupo 5419 – “Outros Serviços Técnicos, Científicos e Profissionais”-, classe 54193 – “Serviços de Tradução e de Interpretação”. *I.e.*, aparece como um serviço, mas de teor técnico-científico, ao lado de serviços de *design*, marketing e outros e já não de “limpeza”, por exemplo, como no caso da CITA e da NACE.

Toda a conjuntura económica dos anos 90 do Séc. XX e esta conceptualização da NAICS foram decisivas nas revisões posteriores da CITA e da NACE e

⁷² Vide *NAICS - North American Industry Classification System*. Disponível em: <http://www.census.gov/eos/www/naics/index.html> (acedido em 13.2.15)

⁷³ Vide (1997) *North American Industry Classification System: Completion Activities for 2002*. Disponível em: <http://www.census.gov/epcd/naics/naifr02A.txt> (acedido em 13.2.15).

⁷⁴ Outra novidade, já que a periodicidade de atualização da CITA, da NACE ou da CAE não estava definida, tendo as revisões seguido ciclos não planeados.

consequentemente das restantes classificações nacionais do universo que nos interessa (CPLP). Assim, em 1999 a Comissão de Estatística da ONU, dada a grande alteração do panorama económico, "sem precedentes" (CITA Rev. 3.1, pág. 8), especialmente devido ao desenvolvimento tecnológico e aparecimento de serviços novos, exigiu uma reestruturação profunda na classificação das atividades económicas. No entanto, consciente de que esta revisão seria demorada, decidiu alterar a Rev.3 apenas nos pontos mais prementes (em 2002⁷⁵), de forma a que a CITA continuasse a ser a referência para análises estatísticas internacionais⁷⁶, e a harmonizar os descritores com as várias classificações existentes. Daí o crescimento em detalhe (especialmente na área dos serviços) e complexidade da informação da CITA Rev.3.1, publicada em 2004.

Do mesmo modo, os responsáveis pelos conselhos de estatística do Canadá, da União Europeia e dos Estados Unidos iniciaram negociações com vista a um projeto de convergência entre a NAICS e a NACE⁷⁷, antes da publicação da edição revista de 2002, onde é visível a orientação da convergência, que foi, naturalmente, alargada à CITA, pois "any potential convergence-related change to NACE could have a consequential impact on ISIC⁷⁸".

Assim, em 2002, são publicadas pelos respetivos conselhos de estatística, as versões revistas da:

- a. NAICS (NAICS 2002),
- b. NACE (NACE Rev.1.1),
- c. CAE (CAE Rev.2.1),
- d. CNAE (CNAE 1.0),

e, em 2004, da CITA (CITA Rev.3.1).

Pelas numerações das versões revistas, com exceção da NAICS, publicada no quinto ano após a primeira edição, conforme previsto, conclui-se facilmente que são edições de adaptação à nova realidade económica, leia-se, poder económico dos EUA.

⁷⁵ Data da publicação da primeira atualização da NAICS.

⁷⁶ Vide *ISIC Rev.4. Historical Background*. Disponível em: <http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/isic-4.asp> (acedido em 2.12.2010).

⁷⁷ Vide s/a. (2003). "Report of the Working Group on the Convergence of NACE and NAICS. Disponível em: <http://unstats.un.org/unsd/statcom/doc03/ConvergenceReport.pdf> (acedido em 2.2.2013).

⁷⁸ Vide (2001) "Convergence of industrial classification between NACE and NAICS: Second report of the working group". Disponível em: http://unstats.un.org/unsd/class/intercop/convergence/convergence_report_2.pdf (acedido em 2.1.2013)

Todavia, tendo sido, no geral, uma revisão aos “pontos mais prementes”⁷⁹ não houve qualquer alteração em relação às atividades de tradução, por notoriamente não serem consideradas dentro das mais relevantes para a nova moldura económica.

Será apenas em 2007, e nalguns casos em 2008⁸⁰, que a par com a revisão quinquenal da NAICS, serão publicadas a CAE Rev.3, a CNAE Rev.2.0, a NACE Rev.2 e a CITA Rev.4, onde a atividade de tradução aparece já noutra secção – a M – que na CITA Rev.4 e na CNAE Rev.2.0 se designa por “Atividades Profissionais, Científicas e Técnicas”, na classe 7490, e, na NACE Rev.2 e na CAE Rev.3, se designa por “Atividades de Consultoria, Científicas, Técnicas e Similares”, aparecendo na classe 7430.

Na nova CAE (Rev.3) portuguesa, publicada em Diário da República com o Decreto-Lei nº 381/2007, de 14 de novembro, mas em vigor apenas desde janeiro de 2008, designam-se, finalmente, de forma clara as atividades de tradução e interpretação, reconhecendo-lhe um estatuto menos administrativo e mais científico, não havendo, todavia, qualquer referência à localização ou a outros serviços afins (como a revisão, edição, terminologia, etc.), tal como não há nas restantes classificações em análise.

Em 2012, de acordo com a regularidade prevista (5 anos), foi publicada uma atualização da NAICS, sem que a atividade económica de tradução tenha sofrido qualquer alteração. Todas as restantes classificações referidas se mantêm válidas.

Entretanto, em cinco dos seis Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP) da CPLP (Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique e S. Tomé e Príncipe) foi desenvolvido, desde 2001/2002, o projeto SINE – *Sistema Integrado de Nomenclaturas Económicas*⁸¹. Este projeto pretende uniformizar as Classificações, Conceitos e Nomenclaturas, nomeadamente a Classificação das Atividades Económicas (CAE)⁸², no âmbito da Cooperação Bilateral entre Portugal e cada um dos PALOP dentro do projeto comum “Classificações, Conceitos e Nomenclaturas”, com apoio financeiro do IPAD – Instituto Português de Apoio ao desenvolvimento e da União Europeia⁸³ e a coordenação técnica do INE de Portugal, com período de execução de 2002 a 2007.

⁷⁹ Vide *ISIC Rev.4, Historical Background*. Disponível em: <http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/isic-4.asp> (acedido em 13.2.15).

⁸⁰ No caso da NACE Rev.2 e da CITA Rev.4.

⁸¹ (2006), SINE. Disponível em: <http://www.ine.cv/ForumSine/index.asp> (acedido em 18.12.2010).

⁸² Até aí também baseados na CITA Rev.3.

⁸³ PIR PALOP II - Projeto de Apoio ao Desenvolvimento dos Sistemas Estatísticos dos PALOP. Disponível em: <http://www.palopstat.org/>. (acedido em 18.12.2010).

Contudo, apesar de este projeto ser financiado por Portugal e pela União Europeia, parece ter como modelo de referência a CITA, como instrumento mais universal que é, e não a NACE ou a CAE portuguesa. Todavia, sendo anterior à revisão 4 da CITA, deverá ter tido como base a CITA Rev.3 ou CAE-Rev.2.1⁸⁴, em vigor em Portugal desde 2003. Assim, as atividades de tradução e de interpretação estão ainda classificadas, nas nomenclaturas dos cinco países, na secção *K - Atividades Imobiliárias, Alugueres e Serviços Prestados às Empresas*, na divisão 74 - *Outras Atividades de Serviços Prestados Principalmente às Empresas*⁸⁵. Destas CAE, a única que já foi revista de acordo com a CITA Rev.4 foi a de Cabo Verde (CAE Rev.1), onde a tradução aparece já na divisão 82 - *Atividades de Serviços Administrativos e de Apoio às Empresas* -, no grupo 8210 - *Atividades de **Serviços Administrativos**⁸⁶ e de Apoio* (ainda muito decalcada da Rev.3 da CITA).

Em Timor-Leste, não existiu qualquer classificação das atividades económicas até 2011, quando foi publicada pela primeira vez pelo Decreto-lei 45/2011, “harmonizada com outras classificações económicas internacionais, designadamente com a Classificação Internacional Tipo de Todos os Ramos de Atividades Económicas das Nações Unidas (CITA)”⁸⁷. Apesar de não referir qual a CITA tida como base, supomos que terá sido, ainda, a CITA Rev.3 e não a última, CITA Rev.4 de 2007, uma vez que as divisões ainda são identificadas por números e não por letras e a tradução ainda não aparece como atividade independente, mas sim na subclasse 74960 - “Outras atividades de serviços prestados principalmente às empresas diversas, n.e.”. Interessante, ainda, é que no Decreto-Lei seguinte, o 46/2011, “Regime Emolumentar dos Registos e do Notariado”, publicado no mesmo Jornal da República, o termo tradução tem cinco ocorrências, ao referir-se aos emolumentos de emissão de certidões e documentos “com tradução”⁸⁸. Assim, a tradução parece não ser, neste caso, considerada uma atividade económica autónoma, e por isso tributada autonomamente, mas parte integrante do custo de emissão de um documento, certidão ou registo.

⁸⁴ Esta informação não está disponível na descrição do projeto, nomeadamente na metodologia.

⁸⁵ Em Angola com a classe 7496; na Guiné-Bissau com a classe 7499; em Moçambique com a classe 7496 e em S. Tomé e Príncipe com a classe 7499.

⁸⁶ Realce a negrito nosso.

⁸⁷ In Jornal da República, Série I, nº 38, pág. 5275. Disponível em:

http://www.jornal.gov.tl/public/docs/2011/serie_1/serie1_no38.pdf (acedido em 21.8.13).

⁸⁸ Ibidem.

Desta breve abordagem da relação entre economia e tradução, com base nas várias Classificações das Atividades Económicas, cujo quadro sumário pode ser consultado no *apêndice 1*, podemos concluir o seguinte:

1. Apesar de as primeiras classificações de referência internacional, e que servem de base às CAE da CPLP, partirem de organizações multinacionais, multilingues e com serviços de tradução e interpretação (ONU e CEE), esta atividade não parece ter valor económico relevante, aparecendo nas várias edições das classificações dos setores económicos misturada com uma panóplia de outros serviços a empresas, numa classe pouco técnica ou científica e muito mais administrativa.

2. Só após o Projeto de Convergência com a classificação da América do Norte (NAICS) e apenas em 2007, cerca de 60 anos após a primeira classificação internacional (CITA) e aproximadamente 40 após a primeira classificação europeia (NACE), é que a atividade de tradução aparece classificada numa secção de atividades mais especializada e de teor mais criativo e técnico-científico, a par com *design* e marketing, por exemplo, *i.e.*, atividades que geram valor nas empresas.

3. Apesar disso, e de esta nova classificação valorizar mais os serviços de tradução naquelas classificações e na CAE portuguesa, não podemos concluir que essa valorização decorra de uma maior consciência por parte dos conselhos de estatística da relevância das atividades de tradução na economia, pois esta reclassificação parece ter resultado de um ajuste destas classificações à NAICS, onde a tradução já aparece como atividade económica de cariz técnico-científico desde 1997, o que talvez explique, em parte, que 25 dos 100 maiores Prestadores de Serviços Linguísticos do mundo sejam dos EUA (Hegde *et al.*, 2014).

4. Sendo esta atividade económica geradora de um volume de negócios tão considerável e com um crescimento anual estimado em cerca de 13% no período de 2010-2015 (Kelly *et al.*, 2010), como veremos a seguir neste capítulo, quer na Europa quer a nível geral, não se compreende como é tão pouco relevante num instrumento essencial de monitorização da economia como a Classificação de Atividades Económicas.

1.1 O estatuto da tradução: o mundo das suposições e indefinições

Segundo Magalhães (1996, pág. 21), a tradução “como profissão, com mais de 3000 anos de existência, é a única atividade que contribui simultaneamente para a

renovação cultural, intelectual e económica dos países. [...]. O progresso que está na base do poder económico deve-se à sedimentação da cultura, que outra coisa não é senão: intradução, extradução e endotradução. Numa palavra, o progresso cultural e económico de um país está diretamente associado à sua capacidade tradutoral”.

Esta afirmação contradiz, claramente, o cenário que apresentámos atrás sobre o reconhecimento da tradução e atividades afins, por parte dos agentes económicos, como uma atividade socialmente relevante ou estratégica, nomeadamente no contexto empresarial, como veremos, com maior detalhe, no capítulo seguinte.

A “capacidade tradutoral” de uma sociedade deve, obviamente, estar alicerçada em capital humano e técnico que, devidamente enquadrados nos vários tipos de organizações da sociedade, contribuem efetivamente para a produção de bens e serviços. Essas organizações podem ser internacionais ou multinacionais, uma vez que pela sua tipologia têm mais ocorrências de situações de comunicação entre diferentes línguas e culturas, mas podem, também, ser nacionais uma vez que, com maior ou menor incidência de situações comunicacionais em língua diferente, no mundo global do século XXI, e salvo raras exceções, não há sociedades nem economias isoladas.

Ainda segundo Magalhães (1996, pág. 33), os principais empregadores de tradutores são organizações governamentais (ministérios, embaixadas, consulados), as câmaras de comércio e indústria, as empresas multinacionais, a indústria, as empresas de exportação-importação, a comunicação social, as agências de publicidade, o turismo, os editores de textos literários e técnico-científicos, os distribuidores de filmes, os empresários teatrais e as empresas de tradução.

Este universo é o que aquele autor designa por “mercado visível” (1996, pág. 33) mas que, como o próprio admite, tem muito de invisível e, acima de tudo, poderíamos acrescentar, pouco de definido ou organizado. De facto, não havia, à data deste estudo de Magalhães, e continua a não existir⁸⁹, informação específica sobre o mercado de tradução literária, da tradução especializada, da interpretação - volume de tradução e de negócios de cada um, número de profissionais independentes e por conta de outrem, etc. – que permitam realizar uma análise rigorosa em termos económicos, do que cada um representa na economia do país.

⁸⁹ Como provam os recentes estudos de Ferreira-Alves (2011) e de Soares (2012), relativamente a Portugal. Relativamente ao resto da CPLP a falta de dados é ainda maior.

Assim, apesar de Magalhães (1996), Ferreira-Alves (2011) e a generalidade dos estudiosos de tradução afirmarem que o mercado da tradução especializada é muito maior do que o da tradução literária, todos os números, estudos e relatórios sobre o mesmo são, em grande medida, baseados em suposições e estimativas (Magalhães, 1996, pág. 35), mais ou menos corretas e muitas vezes baseadas em respostas dos próprios tradutores a questionários. De facto, mesmo os dados do mercado mais visível, o mercado editorial, nem sempre são claros ou totalmente fidedignos⁹⁰ e a maioria dos relatórios e estudos sobre o setor da tradução e interpretação baseia-se nos dados da UNESCO ou do Eurostat, os quais são, também demasiado generalistas⁹¹. Assim, há muitos dados que não estão disponíveis, nomeadamente em relação aos países que nos interessam (da CPLP).

Deste mercado invisível da tradução especializada e da localização fazem parte muitos tradutores, uns mais profissionais do que outros, e portanto nem sempre registados com essa classe profissional ou no setor de atividade de “Tradução e interpretação”, pelo que será difícil conseguir um perfil fidedigno do tradutor e uma descrição rigorosa do mercado da tradução enquanto não se conseguir reunir todos os intervenientes e segmentar as subatividades.

Seria de esperar, no entanto, que, após o retrato traçado por Magalhães em 1996, ele próprio presidente da Associação Portuguesa de Tradutores (APT) de 1991 a 2006 e novamente no biénio 2013-2014, das várias “denúncias” e críticas à desregulação do mercado, por profissionais e pelas diversas associações, de estudos mais ou menos profundos ao longo dos anos e da própria alteração do CAE em 2007, entre outros acontecimentos, nesta altura o mercado se apresentasse mais estruturado e a profissão mais reconhecida social e economicamente. Todavia, dois estudos recentes (Ferreira-Alves, 2011 e Soares, 2012) mostram que desde 1996 pouco ou nada mudou, pelo que a

⁹⁰ Vide, por exemplo, Kovac, M. *et al.* (2010). Diversity Report 2010. Disponível em: <http://www.wischenbart.com/page-30>. (acedido em 7.9.13).

⁹¹ UNESCO: Ex: [Index Translationum](#). Este Index é uma “bibliografia internacional de traduções”, *i.e.*, uma base de dados que inclui todas as obras traduzidas anualmente, segundo as informações enviadas pelas bibliotecas nacionais dos vários países. Inclui todo o tipo de obras (literatura, ciências sócias, humanas, naturais, exatas e outras áreas do sistema de classificação das bibliotecas: a CDU – Código Decimal Universal) mas exclui “periódicos, artigos de periódicos, patentes e brochuras”. Disponível em http://portal.unesco.org/culture/en/ev.php-URL_ID=7810&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html (acedido em 15.2.2015). O EUROSTAD dispõe de dados sobre os setores de atividades mas não ao nível das classes e sub-classes. Disponível em: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/european_business/documents/Setoral%20analysis.pdf (acedido em 15.2.2015).

descrição de Magalhães (1996, pág. 148) de um mercado caracterizado pela “desorganização, contradição e fragilidade (...) uma selva onde habitam os especialistas mais competentes e os aventureiros menos escrupulosos” é semelhante à descrição de um mercado desregulado, confuso, caótico e anómico onde “os amadores e os profissionais não registados abundam e coexistem, onde as traduções não são declaradas em termos fiscais graças a subterfúgios diversos, onde as redes de contratação de serviços acabam por estar dispersas por vários rótulos e categorias, onde os baixos custos e os reduzidos salários são uma constante e onde, acima de tudo, parece haver uma face visível e outra face invisível e subterrânea que introduz um vício no regime formal e que é geradora de uma falácia na aferição do real valor da profissão” (Ferreira-Alves, 2011, pág. 189-190). Soares (2012, pág. 171-172) reitera estas fragilidades, ao afirmar que “**neste momento**⁹², em Portugal, qualquer pessoa pode exercer esta profissão” e que “existem regras e procedimentos que deveriam ser seguidos para promover a qualidade neste setor, mas que não são aplicadas por não serem politicamente impulsionadas” sugerindo “soluções” já apontadas também por Magalhães (1996) e outros autores e profissionais ao longo dos anos, como a certificação da profissão e a criação de uma Ordem.

Assim, quase duas décadas volvidas após aquele que é considerado como o primeiro grande estudo sobre a tradução em Portugal, e excetuando atualizações de legislação, número de associações, competências dos tradutores, tecnologias de tradução e maior visibilidade das atividades de tradução na CAE, pouco parece ter mudado no comportamento “dos-que-fazem-tradução” (tradutores e outros) e na imagem e reconhecimento da tradução por parte “dos-que-precisam-de-tradução” (clientes) (Magalhães, 1996).

De facto, apesar de a profissão de tradutor se encontrar listada na “Classificação Portuguesa de Profissões de 2010”⁹³ (CPP2010), não é uma profissão regulamentada, *i.e.*, o seu exercício não se encontra regulado por títulos profissionais obrigatórios (Licença, Carteira Profissional, Cédula Profissional ou outro) que garantam a posse das competências necessárias⁹⁴. Por este motivo, qualquer pessoa pode apresentar-se como

⁹² Realce a negrito nosso.

⁹³ In INE. *Classificação Portuguesa de Profissões de 2010*. Disponível em: http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=107961853&PUBLICACOESmodo=2 (acedido em 20.8.2013).

⁹⁴ O mesmo acontece, aliás, não poderíamos deixar de referir, com a atividade de terminólogo. A título de curiosidade, conferimos que a atividade de terminólogo, como profissão, aparece apenas na CNP - Classificação Nacional das Profissões do Canadá (NOC- National Occupational Classification), pelo

tradutor e qualquer um pode exigir o que entender ser adequado de quem se apresenta como tradutor. Não existindo regras e requisitos legais, tudo tem de ou pode ser negociado com base na lei da oferta e da procura.

A falta de uma Ordem, ou de um outro organismo que regule o acesso e prática da tradução, parece não ter sido colmatada pela existência de um sindicato (SNATTI) com quase 80 anos de existência, ou de várias associações, algumas já fundadas nos anos 80 do séc. XX, como a Associação Portuguesa de Tradutores. Em Portugal existe o mesmo número de associações que no Brasil, não obstante a dimensão de ambos os países ser incomparável, embora no último se dividam por estados, onde a profissão é reconhecida desde 1988 e há a figura do “tradutor público e intérprete comercial” ou “tradutor juramentado”⁹⁵, regulada por lei⁹⁶.

Não encontramos informações sobre a profissionalização de tradutores nos restantes países da CPLP, pelo que o Brasil será, dentro da CPLP, o único país onde a profissão é regulamentada. Portugal e o Brasil são, também, à data da nossa pesquisa, os únicos países onde existem associações e sindicatos de tradutores, como podemos ver na tabela seguinte:

menos desde 2001, documento mais antigo a que acedemos em <http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/English/NOC/2011/Welcome.aspx> (29.12.14). Nos restantes países onde analisámos a Classificação das Atividades Económicas, incluindo os EUA, não aparece nas respetivas CNP. O Conselho Nacional do Canadá deste setor de atividade designa-se CTTIC – Tradutores, Terminólogos e Intérpretes. Todas as províncias do Canadá têm uma Associação de Tradutores, Terminólogos e Intérpretes, embora a designação de “Terminólogo” apenas apareça, explicitamente, no nome de duas delas – na de New Brunswick e na do Québec, a OTTIQ (desde 2000).

⁹⁵ A terminologia difere de estado para estado. No entanto, todos os outros tipos de tradutores (literário, técnico, intérprete, etc.) não têm a profissão regulada.

⁹⁶ Pelo Decreto nº 13.609, de 21 de outubro de 1943. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/decreto/1930-1949/D13609.htm (acedido em 20.8.13).

País	Organismo		Ano de Fundação	Objetivos ⁹⁷
Portugal	SNATTI	Sindicato Nacional da Atividade Turística, Tradutores e Intérpretes	1936	" defesa de todos os profissionais associados, o rigor e a idoneidade dos mesmos, bem como zelar pela constante qualidade profissional, para melhor poder servir".
	APIC	Associação Portuguesa de Intérpretes de Conferência	1987	"assegurar os padrões de qualidade da interpretação de conferência em Portugal no quadro de uma configuração institucional própria".
	APT	Associação Portuguesa de Tradutores	1988	"a defesa dos interesses e da dignidade dos tradutores e da língua portuguesa".
	ATILGP	Associação de Tradutores e Intérpretes de Língua Gestual Portuguesa	1991	"sentirem-se representados publicamente, de poderem defender os seus direitos enquanto profissionais da Tradução e Interpretação da Língua Gestual Portuguesa, dar continuidade ao trabalho realizado na já extinta Delegação Norte da Associação de Intérpretes de Língua Gestual Portuguesa (AI)."
Portugal	APET	Associação de Empresas de Tradução	1999	"fomentar e dignificar a atividade das empresas de tradução portuguesas, contribuindo para a sua divulgação e para a defesa dos seus interesses , tanto a nível nacional como internacional".
	ATeLT	Associação de Tradução em Língua Portuguesa	2005	"cultivar, desenvolver, promover e divulgar a prática, o estudo, o ensino, a investigação e as aplicações da tradução em geral e da tradução especializada em particular, de e para a língua portuguesa".
	CNT	Conselho Nacional de Tradução	2011	" defesa dos interesses e da dignidade da atividade da tradução, promovendo a formação, o diálogo e a articulação entre os profissionais nela envolvidos".
Brasil	ATPIESP	Associação Profissional dos Tradutores Públicos e Intérpretes Comerciais do Estado de São Paulo	1963	"agregar a classe sob uma bandeira comum".

(cont.)

⁹⁷ Realce a negrito nosso.

País	Organismo	Ano de Fundação	Objetivos ⁹⁸	
Brasil	ABRATES	Associação Brasileira de tradutores e intérpretes	1971	"promover o desenvolvimento profissional, divulgar informações, incentivar o intercâmbio e as atividades que visam à valorização dos profissionais e da profissão".
	APIC	Associação Profissional de Intérpretes de Conferência	1971	"zelar pela qualidade da atuação profissional, exigindo de seus membros que só aceitem aqueles contratos de trabalho para os quais estão tecnicamente qualificados".
	SINTRA	Sindicato Nacional dos Tradutores	1988	"dar apoio à categoria, não somente na sua defesa , mas também por meio da informação útil".
	ACETESP	Associação Cearense de Tradutores Públicos	2004	"representar os associados, em júízo ou fora dele".
	ATPMG	Associação de Tradutores Públicos de Minas Gerais	2009	"representar a classe em Minas Gerais".
Brasil	ATPRIO	Associação Profissional de Tradutores Públicos e Intérpretes Comerciais, do Estado do Rio de Janeiro	n.d.	n.d
Moçambique	n.d			
Cabo-Verde				
Guiné-Bissau				
S. Tomé e Príncipe	n.d.			
Angola				
Timor				
Leste				

Tabela 3 – Associações de tradutores e entidades afins na CPLP

Note-se que de entre os objetivos dos diferentes organismos, há seis ocorrências do campo semântico “defesa” e três do campo semântico “dignidade”, quase exclusivamente nas entidades portuguesas, o que deixa clara a intenção e necessidade de trabalhar em prol do estatuto dos tradutores e da tradução.

⁹⁸ Realce a negrito nosso.

Os dois estudos mais atuais referidos anteriormente, o de Ferreira-Alves (2011) e de Soares (2012) provam isso mesmo, ao apresentarem dados com base em questionários a tradutores portugueses onde fica claro que, (i) mesmo quando a tradução é realizada como atividade principal não garante aos tradutores, na maioria dos casos, estabilidade, dada a grande concorrência e que (ii) a maioria do tradutores não sente a sua profissão reconhecida pelo mercado.

Todavia, e contrariando a prática da maioria dos clientes empresariais, nomeadamente ao nível do investimento em tradução (entre 0% e 25%), 84,8% dos inquiridos por Ferreira-Alves (2011, pág. 479) afirmam considerar a tradução como algo estratégico para o seu negócio⁹⁹.

Na descrição que fazem do mercado de tradução em Portugal, Soares (2012) e Ferreira-Alves (2011) apresentam, ainda, as principais ameaças do setor, umas antigas e outras decorrentes das tendências económicas e tecnológicas: desregulação, mercado cinzento¹⁰⁰ (Ferreira-Alves, 2011, pág. 283), livre acesso, segmentação criada pela economia global (Pym, 2000 *apud* Ferreira-Alves, 2011, pág. 280), competição do mercado em linha, entre outros.

Apesar de as análises se circunscreverem ao mercado nacional, a realidade global não é muito diferente, como o próprio texto de Pym demonstra. De facto, relativamente à questão da regulamentação da profissão, nos principais mercados de tradução europeus (Alemanha, França, Reino Unido e Itália) a profissão também não é regulamentada, o que acontece, aliás, na maioria dos países da União Europeia, segundo a *Regulated Professions Database*¹⁰¹.

Finalmente, se já é extremamente difícil obter dados deste setor em Portugal, foi impossível consegui-los relativamente aos restantes países da CPLP, o que mais uma vez prova que a tradução, apesar do seu valor estratégico no mercado global, é uma atividade económica pouco relevante e pouco regulada, como mostramos a seguir.

⁹⁹ Tal como as empresas que responderam aos nossos estudos, como veremos na Parte III.

¹⁰⁰ Ou “invisível” como lhe chama Magalhães (1996).

¹⁰¹ Disponível para consulta no sítio da Comissão Europeia em: http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/regprof/index.cfm (acedido em 20.8.13).

2. Regulação da Prestação de Serviços de Tradução na CPLP

Num mercado desregulado, proliferam não só os prestadores de serviços mas também as tentativas de regulação e de definição de perfis e de competências, de forma a tentar criar padrões, garantia de qualidade e valor acrescentado ao serviço prestado.

Ferreira-Alves (2011) apresenta vários exemplos disso mesmo, de forma bastante exaustiva, pelo que não nos debruçaremos sobre a questão da profissionalização do tradutor, ou da qualidade na tradução, no geral, mas analisaremos apenas os instrumentos e práticas de normalização da prestação de serviços de tradução (PST)¹⁰² no mercado de tradução da CPLP.

Num mercado comum, a normalização é um processo lógico, pelo que desde há várias décadas que a União Europeia criou organismos de normalização, nomeadamente o Comité Europeu de Normalização (CEN), uma entidade que data de 1975, que funciona como uma associação internacional sem fins lucrativos e que publica as Normas Europeias da Qualidade, umas de aplicação voluntária e outras de aplicação obrigatória.

Com o objetivo de desenvolver um mercado interno europeu de bens e serviços, no início dos anos 2000, o CEN reuniu os vários membros nacionais, de forma a elaborar uma norma para os serviços de tradução. A entidade que representa Portugal no CEN é o Instituto Português da Qualidade (IPQ), pelo que foi também a entidade que foi convocada para a elaboração da norma, tendo-se fazendo representar neste grupo de trabalho pela APET, segundo informação do seu sítio web¹⁰³:

A APET representou o IPQ no Comité Europeu de Normalização (CEN) que ratificou a EN 15038:2006 a 13 de abril de 2006. A APET elaborou também manuais de Sistema de Gestão da Qualidade e de Procedimentos, para utilização dos associados visando a certificação pela EN 15038:2006.

Esta norma pretende uniformizar as práticas da indústria e da profissão, com o objetivo de definir requisitos de qualidade e certificar os serviços de tradução, englobando todas as fases do processo - recursos humanos e técnicos, gestão da qualidade, registo de

¹⁰² Termo criado pela Norma EN 15038: 2006 e que define “pessoa ou organismo que presta ao cliente serviços de tradução acordados”, podendo, assim, ser ou não o próprio tradutor que assumirá neste contexto um perfil mais empresarial ou de “linguista empreendedor” (Jenner&Jenner, 2010).

¹⁰³ APET. Disponível em:

<http://www.apet.pt/site/index.php?module=ContentExpress&func=display&ceid=4> (acedido em 21.8.13).

projetos, enquadramento contratual, procedimentos, serviços de valor acrescentado e gestão de terminologia.

Especificamente quanto ao perfil do tradutor, é definido simplesmente como “person who translates” (*EN 15038: 2006*, pág. 6) que deve ter várias competências (*EN 15038:2006*, pág. 7) as quais podem ser adquiridas por formação formal - formação superior na área ou afim - ou informal - experiência de 5 anos. Nesta norma, a formação é um dos requisitos, mas mais do que ou a par com os diplomas parecem ser as competências e a experiência que contam como garantia de qualidade.

Sendo uma norma europeia, no contexto da CPLP é apenas aplicável a Portugal. A norma é de aplicação voluntária, pelo que é usada como chancela distintiva e ferramenta de marketing pelas poucas empresas já certificadas mas desconhecemos se existem tradutores singulares certificados. Desconhecemos, ainda, estudos que demonstrem a forma como as empresas reagem à existência de PST certificados e se, na prática, a certificação por esta norma é uma vantagem na prestação de serviços de tradução, num mercado que se rege, acima de tudo, pela relação preço-qualidade e por relações de confiança entre clientes e PST. No entanto, num mercado também cada vez mais competitivo, onde é necessário alargar regularmente a carteira de clientes e encontrar novos espaços de negócio, poderá vir a ser um instrumento cada vez mais adotado. Por outro lado, se a adoção da norma for feita não apenas pelas empresas mas também pelos tradutores *freelance*, esta prática poderá eventualmente contribuir para alguma regulação do mercado.

Para além desta norma, de aplicação voluntária, como dissemos, há apenas alguma regulação na tradução de documentos oficiais, com valor jurídico, como certidões, atestados, testamentos, escrituras, etc., que podem apenas ser traduzidos por um grupo definido de profissionais, de entre os quais, tradutores, como se pode ver pela tabela 2, em baixo. No caso dos restantes profissionais, que podem não ter qualquer formação em tradução ou línguas, não é necessário mais nenhum procedimento. No caso dos tradutores, estes necessitam de jurar por sua honra fazer uma tradução com qualidade, sempre que traduzem um documento. No entanto, qualquer um se pode apresentar como “tradutor idóneo”.

Relativamente à restante CPLP, para além do Brasil, onde existe a figura do “Tradutor Público e Intérprete Comercial” ou do “Tradutor Juramentado” como referimos atrás, é extremamente difícil encontrar informação sobre este setor. Todavia, tentámos

encontrar referências a tradutores “públicos”, “certificados”, “oficiais”, “ajuramentados” e “juramentados”, numa pesquisa em linha¹⁰⁴, de forma a tentar perceber se a prática relativamente à tradução de documentos oficiais com valor jurídico era de alguma forma semelhante e regulada.

Concluimos que, apesar de não haver nenhuma norma de certificação dos serviços de tradução para além da Norma *EN 15038: 2006*, a figura de tradutor oficial, especificamente para tradução de documentos com valor jurídico, aparece em quase toda a CPLP, podendo ter um estatuto mais permanente, através de concurso, autorização ou licença, como “juramentado” ou “ajuramentado”, ou mais temporário, com a necessidade de certificar individualmente os trabalhos realizados, como em Portugal, como se pode ver na tabela seguinte:

¹⁰⁴ Em agosto de 2013.

País	Estatuto	Fonte	Entidade Reguladora	Condições de Acesso/ autorização	Duração	Objeto de Trabalho	Extrato/Notas
Angola	tradutor oficial	Embaixada Angolana em Abu Dhabi – EAU ¹⁰⁵	sem informação	sem informação	sem informação	Tradução de documentos em língua estrangeira a serem reconhecidos pela República de Angola. Interpretação em atos oficiais.	"Para o cidadão estrangeiro: (...) Obs: Caso os documentos do cidadão estrangeiro não estejam na língua portuguesa, devem ser traduzidos, certificados em Notário e autenticados pela Embaixada ou Consulado Geral de Angola no país de origem dos documentos. No ato do casamento deve fazer-se acompanhar de tradutor oficial , quando não domine a língua portuguesa."
Angola	tradutor profissional	Embaixada de Angola no Japão ¹⁰⁶				Tradução de documentos em língua estrangeira a serem reconhecidos pela República de Angola.	"Todos os documentos a serem reconhecidos pelo Setor Consular da Embaixada da República de Angola no Japão, carecem da prévia autenticação pelos Cartórios Notariais e do Ministério dos Negócios Estrangeiros do Japão. Uma tradução em língua portuguesa, devidamente feita por um tradutor profissional, é necessária para todos os documentos a serem submetidos na República de Angola."
Brasil	Tradutor Público e intérprete comercial/ Tradutor Juramentado	Decreto nº 13.609, de 21 de outubro de 1943 ¹⁰⁷	Junta Comercial do Estado	Concurso	permanente	Tradução de documentos oficiais (certidões, testamentos, etc.); interpretação em negociações comerciais (para registo de empresas, por ex.)	Concursos pouco frequentes; mercado fechado

¹⁰⁵ Sítio Web. Disponível: <http://www.adangola.ae/index.php/2012-10-06-15-47-18/angolan-citizens> (acedido em 22.8.13).

¹⁰⁶ Sítio Web. Disponível em: http://www.angola.or.jp/index.php/consular/authentication_of_documents (acedido em 22.8.13).

¹⁰⁷ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1930-1949/D13609.htm. (acedido em 21.8.13).

País	Estatuto	Fonte	Entidade Reguladora	Condições de Acesso/ autorização	Duração	Objeto de Trabalho	Extrato/Notas
Cabo-Verde	Tradutor ajuramentado/legalizado	Casa do Cidadão ¹⁰⁸	sem informação	sem informação	sem informação	tradução de documentos oficiais (certidões, testamentos, etc.)	"** As traduções devem ser feitas por Tradutores Ajuramentados e autenticadas em Embaixadas e Consulados"
Cabo-Verde (cont.)		DGES ¹⁰⁹	sem informação	sem informação	sem informação	tradução de documentos oficiais (certidões, testamentos, etc.)	"Para reconhecer o meu diploma tenho de proceder à tradução e legalização dos meus documentos? Sim! As traduções devem ser feitas por Tradutores Ajuramentados e legalizadas no Cartório Nacional, Embaixadas ou Consulados."
GuinéBissau	sem informação	sem informação	sem informação	sem informação	sem informação		
Moçambique	tradutor público ajuramentado	Boletim da República, Série III-12, de 8 de fevereiro de 2013 ¹¹⁰	Tribunal Judicial Autorização ; Licença	Sendo licença, terá uma duração definida, embora não tenhamos dados de quanto tempo exatamente.		Tradução de documentos oficiais (certidões, testamentos, etc.); interpretação em negociações comerciais (para registo de empresas, por ex.)	Outras Fontes: Anúncio de Laurindo Ali (URL: http://mz.imigra.net/e/laurindo-ali-tradutor-oficial-ajuramentado-ingles-portugues-ingles); "CÓDIGO COMERCIAL DE MOÇAMBIQUE" URL: http://www.portaldogoverno.gov.mz/Legisla/legisSetores/indust_comerc/codigo_comercial.pdf ;

¹⁰⁸ Sítio Web. Disponível em :

https://portoncv.gov.cv/portal/page?_pageid=118,188596&_dad=portal&_schema=PORTAL&p_dominio=25&p_menu=29&p_item=282&p_ent_det=1637#. (acedido em 21.8.13)

¹⁰⁹ Sítio Web. Disponível em: <http://www.dgesc.gov.cv/index.php/faq>. (acedido em 21.8.13)

¹¹⁰ Disponível em: http://www.portaldogoverno.gov.mz/Legisla/boletinRep/br-n-o12-iii-serie2013/BR_12_III_SERIE_2013.pdf (acedido em 21.8.13)

País	Estatuto	Fonte	Entidade Reguladora	Condições de Acesso/ autorização	Duração	Objeto de Trabalho	Extrato/Notas
Portugal	Instituto dos Registos e do Notariado ¹¹¹	Ministério da Justiça	se for um tradutor, terá de fazer um juramento ou compromisso de honra.	em cada serviço		documentos escritos em língua estrangeira e que careçam de ser acompanhados da correspondente tradução	"Nos termos da lei, "os documentos escritos em língua estrangeira e que careçam de ser acompanhados da correspondente tradução assumem o valor jurídico de que se revestem no seu estado de origem, desde que a tradução seja realizada por quaisquer uma das seguintes entidades ou profissionais: a) notários portugueses, conservadores e oficiais de registo ; b) consulado português no país onde o documento foi passado; c) consulado do país de onde o documento é proveniente em Portugal; d) tradutor idóneo que, sob juramento ou compromisso de honra, afirme, perante o notário, ser fiel a tradução; e) Câmaras de Comércio e Indústria; f) Advogados, e g) Solicitadores."
Timor-Leste	"Regime Jurídico do Notariado", Decreto-Lei 3/2004 ¹¹²	Ministério da Justiça	Autorização	sem informação		Tradução de documentos oficiais (certidões, testamentos, etc.); interpretação em negociações comerciais (para registo de empresas, por ex.)	"Artigo 28.o Incorporação de documentos não redigidos nas línguas oficiais 1. Para incorporar documentos não redigidos nas línguas oficiais da República Democrática de Timor-Leste, é necessário que sejam previamente traduzidos pelo notário ou por um tradutor juramentado, autorizado pelo Ministério da Justiça. 2. Na falta de tradutor profissional, a tradução faz-se por dois intérpretes, que comparecerão diante do notário no ato da solicitação da incorporação do documento e assinarão a ata respetiva, responsabilizando-se pela tradução."

¹¹¹ Sítio Web. Disponível em: http://www.irm.mj.pt/sections/irm/a_registral/registo-comercial/docs-comercial/snh-faq-s/6-como-se-procede-a/ (acedido em 21.8.13)

¹¹² In *Jornal da República*. Disponível em: http://www.jornal.gov.tl/public/docs/2002_2005/decreto_lei_governo/3_2004.pdf (acedido em 21.8.13)

(Cont.)

País	Estatuto	Fonte	Entidade Reguladora	Condições de Acesso/autorização	Duração	Objeto de Trabalho	Extrato/Notas
Timor Leste	Serviço de Registo e Verificação Empresarial (SERVE) e estabelece o "Novo Sistema de Registo Comercial" - Decreto-Lei 35/2012 ¹¹³					Tradução de documentos oficiais (certidões, testamentos, etc.); interpretação em negociações comerciais (para registo de empresas, por ex.)	"Artigo 27º Documentos em Língua Estrangeira A tradução dos documentos redigidos em língua estrangeira, quando realizada por tradutor independente, deve ser certificada por um dos seguintes órgãos: a) Instituto Nacional de Linguística de Timor-Leste; b) Representação Diplomática de Timor-Leste no exterior; c) Representação Diplomática acreditada em Timor-Leste; d) Ministério dos Negócios Estrangeiros de Timor-Leste; e) Notário, nos termos da lei; f) Tradutor ajuramentado autorizado pelo órgão competente do Governo em Timor-Leste."

Tabela 4 – Estatuto de tradutor oficial na CPLP

¹¹³ In *Jornal da República*. Disponível em: <http://www.jornal.gov.tl/lawsTL/RDTL-Law/RDTL-Decree-Laws-P/Decreto-Lei%20%2035-2012.pdf> (acedido em 21.8.13).

Como se pode concluir, o único tipo de tradução com algum requisito ou, no caso do Brasil, Moçambique e Timor, o único tipo de tradução com algum estatuto, é a tradução de documentos, particularmente em língua estrangeira, que necessitem de reconhecimento legal no país. São traduções essencialmente ligadas a contextos jurídicos ou comerciais, as quais podem, na maioria dos países, ser realizadas **também** por tradutores, a quem, ao contrário dos outros profissionais autorizados, é exigido um juramento, mas não prova de que é bom tradutor ou mesmo tradutor profissional. Ou seja, é-lhe exigido que jure que sabe traduzir, não que seja um profissional. Em nenhum caso se define o que é um tradutor e que provas deve fazer isso. Mesmo no caso do Brasil, único país onde encontramos um Decreto (de 1943) que “Estabelece novo Regulamento para o ofício de Tradutor Público e Intérprete Comercial no território da República”¹¹⁴, não se exige qualquer formação em tradução ou competência na língua de especialidade, apenas que saiba traduzir e “compreender as sutilezas e dificuldades de cada uma das línguas”, como se pode comprovar pelas “condições para a inscrição dos candidatos”:

“Art. 3º O pedido de inscrição será instruído com documentos que comprovem:

- a) ter o requerente a idade mínima de 21 anos completos;
- b) não ser negociante falido irreabilitado;
- c) a qualidade de cidadão brasileiro nato ou naturalizado;
- d) não estar sendo processado nem ter sido condenado por crime cuja pena importe em demissão de cargo público ou irreabilitação para o exercer;
- e) a residência por mais de um ano na praça onde pretenda exercer o ofício;
- f) a quitação com o serviço militar; e
- g) a identidade.

Parágrafo único. Não podem exercer o ofício os que dele tenham sido anteriormente demitidos.

(...)

Art. 5º O concurso compreenderá:

- a) prova escrita constando de versão, para o idioma estrangeiro, de um trecho de 30 ou mais linhas, sorteado no momento, de prosa em vernáculo, de bom autor; e tradução para o vernáculo

¹¹⁴ Disponível em : http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/decreto/1930-1949/D13609.htm (acedido em 21.8.13)

de um trecho igual, preferencialmente de cartas rogatórias, procurações, cartas partidas, passaportes, escrituras notariais, testamentos, certificados de incorporação de sociedades anônimas e seus estatutos;

b) prova oral, consistindo em leitura, tradução e versão, bem como em palestra, com arguição no idioma estrangeiro e no vernáculo **que permitam verificar se o candidato possui o necessário conhecimento e compreensão das sutilezas e dificuldades de cada uma das línguas¹¹⁵.**”

Pelo exposto, fica claro que há alguns instrumentos de normalização e de certificação de qualidade para a prestação de serviços de tradução, nomeadamente a Norma *EN 15038:2006* no espaço português, e autorizações e certificações de prática de tradução “oficial” e que todos, de uma forma ou outra, realçam a(s) competência(s) como o principal requisito para traduzir.

3. Evolução do mercado de serviços linguísticos¹¹⁶ internacional

Sendo a prestação de serviços de tradução (PST) ou de serviços linguísticos (PSL)¹¹⁷ um serviço intimamente ligado à circulação, física e virtual, de bens e pessoas no mercado global, multilingue e multicultural, nas várias vertentes de mediação interlinguística¹¹⁸, tem sido, nos últimos anos, alvo de vários estudos, públicos e privados, nomeadamente no sentido de:

- (i) analisar os principais mercados de tradução;
- (ii) calcular o seu valor;
- (iii) avaliar o investimento ao nível da tecnologia de automatização e de diversificação de recursos (técnicos e humanos), designadamente com as *clouds* e o *crowdsourcing*.

¹¹⁵ Realce a negrito nosso.

¹¹⁶ Dada a dificuldade em avaliar o mercado por categorias (tradução, tradução especializada, interpretação, revisão, etc) a maior parte dos estudos disponíveis apresentam dados gerais sobre a indústria de serviços linguísticos, que segundo a Comissão Europeia engloba: tradução, interpretação, legendagem, dobragem, localização, desenvolvimento de ferramentas para a língua, conferências internacionais, ensino de língua e consultoria linguística. In LIND-WEB. Disponível em: http://ec.europa.eu/dgs/translation/programmes/languageindustry/platform/index_en.htm (acedido em 4.2.2015).

¹¹⁷ Language Service Provider em inglês (LSP) que segundo o *Common Sense Advisory* é “An organization or business with two or more employees that supplies language services, such as translation, localization, or interpretation”. Vide “Glossary” In *Common Sense Advisory*. Disponível em: <http://www.commonsenseadvisory.com/Resources/Glossary.aspx> (acedido em 22.8.13)

¹¹⁸ Tradução, interpretação, localização, etc.

Por este motivo, por mais que tenha sido, e continue a ser, como veremos no capítulo seguinte, um serviço muitas vezes menosprezado e um custo a evitar sempre que possível na gestão empresarial, é indiscutível que os serviços linguísticos não podem ser desconsiderados no plano da comunicação e da expansão económica global. O mercado de tradução vive lado a lado com o desenvolvimento económico e com a circulação de bens, serviços e pessoas de uma forma tão óbvia e básica que não parece fazer sentido ter de realçar a sua “necessidade”. Por outro lado, e também por isso, é um mercado tão diverso, volátil, deslocalizado, desregulado e imenso – não só pela tipologia de serviços e recursos, mas também pelo número de línguas e de entidades que envolve - que é impossível caracterizá-lo no seu todo.

No entanto, há várias entidades que apercebendo-se da sua importância, têm desenvolvido estudos no sentido de identificar os principais clientes deste serviço e de medir o valor gerado pelas atividades deste setor económico, como, por exemplo, o *Common Sense Advisory* (CSA) e a própria União Europeia, *i.e.*, organismos dos dois principais mercados de tradução do mundo: América do Norte e Europa (DePalma *et al.*, 2012). Estas são, sem dúvida as principais entidades, em especial a primeira, que publicam estudos sobre este setor, sempre com base em estatísticas ou questionários. Como sabemos, quer um, quer outro instrumento são falíveis e incompletos, especialmente porque nunca conseguem ter informação fidedigna sobre o todo, pelo que as amostras são usadas, mais uma vez, como bases para estimativas. Por outro lado, as amostras são, normalmente conseguidas junto de Prestadores de Serviços Linguísticos (PSL), agências ou empresas, negligenciando os prestadores de serviços de tradução (PST) *freelance*, pois estes prestadores são uma manta de retalhos mais difícil de contactar e, por outro lado, com dados muito mais diversos e difíceis de sistematizar.

Segundo o CSA, e de acordo com o relatório de maio de 2010 (Kelly *et al.*, 2010), o mercado mundial de tradução movimentou cerca de USD 23,267 mil milhões em 2009 cresceu a uma média de 13,15% anualmente. Aquele relatório previa, até 2013, um crescimento do mercado na ordem dos 13%, como podemos ver pela imagem seguinte:

Region	Market Share	2009 US\$ M	2010 US\$ M	2011 US\$ M	2012 US\$ M	2013 US\$ M
North America	48.50%	11,284	12,769	14,448	16,347	18,497
Northern Europe	19.00%	4,421	5,002	5,660	6,404	7,246
Western Europe	11.10%	2,583	2,922	3,307	3,741	4,233
Southern Europe	8.59%	1,999	2,264	2,559	2,895	3,276
Asia	7.67%	1,785	2,019	2,285	2,585	2,925
Eastern Europe	4.49%	1,045	1,182	1,338	1,513	1,712
Latin America	0.35%	81	92	104	118	133
Africa	0.18%	42	47	54	61	69
Oceania	0.13%	30	34	39	44	50
Growth Totals	100%	23,267	26,327	29,789	33,706	38,138

Figura 2 - Previsão de crescimento do mercado de PSL por distribuição geográfica (2010)

Fonte: Common Sense Advisory

Em 2012 (DePalma *et al.*, 2012), o CSA atualiza aqueles valores, como mostramos na figura 2, com uma previsão ligeiramente mais cautelosa, prevendo um crescimento anual de 12,1%, valor ligeiramente inferior ao avançado em 2010, já que em 2011 o crescimento se situou, segundo o mesmo relatório, apenas nos 7,4%.

Region	Market Share	2011 US\$ M	2012 US\$ M	2013 US\$ M	2014 US\$ M	2015 US\$ M
Africa	0.27%	81	91	102	114	128
Asia	12.88%	3,849	4,318	4,843	5,433	6,094
Europe	49.38%	14,757	16,553	18,569	20,830	23,365
Europe - Eastern	4.39%	1,312	1,472	1,651	1,852	2,077
Europe - Northern	18.86%	5,636	6,322	7,092	7,956	8,924
Europe - Southern	3.44%	1,028	1,153	1,294	1,451	1,628
Europe - Western	22.69%	6,781	7,606	8,532	9,571	10,736
Latin America	0.63%	188	211	237	266	298
North America	34.85%	10,415	11,683	13,105	14,700	16,490
Oceania	2.00%	598	670	752	844	946
TOTALS	100.00%	29,885	33,523	37,604	42,182	47,317

Figura 3 – Previsão de crescimento do mercado de PSL por distribuição geográfica (2012)

Fonte: Common Sense Advisory

Apesar de algum recuo na previsão de crescimento do mercado depois de 2011, o relatório de 2012 continua a apontar para um crescimento bastante significativo, num mercado mundial onde a Ásia se afirma claramente como uma terceira força em ascensão, como ilustra a imagem acima.

Apesar de os valores previstos pelo CSA a partir de 2012 serem estimativas, outra fonte mostra que os valores anuais previstos não estavam muito afastados dos efetivamente faturados, embora estes se encontrem um pouco abaixo. A tendência é, no entanto, de o mercado continuar a crescer a um bom ritmo (aproximadamente 10% por ano) segundo as previsões do *Statista*¹¹⁹:

Market size of the global language services industry from 2010 to 2018 (in billion U.S. dollars)

This statistic shows the market size of the global language services industry from 2010 to 2018. In 2013, the global language services industry market size reached 34.78 billion U.S. dollars and was forecasted to rise to 47 billion by 2018.

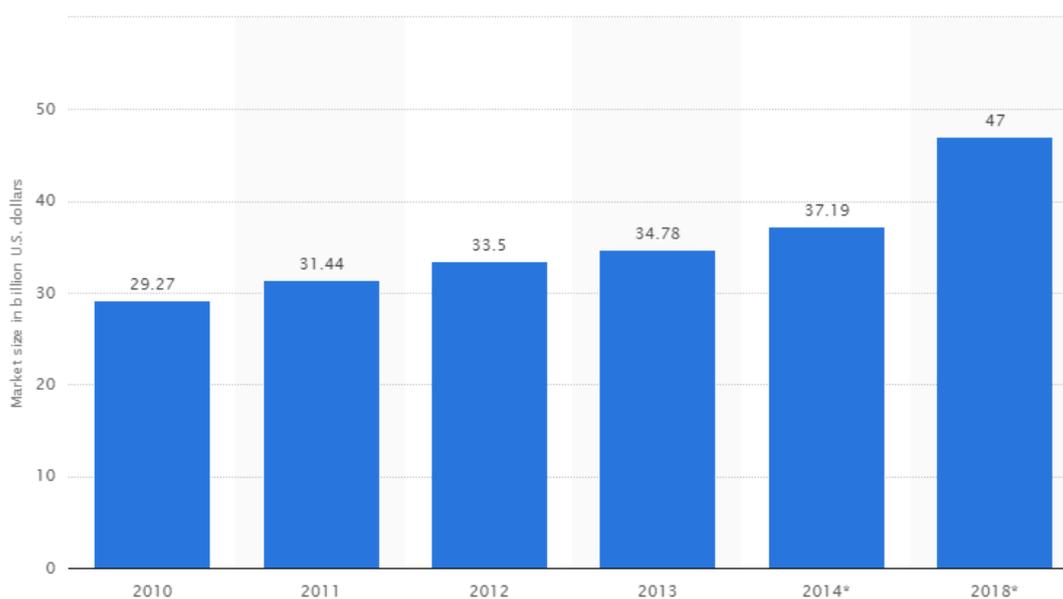


Figura 4 – Valor do mercado global de serviços linguísticos de 2010 a 2018

Fonte: Statista

Mesmo apesar da crise mundial, esta indústria parece ter resistido bem, não tendo sofrido muita recessão, exceto em 2011. Também a Comissão Europeia, consciente de que a União Europeia (EU) é um mercado onde a indústria da língua tem dimensões relevantes, dado o carácter multilíngue da UE, apresentou um estudo em 2009 através da Direção-Geral de Tradução, realizado pelo *Language Technology Centre, Ltd* (LTC), sobre o tamanho desta indústria neste espaço. Foram, assim, analisados dados estatísticos

¹¹⁹ *Statista.com*. Disponível em: <http://www.statista.com/statistics/257656/size-of-the-global-language-services-market/> (acedido em 4.2.15). Não apresentamos mais relatórios do CSA porque esta entidade deixou de publicar o extrato do relatório anual com estas informações, publicamente, desde 2013.

de todos os 27 países da EU relativos ao setor e realizados questionários a PSL dos mesmos países, de forma a calcular o valor de todos os serviços linguísticos neste mercado.

Apesar das dificuldades em recolher dados fidedignos sobre o número de empresas no setor e respetivos volumes de negócios, a análise de estatísticas, principalmente da UNESCO, e dos dados recolhidos levaram os investigadores a estimar (i) o valor da indústria da língua em € 8,4 mil milhões em 2008, dos quais € 5,7 mil milhões só para o setor de tradução, localização e interpretação, e (ii) o crescimento anual de toda a indústria em cerca de 10%, prevendo um valor entre os €16,5 e os €20 mil milhões para a indústria da língua na EU em 2015.

Todos os estudos que referimos atrás são coincidentes quer na análise de crescimento que fazem do mercado, quer na sua caracterização como um mercado bastante fragmentado, com muitas microempresas e Pequenas e Médias Empresas (PMEs), mas com tendência para ser dominado por grupos maiores num futuro próximo, opinião também do presidente do *New York Circle* (Morin, 2013).

Curioso é, no entanto, notar a divergência de opinião em relação às previsões de crescimento e de estabilidade do setor de tradução e interpretação entre os autores dos estudos e os inquiridos do estudo da LTC, ou na nossa pesquisa primária (*vide* Cap. II, Parte II), em geral. Estes últimos, na sua maioria tradutores, queixam-se da crise no setor, da desregulação do mercado e da profissão, da competição desenfreada, do *dumping* nos preços praticados e falta de qualidade dos serviços prestados pelos não profissionais, da ameaça dos grandes grupos e da internet que, na sua opinião, permite e estimula todos estes problemas.

Assim, mais uma vez, a perceção da realidade por parte da economia e dos tradutores é diferente, e os cenários de crescimento económico do setor que apresentámos não são interpretados da mesma forma otimista pelos profissionais em nome individual ou microempresas, como demonstra também a investigação de Ferreira-Alves (2011) e de Soares (2012), no contexto nacional. A mesma opinião é expressa pelo presidente do *New York Circle* (Morin, 2013), que apresenta um cenário de “crise”, não económica, porque reconhece que há “plenty of money in this industry and plenty more to be made”, mas social e profissional, onde o monopólio dos que controlam ou passarão a controlar o mercado (PSL ou “grandes grupos”) poderá vir a contar apenas com PST menos qualificados, uma vez que os melhores tenderão a mudar de carreira.

Concluindo, os estudos apresentados, do CSA e da LTC, dão-nos uma descrição do mercado da indústria de serviços linguísticos em geral, *i.e.*, um panorama baseado em dados estatísticos oficiais e em PSL com código de classe, segundo a Classificação das Atividades Económicas (CAE)¹²⁰. Não obstante, os valores apresentados são altamente especulativos, como os próprios autores ressaltam, uma vez que os dados não são claros, nem atualizados, nem coincidentes nas várias fontes.

Ainda segundo o CSA, o mercado menos tradicional da tradução, o mercado digital, será aquele que terá um crescimento mais acentuado nos próximos anos, especialmente nas áreas estratégicas de Conteúdos para a Web, *Business Intelligence* e Serviços de Apoio ao Cliente. Se o mercado “tradicional” é já um mercado fragmentado e difícil de descrever e de mensurar, o mercado digital, que parece assombrar muitos tradutores é ainda mais difícil de delimitar e de caracterizar. No entanto, o número de conteúdos e de utilizadores e de autores na *World Wide Web* não para de crescer e o comércio eletrónico e os serviços em linha também não.

Por estes motivos, a internacionalização do negócio não depende, apenas, da localização do *website* da empresa para inglês, uma vez que cada vez mais a *World Wide Web* “fala” outras línguas, como o português¹²¹, por exemplo, pelo que as empresas multinacionais têm necessidade de expandir os seus negócios nas línguas dos seus potenciais clientes.

De facto, de acordo com um estudo da CSA (DePalma *et al.*, 2014), os utilizadores em linha parecem ser mais exigentes com a língua em que os serviços são prestados, pois a maioria dos cerca de 3000 inquiridos admitiu (i) só fazer compras em linha em sítios Web disponíveis nas suas línguas e (ii) que a informação sobre o produto nas suas línguas é mais importante do que o preço baixo. Sendo os utilizadores da *World Wide Web* cada vez mais não falantes de inglês como língua materna, só os que se sentem muito confiantes no domínio de uma língua estrangeira, nomeadamente o inglês, compram em linha nessa língua, sendo a existência dos serviços em língua materna especialmente importante no contato pós-venda.

¹²⁰ Apesar de o relatório da LTC afirmar que a falta de convergência de algumas CAE com a NACE dificultou, em muito, a homogeneidade, coerência e fiabilidade dos dados e resultados (Rinshe, 2009; pág.6).

¹²¹ 5ª língua com mais utilizadores online, segundo o *Internetworldstats.com*. Disponível em: <http://www.internetworldstats.com/stats7.htm> (acedido em 4.2.2015)

No momento de entrar em mercados estrangeiros, as empresas têm de, efetivamente, avaliar que línguas devem usar, uma vez que cada língua terá impacto em aproximadamente 25% do total de utilizadores em linha dessa língua, pelo que para que uma empresa conseguisse captar o interesse de 80% dos visitantes da sua página, teria de ter o *website* traduzido em cerca de 11 línguas em 2012 (Levey, 2012). Com o crescimento do número de utilizadores da *World Wide Web* e da diversidade linguística daí decorrente, para que a empresa consiga chegar aos mesmos 80% dos visitantes atualmente, terá de aumentar o número de línguas em que o *website* está disponível. No entanto, segundo o CSA (DePalma, 2014), embora haja diferenças de país para país, a maioria dos utilizadores não parece incomodar-se demasiado com localizações de fraca qualidade, realizadas por tradução automática, por exemplo, preferindo más versões na sua língua do que nenhuma.

Relativamente aos setores que mais investem em tradução no seu processo de internacionalização, mais uma vez as informações divergem de fonte para fonte, consoante os mercados e PSL envolvidos, mas parece haver algum consenso que os setores tecnológico, médico, legal, financeiro e ligados à publicidade e marketing são áreas bastante relevantes para o volume de negócios dos PSL.¹²²

De facto, as empresas que pretendem ser globais, têm de ter a máxima “vender na língua do cliente” cada vez mais em conta quando pretendem entrar em mercados multilingues, que nem sempre são fora de portas, principalmente em países multiculturais e onde os fluxos migratórios são maiores, pelo que a necessidade de serviços linguísticos multilingues é crescente. Todavia, nem todos os conteúdos que devem chegar ao cliente necessitam do mesmo nível de qualidade, pelo que valores como acessibilidade, conveniência, preço e velocidade têm, em certos contextos comunicacionais mais informais, mais relevância do que acuidade ou perfeição.

Há, assim, segundo Romaine *et al.* (2009) e como DePalma *et al.* (2014) reiteram, uma nova tipologia de clientes “budget conscious and satisfied with less-than-perfect quality” (Romaine *et al.*, 2009, pág. 9) que, segundo um questionário que a MyGengo

¹²² Segundo várias fontes, nomeadamente o *Common Sense Advisory*, o *Kwintessentia* e *MyGengo*. Disponível em <http://www.commonsenseadvisory.com/AboutUs/Clients.aspx>; <http://www.kwintessential.co.uk/read-our-blog/top-business-sectors-for-translation-services.html>

lançou em fóruns de “tradutores”¹²³ em linha, em 2009, define as 4 tendências futuras do mercado:

- (i) expansão do uso da tradução automática;
- (ii) aumento dos trabalhos de pós-edição, ou tradução híbrida, como também é designada;
- (iii) aumento da tradução colaborativa e *crowd-sourced* (especialmente para línguas menos faladas);
- (iv) “the expanded pie” (p.13), *i.e.*, proliferação de conteúdo informal (*blogs, mails, twits*), pouco comercial e de pouco interesse para os profissionais.

Concluindo, os vários estudos que apresentámos são coincidentes na descrição de um mercado heterogéneo e profundamente dependente da lei da oferta e da procura, mas também nas previsões de crescimento dos serviços de tradução, quer em contextos mais formais ou tradicionais, onde se exige um trabalho mais profissional e cuidado, quer em contextos mais informais e digitais, onde se privilegia a rapidez e o preço e, portanto, um trabalho mais automatizado e menos exigente.

4. O valor do mercado de serviços linguísticos em português

Relativamente à língua portuguesa, e com base em dados estatísticos de 2006 do INE e em especulações sobre o mercado do português (onde se inclui também o Brasil), o relatório da LTC estimava que em 2006 houvesse 1462 pessoas a trabalhar no setor de tradução e interpretação em Portugal e que o mesmo tivesse um volume de negócios de € 87 milhões, em 2008. No entanto, o valor do volume de negócios estimado apenas com base nos dados recolhidos no INE e sem especulações sobre o mercado brasileiro seria, segundo o LTC, de apenas €31.3 milhões.

Conferindo os valores do INE referentes a 2008 (*vide* tabela 5), podemos observar que as atividades de “tradução e interpretação” em Portugal tiveram um volume de negócios de 42.768,627€. Mais 11 milhões do que o estimado. Para esta discrepância terá contribuído, certamente, a alteração do CAE, em 2007, com efeitos a partir de janeiro de 2008, que separou as atividades de secretariado e endereçamento das de tradução e

¹²³ Estes tradutores serão, na sua maioria, não profissionais.

interpretação. Como é visível na mesma tabela, o número de empresas com atividades de tradução em Portugal diminuiu substancialmente desde 2008. No entanto, quer os serviços prestados, quer a produção, quer o volume de negócios aumentaram significativamente desde o ano de referência do estudo da LTC (2006), muito embora a um ritmo de crescimento bastante mais moderado do que o da indústria global de serviços linguísticos (*vide* figura 3), como se observa no gráfico seguinte:



Gráfico 1 – Crescimento do mercado dos PST portugueses (2004-2013)

Fonte: INE de Portugal

Apesar da falibilidade dos dados, destes ou de quaisquer outros, é impossível apresentar valores da evolução do mercado de tradução sem ser com base em dados estatísticos. Estamos ciente, no entanto, que estes são apenas um indicador e não abrangem a totalidade do objeto em estudo.

Recolhemos, assim, mais dados secundários, de índole estatística, sobre o número de entidades coletivas e individuais registadas com os códigos das respetivas Classificações de Atividades Económicas dos 8 países da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (CPLP) e volumes de negócio nos últimos anos¹²⁴, junto dos Institutos de Estatística dos respetivos países.

Em Portugal, o acesso aos dados é bastante simples, através do sítio *web* do Instituto Nacional de Estatística, pelo que não foi necessário qualquer contato institucional para conseguir vários indicadores do setor de atividade que nos interessavam e que analisaremos em baixo. Todavia os dados disponibilizados referem-se apenas até 2013.

¹²⁴ No caso de Portugal, antes e depois da alteração da CAE, em 2007.

No caso dos restantes países da CPLP, enviámos em 2010 e em 2013 (apêndice 2) uma mensagem de correio eletrónico às entidades responsáveis pelo tratamento de dados estatísticos dos diversos países da CPLP. Recebemos resposta da Direção Nacional de Estatística de Timor-Leste (em 2010) a informar que não dispunham de Classificação de Atividades Económicas (CAE) própria nem dos dados que requeríamos (anexo 2). Tendo esta CAE sido publicada apenas em 2011, mas não incluindo a tradução como atividade económica autónoma, como vimos atrás, decidimos que não seria relevante solicitar esses dados novamente. Nos PALOP, apenas o Instituto Nacional de Estatística de Cabo Verde e o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) responderam à nossa mensagem, em 2013 (apêndice 2).

Relativamente a Moçambique, conseguimos, em 2013, obter dados totais relativamente à secção *K - Atividades Imobiliárias, Alugueres e Serviços Prestados às Empresas*, no sítio Web do INE deste país, que apresentamos também, apenas para demonstrar o crescimento do setor, embora não possamos afirmar até que ponto esse crescimento se aplica aos serviços de tradução ou avaliar em que percentagem.

Começamos, no entanto, pela análise dos dados relativos à atividade de tradução em Portugal, com base nos dados recolhidos do INE, relativos ao período 2004-2013:

Período de referência dos dados	Empresas (Série 2004-2007 - N.º) por Atividade económica (Classe - CAE Rev. 2.1) e Forma jurídica; Anual	Empresas (Série 2007-2010 - N.º) por Atividade económica (CAE Rev. 3) e Forma jurídica; Anual	Prestações de serviços (€) das Empresas por Atividade económica (Classe - CAE Rev. 3) e Forma jurídica; Anual (1)	Volume de negócios (€) das empresas por Atividade económica (Classe - CAE Rev. 3) e Forma jurídica; Anual (1)	Produção (€) das Empresas por Atividade económica (Classe - CAE Rev. 3) e Forma jurídica; Anual (1)
	Atividade económica (Classe - CAE Rev. 2.1)	Atividade económica (CAE Rev. 3)	Atividade económica (Classe - CAE Rev. 3)	Atividade económica (Classe - CAE Rev. 3)	Atividade económica (Classe - CAE Rev. 3)
	Atividades de secretariado, tradução e endereçamento	Atividades de tradução e interpretação	Atividades de tradução e interpretação	Atividades de tradução e interpretação	Atividades de tradução e interpretação
	N.º	N.º	€	€	€
2013		2787	45117969	45201605	45349679
2012		2773	43304230	43425458	43566604
2011		2914	45259418	45359427	45583796
2010		2573	42376460	42529602	42542228
2009		2727	40110273	40255337	40192332
2008		2824	42649615	42768627	42754309
2007	4471		38830241	38895681	38875751
2006	4947		33146941	33232839	33210253
2005	4650		28329178	28401518	28397056
2004	4681		24481302	24952839	24942730

Tabela 5 – Número, volume de negócios e produção de empresas de tradução em Portugal entre 2004 e 2013

Fonte: INE de Portugal

Estes dados, relativos a Portugal, deixam de fora todos os colaboradores por conta própria (prestadores de serviços linguísticos *freelance*) e não explicitam a que tipo de tradução se referem (literária, técnica, interpretação,...). Logo, apesar de muito mais explícitos do que até 2007, os dados estatísticos disponíveis são ainda insuficientes para uma descrição rigorosa do setor em Portugal.

Muito menos rigorosos são, no entanto, os dados referentes aos restantes países da CPLP, dos quais apenas podemos apresentar os dados gentilmente enviados pelo IBGE e pelo INE de Cabo Verde, relativos ao nosso pedido de número e volume de negócio das empresas com os CAE 7490-1 e 8210, respetivamente, e um outro indicador igualmente generalista relativo à secção K - *Atividades imobiliárias, alugueres e serviços prestados às empresas* - do CAE de Moçambique. Não conseguimos obter mais nenhuns dados, relativamente ao mercado de tradução dos restantes países da CPLP.

Relativamente ao Brasil, o IBGE apenas nos indicou o número de empresas e de colaboradores na classe 7490-1 - “Serviços de tradução, interpretação e similares” -, sem indicação de quaisquer valores de volume de negócios, como se pode ver na tabela em baixo:

Empresas e outras organizações, pessoal ocupado total e assalariado em 31.12, salários e outras remunerações e salário médio mensal, por seção, divisão, grupo e classe da classificação de atividades (CNAE 2.0), faixas de pessoal ocupado total, natureza jurídica e ano de fundação					
Brasil					
Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE 2.0) = 74.90-1 Atividades profissionais, científicas e técnicas não especificadas anteriormente					
Faixas de pessoal ocupado = Total			Natureza jurídica = Total		
Ano de fundação = Total					
Ano	Variável				
	Número de empresas e outras organizações (Unidades)	Pessoal ocupado total (Pessoas)	Pessoal ocupado assalariado (Pessoas)	Salários e outras remunerações (Mil Reais)	Salário médio mensal (Salários mínimos)
2011	23.750	93.557	57.263	2.113.889	5,4
2010	23.684	89.349	54.093	1.726.765	5,2
2009	21.817	77.477	44.737	1.375.570	5,4
2008	20.690	70.256	38.977	1.104.104	5,4
2007	19.534	64.056	34.314	898.335	5,5

Tabela 6 - Empresas e outras organizações, pessoal ocupado total e assalariado em 31.12, salários e outras remunerações e salário médio mensal, por seção, divisão, grupo e classe da classificação de atividades (CNAE 2.0), faixas de pessoal ocupado total, natureza jurídica e ano de fundação.

Fonte: IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

Como podemos ver, o número de empresas aumentou de 2007 a 2011, especialmente desde 2009, tal como o número de profissionais nesta atividade. Também o valor das remunerações cresceu mais de 50%, o que é um valor muito significativo e, sendo o Brasil um país pertencente aos BRICS, mostra claramente que o setor da tradução está intimamente ligado à economia.

Relativamente a Moçambique, obtivemos os seguintes dados:

Ano de Referência	Volume de Negócio (em Meticais)	Volume de Negócio (em Euros ¹²⁵)
2011	12.232.788,00	30,565,788.16
2010	12.026.099,00	30,049,400.03
2009	11.793.355,00	294,678.47
2008	11.558.240,00	288,764.64
2007	11.476.936,00	286,827.92
2006	11.481.963,00	286,958.24
2005	11.386.445,00	284,571.05
2004	11.239.529,00	280,927.94
2003	10.613.642,00	265,284.12
2002	10.500.543,90	2,624,572.77

Tabela 7 – Volume de Negócio das Empresas da secção K do CAE de Moçambique – Atividades imobiliárias, alugueres e serviços prestados às empresas (2002-2011)

Fonte: INE de Moçambique

Sendo, em Moçambique, o código CAE demasiado generalista e não tendo conhecimento da existência de muitas empresas de tradução neste país¹²⁶, certamente o valor relativo às atividades de tradução técnica é bastante residual.

O mesmo se pode concluir relativamente a Cabo-Verde, onde o valor do mercado de tradução é ainda mais irrisório, tendo em conta que estamos, mais uma vez, a ter como base um código CAE generalista e, por outro lado, os baixos volumes de negócio. Além disso, o número de empresas de tradução que encontramos é ainda mais reduzido. Nos diretórios em linha, como CaboVerdeEmpresas¹²⁷, na categoria “serviços – tradutores e

¹²⁵ Conversão com base nas taxas de câmbio a 23.8.13.

¹²⁶ Encontrámos apenas cinco agências no *Proz.com*. [disponível em: www.proz.com], na nossa pesquisa para envio de questionários em 2011, mas apenas uma em 2015 e dois tradutores *freelance*. No diretório MoçambiqueEmpresas [disponível em: <http://www.mocambiqueempresas.com/>] encontramos em 2011 e em 2015 duas empresas de tradução e uma empresa de consultoria que oferece “traduções legais” (MBC – Mozambique Business Consultants).

¹²⁷ Disponível em: http://www.caboverdeempresas.com/index.php?pc=dir_business_subcat&setor_parent_id=525 (acedido em 5.2.15).

intérpretes”, obtivemos 0 resultados, tal como no diretório das Páginas Amarelas¹²⁸ ou no diretório Cybo¹²⁹. Apenas no *Proz.com* obtivemos 2 resultados, quando da nossa pesquisa para envio dos questionários 2A e 2B¹³⁰.

Localização Geográfica		Cabo Verde	
Número de Empresas	2007	7.512	
	2008	7.865	
	2009	8.597	
	2010	8.899	
	2011	8.957	
Volume de Negócios (Contos e Euros ¹³¹)	2007	191.284.853	1,757.62€
	2008	200.346.562	1,840.89€
	2009	205.112.922	1,884.67€
	2010	230.552.250	2,118.41€
	2011	258.440.540	2,374.66€

Tabela 8 – Número e Volume de Negócios de empresas cabo-verdianas com o CAE 8210 - Atividades de Serviços Administrativos e de Apoio

Fonte: INE de Cabo Verde

Estes dados em Moçambique e Cabo-Verde podem, talvez, ser explicados, por um lado, pelo facto de os serviços de tradução estarem, como vimos anteriormente, diretamente ligados ao desenvolvimento económico e tecnológico e à internacionalização da economia, mas sempre de forma pouco visível nos indicadores económicos e, por outro, por estarmos a lidar com Países de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), *i.e.*, consumidores de textos em português europeu, muito provavelmente encomendados a empresas portuguesas e traduzidos em Portugal.

Não tendo, como referimos, dados em relação aos outros mercados da CPLP, aumenta a dificuldade na definição dos contornos e da tipologia do mercado em língua portuguesa. Por outro lado, e como vimos atrás, para a não existência de dados suficientes ou suficientemente claros e objetivos para poder elaborar estudos rigorosos sobre o(s) mercado(s) da tradução nos seus vários eixos (profissionais, atividades, volume de negócios...) e especificidades contribui em muito o facto de o “grande mercado” da

¹²⁸ Disponível em: http://www.paginasamarelas.cv/resultado_pesquisa.aspx?acedido=emlang=pt&pesq=tradu%C3%A7%C3%B5es&tipo=pa (acedido em 5.2.15).

¹²⁹ Disponível em: http://directorio-de-empresas.cybo.com/search/?search=tradutores&searchcity=Praia+%28Cabo+Verde%29+Cabo+Verde&pl=praia_%28cabo_verde%29&i=CV&t=c (acedido em 5.2.15).

¹³⁰ Vide Cap. II, a seguir.

¹³¹ Ibidem.

tradução ser o da “tradução invisível”, segundo Magalhães (1996, pág. 35) do qual “o volume é impossível de **estimar**¹³²” (1996, pág. 36).

Assim, nos dados secundários que conseguimos reunir, nomeadamente através de todos os estudos recentes sobre as tendências do setor, nenhum, nem mesmo o do LTC, nos fornece os dados que necessitamos para calcular o valor da língua portuguesa no mercado de tradução especializada. De facto, apesar de o português (i) aparecer em vários estudos como uma língua emergente e em crescimento¹³³, (ii) ser considerada a próxima língua de comércio internacional, dada a relevância das reservas de petróleo em três países da CPLP (Eiras, 2012), (iii) ter merecido destaque, como “geração lusofonia”, na revista *Monocle* (Henriques, 2012), (iv) de vários jornais da Lusofonia¹³⁴ publicarem regularmente notícias sobre o crescimento do interesse pela língua portuguesa no mundo, (v) de o próprio Jornal “O Globo”, na sua secção de Economia, ter noticiado o “aquecimento” do mercado de tradução e de interpretação com “a realização de novos negócios na área de transporte, energia, petróleo e gás (pré-sal), além da organização da Copa do Mundo de 2014 e das Olimpíadas de 2016”¹³⁵, (vi) entre outras notícias sobre a importância da língua portuguesa, não há dados económicos claros e específicos sobre o setor de atividade da tradução (mormente especializada) em português que nos permitissem calcular o valor deste segmento de mercado.

O estudo do LTC, sobre o mercado de tradução na UE, tem algumas páginas dedicadas apenas ao setor de Tradução e Interpretação em Portugal, mas esse mercado inclui todos os tipos de tradução (literária, jurídica e técnico-científica), legendagem e também a interpretação, para além de ser altamente especulativo. Por outro lado, deixa de fora o setor no Brasil e os restantes países de língua portuguesa.

¹³² Realce a negrito nosso.

¹³³ Reto *et al.* (2012); Romaine *et al.* (2009); *Common Sense Advisory.com*. Disponível em: <http://www.commonsenseadvisory.com/Research.aspx?Keyword=Portuguese>; *WC3Techs.com*. Disponível em: http://w3techs.com/blog/entry/fact_20141020/; *Blog do IILP*. Disponível em: <https://iilp.wordpress.com/?s=ensino+de+1%C3%ADngua+portuguesa>; *Ventos da Lusofonia*. Disponível em: <https://ventosdalusofonia.wordpress.com/> (acedido em 4.2.2015).

¹³⁴ *Hoje Lusofonia*. Disponível em: <http://www.hojelusofonia.com/linguaportuguesa/> (acedido em 4.2.2015); *Mundo Português*. Disponível em: <http://www.mundoportugues.org/article/list/8/lusofonia/> (acedido em 4.2.2015); entre outros.

¹³⁵ *O Globo*. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/economia/boachance/mat/2010/09/06/mercado-para-tradutor-interprete-esta-aquecido917563681.asp> (acedido em 4.2.2015)

Em 2010 e 2011, o *Common Sense Advisory* elaborou dois relatórios sobre o mercado de serviços linguísticos em português, mas apenas relativamente a Portugal¹³⁶, pelo que também não representava o universo que pretendíamos avaliar.

Finalmente, o relatório da MyGengo (Romaine *et al.*, 2009) dá-nos informações sobre as tendências do mercado, no seu lado mais digital e menos profissional, onde o português está também em crescimento, mas não apresenta indicadores que nos permitam avaliar o seu valor como ativo.

5. Nota Final

Estes dados permitem-nos ter informações aproximadamente claras e atualizadas sobre o mercado de tradução na sua generalidade – especialmente ao nível das tendências, estímulos e ameaças. No entanto, não conseguimos encontrar nenhum estudo que nos fornecesse dados completos sobre a tradução especializada e de localização para português nos principais mercados de língua oficial portuguesa. Por este motivo, decidimos realizar uma pesquisa primária, como descrevemos no capítulo seguinte, conscientes de que não seria fácil conseguir dados abrangentes sobre este mercado, mas esperando, no entanto, ter dados suficientes para definir contornos mais claros sobre a sua evolução e sobre o comportamento dos vários atores - empresas, prestadores de serviços de tradução e utilizadores de documentação técnica.

¹³⁶ *Common Sense Advisory*.com. Disponível em:
<https://www.commonseadvisory.com/Research.aspx?KeyWord=Portuguese> (acedido em 4.2.2015)

*Capítulo II: O Português no Mercado Global de Tradução
Especializada*

1. Introdução

No âmbito da nossa investigação, interessava-nos particularmente conhecer os contornos do mercado de tradução especializada ¹³⁷, em língua portuguesa, essencialmente como língua de chegada, por ser o que está mais diretamente ligado aos fluxos económicos e comerciais, tradicionais e eletrónicos. Dada a falta de dados disponíveis na literatura consultada, considerámos necessário encontrar instrumentos que nos permitissem conseguir dados sobre o contexto em análise, a CPLP, tendo, no entanto, noção de que estes espaços não constituem o universo total do mercado onde a tradução técnica ¹³⁸ e a localização chega em português ¹³⁹.

Com esse objetivo, optámos por desenvolver uma análise quantitativa, com base numa pesquisa descritiva do comportamento dos vários atores deste mercado, através da utilização de questionários.

2. Objeto de estudo

Pretendíamos conseguir dados sobre a forma como cada um dos intervenientes do processo de tradução e localização ¹⁴⁰ percebe e usa a língua, ao nível dos textos técnicos em português, nos vários espaços onde a língua é oficial, pelo que seria necessário obter, por parte deles, informação sobre:

1. a importância da tradução de documentação técnica para português;
2. a evolução do mercado de tradução especializada e da localização nos últimos anos;
3. a gestão do português de Portugal e do português do Brasil;

¹³⁷ Esta expressão inclui a tradução técnico-científica. Todavia, o âmbito do nosso estudo incide na tradução técnica e empresarial, que é a mais recorrente em empresas internacionalizadas.

¹³⁸ Neste conceito englobámos (i) os textos técnicos destinados aos técnicos de manutenção e assistência dos produtos e (ii) os manuais de utilização. Deste modo, no nosso universo temos dois utilizadores finais: (i) os técnicos e (ii) os utilizadores.

¹³⁹ Em países fora da CPLP, por exemplo, os Estados Unidos da América, Macau, Luxemburgo e outros onde a comunidade de expressão portuguesa é considerável.

¹⁴⁰ Prestadores de Serviços Linguísticos (PSL), tecido empresarial e indústria e utilizadores finais.

4. o impacto da tradução de documentação técnica, nomeadamente de “Manuais de Instruções”¹⁴¹ e de “Manuais Técnicos”¹⁴² nos utilizadores finais e no retorno do investimento das empresas;
5. a pertinência do Acordo Ortográfico.

3. Procedimento, sujeitos e objetivos do estudo

Deste modo, e com base:

1. na ausência de dados relativos a esta questão, principalmente porque pretendíamos analisar a língua portuguesa como um canal de negócio e um ativo no mercado global;

2. no tamanho do universo a analisar (Prestadores de Serviços de Tradução, tecido empresarial e indústria e utilizadores finais, na CPLP);

3. no período de tempo de que dispúnhamos para a recolha e análise dos dados considerámos que o melhor procedimento a adotar, de forma a conseguirmos elementos suficientes, claros e atualizados para descrever o mercado de tradução e localização para português seria utilizar um instrumento de observação e de recolha de dados desenhado por nós, e feito à medida dos públicos-alvo.

Assim, optámos por elaborar 4 questionários a dirigir aos diferentes sujeitos de pesquisa e com as seguintes características:

¹⁴¹ Manuais de instruções destinados ao consumidor final.

¹⁴² Manuais de instruções destinados aos serviços de manutenção e assistência.

ID	Língua	Nome	Sujeitos de Pesquisa	Objetivos Gerais	Questões de Pesquisa
1A	PT	Questionário a Setores da Indústria ¹⁴³	Diretores de empresas internacionais e outros quadros, responsáveis pela gestão linguística, que exportem produtos para os mercados da CPLP- Comunidade de Países de Expressão Portuguesa.	a. o tipo e a localização do cliente que solicita a tradução; b. com que mercados de expressão portuguesa tem relações comerciais; c. a variante linguística mais solicitada;	<p>1. Que empresas investem mais em tradução técnica (línguas, montante, setor de atividade, dimensão e mercados onde operam); 1.1 Como gerem os serviços de tradução (contratação de prestadores de serviços linguísticos, colaboradores internos, <i>freelancers</i>...);</p> <p>2. investimento em língua portuguesa por parte de empresas estrangeiras: que variante(s) é(são) mais utilizada(s) (ver de que forma esse investimento está também ligado ao setor de atividade e tamanho da empresa);</p> <p>3. De que forma a existência de 2 normas linguísticas afeta o negócio. (ver também ligação aos setores e mercados);</p> <p>3.1 Pode o Acordo Ortográfico ser um instrumento de normalização linguística? (relacionar respostas com o comportamento de gestão linguística: empresas que traduzem muito/pouco; investem muito/ pouco; operam nos 2 mercados (BR e PT/ PALOP); 3.2 Pode o Acordo Ortográfico ser um instrumento de criação de valor económico para as empresas que comunicam em português? (relacionar respostas com o comportamento de gestão linguística: empresas que traduzem muito/pouco; investem muito/ pouco; operam nos 2 mercados (BR e PT/ PALOP).</p>
1B	EN	Survey to Industry Setors ¹⁴⁴	CEOs and other directors/ managers of multinational companies exporting into Portuguese speaking markets.	d. a percentagem do orçamento destinada à contratação de serviços de tradução; e. a opinião em relação à implementação do Acordo Ortográfico	

(cont.)

¹⁴³ Disponível em: <https://sites.google.com/site/estudosobrelinguaportuguesa/HOME/INTRODUO/inquerito-1---inquerito-a-setores-da-industria>

¹⁴⁴ Disponível em: <https://sites.google.com/site/estudosobrelinguaportuguesa/welcome/introduction/survey-1B>

ID	Língua	Nome	Sujeitos de Pesquisa	Objetivos Gerais	Questões de Pesquisa
2A	PT	Questionário a Prestadores de Serviços Linguísticos (da CPLP) ¹⁴⁵	Empresas e agências de tradução especializada e de localização, com português como língua de chegada.	a. perceber a variação do mercado de tradução e localização para português (nas duas variantes) nos últimos anos; b. definir os países e indústrias que mais solicitam traduções para português e para que variante; c. Verificar se, nesse período, houve variação no volume de trabalho relativamente à variante linguística solicitada e ao tipo de serviço prestado	1. Qual o perfil das empresas de tradução no espaço CPLP (e relação desse perfil com o mercado (país em que estão inseridos ou com que trabalham (país)); 2. Quais os serviços prestados (oferta-procura) por tipo de empresa de tradução nos diferentes países: variante (pt_pt/ pt_br? - em que país), domínio de trabalho mais comum, tipologia de serviços, volume de trabalho por tipo de empresa (que setores de atividade solicitam mais serviços, de que tipo e em que variante(s)? Que relação tem a procura dos setores de atividade com o país de origem?); 3. Evolução do mercado de 2007 a 2010; 4. Alteração do mercado com o Acordo Ortográfico? (analisar as respostas com base no perfil da empresa, tipo de clientes-setor de atividade, país);
2B	PT	Questionário a Prestadores de Serviços Linguísticos ¹⁴⁶ freelance (da CPLP) ¹⁴⁷	Prestadores de serviços linguísticos <i>freelance</i> .	d. Auscultar a opinião em relação à implementação do Acordo Ortográfico.	1. Qual o perfil dos PSL <i>freelance</i> no espaço CPLP (e relação desse perfil com o mercado (país) em que estão inseridos ou com que trabalham (país)); 2. Quais os serviços prestados (oferta-procura) e rendimento (relacionar com a variante de português, com o setor de atividade dos clientes, com a forma de ligação ao mercado e com a tipologia de serviços prestados); 3. Qual foi a evolução do mercado de 2007 a 2010; 4. Alteração do mercado com o Acordo Ortográfico? (analisar as respostas com base no perfil de PSL, tipo de clientes-setor de atividade, país);

(cont.)

¹⁴⁵ Disponível em: <https://sites.google.com/site/estudobrealinguaportuguesa/HOME/INTRODUO/questionario-2A---prestadores-de-servicos-linguisticos-da-cplp> .

¹⁴⁶ Apesar de, como explicámos atrás, o termo Prestador de Serviços Linguísticos se aplicar mais a empresas do que a profissionais em nome individual, optámos por utilizar este termo para ambos os casos, de forma a não criar demasiada diversidade terminológica e também porque é já comumente usado em várias comunidades de tradutores, como por exemplo, a Lexis – Comunidade Internacional de Profissionais em Serviços Linguísticos (URL: <http://pt.lexis.pro/comunidade/apresentacao>)

¹⁴⁷ Disponível em: <https://sites.google.com/site/estudobrealinguaportuguesa/HOME/INTRODUO/questionario-2B---prestadores-de-servicos-linguisticos-da-cplp>

ID ¹⁴⁸	Língua	Nome	Sujeitos de Pesquisa	Objetivos Gerais	Questões de Pesquisa
3 ^a	PT	Questionário a Utilizadores de Manuais de Instruções de Portugal e de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa	Público em geral falante de português de Portugal e com idade superior a 16 anos.	Analisar o impacto que estes instrumentos têm nestes utilizadores, nomeadamente com base na avaliação: 1. da sua relevância 2. da sua eficácia e eficiência 3. da qualidade linguística	1. Como e quando é que os utilizadores finais utilizam os manuais de instruções; 2. Como avaliam os utilizadores finais a qualidade dos manuais de instruções?
3B	PT	Questionário a Utilizadores de Manuais de Instruções do Brasil	Público em geral falante de português do Brasil e com idade superior a 16 anos.	Analisar o impacto que estes instrumentos têm nestes utilizadores, nomeadamente com base na avaliação: 1. da sua relevância 2. da sua eficácia e eficiência 3. da qualidade linguística	1. Como e quando é que os utilizadores finais utilizam os manuais de instruções; 2. Como avaliam os utilizadores finais a qualidade dos manuais de instruções?; 3. Reação à variante de português usada no questionário (Pt_pt)
4A	PT	Questionário a Utilizadores de Manuais Técnicos de Portugal e de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa	Especialistas, técnicos, operários e operadores que utilizam Manuais Técnicos em serviços de instalação, manutenção ou reparação. Falantes de português de Portugal.	Analisar o impacto que estes instrumentos têm nestes utilizadores, nomeadamente com base na avaliação: 1. da sua relevância	1. Como e quando é que os utilizadores finais utilizam os manuais técnicos; 2. Como avaliam os utilizadores finais a qualidade dos manuais técnicos?
4B	PT	Questionário a Utilizadores de Manuais Técnicos do Brasil	Especialistas, técnicos, operários e operadores que utilizam Manuais Técnicos em serviços de instalação, manutenção ou reparação. Falantes de português do Brasil.	2. da sua eficácia e eficiência 3. da qualidade linguística	1. Como e quando é que os utilizadores finais utilizam os manuais técnicos; 2. Como avaliam os utilizadores finais a qualidade dos manuais técnicos?; 3. Reação à variante de português usada no questionário (Pt_pt).

Tabela 9 – Lista de questionários, públicos-alvo e questões de pesquisa

¹⁴⁸ Disponíveis em: <https://sites.google.com/site/estudosobrealinguaportuguesa/HOME/INTRODUO/>

Com base nesta estrutura e nas questões de pesquisa, passamos à elaboração e divulgação dos questionários, como descrevemos no ponto seguinte.

3.1 Elaboração dos instrumentos de recolha de dados

Optámos por questionários do tipo misto, com 99% de questões fechadas e 1% de questões abertas, com algumas variantes, de acordo com a norma linguística dos públicos-alvo. O suporte escolhido foi o eletrónico, para distribuição em linha, dada a distribuição geográfica dos públicos visados, apesar de termos noção de que corríamos o risco de uma taxa de respostas baixa. A aplicação de elaboração dos questionários selecionada foi o *Lime Survey*, uma ferramenta *open source*, que permite o desenvolvimento de questionários, publicação e posterior recolha de dados¹⁴⁹.

Todos os questionários foram revistos por um especialista¹⁵⁰ em estatística (ao nível formal) e por uma filial de um grupo multinacional¹⁵¹ de prestação de serviços linguísticos (ao nível do conteúdo), de forma a elaborar as versões finais destes instrumentos de observação e a sua validação, antes de implementar a recolha de dados.

Com o objetivo de potenciar a sua disseminação e número de respostas, decidimos criar uma plataforma em linha, com uma breve explicação do projeto de investigação e o elenco de questionários, com uma apresentação semelhante à da tabela 7, de forma a que todos os respondentes contactados, ou eventuais visitantes, tivessem acesso não só a um questionário mas ao projeto total. A ferramenta que usámos para este fim, pela facilidade de gestão e de acesso, foi o *Google Sites*¹⁵².

3.2 Pré-teste

Antes de publicar os questionários e de iniciar a sua disseminação e apelo a respostas, cada questionário foi respondido por 4 respondentes (com o perfil do público-alvo), exceto:

- o 1B, que foi respondido pelos mesmos respondentes do questionário 1A;

¹⁴⁹ Limesurvey.org. Disponível em: <https://www.limesurvey.org/pt/> (acedido em 5.2.15)

¹⁵⁰ A doutora Cristina Oliveira, minha colega no ISCAP.

¹⁵¹ Star Lusitana, Lda.

¹⁵² Disponível em: <https://sites.google.com/site/estudosobrelinguaportuguesa/HOME?pli=1>

- o 4B, que foi testado por engenheiros portugueses, por não termos conseguido encontrar voluntários com o perfil adequado nesta fase;

Apenas foram detetadas omissões na lista de países do questionário 2B, que foram corrigidas de imediato, não tendo sido sugerida qualquer outra alteração ou correção.

3.3 Disseminação e amostras

Após termos verificado, testado e revisto todos os questionários, tal como o acesso à plataforma, passamos à disseminação destes instrumentos junto dos seus públicos-alvo:

- (i) empresas internacionais e transnacionais que desenvolvem negócios no espaço da CPLP;
- (ii) Prestadores de Serviços Linguísticos;
- (iii) utilizadores de manuais de instruções e de manuais técnicos.

Com este objetivo, e de forma a poder chegar ao maior número possível de respondentes, coligimos uma lista de trinta e uma associações e confederações comerciais, empresariais e industriais portuguesas, brasileiras, angolanas e moçambicanas¹⁵³, que pudessem ter ligações com empresas estrangeiras, entre elas a AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, a CIP – Confederação de Indústrias Portuguesas e a Confederação Empresarial da CPLP. Enviámos, assim, no dia 12.10.2010 uma mensagem de correio eletrónico a todas estas entidades com uma breve apresentação do estudo e dos objetivos do mesmo, com a ligação para a plataforma dos questionários, solicitando a divulgação junto dos contactos junto dos seus membros e associados. Não obtivemos qualquer resposta via correio eletrónico, pelo que contactámos todas novamente por telefone, a partir do dia 15.10.2010, de forma a confirmar a receção da mensagem e a cooperação.

Divulgámos, ainda, o estudo nas páginas do *Facebook* da CIP e da CNI-Confederação Nacional de Indústrias.

Para além das associações e confederações comerciais e empresariais portuguesas, brasileiras, angolanas, moçambicanas e da própria CPLP, reunimos, igualmente, contatos de trinta entidades ligadas ao mundo empresarial no estrangeiro, vinte de forma direta –

¹⁵³ Não encontramos à data, outono de 2010, nenhuma organização equivalente nos restantes países da CPLP.

Câmaras de Comércio, associações e organizações empresariais e industriais – e dez ligadas a associações de comunicação técnica europeias. Do resultado desses contatos recebemos, apenas, da Câmara de Comércio Luso-Italiana, uma lista de empresas italianas com negócios em Portugal e a confirmação da Confederação Internacional de Empresários Portugueses que iria divulgar o estudo junto dos associados. A maioria das câmaras de comércio e associações comerciais informou-nos, ao telefone, não poder divulgar este tipo de estudos junto dos associados ou não ter contatos de empresas estrangeiras.

Em relação ao público-alvo falante de português e utilizador de manuais de instruções – questionários 3A e 3B -, optámos por divulgar o questionário a todos os contatos pessoais das quatro caixas de correio eletrónico que gerimos, na rede de contactos do *LinkedIn* e do *Facebook*, em dois grupos ligados à língua portuguesa nestas duas redes, junto de vinte e três instituições de ensino superior portuguesas, dez brasileiras, seis angolanas e seis moçambicanas, junto do Instituto Piaget de Cabo Verde e da Universidade Lusíada de São Tomé e Príncipe e do Instituto Camões. Enviámos, ainda, um pedido de colaboração à AULP – Associação de Universidades de Língua Portuguesa.

De forma a divulgar os questionários 4A e 4B junto de técnicos de manutenção e de assistência, fizemos uma pesquisa de grupos técnicos no *LinkedIn*, tendo deixado pedido de colaboração em vinte e quatro grupos. Pesquisámos, ainda, ordens de engenheiros na CPLP, tendo contactado, por correio eletrónico, duas em Portugal, uma em Cabo Verde, uma em Angola, uma em Moçambique e três no Brasil. Não obtivemos qualquer resposta às mensagens enviadas via correio eletrónico.

Finalmente, e de forma a chegar ao público-alvo dos questionários 2A e 2B – Prestadores de Serviços Linguísticos – contactámos a APET – Associação Portuguesa de Empresas de Tradução, a APT – Associação Portuguesa de Tradução, a APCOMTEC – Associação Portuguesa de Comunicação Técnica, a ABRATES - Associação Brasileira de Tradutores e Intérpretes e ATPIESP - Associação Profissional dos Tradutores Públicos e Intérpretes Comerciais do Estado de São Paulo, de forma a solicitar a divulgação do questionário 2 junto dos associados. Não obtivemos qualquer resposta da APT nem da ABRATES. A ATPIEST não divulgou o questionário junto dos associados e sugeriu que contactássemos os tradutores através do *site*, o que fizemos, apesar de este contacto ter exigido muito tempo e não ter sido exaustivo, pois foi necessário fazer o contato

individualmente¹⁵⁴. A APET mostrou algum interesse, mas a comunicação foi inconclusiva, pelo que contactámos os associados da APET diretamente com o conhecimento desta.

Utilizámos, ainda, as redes sociais, nomeadamente o *LinkedIn*, para pesquisar grupos ligados à indústria da língua, com especial enfoque na tradução, tendo deixado um pedido de colaboração em 17 grupos.

Através do CML - Centro de Comunicação, Multimédia e Linguagem do ISCAP- Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto¹⁵⁵, foram contactados também vários Centros de Línguas do País, tradutores e ex-alunos de tradução do ISCAP.

Para além destes, fizemos uma recolha de contatos de empresas de tradução e de alguns tradutores em várias listas de contatos¹⁵⁶ e enviámos uma mensagem de pedido de resposta ao questionário 2, e de divulgação do questionário 1 junto de clientes, a 59 PSL portuguesas e 78 do Brasil.

Reencaminhámos um pedido de colaboração para mais 149 endereços de tradutores retirados do “Cadastro de Tradutores”, uma base de dados em linha organizada por um contacto da nossa rede no *LinkedIn*¹⁵⁷ e deixámos um pedido de colaboração noutros sítios e portais de tradução como o *Sílaba.net*, *Proz.com*, *Aquarius.net* e *Translatorscafe.com*.

Ainda no *Proz.com*, sem dúvida a maior e mais popular base de dados de tradução em linha, fizemos uma pesquisa de tradutores de inglês-português¹⁵⁸ e enviámos o pedido de resposta ao questionário 2 a aproximadamente mil cento e cinquenta tradutores desta combinação linguística e a cerca de duzentas e vinte cinco empresas de tradução, de Portugal, Brasil, Angola, Cabo-Verde e Moçambique. O pedido de colaboração no estudo foi ainda enviado para três *mailing-lists* de referência: a *LANTRA*, a *Linguist* e a *ITIT*.

A base de dados de contatos estabelecidos pode ser consultada no apêndice 4.

¹⁵⁴ Foram contactados 42 tradutores de alemão-português, 38 tradutores de espanhol-português, 183 tradutores de inglês-português e 55 tradutores de francês-português.

¹⁵⁵ Atualmente GAIE - Gabinete de Apoio à Inovação em Educação.

¹⁵⁶ Guia de Empresas Portugal, Europages, Hotfrog, Google, OLX e TELELISTAS.NET.

¹⁵⁷ Base de dados de tradutores. Disponível em:

https://www.surveymonkey.com/sr.aspx?sm=%20KAjHivzRhDCFmBckKqujet_%202BOE7hZFhTAQSjFoautgvA_3d (acedido em 2.11.2010).

¹⁵⁸ Segundo o relatório da LTC a primeira combinação linguística em Portugal (2009).

O período de recolha e elaboração da base de dados e de convite a respostas aos questionários decorreu de outubro de 2010 a junho de 2011. Durante parte desse período, nomeadamente de fevereiro de 2011 a junho de 2011, desenvolvemos, ainda, a convite da *Business Intelligence Unit* da AICEP, um estudo no âmbito da 15ª edição do *INOV Contacto*, de forma a disseminar os questionários 1 (versões a e b) e 3A. Este estudo envolvia 83 estagiários do programa, colocados em empresas no estrangeiro, que, entre outros, tinham como objetivo responder ao questionário 3A e recolher respostas ao questionário 1 junto de empresas estrangeiras: a de acolhimento (se fosse o caso) ou empresas parceiras da empresa de acolhimento¹⁵⁹.

Foram recolhidas 79 respostas ao questionário (1A e 1B) e 83 as respostas ao questionário 3A.

Apesar da dificuldade em conseguir respostas da parte de prestadores de serviços linguísticos, empresariais ou individuais, foi gratificante receber algumas mensagens de incentivo e de efetiva colaboração, como por exemplo a da CCAPS, uma empresa de tradução brasileira, que solicitamente publicitou o questionário no seu *blog*¹⁶⁰ e incentivou a sua resposta, entre outras.

Assim, no total, o número de entidades contactadas, respostas esperadas e respostas obtidas foi o seguinte:

ID	Língua	Nome	Entidades contactadas	Nº de respostas esperado	Total nº de respostas	Nº de respostas incompletas	Nº de respostas completas
1A	PT	Questionário a Setores da Indústria	99	100	48	3	45
1B	EN	Survey to Industry Setors			60	7	53
2A	PT	Questionário a Prestadores de Serviços Linguísticos (da CPLP)	225	150	66	16	50

(cont.)

¹⁵⁹ Outros resultados deste estudo encontram-se tratados na Parte II.

¹⁶⁰ Disponível em: <http://www.ccaps.net/blog/estudo-sobre-a-lingua-portuguesa/> (acedido em 5.2.15)

ID	Língua	Nome	Entidades contatadas	Nº de respostas esperado	Total nº de respostas	Nº de respostas incompletas	Nº de respostas completas
2B	PT	Questionário a Prestadores de Serviços Linguísticos freelance (da CPLP)	1200	500	270	63	207
3A	PT	Questionário a Utilizadores de Manuais de Instruções de Portugal e de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa	51	indeterminado	568	19	549
3B	PT	Questionário a Utilizadores Brasileiros de Manuais de Instruções	10	indeterminado	85	5	80
4A	PT	Questionário a Utilizadores de Manuais Técnicos em Portugal e Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa	42	100	83	4	79
4B	PT	Questionário a Utilizadores Brasileiros de Manuais Técnicos		100	15	3	12

Tabela 10 – Número de questionários enviados e de respostas obtidas

4. Descrição dos dados obtidos

De forma a responder aos objetivos e questões de pesquisa propostos (*vide* tabela 7), procedeu-se a uma análise descritiva da totalidade das variáveis de cada questionário, correlacionando, depois, várias variáveis para cada questão, através da aplicação SPSS.

Os dados obtidos serão descritos, nesta etapa, por sujeito de pesquisa e, no ponto 4., analisá-los-emos de forma a apresentar conclusões relativas ao objeto de estudo no seu todo: o mercado de tradução e localização para português.

4.1 O português e outras línguas nas empresas com negócios na CPLP

Estes dados foram recolhidos pelos questionários 1A e 1B (*vide* tabela 7), numa amostra base de 45 respondentes para o questionário 1A, e de 53 para o questionário 1B. No entanto, nem todos os respondentes correspondem ao perfil do sujeito de pesquisa pelo que algumas questões, apresentam amostras menores. De facto, os 45 respondentes ao questionário 1A são empresas portuguesas e cerca de 68% de respondentes ao questionário 1B não regista exportações para a CPLP, pelo que de uma amostra base de 98 sujeitos, poderemos contar apenas com uma amostra de 17 respondentes com o perfil solicitado. Todavia, e porque no questionário 1A **26** das empresas respondentes (53%) afirmam realizar traduções para português e, no questionário 1B, apenas **13** das 17 empresas (*i.e.* 76%) afirmam a mesma coisa, teremos como base de análise um total de **39 respostas** que não nos permite criar um padrão sobre práticas de gestão da tradução e de investimento em língua portuguesa por parte de empresas de vários setores de atividade e zonas do globo, mas que consideramos suficientemente coeso para, em conjunto com outros estudos, delinear e confirmar comportamentos.

4.1.1 Caracterização das empresas

4.1.1.1 Tamanho¹⁶¹

Relativamente ao total de respondentes do questionário 1A, a maioria (51,1%) das empresas são Pequenas e Médias Empresas (PME) – destas, 28,9% são de média dimensão, 24,4% de pequena dimensão e 26,7% são microempresas. As restantes 20% são empresas de média dimensão (com mais de 250 colaboradores), sendo que apenas 8,9% são grandes empresas (com entre 1001 e 5000 colaboradores):

¹⁶¹ A categorização por tamanho tem apenas por base o nº de colaboradores, já que não temos valores dos volumes de negócio, e foi baseada na “Recomendação 2003/361/CE.”, disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:124:0036:0041:PT:PDF> (acedido em 5.2.2015).

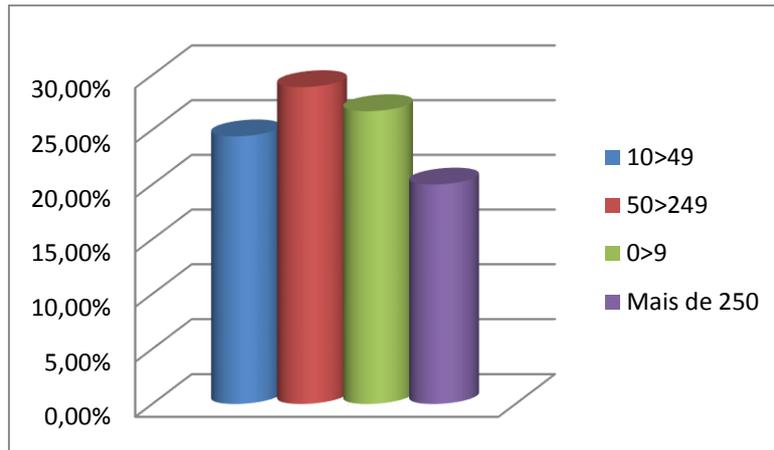


Gráfico 2 - Questionário 1A: Tamanho da empresa por número de colaboradores

Relativamente ao perfil de respondentes do questionário 1B, os resultados foram bastante distintos (*vide* gráfico 3). No entanto, a maioria continua a ser PME (39,6%), há uma menor frequência de microempresas e maior frequência de empresas com mais de 250 colaboradores. Os intervalos de 501 a 1000 e de 5001 a 10000, inexistentes na amostra anterior, aparecem aqui, mas com uma percentagem muito reduzida:

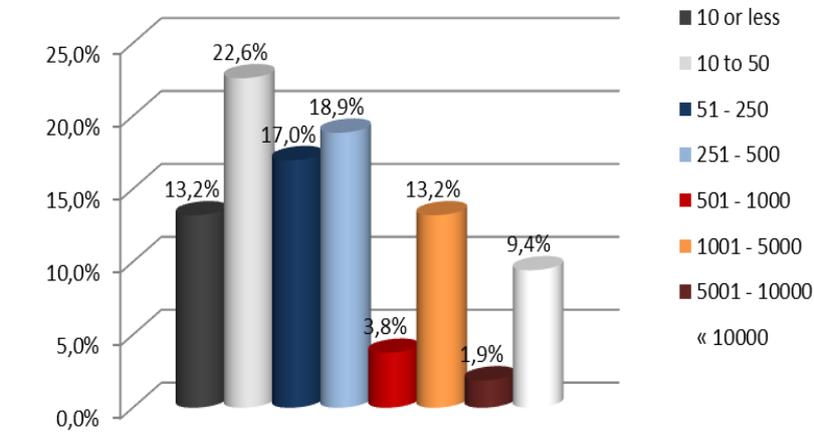


Gráfico 3 - Questionário 1B: Tamanho da empresa por número de colaboradores

4.1.1.2 Localização

Como dissemos atrás, todas as empresas que responderam ao questionário 1A são portuguesas. No entanto, no questionário 1B, a localização das empresas respondentes é bastante mais global, como se pode ver na tabela 9, apesar de a maior frequência ser da Indonésia e dos restantes países não terem uma frequência elevada.

País	Frequência	Porcentagem
Indonesia	20	37,7%
Germany	4	7,5%
Spain	4	7,5%
USA	4	7,5%
Peru	3	5,7%
Angola	2	3,8%
France	2	3,8%
Switzerland	2	3,8%
Czech Republic	1	2,3%
Chile	1	1,9%
EAU	1	1,9%
Hong Kong	1	1,9%
India	1	1,9%
Italy	1	1,9%
Kenya	1	1,9%
Macau	1	1,9%
Morocco	1	1,9%
Netherlands	1	1,9%
Singapore	1	1,9%
Denmark	1	1,9%

Tabela 11 - Questionário 1B: Localização das Empresas

Este padrão de respostas deve-se, no entanto, ao facto de a maioria das respostas ter sido obtida através da mediação de estagiários da edição 15 do *Inov Contacto*, como explicamos com maior detalhe na Parte II.

4.1.1.3 Setor de atividade

Como se pode ver nos gráficos 4 e 5 abaixo, as empresas respondentes aos dois questionários estão em setores de atividades similares, segundo a CAE Rev.3 e a CITA Rev.4, com relevância dos setores “Outras atividades de serviços” e “Indústrias transformadoras”, embora as empresas portuguesas tenham, ainda, uma forte presença do setor da “Construção” e do “Comércio por grosso e a retalho” e as empresas não nacionais apresentem uma maior diversidade de atividades económicas.

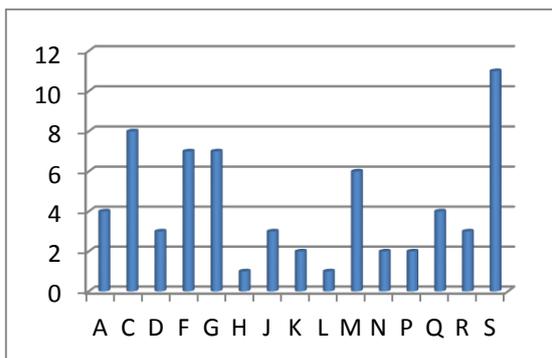


Gráfico 4 - Questionário 1A: Setores de Atividade das Empresas¹⁶²

- A Agricultura, produção animal, caça, floresta e pesca
- C Indústrias Transformadoras
Captação, tratamento e distribuição de água; saneamento
- D gestão de resíduos e despoluição
- F Construção
Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos
- G automóveis e motocicletas
- H Transportes e armazenagem
- J Actividades de informação e de comunicação
- L Actividades Imobiliárias
Actividades de consultoria, científicas, técnicas e
- M similares
- N Actividades administrativas e dos serviços de apoio
- Q Actividades de saúde humana e apoio social
Actividades artísticas, de espectáculos, desportivas e
- R recreativas
- S Outras Actividades de serviços

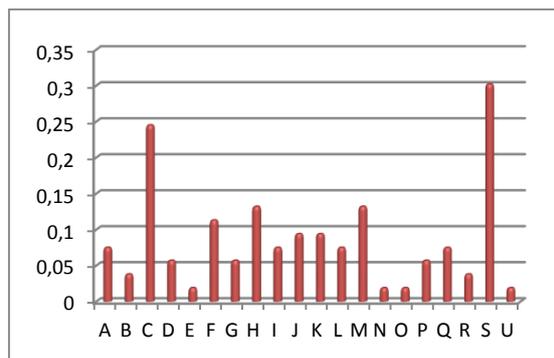


Gráfico 5 - Questionário 1B: Setores de Atividade das Empresas¹⁶³

- A Agriculture, forestry and fishing
- B Mining and Quarrying
- C Manufacturing
- D Electricity, Gas, Steam and air-conditioning supply
Water supply, Sewarege, Waste management and
- E Remediation Activities
- F Construction
- G Wholesale and retail trade; repair of motor vehicles and
motorcycles
- H Transporting and storage
- I Accomodation and Food services
- J Information and Communication
- K Financial and Insurance Services
- L Real Estate Activities
- M Professional, Scientific and Technical Activities
- N Administrative and Support Service Activities
- O Public Administration and Defense
- P Education
- Q Human health and Social Work Activities
- R Arts, Entertainment and Recreation
- S Other Services, Activities
- U Activities of extraterritorial organizations and bodies

4.1.2 Gestão das línguas

4.1.2.1 Relações comerciais com a CPLP

A segunda parte do questionário pretendia ter dados mais focalizados no mercado de tradução para português, *i.e.* saber quantas empresas estavam ativas nos mercados da CPLP, de forma a questioná-las sobre a gestão e investimento na tradução para português.

¹⁶² Referência: CAE REV.3. As atividades não listadas não tiveram ocorrências.

¹⁶³ Referência: CITA REV.4. As atividades não listadas não tiveram ocorrências.

No primeiro grupo de respondentes, questionário 1A, esta questão não era relevante, uma vez que todas as empresas eram portuguesas. Já no questionário 1B, apenas 32,1% dos respondentes (cerca de 17) afirmaram comercializar produtos para países de expressão portuguesa.

% do volume de produção	0-5%	6-10%	11-20%	21-30%	31-40%	41-50%	51-60%	61-70%	71-80%	81-90%	91-100%
Portugal	6,67%	0%	13,33 %	6,67%	0%	20%	6,67%	0%	6,67%	13,33%	26,67%
Brasil	46,6%	20%	6,67%	6,67%	6,67%	0%	0%	0%	0%	0%	6,67%
Angola	71,4%	6,7%	0%	6,67%	6,67%	0%	0%	0%	0%	0%	6,67%
Cabo Verde	85,7%	6,7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6,67%
Guiné-Bissau	92,9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6,67%
Moçambique	86%	6,7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6,67%
São Tomé e Príncipe	92,9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6,67%
Timor	92,9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6,67%

Tabela 12 - Presença em países de língua oficial portuguesa.

Nesta questão podemos observar facilmente que o país com o qual estas empresas têm mais relações comerciais é Portugal, visto que mais de 26% afirmam que aproximadamente 91% das exportações/ produção é para esse país. Para os restantes países da CPLP, as empresas situam o peso das relações comerciais maioritariamente entre os 0 e os 5%. O país com mais peso nas relações comerciais na CPLP a seguir a Portugal é o Brasil. Os restantes países da CPLP têm baixos volumes de importação, apesar de Angola se destacar neste grupo com volumes maiores.

Concluindo este breve perfil das empresas que responderam completamente ao questionário 1 (A e B), podemos afirmar que se trata de uma amostra de todas as tipologias de empresa, com representação global e com atividade na maioria dos setores económicos. Relativamente ao *corpus* de empresas que está ligado ao universo da CPLP (62: 45 portuguesas e 17 não portuguesas), a amostra demonstra ter relações comerciais especialmente com Portugal, seguindo-se o Brasil, Angola, Moçambique, Cabo-Verde e finalmente os restantes países da CPLP. Este cenário comercial, com destaque do mercado de Portugal, deve-se, certamente, também ao facto de a maioria das empresas ser portuguesa e das respostas terem sido recolhidas pelos estagiários INOV Contacto,

como referimos atrás, em empresas que, de uma forma ou de outra, têm relações comerciais com Portugal.

No entanto, como dissemos no início desta secção, nem todas estas empresas realizam tradução para português. Interessa, agora, então, perceber quantas traduzem para português, qual o investimento realizado e a perceção das empresas sobre a importância da língua nos negócios.

4.1.2.2 Práticas de tradução

Como dissemos atrás, o questionário 1A obteve 45 respostas completas de empresas portuguesas, maioritariamente PME. No entanto apenas 26 dessas empresas afirmaram realizar tradução técnica para português, pelo que será este o *corpus* que teremos como base nesta análise. Cerca de 15 (62,5%) são empresas com um número de colaboradores inferior a 50, o que revela serem empresas de pequena dimensão. 15,4 % dos respondentes operam no setor de “Indústrias Transformadoras”, sendo os setores do “Comércio por grosso e a retalho”, “Reparação de veículos automóveis e motociclos”, de “Actividades de consultoria, científicas, técnicas e similares” e de “Outros Serviços” que se seguem com maior frequência.

Quando questionadas sobre qual o **tipo de documentação que traduzem regularmente**, 83,3% das empresas afirmam traduzir toda a documentação, enquanto as restantes afirmam traduzir apenas manuais, especialmente de utilizador.

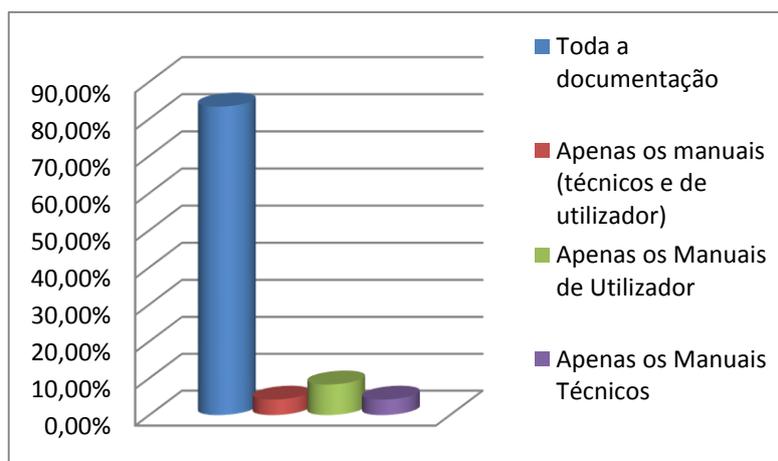


Gráfico 6 - Questionário 1A: tipo de documentação traduzida pelas empresas portuguesas

Relativamente ao questionário 1B (*vide* gráfico 8), cerca de 76% das 17 empresas que estabelecem relações comerciais com a CPLP afirmam traduzir a documentação técnica para português, *i.e.* o equivalente a 13, que será agora o número de empresas na amostra de referência.

Nesta amostra, 10 são grandes e médias empresas e 3 são pequenas empresas. A localização das empresas é extremamente variada, sendo que 10 são da Europa, de países como Espanha, Alemanha, Holanda, Itália, França e Suíça, enquanto as restantes 3 empresas são do Peru, EUA e Hong Kong. As empresas analisadas são, por ordem decrescente de frequência, do setor dos transportes, dos serviços, da concessão de eletricidade e água, das indústrias extrativas, comércio e indústrias transformadoras.

Duas das empresas não realizam qualquer tipo de atividade em mercados de língua Portuguesa à exceção de Portugal. As restantes empresas operam não só em Portugal, mas também no Brasil, Angola, Timor, Moçambique e Cabo Verde. Regra geral, estas empresas concentram a sua atividade em países como Portugal e Brasil, com intervalos entre os 30% e os 50% de volume de negócio, enquanto nos restantes países da CPLP têm quotas de volume de negócio a rondar os 5%.

Relativamente aos documentos traduzidos, concluímos que também a maioria (46,2%) dos respondentes traduz todo o tipo de documentos. Cerca de 23,1% revelaram que apenas traduzem manuais técnicos e os restantes 30% dividem-se entre “todo o tipo de manuais”, e “outro tipo de documentos”, sendo eles, documentos relacionados com manuais de medicina e informação interna da empresa.

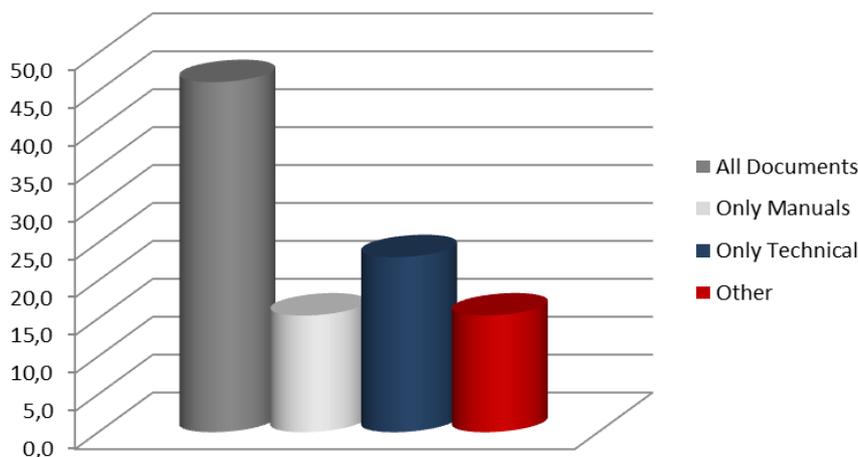


Gráfico 7 - Questionário 1B: tipo de documentação traduzida pelas empresas estrangeiras

Relativamente às **variantes de português como língua de chegada**, todas as empresas portuguesas traduzem para português europeu e duas delas dizem traduzir, também, para português do Brasil, desde a fundação da empresa, uma porque comercializa os produtos unicamente no Brasil e a outra por ser “necessário”, sem especificar porquê. A razão principal para traduzir para português europeu é pelo facto de todos os clientes lerem essa variante (48%) ou por razões “Outras” que se resumem ao facto de ser natural, dado ser a língua materna (40%) ou por ser mais rentável (12%).

No *corpus* de empresas estrangeiras (questionário 1B), todas as empresas realizam tradução para uma vertente do português, sendo que o português de Portugal é, tendencialmente, mais escolhido pelas empresas europeias, afirmando que incorrem em menores custos. No entanto, uma destas empresas apenas traduz para português do Brasil, sendo isto explicado por um volume de exportações para o Brasil bastante elevado.

Relativamente a **outras línguas de chegada**, e sem surpresas (*vide* gráficos 9 e 10), o inglês, francês e espanhol, logo seguidas pelo alemão, são as línguas para as quais se traduz mais. Todavia, é interessante verificar que nas duas amostras de empresas, há bastante variedade de línguas de chegada, para além daquelas, como se pode ver pelos gráficos em baixo:

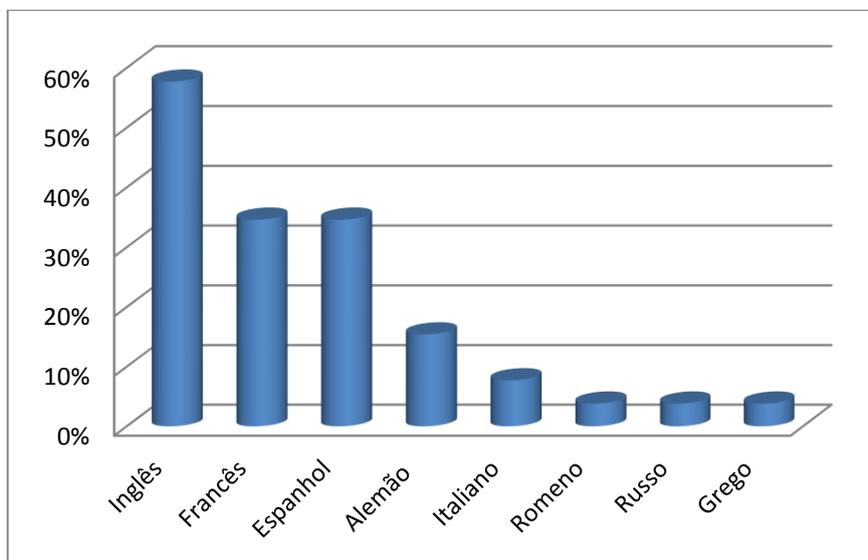


Gráfico 8 - Outras línguas de chegada das empresas do questionário 1A, para além do português

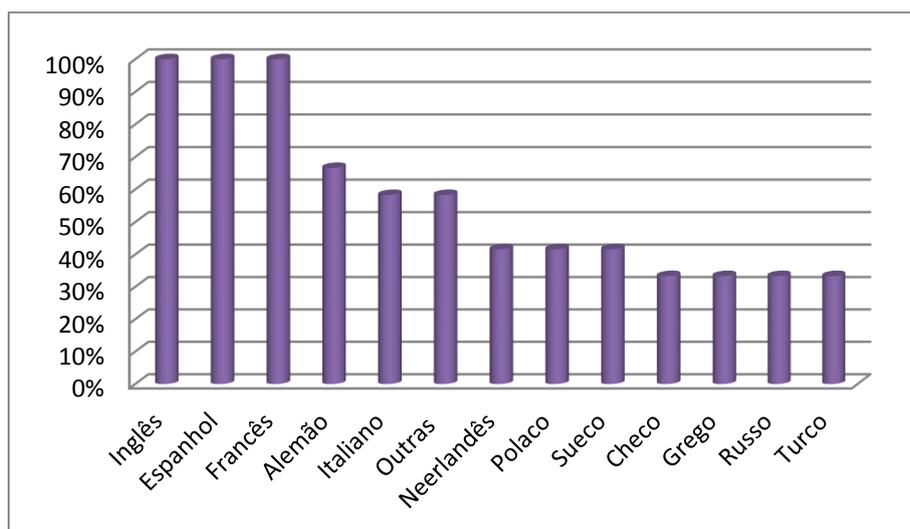


Gráfico 9 - Outras línguas de chegada das empresas do questionário 1B, para além do português

Pela análise dos resultados, pode ainda observar-se que as grandes empresas, europeias ou não, traduzem para um maior número de línguas do que as pequenas empresas. As 9 grandes e médias empresas do questionário 1B, à exceção da empresa americana, realizam tradução para um número considerável de línguas, sendo elas quase a totalidade das línguas europeias e outras, como o Japonês. A empresa americana é a única que realiza tradução para quase a totalidade das línguas presentes no questionário, o que é suportado pela sua grande dimensão, adicionando o facto de ser uma empresa de informação e comunicação. As 3 pequenas empresas, à exceção da empresa de Hong-Kong, realizam tradução para as principais línguas europeias, como o inglês, espanhol, francês e alemão. A empresa de Hong-Kong apenas realiza tradução para inglês e francês. Nota-se, na generalidade, nesta amostra, uma relação entre o número de línguas para as quais as empresas traduzem e a sua dimensão, o que já não acontece na amostra do questionário 1A, onde apesar da pequena dimensão, a maioria das empresas traduz para mais do que uma língua e, nalguns casos, línguas com pouco impacto geográfico (como o italiano, romeno e grego).

Relativamente à **percentagem do orçamento, gasta em tradução para lançamento de produtos em novos mercados**, concluímos que nos dois grupos de empresas o montante é bastante baixo, na maioria dos casos entre 0% e 10%, sendo que no caso das empresas portuguesas uma considerável percentagem (65%) não respondeu a esta pergunta. De facto, quando inquiridos sobre o orçamento disponível para tradução,

apenas 5 das 26 empresas portuguesas responderam e destas, apenas 2 indicaram um montante: uma 2000,00€ e a outra 400,00€. As restantes 3 afirmaram ser impossível indicar um valor. No *corpus* de 13 empresas estrangeiras, apenas 3 responderam, uma indicando 5000USD, outra 2000,00€ e outra indicou ser esta informação confidencial. Não devemos, no entanto, esquecer que estamos a referir-nos a valores de tradução para todas as línguas e que, como vimos atrás, todas as empresas traduzem para, pelo menos, 2 línguas.

Na questão sobre a **percentagem das despesas com as traduções para o português de Portugal e para o português do Brasil**, apenas 7 empresas do total de 13 do questionário 1B responderam. Assim, comparando as duas variantes do português, e a respetiva despesa em tradução e localização, observa-se que para o português de Portugal, cerca de 42,9% das empresas afirmam que as despesas com a tradução se situam entre os 1%-10%. As opções 0%, 10%-20%, 30%-40% e 90%-100%, representam todas 14,3% das respostas das empresas inquiridas. Já no que concerne ao português do Brasil, cerca de 28,6% dos respondentes indica que a despesa se situa nos 0% e outros 28,6% no intervalo 1%-10%. Ainda assim, os intervalos de despesa “10%-20%”, “20%-30%” e “50%-60%” correspondem a 14,3% da população inquirida nesta questão.

Sendo o tema “tradução”, não é de surpreender a falta de resposta e a dificuldade em quantificar o investimento que ela implica, especialmente num *corpus* tão *sui generis* de empresas e de áreas de atividade. No entanto, esta unidade na diversidade mostra, também, que a gestão da tradução empresarial é muito semelhante, independentemente do tipo e dimensão da empresa, e a sua gestão e cabimentação depende muito do tipo de projetos desenvolvidos.

Relativamente à **prática da tradução**, pretendíamos saber de que forma a tradução era realizada. Nesta questão, tivemos apenas 12 respostas, do total de 26 respondentes, e os respondentes podiam escolher mais do que uma opção.

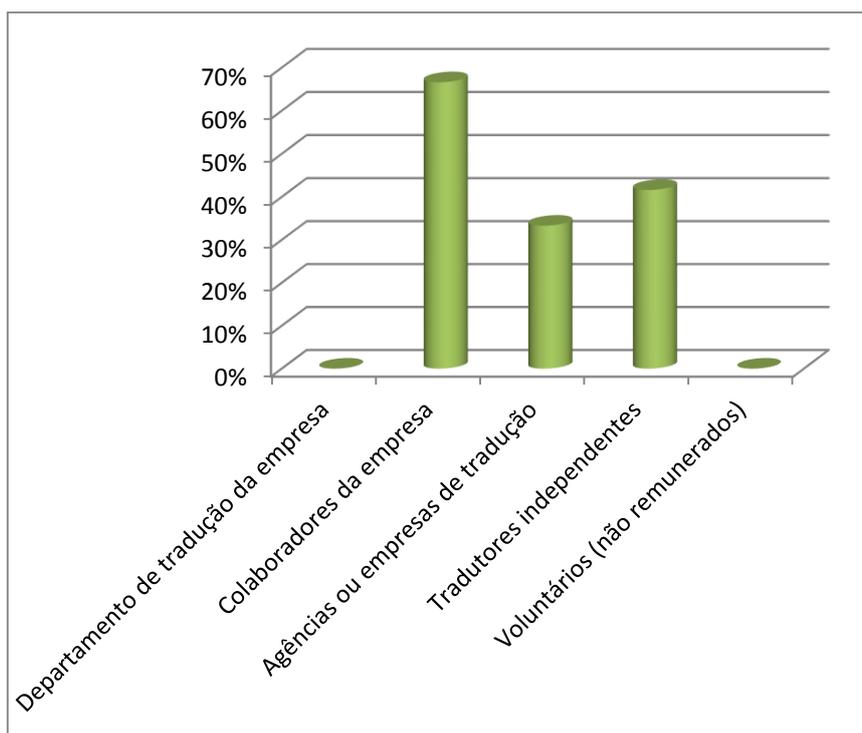


Gráfico 10 - Questionário 1A: *Que prestadores de serviços linguísticos utiliza para traduzir ou localizar a documentação da sua empresa?*

Como se pode ver pelo gráfico acima, e previsivelmente, a maioria dos respondentes realiza tradução empresarial com recurso a colaboradores (66,6%). No entanto, não havendo nenhum departamento de tradução nas empresas da amostra, o recurso a agências/empresas de tradução ou a tradutores independentes é igualmente significativo e, quando somado, como recurso a tradutores externos, é superior (74,9%), o que indica preocupação em reunir os recursos adequados para realizar trabalhos de tradução.

Relativamente à segunda amostra, de empresas fora da CPLP, onde se encontram algumas empresas de grande dimensão, 18,2% das empresas possui um departamento próprio dedicado à tradução. 54,5% referiram recorrer a colaboradores da própria empresa, também 54,5% das empresas recorrem a empresas de tradução e 9,1% (1) das empresas recorre a tradutores independentes. Por último, os restantes 9,1% (1 empresa) escolheram a opção “outro”, sendo baseada em coordenadores de zona ou o coordenador de marketing local, que incluiremos, por isso, na categoria de colaborador da empresa, o que dá a esta opção uma ponderação total de 63,6%, muito próxima da do grupo anterior.

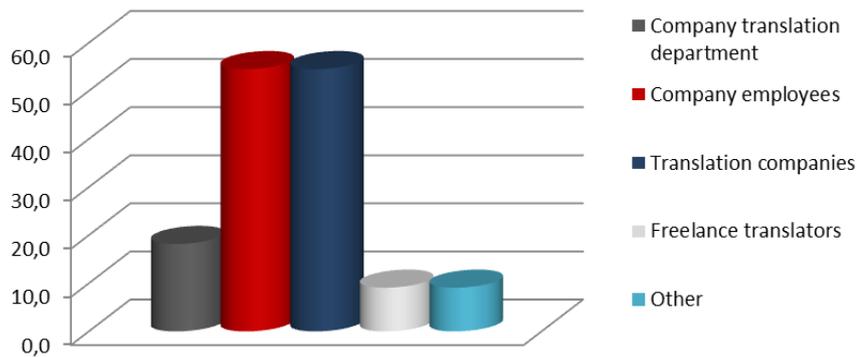


Gráfico 11 - Questionário 1B: Which kind of Language Service Providers do you order technical translation or localization jobs to?

Para esta questão foi recolhida uma amostra de 11 respondentes, podendo, cada um, escolher mais do que uma alternativa.

Assim, e à semelhança dos resultados obtidos junto das empresas portuguesas, concluímos que a maioria das empresas realiza tradução interna, de forma mais ou menos profissional, de acordo com a sua dimensão: 95,9% dos respondentes afirmam realizar a tradução na empresa (recorrendo a colaboradores da empresa, a coordenadores de zona ou ao departamento de marketing ou a departamento próprio de tradução). No entanto, o recurso a tradução externa é também significativo, com 54,5% de respostas.

Na Parte II apresentamos mais dados e informação sobre este tema: tradução empresarial.

Apesar de a maioria dos respondentes de ambos os *corpora* não saberem quantificar o valor gasto em tradução, de a tradução empresarial nem sempre ser realizada por tradutores profissionais, as empresas reconhecem, na generalidade e tal como no estudo de Ferreira-Alves (2011, pág. 479), a importância de traduzir a documentação na variante linguística do mercado de destino, quando foram questionadas sobre a **importância da variante local para a satisfação dos clientes**. No entanto, este reconhecimento é mais explícito no caso das empresas portuguesas:

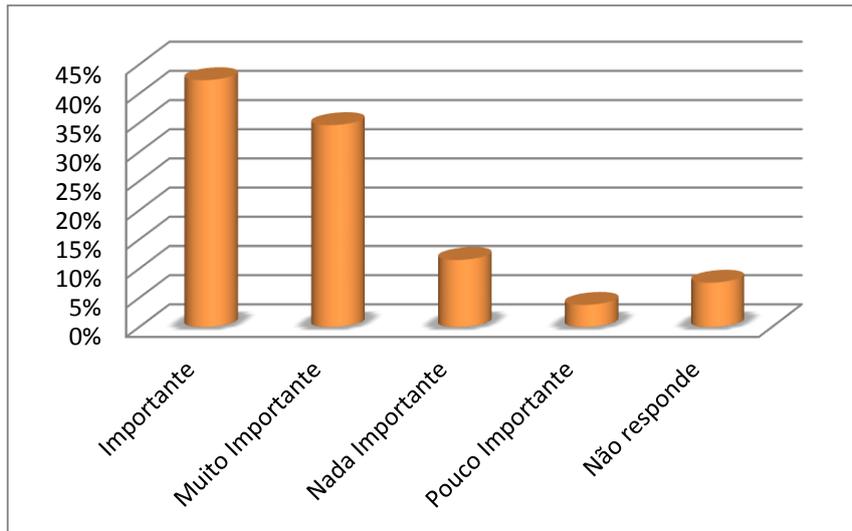


Gráfico 12 – Questionário 1A: *Em relação à satisfação do cliente, como avalia a tradução/localização da documentação técnica para a variante de português do mercado de destino?*

As empresas que responderam “*nada importante*” justificaram a sua opinião pelo facto de traduzir/localizar para duas variantes linguísticas ser muito caro e pouco rentável e a empresa que considera “pouco importante” afirmou que “a terminologia é muito semelhante em ambas as variantes”. Interessante é que cerca de um terço das empresas que responderam “*importante*” refere exatamente as diferentes terminologias como justificação para a importância de utilizar a variante local. No entanto, a principal razão apontada para a relevância da utilização da variante local é o facto de o cliente ter de ler a documentação na sua variante para poder utilizar o produto. Estas razões, exatamente na mesma proporção, são, também, as razões apontadas pelas empresas que responderam “muito importante”.

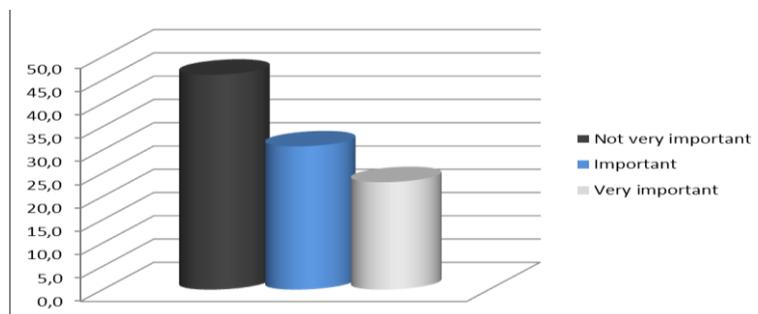


Gráfico 13 – Questionário 1B: *How would you rate the investment in local Portuguese translations of technical documentation?*

No *corpus* de empresas não portuguesas, 46,2% indicam que não é muito importante. Pelo contrário, 30,8% afirmam que é importante e cerca de 23% chegam mesmo a considerar muito importante.

Das 46,2% de empresas que responderam “*Não muito importante*”, 16,6% consideram que os clientes conseguem utilizar o produto sem ler a documentação em português; 50% dos inquiridos afirmaram que a terminologia das duas variantes é muito semelhante e também 50% destes respondentes afirmaram que o custo das duas vertentes da língua é demasiado elevado.

30,8% das empresas consideram a utilização da variante local “*importante*”. Assim, 75% referem que os seus produtos só podem ser usados de modo adequado se os consumidores compreenderem como funcionam e que isso seria impossível sem um entendimento claro da documentação. Além disso, 50% indicam a impossibilidade de vender em mercados locais sem que haja documentos traduzidos nessa variante.

No que diz respeito à categoria “*muito importante*”, as justificações dividem-se entre o facto de “não conseguir vender em determinados mercados sem qualquer tipo de documentação traduzida para português”, os seus “clientes só conseguirem manusear corretamente os produtos caso entendam o seu funcionamento na perfeição” e “outra”. Nesta categoria, os respondentes referem o facto de o cliente necessitar de sentir proximidade com o produto e ainda que essa proximidade cativa o lado emocional na compra do produto

A terceira e última parte do questionário 1 pretendia recolher a opinião das empresas sobre a língua portuguesa, nomeadamente (i) sobre **o impacto que as duas variantes do português tem a nível da gestão do negócio** e (ii) sobre o **Acordo Ortográfico**. Relativamente à variação linguística, obtivemos 24 respostas (do total de 26) da amostra de empresas portuguesas, sendo que 46% consideram esta situação desvantajosa, 38% vantajosa e 7,6% indicam que esta variável não interfere com os negócios:

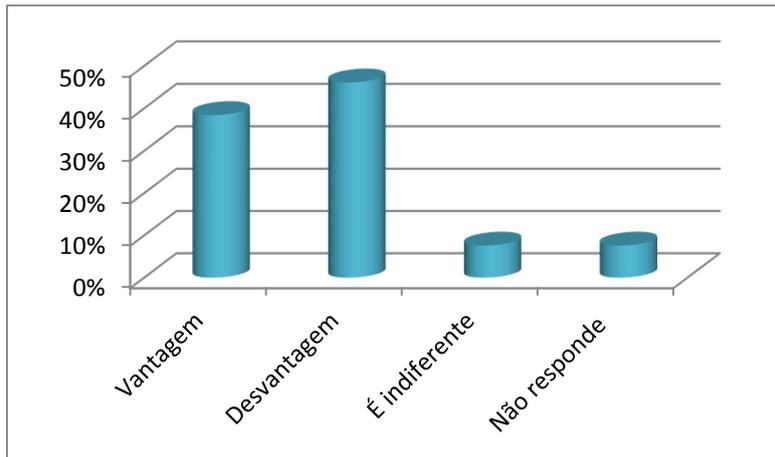


Gráfico 14 - Questionário 1A :*Considera que a existência de duas variantes linguísticas (português do Brasil e português de Portugal) é uma vantagem ou desvantagem para o seu negócio?*

A principal razão indicada para a variação linguística ser apontada como uma vantagem foi a competitividade (57,1%) sendo os custos de investimento a principal razão indicada pelas empresas que consideram aquela variação uma desvantagem (72,7%):

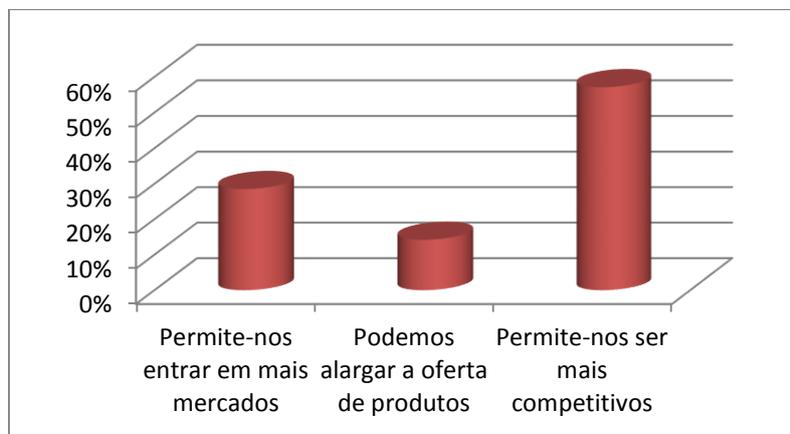


Gráfico 15 - Questionário 1A :*Porque considera que existência de duas variantes linguísticas (português do Brasil e português de Portugal) é uma vantagem?*

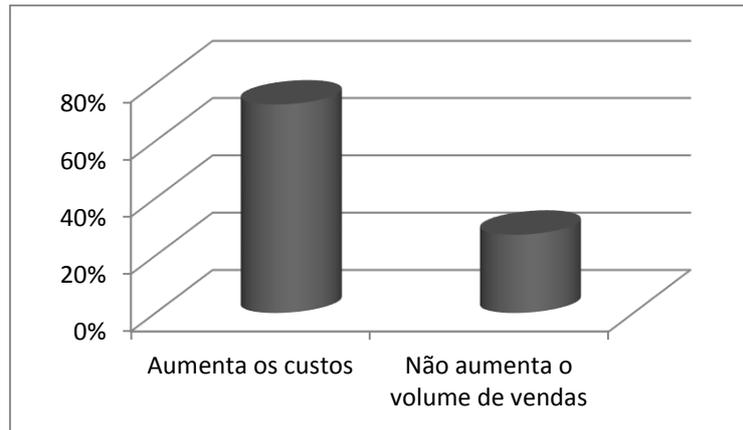


Gráfico 16 - Questionário 1A: *Porque considera que existência de duas variantes linguísticas (português do Brasil e português de Portugal) é uma desvantagem?*

No *corpus* de respondentes do questionário 1B, cerca de 69,2% aponta a variação linguística como uma desvantagem e os restantes 30,8% como uma vantagem. Para esta questão, foi utilizada a amostra recolhida (13 respostas).

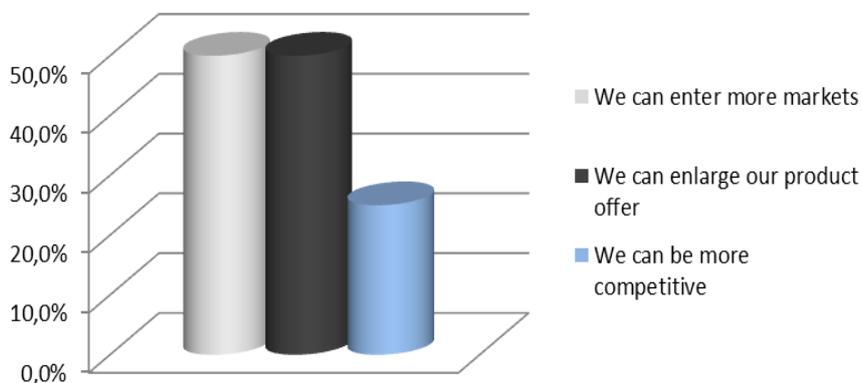


Gráfico 17 - Questionário 1B: *Why do you consider it [the existence of two local language variants] to be an advantage?*

Observa-se que 50% dos respondentes que considera a variação linguística do português uma vantagem, acredita que as 2 variantes linguísticas permitem a entrada num número maior de mercados. Também com o mesmo valor percentual, 50%, acreditam que podem alargar a oferta de produtos. Por fim, 25% dos respondentes revelam que o aumento da competitividade é também um dos possíveis benefícios.

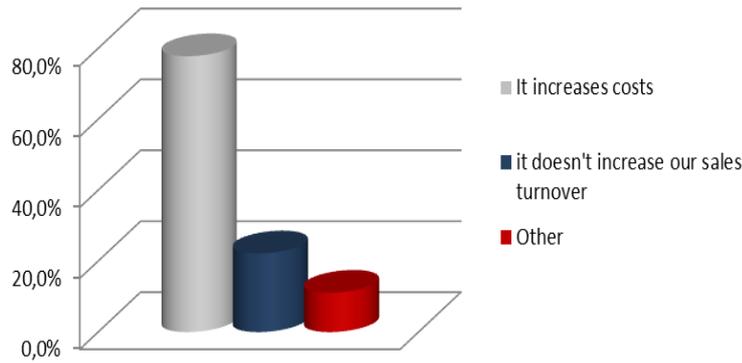


Gráfico 18 - Questionário 1B: Why do you consider it [the existence of two local language variants] to be a disadvantage?

Considerando agora os respondentes que indicaram a existência de duas variantes linguísticas como uma desvantagem, observa-se que 77,8% afirmam que esse fenómeno aumenta os custos. Cerca de 22,2% acredita que a existência de duas variantes linguísticas não aumenta o volume das vendas.

Pretendíamos, por último, saber, se os respondentes tinham conhecimento da existência do Acordo Ortográfico e se o consideravam um instrumento útil para atenuar as desvantagens da variação linguística e aumentar a competitividade.

À primeira pergunta, do total de respondentes ao questionário 1A (45), 24 (53,3%) não responderam à questão e 4 (8,8%) afirmaram que não tinham conhecimento “de que está a ser ratificado pelos países da CPLP um Acordo Ortográfico, de forma a normalizar a ortografia nesse universo de falantes”. Assim, apenas 17 (37,7%) responderam a esta secção, pelo que as percentagens apresentadas no gráfico 19 referem-se ao total desta amostra.

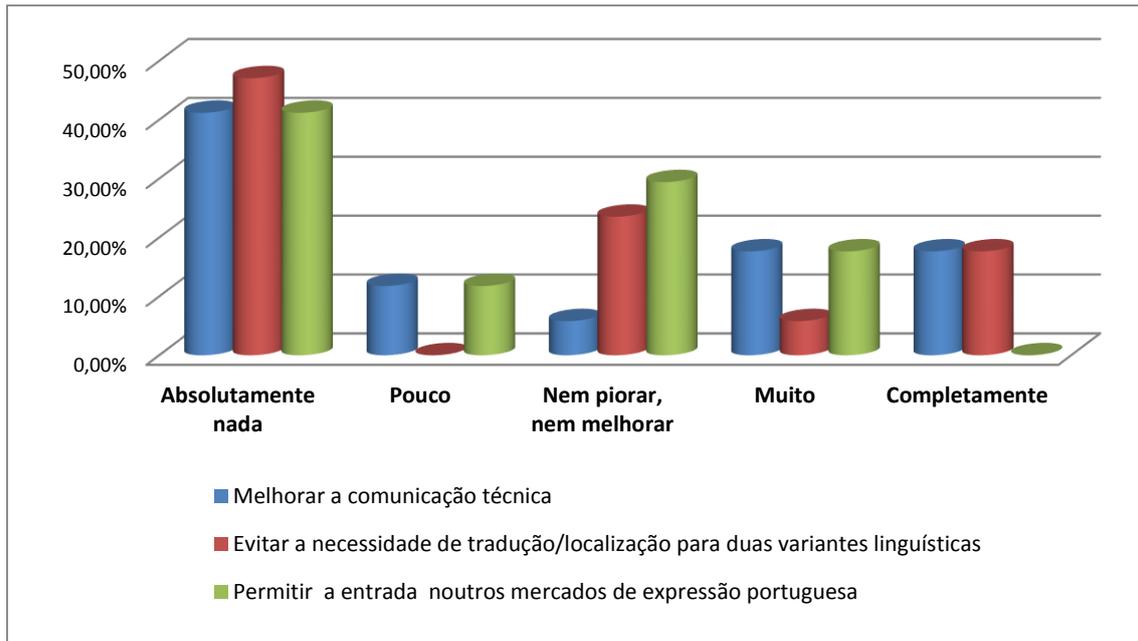


Gráfico 19 - Questionário 1A: Considera que a normalização da ortografia, sem normalização terminológica, pode...

Concluimos, como se pode ver pelo gráfico 19, que as empresas portuguesas não consideram o Acordo Ortográfico um instrumento útil ou estratégico, especialmente nos casos em que a terminologia nas duas variantes é muito diferente. Inclusivamente em alguns dos comentários, os respondentes afirmam que consideram as duas variantes duas línguas diferentes e que o Acordo Ortográfico não traz qualquer vantagem para os falantes ou empresas.

Relativamente ao total de respondentes do questionário 1B (53), 39 (ou seja, 73,5%) não responderam à questão “Are you aware that an orthographic agreement was reached between the Portuguese-language countries with the intent of creating a single common orthography for Portuguese?”. 5 afirmaram que “não” e apenas 9 (16,98%) responderam “sim”. Será, portanto, apenas esta amostra que temos como referência para a questão respondida no gráfico 20, em baixo.

Como podemos ver neste gráfico, a perceção das empresas estrangeiras é diferente da das empresas portuguesas, já que as ponderações para a possibilidade de melhoria da comunicação técnica e de redução de necessidade de tradução para duas variantes são

bastante superiores. Todavia, com o número de respostas disponível não poderemos assumir que esta perceção é partilhada por todo o universo de respondentes.

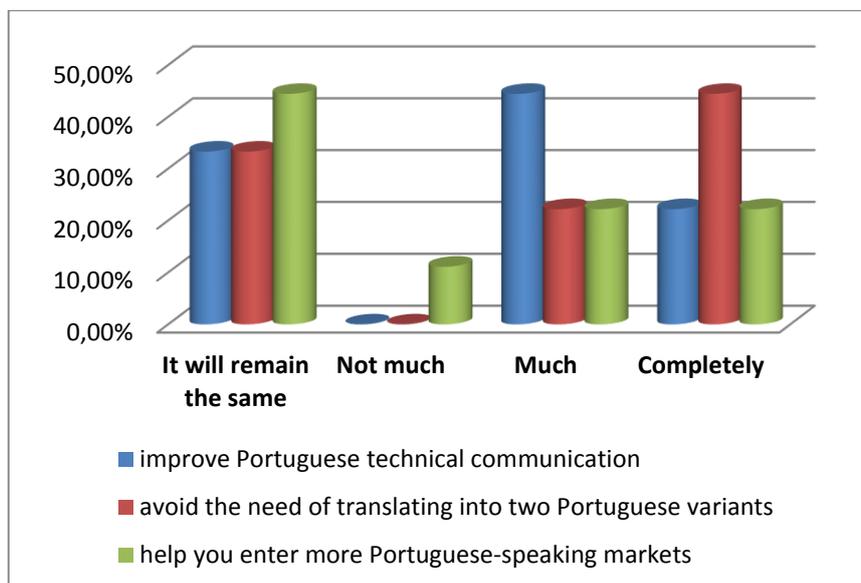


Gráfico 20 – Questionário 1B: *Do you consider that standardizing the Portuguese orthography, without terminology standardization, will...*

4.1.3 Prestação de serviços linguísticos em português

Na elaboração de um perfil do mercado global em língua portuguesa, paralelamente à gestão da língua pelas empresas, era importante perceber de que forma a prestação de serviços é feita pelos próprios tradutores. Assim, inquirimos agências e empresas de tradução e tradutores independentes, com questionários adaptados a estes dois sujeitos de pesquisa, de forma a perceber como veem o mercado e dão resposta às necessidades das empresas.

No questionário 2A, dirigido a empresas e agências de tradução especializada e de localização, com português como língua de chegada, recolhemos 50 respostas completas, 42 de respondentes com o perfil solicitado - Prestadores de Serviços Linguísticos (da CPLP) – e 8 de PSL fora da CPLP mas com português como língua de chegada que resolvemos considerar, dado o baixo número de respostas no geral e também de forma a poder avaliar se há ou não padrões de prestação de serviço diferentes.

No questionário 2B, dirigido a PSL independentes, obtivemos 175 respostas completas de sujeitos com o perfil solicitado, dos quais 32 PSL com português como língua de chegada, mas fora da CPLP. Todavia, e de forma a alargar a amostra e a

comparar a prestação de serviços de ambos os sujeitos, decidimos considerar os dois grupos, pelo que teremos como base para a análise uma amostra de 225 respondentes de ambas as tipologias.

4.1.3.1 Caraterização dos Prestadores de Serviços Linguísticos

Conforme dissemos atrás, serão analisados 2 tipos de PSL com português como língua de chegada: empresas e agências de tradução e PSL *freelance*, no espaço CPLP e fora do espaço CPLP.

4.1.3.1.1 Empresas e agências de tradução

4.1.3.1.1.1 Tipo de organização

Relativamente às empresas e agências de tradução dentro do espaço da CPLP (42), a que nos referiremos, a partir de agora, como grupo A, cerca de 95% são do setor privado, enquanto apenas 5% pertencem ao setor público. 50% foram fundadas depois de 2000, cerca de 38% foram fundadas na década de 90, 7% na década de 80 e apenas 5% na década de 70.

Fora da CPLP, na amostra a que nos referiremos, a partir de agora, como grupo B, as 8 empresas respondentes revelaram ser do setor privado, 75% foram fundadas depois de 2000 e 25% foram fundadas na década de 90.

4.1.3.1.1.2 Localização geográfica

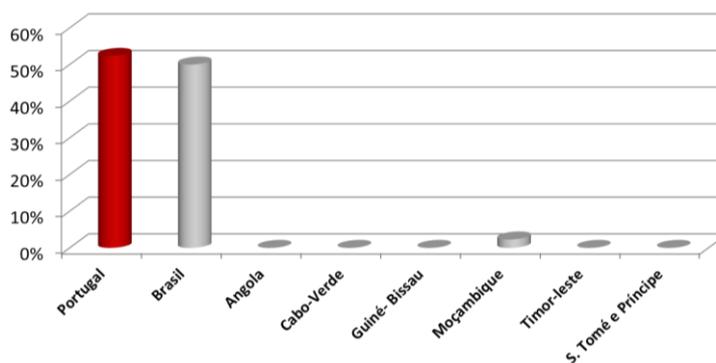


Gráfico 21 - Localização das empresas/ agências de tradução no espaço da CPLP

Como se pode ver no gráfico 21, cerca de 50% das empresas do grupo A, localizam-se em Portugal e 48% localizam-se no Brasil. Apenas 2% têm localização em Moçambique (1 empresa), mas trata-se de uma empresa que está localizada também em Portugal e no Brasil. Não obtivemos respondentes dos outros países da CPLP, apesar de termos enviado o questionário para várias entidades de alguns destes países, como explicitámos no ponto 3.3

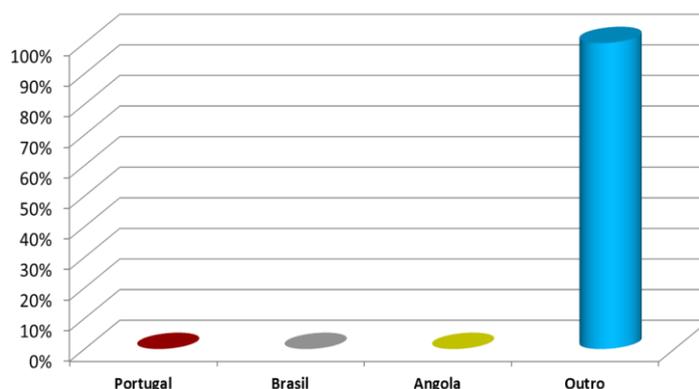


Gráfico 22 - Localização das empresas/agências fora do espaço CPLP

Todas as empresas do grupo B estão localizadas fora da CPLP: 2 têm sede nos EUA, outras 2 em Macau e as restantes dividem-se pela Bélgica, Espanha, Uruguai e Reino Unido.

4.1.3.1.1.3 Tipologia e situação profissional dos colaboradores

80% das empresas respondentes do grupo A e 90% das do grupo B são microempresas, repartindo-se de forma semelhante entre Portugal e Brasil, sendo a de Moçambique também pertencente a esta tipologia.

Relativamente à situação profissional dos colaboradores destas empresas, 82,35% das empresas do grupo A dizem ter entre 1e 10 colaboradores internos e 79,4% entre 1 e 10 colaboradores em regime *freelance*, pelo que parecem distribuir os colaboradores de forma bastante equitativa. O mesmo acontece com as microempresas de tradução do grupo B, apesar de estas apresentarem uma maior percentagem de colaboradores

freelance. No entanto, esta amostra é muito reduzida, pelo que não é possível estabelecer um padrão.

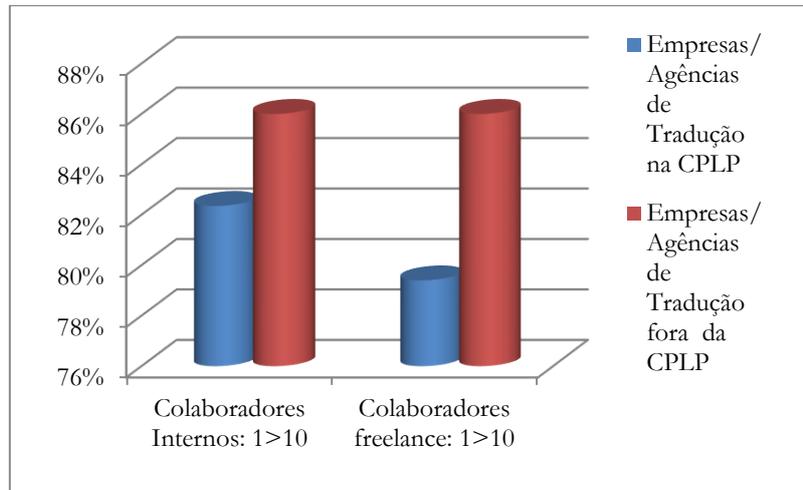


Gráfico 23- Situação profissional dos colaboradores das microempresas.

Das restantes empresas das amostras, apresentamos apenas dados relativos às PME de tradução do grupo A, uma vez que constituem 17,6% daquela amostra. No grupo B existia apenas uma empresa desta tipologia, pelo que não era relevante. Outras tipologias de empresas não estavam representadas em número suficiente, existindo apenas 2 no grupo A.

Assim, como se pode ver no gráfico 24, em baixo, as PME do grupo A situam o número de colaboradores internos entre 1 e 10, em 50% dos casos. Relativamente aos colaboradores em regime *freelance*, estes são situados, em 66,67% das empresas, entre os 20 e 25. Assim, a média de colaboradores internos é a mesma que nas microempresas, mas parece existir uma bolsa de colaboradores *freelance* maior nas PME.

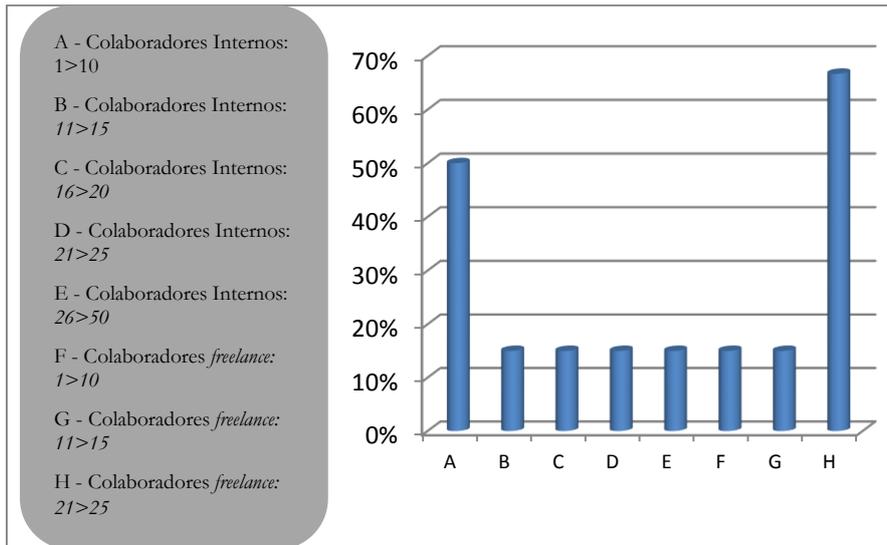


Gráfico 24 - Situação profissional dos colaboradores das PME do espaço CPLP

Quando questionados sobre os rendimentos dos colaboradores, 73% dos respondentes indicam gastar mensalmente com colaboradores internos até 5000 euros. Relativamente aos colaboradores *freelance*, o valor é o mesmo em 82% dos casos.

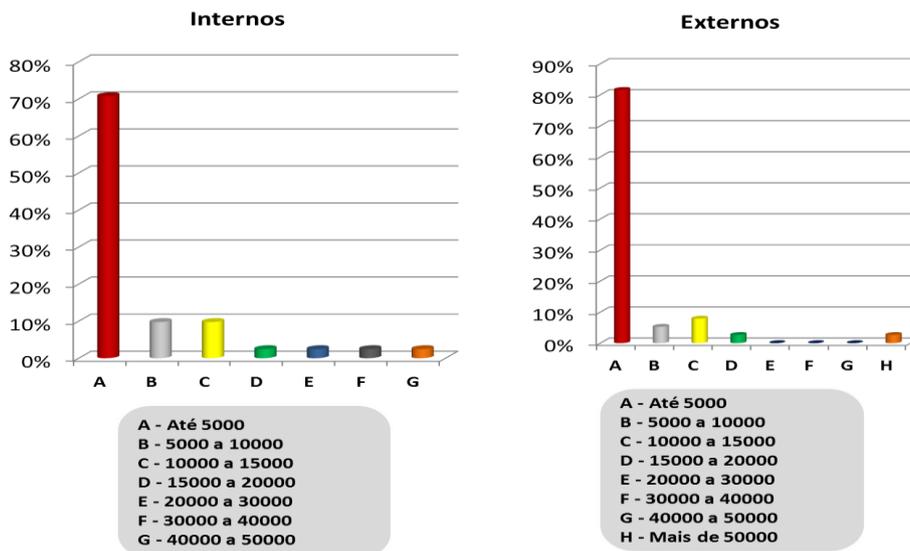


Gráfico 25 - Valor médio mensal gasto em salários por empresas/ agências do espaço da CPLP

Relativamente ao comportamento do *corpus* maior de empresas (microempresas), podemos dizer que 50% das 18 microempresas brasileiras gastam, em média, em salários com os seus colaboradores até 5000€ mensais, 11% entre 5,000 a 10,000€ e 11% entre

10,000 a 15,000€, havendo 28% das empresas que não forneceram qualquer informação a este respeito. 70% das empresas portuguesas gastam em média em salários mensais menos de 5000€, sendo que 6% vão até 10,000€ e outros 6% entre 30,000€ e 40,000€.

Nota-se, ainda que há uma pequena diferença na média de salários entre os pagos a colaboradores internos e a externos, sendo, no geral, os salários pagos a colaboradores internos mais diversificados, havendo, percentagens superiores de intervalos de salários mais altos.

Na amostra de empresas do grupo B, os intervalos de rendimentos são muito semelhantes, pelo que cerca de 50% dos respondentes indicam como gasto médio bruto mensal em salários o valor de até 5000 euros. Relativamente aos colaboradores externos a mesma situação se verifica, em cerca de 83% dos casos.

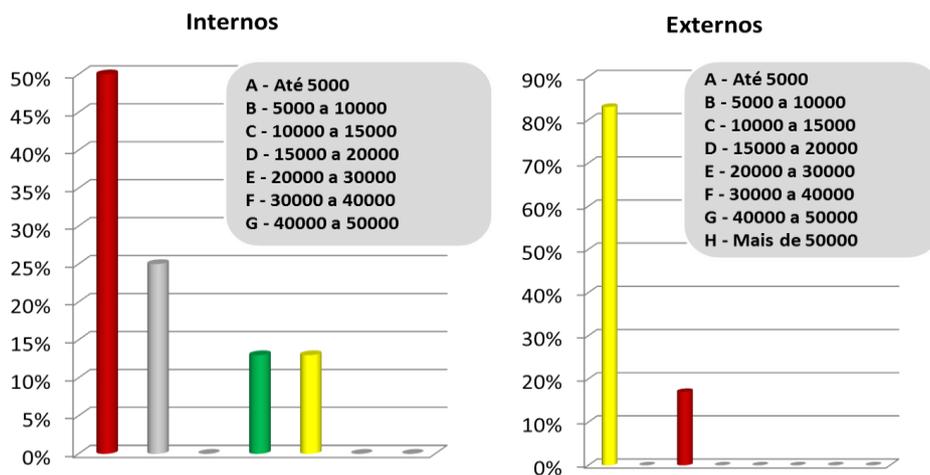


Gráfico 26 - Valor médio mensal gasto em salários por empresas/ agências fora do espaço da CPLP

Conclui-se, assim, que as microempresas, quer em Portugal quer no Brasil possuem comportamentos bastante similares, quer no número de colaboradores, quer no intervalo de gastos mensais com salários que, no geral, não são muito elevados.

4.1.3.1.2 Prestadores de Serviços Linguísticos (PSL) *freelance*

Para além das empresas/ agências de tradução, inquirimos, também, PLS *freelance*, de forma a ter uma visão abrangente do mercado de tradução para português. Como dissemos atrás, apesar de os sujeitos de investigação serem PSL *freelance* no espaço da CPLP, tivemos respostas de PSL *freelance* fora da CPLP que, por traduzirem

para português resolvemos considerar. Os dados que apresentaremos agora terão, assim, por base, 2 amostras, uma com 175 respostas e outra com 32 respostas, a que nos referiremos, a partir de agora, como grupo C e grupo D, respetivamente.

4.1.3.1.2.1 Ligação ao mercado

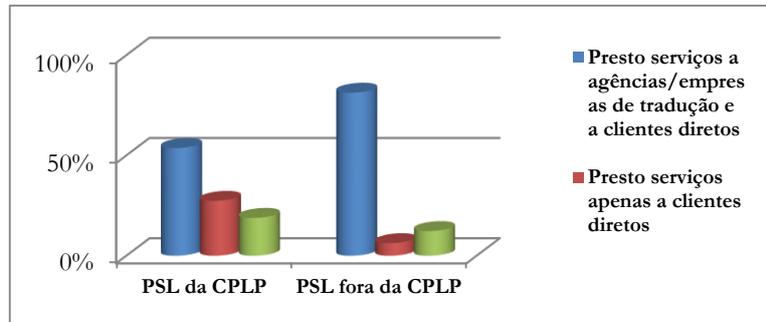


Gráfico 27 – Ligação ao mercado por parte dos PLS *freelance*

No que diz respeito à forma como os PSL *freelance* das 2 amostras estão ligados ao mercado, observa-se que uma elevada percentagem de indivíduos estão ligados às duas modalidades, uma vez que o seu valor relativo acaba por ser superior à soma percentual das duas restantes categorias, em especial no caso dos PSL fora da CPLP onde a ligação a clientes diretos é muito pouco expressiva.

4.1.3.1.2.2 Localização

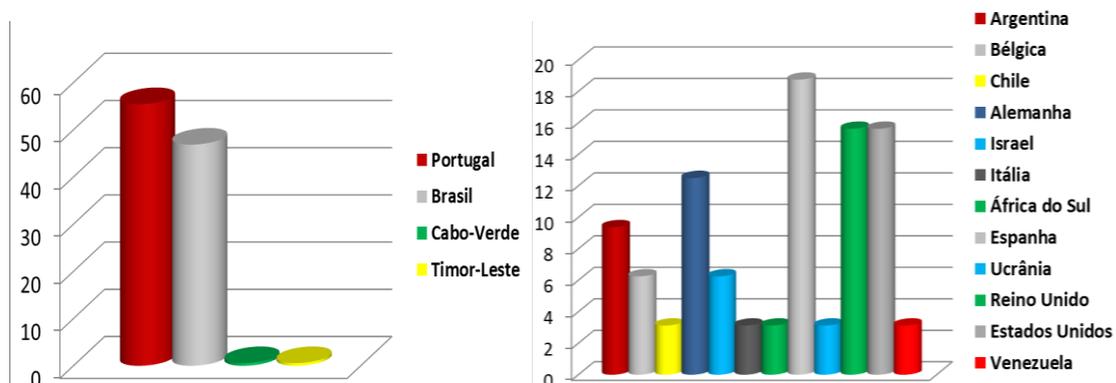


Gráfico 28 - Localização dos PLS *freelance*

Tal como no grupo de PSL anterior, dentro do espaço da CPLP, os PSL *freelance* dividem-se, quase exclusivamente entre Portugal, com 55,4% de respondentes, e o Brasil, com cerca de 46,9%.

Fora da CPLP, os PSL localizam-se, especialmente, em Espanha, com 18,8% de respostas. Também o Reino Unido e os Estados Unidos da América se destacaram entre os demais países, com cerca de 15,6% em ambos os casos. As restantes localizações revelaram-se muito pouco representativas, à exceção da Alemanha com 12,5% e da Argentina com 9,4%.

4.1.3.1.2.3 Rendimento anual bruto

Em relação ao total do rendimento bruto anual resultante da atividade profissional de prestação de serviços linguísticos, observou-se que o intervalo de rendimentos mais selecionado por ambas as amostras foi o de “até 5000€” anuais com uma ponderação de 38,2%, nos PSL do grupo C e de 34,5% nos PSL do grupo D. No entanto, este parece ser o único intervalo em comum, apesar de os intervalos 20000,00€ a 40000,00€ apresentarem apenas diferenças na ordem dos 3%.

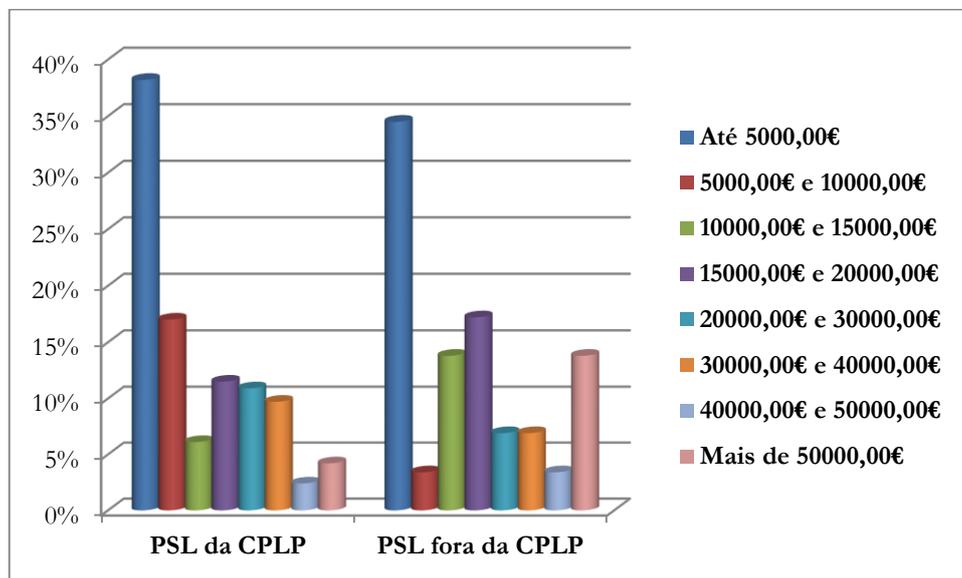


Gráfico 29 – Rendimento anual auferido pelos PSL *freelance*

Parece haver, ainda, uma diferença considerável no último intervalo, de rendimentos superiores a 50000,00€/ ano, com um expressão muito reduzida nos PSL do

grupo C e de 14% nos do grupo D. De realçar, também, que a maioria dos respondentes da CPLP (55,2%) se situa nos intervalos de rendimentos até 10.000,00€ por ano, o que parece indicar que esta atividade não é desempenhada como atividade principal. O mesmo já não parece acontecer com os PSL fora da CPLP, onde para além dos 34,5% situados no 1º escalão, os restantes 48,8% se situam nos intervalos “de 10000,00€ a 15000,00€”, de “15000,00€ a 20000,00€” e de “mais de 50000,00€”.

4.1.3.1.2.4 Origem dos clientes

Como é visível no gráfico 31, os clientes dos PSL têm uma localização bastante diversificada, mas são predominantemente europeus. Todavia, a maioria dos clientes está localizada nos EUA em 3 dos 4 grupos. Para além dos EUA, fora da Europa aparecem apenas países como o Brasil, com uma presença na ordem dos 40% nos 3 primeiros grupos e Angola, de forma pouco expressiva, nos grupos A e D apenas.

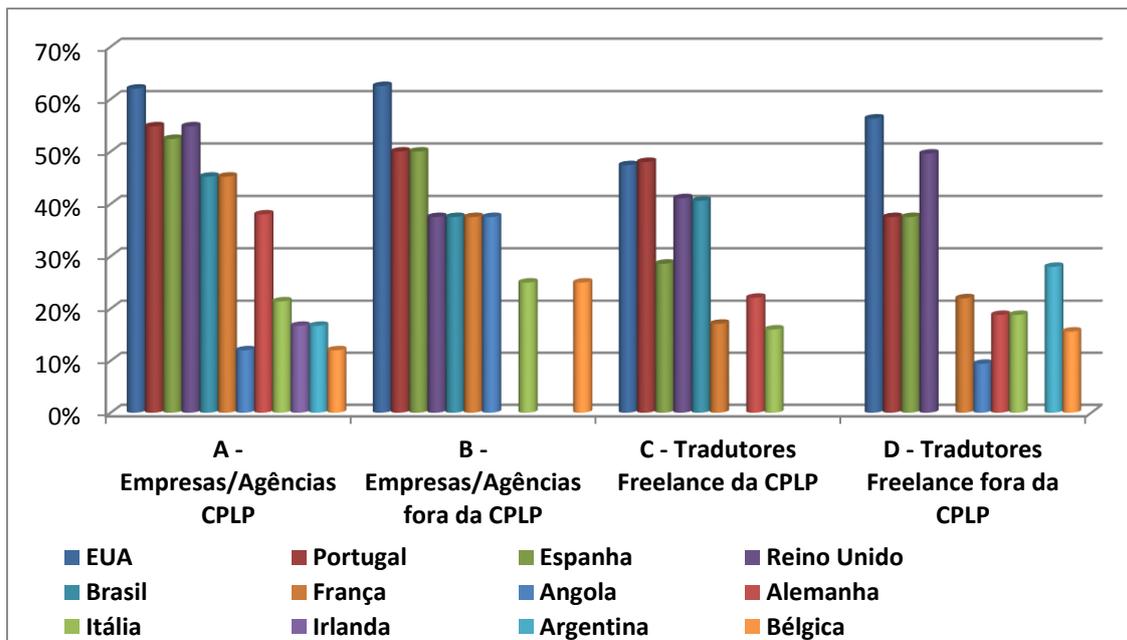
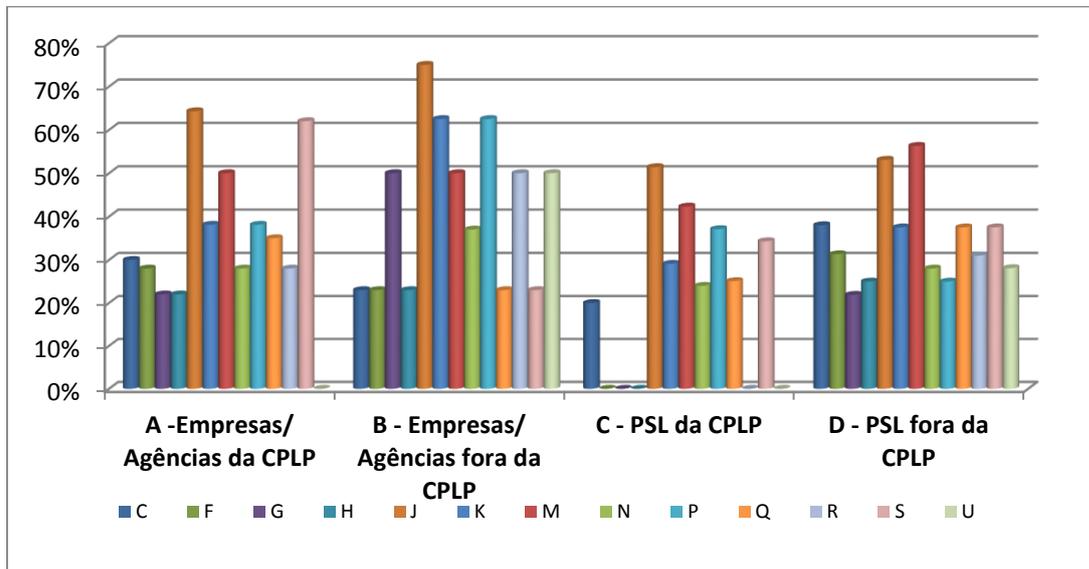


Gráfico 30 – Origem dos clientes dos PSL

4.1.3.1.2.5 Principais clientes por setor de atividade

Apesar de os respondentes terem indicado quase todos os setores de atividade existentes para os seus clientes, nem todos estavam representados de forma expressiva, pelo que selecionamos, apenas, os setores com, pelo menos, 20% de respostas. No entanto, esta percentagem não tem o mesmo peso em todos os grupos, já que, por exemplo

no grupo B, a amostra é de apenas 8 respondentes. Todavia, mantivemos esses setores neste grupo, de forma a poder comparar os resultados com os restantes grupos.



- C Indústrias Transformadoras
- F Construção
- G Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos automóveis e motociclos
- H Transportes e armazenagem
- J Atividades de informação e de comunicação
- K Atividades Financeiras e de Seguros
- M Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares
- N Atividades administrativas e dos serviços de apoio
- P Educação
- Q Atividades de saúde humana e apoio social
- R Atividades artísticas, de espectáculos, desportivas e recreativas
- S Outras Atividades de serviços
- U Atividades dos organismos internacionais e outras instituições extra-territoriais

Gráfico 31 – Principais clientes dos PSL por setor de atividade

No gráfico em cima, concluímos que os setores de atividade dos principais clientes são “Atividades de informação e de comunicação”, “Atividades Financeiras e de Seguros” e “Atividades de consultoria, científicas, técnicas e similares”. No entanto, no grupo A, o setor de “Outras Atividades de serviços” tem um peso bastante expressivo. Interessante é também o facto de o setor “Atividades dos organismos internacionais e outras instituições extra-territoriais” ser referido, apenas, pelos PSL fora da CPLP.

4.1.4 Caracterização global dos PSL

Após a apresentação dos perfis dos PSL que responderam aos nossos questionários, nas duas categorias (empresas e PSL *freelance*), passaremos a analisar estes sujeitos de pesquisa de forma global, relativamente aos serviços prestados, línguas de trabalho e *modus operandi*.

4.1.4.1 Línguas de trabalho

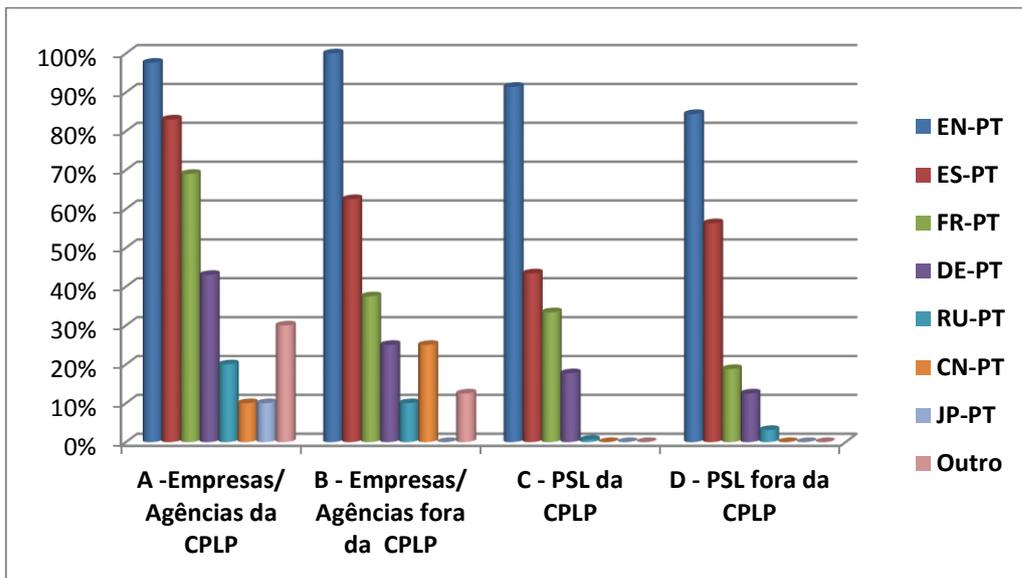


Gráfico 32 - Pares de Línguas oferecidos pelos PSL

Como se pode ver no gráfico acima, as principais línguas de partida de qualquer um dos PSL são o inglês, com uma percentagem bastante expressiva, o espanhol, o francês e o alemão. Os PSL mais polivalentes são as empresas/ agências de tradução, especialmente dentro da CPLP, com mais oferta de pares de línguas. Dentro da hipótese “Outro” com cerca de 30% neste grupo e 10% nas outras empresas/ agências estavam respostas como o italiano-português, todas as línguas da União Europeia e o português-inglês. Julgamos, no entanto, com base no trabalho de Ferreira-Alves (2011) e nos dados recolhidos no estudo de caso que desenvolvemos e apresentamos na Parte II¹⁶⁴, que este

¹⁶⁴ Estudo GLCIE. Vide capítulo I da Parte III.

último par, português-inglês, com 30% de respostas, poderia ter uma percentagem maior de respostas se a maioria das opções de tradução não estivesse na direção inversa (para português).

4.1.4.2 Principais serviços prestados

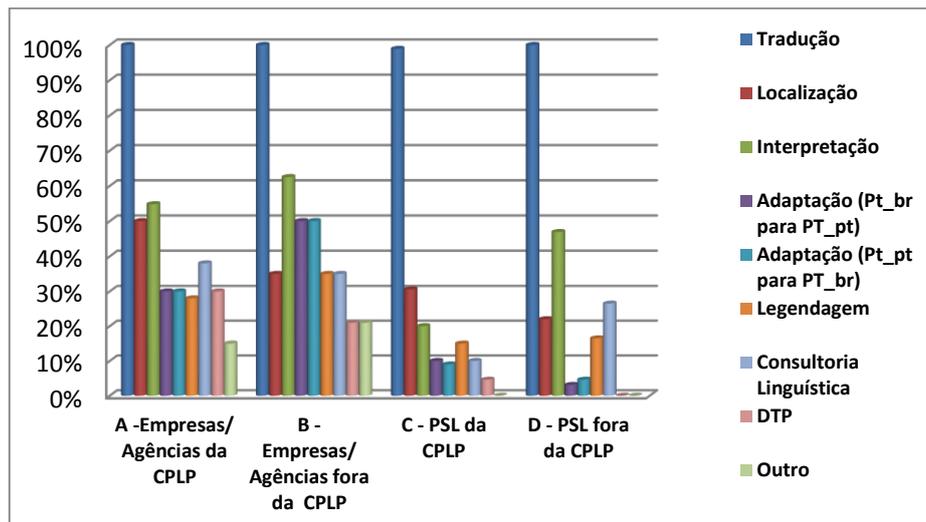


Gráfico 33 – Principais Serviços Prestados pelos PSL

Como a síntese do gráfico 33 mostra, a tradução é, sem dúvida, a principal atividade dos quatro grupos de PSL. Para além da tradução, a interpretação, a segunda atividade mais destacada, a localização, a consultoria linguística e a legendagem são as cinco atividades que aparecem nos 4 grupos com alguma expressividade.

Como seria de esperar, há uma maior oferta de serviços por parte das empresas/agências de tradução, onde para além do leque de serviços proposto, aparecem respostas na opção “outro”, onde se destacam nos grupos A e B as atividades de revisão e de edição.

4.1.4.3 Evolução do mercado de 2007 a 2010

Relativamente à perceção da evolução do mercado, quer quanto ao volume de trabalho, quer quanto ao valor, mesmo nas amostras mais expressivas (A e C) não parece haver uma perceção muito clara de como o mercado evoluiu de 2007 a 2010 (período em

referência), nem consenso relativamente à evolução, quer do volume quer do valor dos trabalhos.

Nos gráficos em baixo, mostramos a orientação das respostas, apenas relativas às atividades de tradução, interpretação e localização que, conforme observado nas amostras (*vide* gráfico 33) são os serviços prestados mais recorrentes.

Relativamente à evolução do volume de trabalho de tradução no período de referência, obtivemos os seguintes resultados:

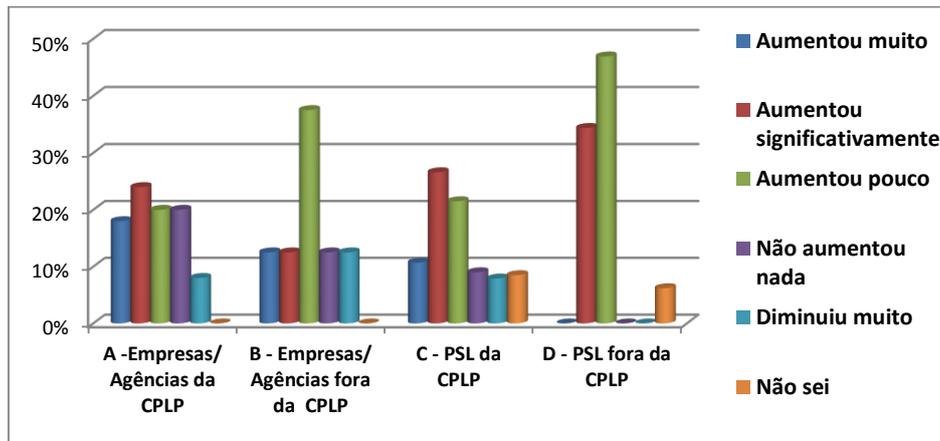


Gráfico 34- Evolução do VOLUME de TRADUÇÃO de 2007 a 2010

Quanto à evolução do volume de trabalho de localização, a perceção dos vários grupos de PSL assume contornos bastante diferentes, como podemos ver no gráfico seguinte:

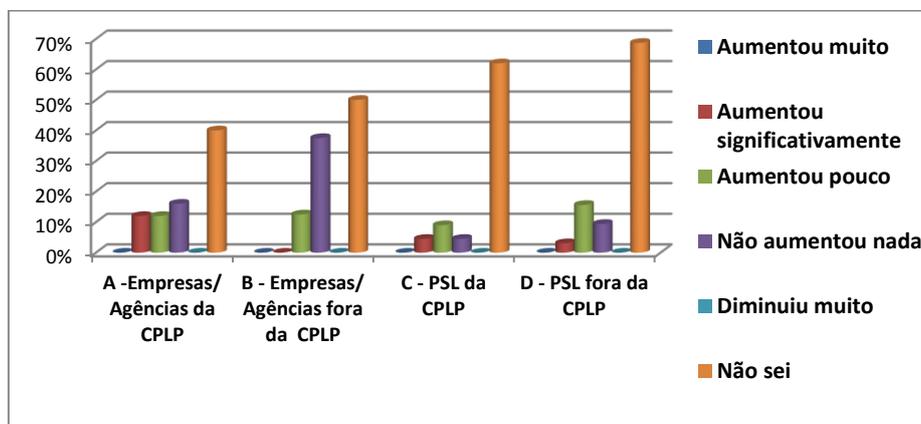


Gráfico 35 - Evolução do VOLUME de LOCALIZAÇÃO de 2007 a 2010

No que diz respeito à evolução do volume da interpretação, a percepção dos PSL é, também, pouco definida, como mostram os dados do gráfico seguinte:

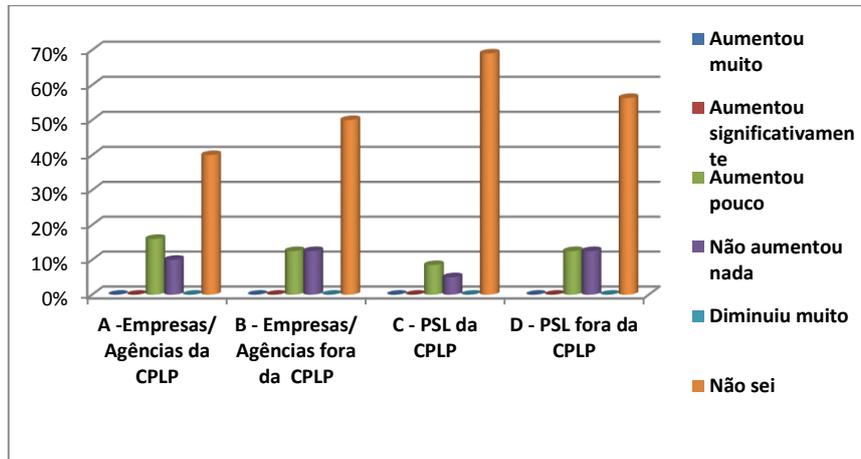


Gráfico 36 - Evolução do VOLUME de INTERPRETAÇÃO de 2007 a 2010

Quando questionados sobre a evolução do valor da tradução no período em referência, os quatro grupos de respondentes mostraram ter opiniões algo divergentes, como se vê no gráfico 37:

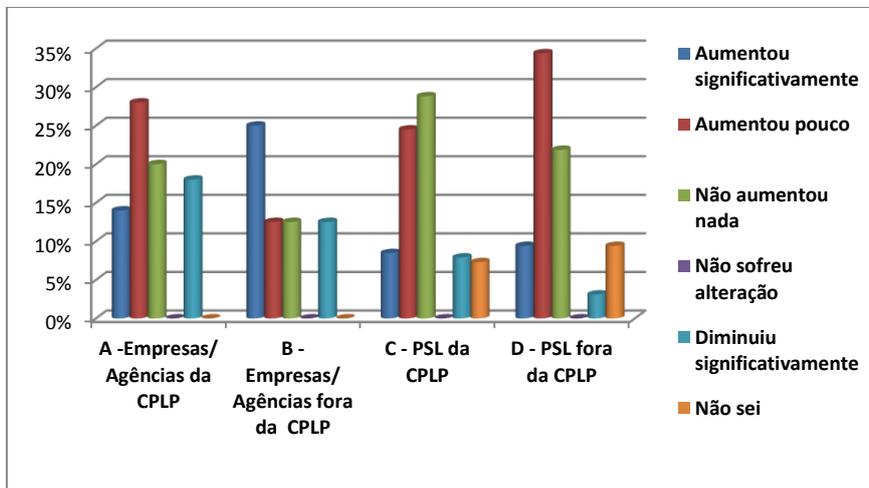


Gráfico 37 - Evolução do VALOR de TRADUÇÃO de 2007 a 2010

Mais uma vez, relativamente à percepção dos PSL relativamente à evolução do valor de mercado dos serviços de localização e interpretação, os dados obtidos são bastante menos claros, como se pode ver pelos gráficos 38 e 39.

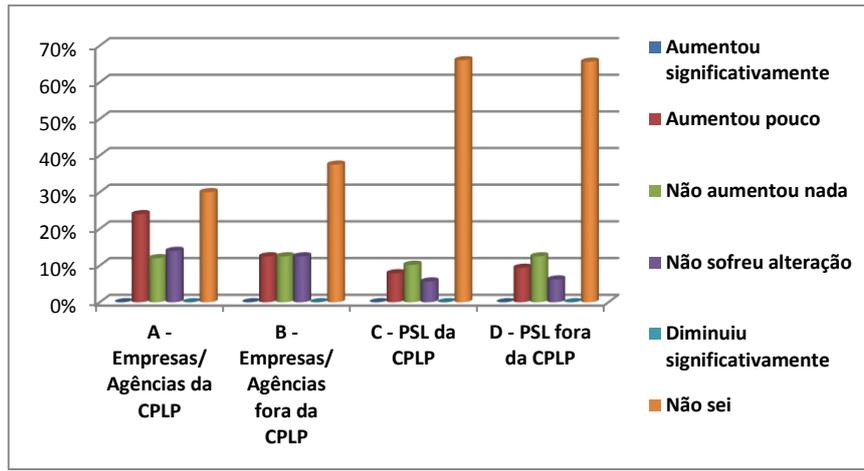


Gráfico 38 - Evolução do VALOR de LOCALIZAÇÃO de 2007 a 2010

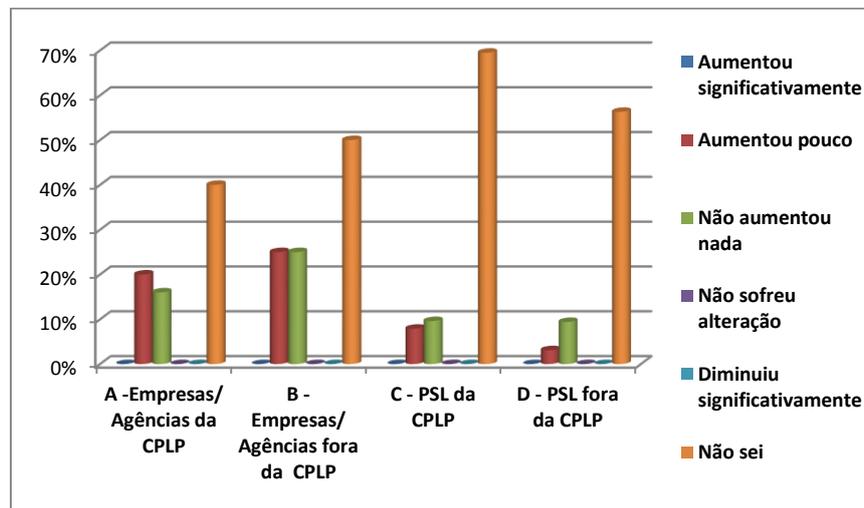


Gráfico 39 - Evolução do VALOR de INTERPRETAÇÃO de 2007 a 2010

Como fica claro pelos gráficos 34-39, é impossível propor um padrão relativamente às atividades de interpretação e de localização, quanto à evolução do mercado, uma vez que as ponderações de “não sei” são extremamente elevadas. Esta situação não deixa de ser estranha, no entanto, já que antes estas duas atividades tinham sido indicadas como as segunda e terceira mais relevantes, a seguir à de tradução.

Relativamente à atividade de tradução, que, pelos resultados que obtivemos, é a atividade que parece levantar menos dúvidas relativamente à evolução do mercado (*vide* gráfico 34), podemos concluir que ao nível do volume parece ter aumentado em todas as

amostras, embora com maior incidência na CPLP, mas que ao nível do valor da tradução (vide gráfico 37), mais uma vez, as opiniões dos grupos de respondentes não são coincidentes, mas a maioria indica ter havido pouca alteração.

4.1.4.4 Gestão do português como língua de chegada

Neste item pretendíamos saber que variantes de português os PSL ofereciam e que serviços especificamente eram prestados e de que forma.

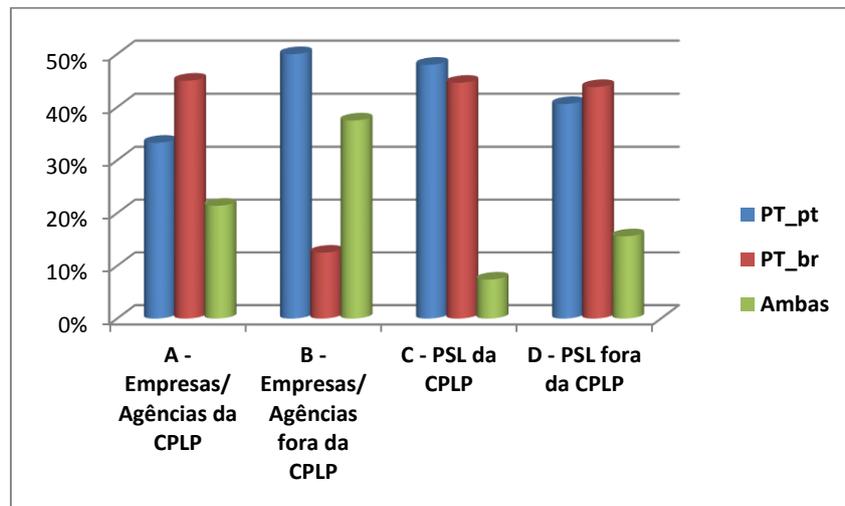


Gráfico 40 - Variante de português oferecida pelas empresas/ agências do espaço CPLP

Relativamente ao grupo A, onde cerca de 50% dos respondentes estão localizados em Portugal, pode parecer estranho apenas 33,3% oferecerem o português de Portugal e cerca de 45% o português do Brasil. No entanto, o que se observa é que as empresas portuguesas, (nomeadamente as micro), são mais polivalentes do que as do Brasil pois, (i) oferecerem mais línguas de chegada (100% para o inglês, 70% para o alemão, 88% para o francês e espanhol, 41% para russo e 11% para chinês e japonês), enquanto as microempresas do Brasil realizam tradução para inglês (94%), espanhol (77%), alemão (11%) e para o francês (50%) e (ii) 21,4% daquelas empresas portuguesas traduzem para ambas as variantes de português. Todavia, são os respondentes do grupo B que apresentam a percentagem maior de serviços em ambas as variantes (37,5%), apesar de

esta ser uma ponderação que não permite tirar conclusões, uma vez que corresponde apenas a 3 respostas.

Também no grupo C, a oferta de ambas as variantes é predominantemente de PSL portuguesas (92%) e não de brasileiros.

Observa-se, ainda, que a oferta das duas variantes é mais expressiva nas empresas/agências de tradução do que entre os PSL *freelance* que tendem a oferecer apenas uma variante.

Da percentagem de PSL que oferece ambas as variantes, observámos, ainda que os 21,4% do grupo A trabalham maioritariamente com português de Portugal, como podemos ver na tabela abaixo:

%	Português de PT	Português do BR
0-5	0%	12,5 %
6-10	0%	12,5%
11-20	0%	0%
21-30	0%	37,5%
31-40	12,5%	0%
41-50	12,5%	12,5%
51-60	0%	0%
61-70	0%	12,5%
71-80	12,5%	0%
81-90	25%	0%
91-100	37,5%	12,5%

Tabela 13 - Percentagem em volume de trabalho anual das duas variantes do português no grupo A

Como fica claro, neste grupo, o português de Portugal tem um volume de trabalho anual no intervalo entre os 71% e os 100%, na maioria dos casos, enquanto o português do Brasil está associado a um volume de trabalho no intervalo entre os 0% e os 30%.

% de volume de trabalho até:	Português de PT	Português do BR
0 -5%	18%	18%
6 – 10%	9%	9%
11 – 20%	-	9%
21 – 30%	9%	-
31 – 40%	18%	-
41 – 50%	9%	-
51 – 60%	-	27%
61 – 70%	-	9%
71 – 80%	9%	-
81 – 90%	9%	-
91 – 100%	18%	27%

Tabela 14 - Percentagem em volume de trabalho anual das duas variantes do português no grupo C

No grupo C verificamos que 18% dos inquiridos afirmam que a percentagem que alocam ao português de Portugal está entre 0% a 5%, 31% -40% e 91% a 100% do seu volume de trabalho. Quanto ao português do Brasil, cerca de 27% dos inquiridos afirmaram que esta variante representa entre 51% a 60% e 91% a 100% do volume de trabalho, pelo que, ao contrário do grupo anterior, o português do Brasil parece ter neste grupo maior volume de trabalho.

Dado o reduzido número de respostas das empresas do grupo B e dos PSL do grupo D, não apresentaremos aqui os resultados a esta questão, pois não são representativos.

Relativamente ao **custo da tradução para cada uma das variantes**, parece não haver diferenças, já que as percentagens que referem que uma das variantes é mais cara são muito reduzidas.

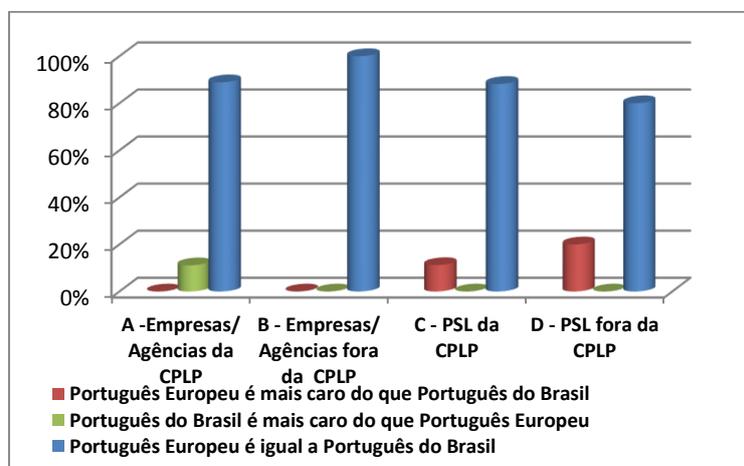


Gráfico 41 – Comparação do valor das duas variantes de português

De destacar, ainda, que são os grupos que oferecem ambas as variantes de forma mais expressiva (*vide* gráfico 40), os grupos A e B, que são também os que apresentam a percentagem de serviço de adaptação mais alta (de e para ambas as variantes de português), acima dos 30%.

Tendo uma expressividade tão relevante, apresentamos em baixo a forma como esta atividade é desenvolvida por estes sujeitos. Como o gráfico 42 em baixo indica, a maioria dos respondentes afirma recorrer a revisores nativos da variante de chegada, mas também a ferramentas de tradução assistida, nomeadamente memórias de tradução e bases de dados terminológicas, que assumem um papel bastante relevante neste processo.

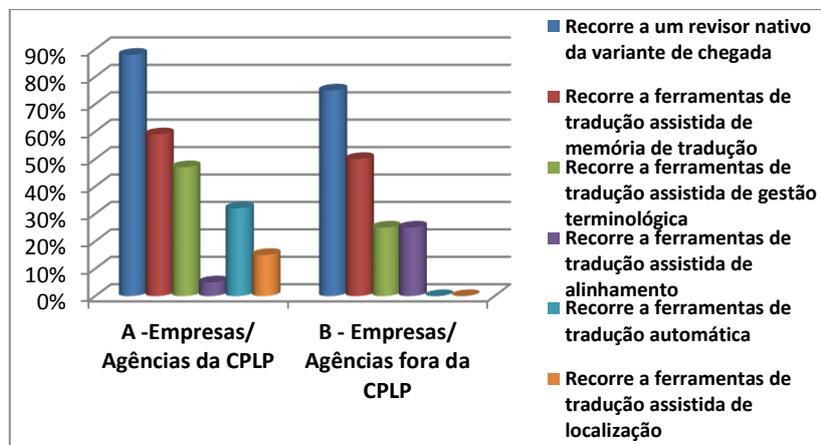


Gráfico 42 – Procedimento de revisão e de controlo de qualidade da adaptação

4.1.4.5 Sobre o Acordo Ortográfico

Uma vez que grande parte das empresas PSL trabalha com ambas as variantes de português, tal como alguns dos respondentes PSL *freelance*, e dada a importância das políticas linguísticas para a indústria da língua, nomeadamente a tradução, descreveremos agora os dados obtidos junto destes públicos-alvo relativamente à pertinência do Acordo Ortográfico para a gestão da língua portuguesa.

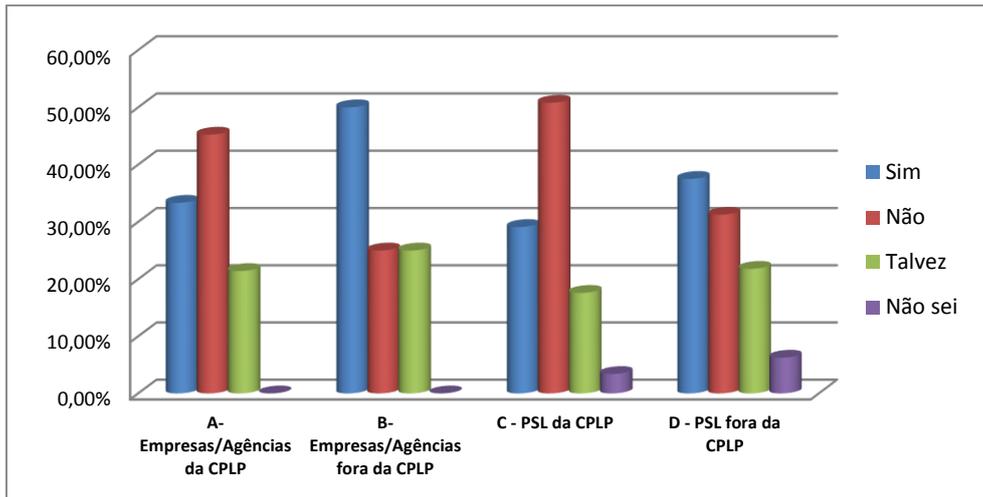


Gráfico 43 – Considera que o Acordo Ortográfico é um instrumento normalizador da língua portuguesa?

Como fica claro pelo gráfico 43 acima, a maioria dos PSL da CPLP não consideram o Acordo Ortográfico (AO) um instrumento normalizador da língua, ao contrário dos PSL fora da CPLP. Todavia, à exceção dos grupos B e C, onde as opiniões se dividem de forma mais clara, a opinião relativamente ao AO não se pode considerar consensual.

Sendo a terminologia um dos principais fatores de diversidade nas duas variantes, questionámos os públicos sobre a possibilidade de elaboração de um vocabulário comum, através da criação de instrumentos terminológicos que agregassem terminologias nas duas variantes. As respostas dos quatro grupos foram muito semelhantes e todos consideram essa possibilidade viável. No entanto, a percentagem dos respondentes que não concordam não se pode considerar insignificante.

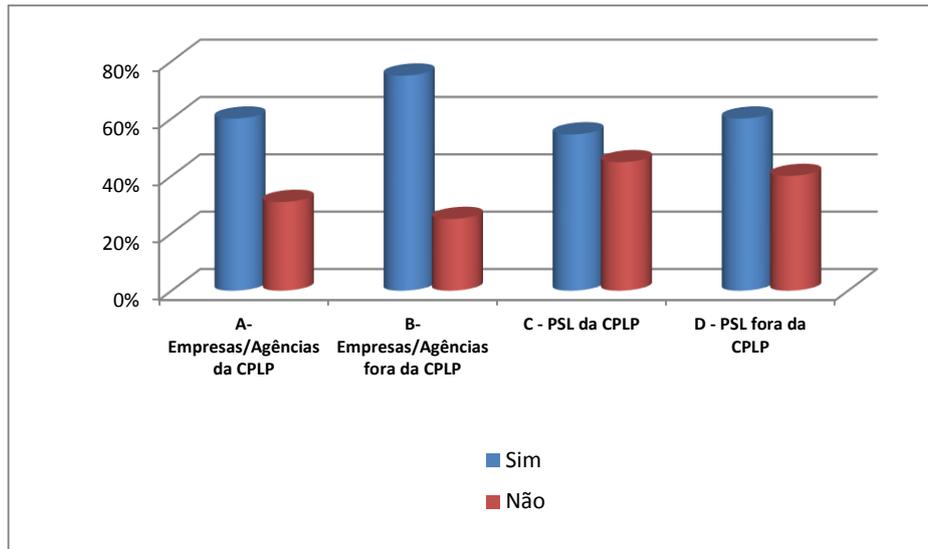


Gráfico 44 – Considera que a existência de recursos terminológicos (dicionários técnicos, bases de dados terminológicas, glossários, etc.), com termos nas duas variantes, possibilitaria a criação de um vocabulário comum?

De forma a aferir melhor a opinião destes públicos relativamente ao objetivo do AO, a criação de uma ortografia unificada, questionamos os respondentes sobre a viabilidade de os PSL oferecerem os seus serviços numa língua única e obtivemos os seguintes resultados:

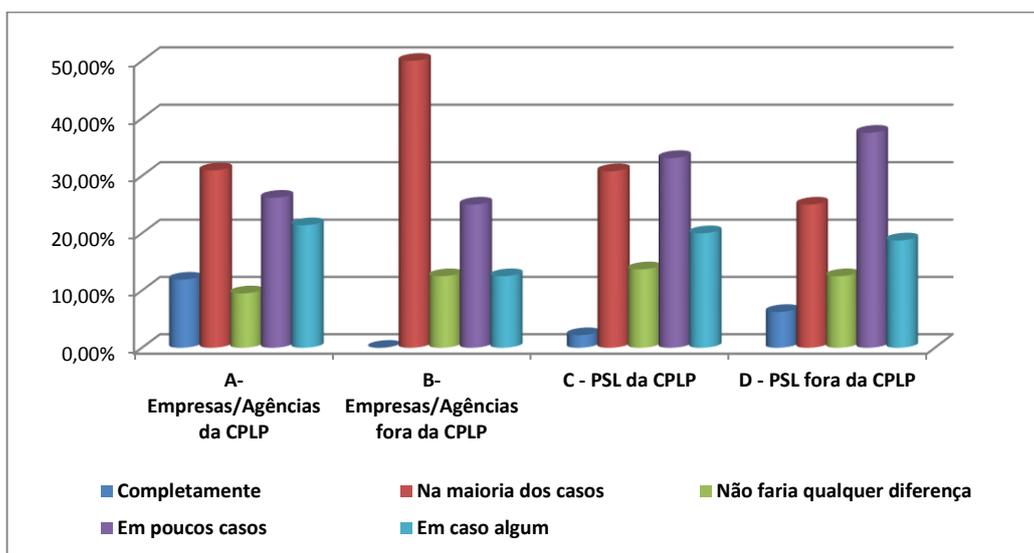


Gráfico 45 – Na sua opinião, a utilização de um vocabulário comum, a par de uma mesma grafia, permitiria prestar serviços linguísticos numa língua única?

Ficámos um pouco surpreendida com os resultados obtidos nesta questão, que parece contradizer os resultados do gráfico 44. Como é visível no gráfico acima, 65% dos respondentes do grupo A consideram esta possibilidade viável, embora em vários níveis, sendo o que tem mais ponderação é “na maioria dos casos”. Esta resposta foi também selecionada de forma preferencial pelos respondentes do grupo B e tem também ponderações muito significativas nos grupos C e D.

Quando questionados sobre o impacto da aplicação do AO, com o objetivo de “unir” as variantes linguísticas, no mercado de tradução/ localização, a maioria dos respondentes considera que poderá haver vantagens e desvantagens:

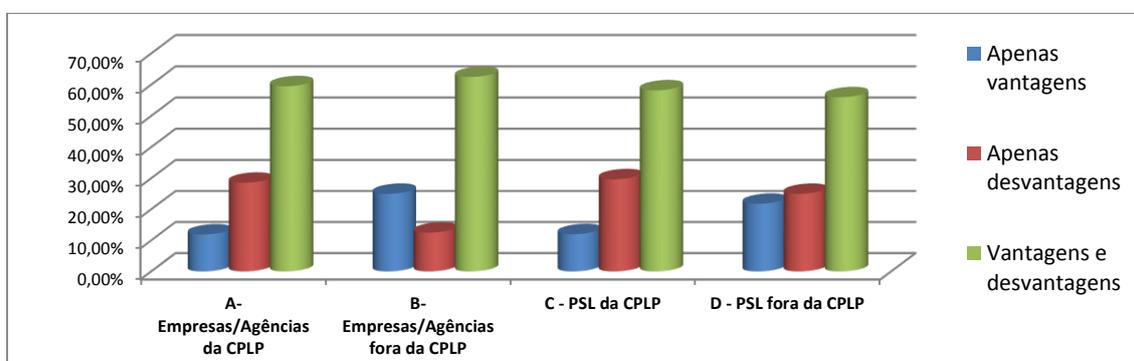


Gráfico 46 – *Na sua opinião, a unidade da língua portuguesa entre todos os países da CPLP, como se pretende com o Acordo Ortográfico, traz, para o mercado de tradução e de localização...*

Relativamente às desvantagens, as opiniões divergem de grupo para grupo, mas quer as opções de investimento em novas ferramentas linguísticas ou a adaptação de memórias de tradução e bases de dados terminológicas recolhem ponderações elevadas em todos.

Quanto às vantagens, a possibilidade de poder aceder a “mais mercado” é, em todos os grupos, uma opção com ponderação muito elevada, tal como o aumento do volume de trabalho em revisão e pós-edição, como podemos ver no gráfico seguinte.

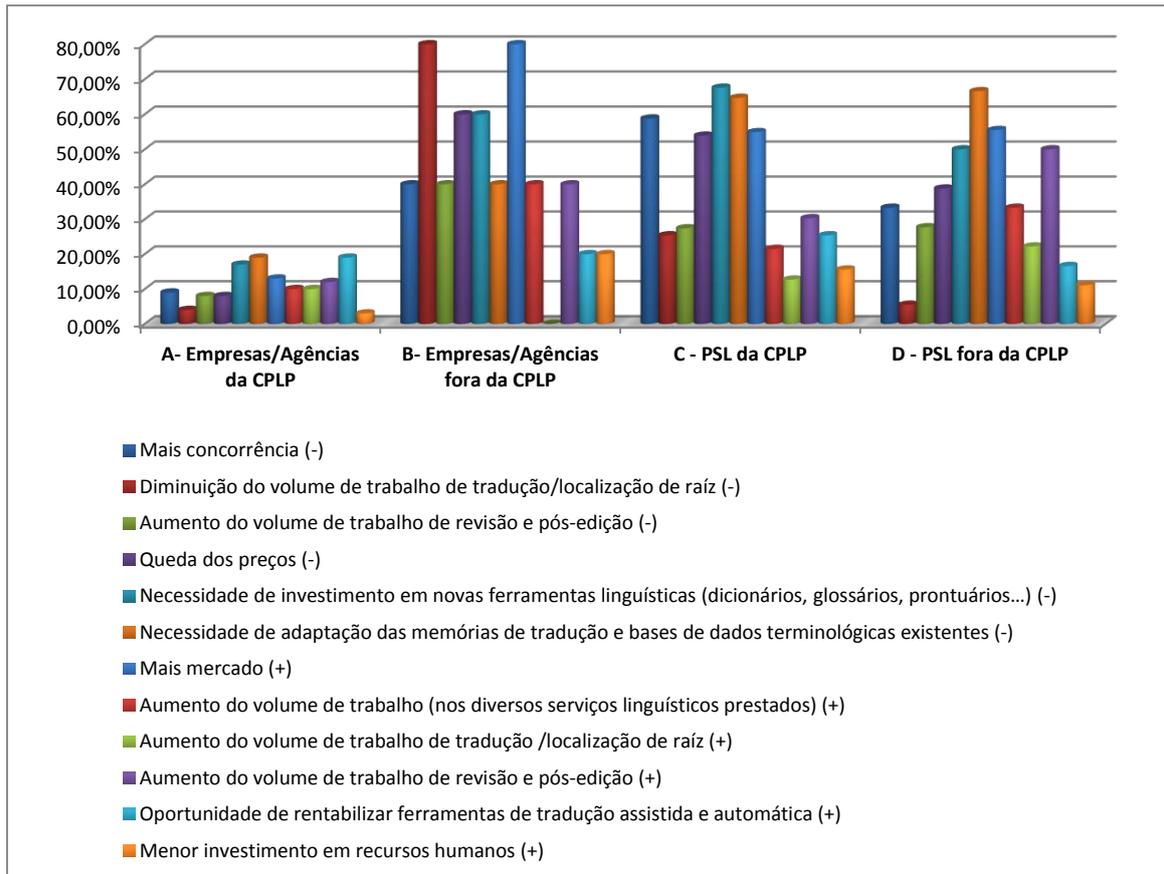


Gráfico 47 - Vantagens e Desvantagens da aplicação do AO para o mercado da tradução/ localização

De um modo geral, e excluindo alguns comentários mais fervorosos e veemente contra o AO, as respostas às perguntas sobre a pertinência do AO para o desempenho do setor estão bastante divididas e são cautelosas. A maioria dos respondentes não parece ver grande vantagem no AO ou acreditar que seja implementado com sucesso, mas reconhece que, se fosse, nomeadamente com um vocabulário comum, poderiam advir daí algumas vantagens para o setor.

4.1.5 Manuais de utilizador: ponto de vista do consumidor final

Sendo os manuais técnicos um tipo de documentação que todas as empresas indicaram traduzir, mesmo quando tinham baixos volumes de tradução, e sendo frequentemente esta documentação, por um lado, de tradução obrigatória nos mercados de chegada e, por outro, muitas vezes o primeiro acesso à imagem da empresa, decidimos avaliar o impacto que estes documentos têm nos públicos-alvo. Assim, solicitámos a

leitores das duas variantes do português que se manifestassem quanto às relevância, eficácia, eficiência e qualidade linguística daqueles documentos e apresentamos os resultados obtidos a seguir.

4.1.5.1 Amostra 1: utilizadores falantes de português de Portugal

Na primeira amostra (questionário 3A), pretendíamos recolher respostas de utilizadores de manuais de instruções, falantes de português de Portugal e maiores de 16 anos. Contabilizámos um total de 549 respostas válidas.

4.1.5.1.1 Caracterização

63,9% dos respondentes são do sexo feminino e 36,1% do sexo masculino. A faixa etária dominante dos respondentes é de 22-27 anos (27,9%), seguida pela faixa dos 28 aos 33 anos (20,4%) e pela faixa dos 34 aos 39 anos (17,1%).

Cerca de 92,7% dos respondentes concluíram o ensino superior, 4,4% têm como habilitações o ensino secundário, 2,4% têm formação de ensino médio e apenas 0,5% têm como habilitações o ensino básico.

Relativamente à profissão dos respondentes, a categoria mais frequente é a de Especialista das Profissões Intelectuais e Científicas, com 45,9%, o que pensamos se deverá, em parte, ao facto de termos divulgado o questionário junto de várias instituições de ensino superior. De seguida surgem os Técnicos e Profissionais de nível intermédio, com 18,6%, e os Quadros Superiores de Administração Pública, Dirigentes e Quadros Superiores de Empresa, com 13,1%. Finalmente, com uma representação de 10,8% na amostra, surge o Pessoal Administrativo e Similares.

4.1.5.1.2 Utilização e de avaliação dos manuais de utilizador

A primeira questão do questionário pretendia saber qual a percentagem de respondentes que lê o manual de instruções aquando da compra de um novo equipamento.

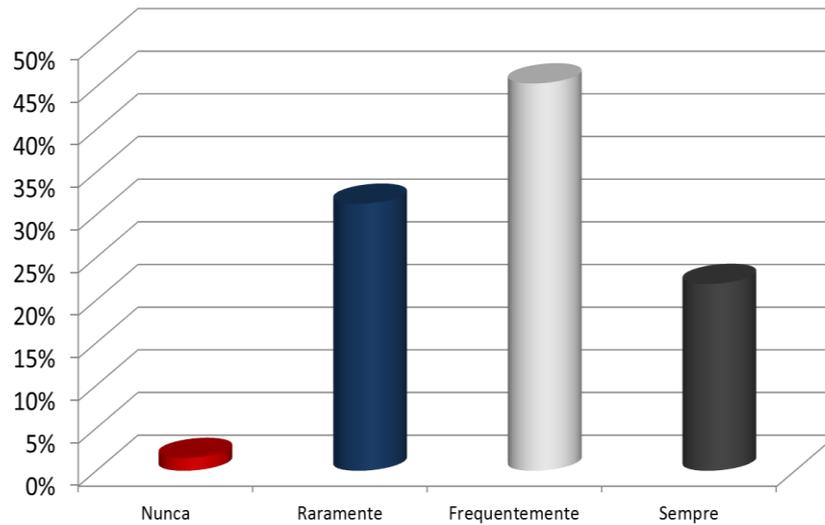


Gráfico 48 - Quando compra um equipamento novo, lê o manual de instruções antes de utilizar o equipamento?

Surpreendentemente, a maioria dos inquiridos afirma ler este documento, 45,1% “frequentemente” e 21,9% “sempre”, num total de 67% da amostra inicial. 31,5% afirmam lê-lo “raramente” e apenas 1,5% admitem “nunca” o ler.

Das 8 pessoas que responderam à questão anterior referindo que “nunca” leem o manual de instruções, cerca de 62,5% apontam como principal razão o facto de “não gostar”.

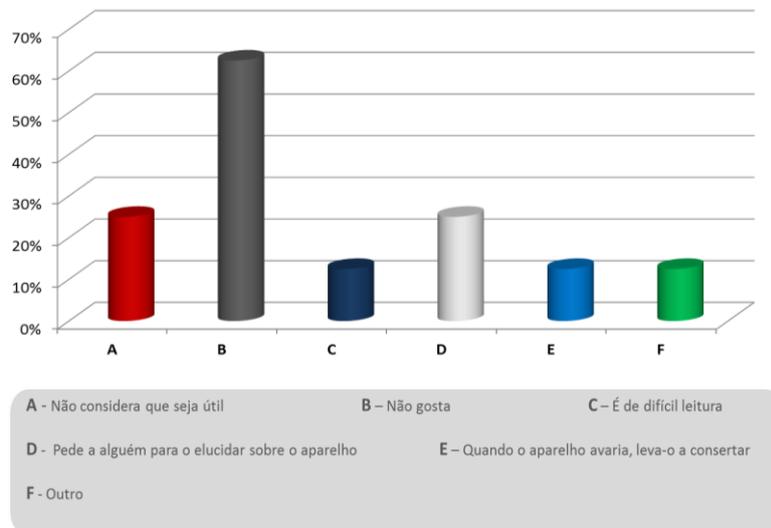


Gráfico 49 - Razões para NUNCA ler o Manual de Instruções

Cerca de 25% “não considera que seja útil” ou “prefere pedir a alguém para o elucidar sobre o funcionamento do aparelho”, indicando em percentagens iguais, “amigos” e o “apoio ao cliente”. Por fim, 12,5% da amostra indicou “outras” razões, nomeadamente conseguir, normalmente, operar bem os equipamentos, sem ler o manual.

Aos respondentes que afirmaram ler o manual de instruções “frequentemente” e “raramente”, foi perguntado em que situações o fazem e observámos que a maioria (71,22%) só consulta o manual quando “tem dúvidas quanto ao funcionamento”, 20,77% recorrem ao manual quando o aparelho avaria e 9,47% recorrem ao manual quando mais ninguém os pode elucidar, como ilustra o gráfico 50.

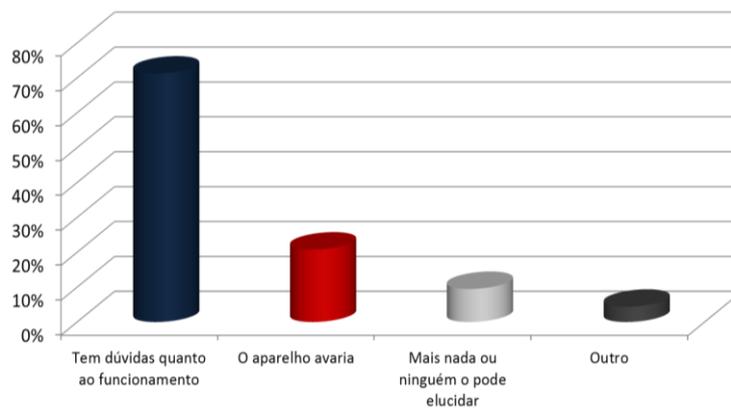


Gráfico 50 - Razões que levam os respondentes que leem o manual RARAMENTE ou FREQUENTEMENTE a consultá-lo

Pretendíamos, agora saber a opinião dos leitores do manual de instruções, relativamente às suas eficácia, eficiência e qualidade linguística.

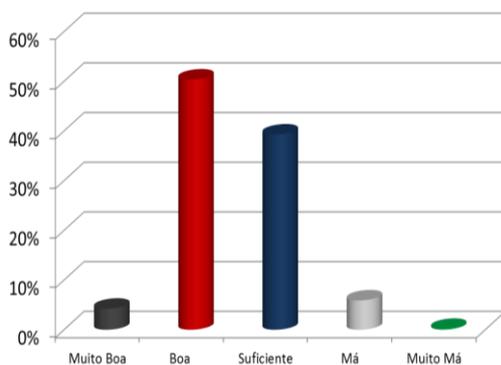


Gráfico 51 – Avaliação da EFICÁCIA dos Manuais

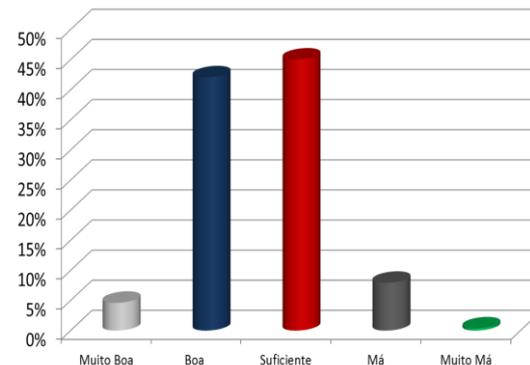


Gráfico 52 - Avaliação da EFICIÊNCIA dos Manuais

Quando questionados sobre a eficácia dos manuais, cerca de 50% dos respondentes afirmam que a eficácia é “boa” e 39% “suficiente”, o que é largamente positivo. Apenas cerca de 6% dos respondentes avaliaram a eficácia como “má” e 0,18% como “muito má”.

Na avaliação da eficiência dos manuais, 44,4% indica “suficiente” e 42% “boa”, o que revela alguma divergência de opiniões, mas, mais uma vez, num resultado muito positivo. De facto, apenas 7,8% consideraram a eficiência como “má” e 0,36% “muito má”.

Em relação à qualidade linguística dos manuais de instruções (gráfico 53), e numa amostra de 541 respondentes, 49,2% considera que é “suficiente”, 28,8% considera-a “boa” e apenas 17,2% a considera “má”.

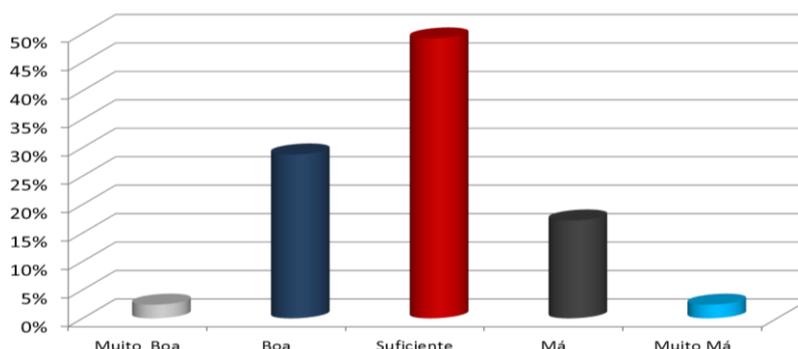


Gráfico 53 – Avaliação da qualidade linguística dos manuais de instruções

Os níveis de “muito boa” e “muito má” não receberam escolhas significativas. No entanto, podemos concluir que a maioria avalia positivamente a qualidade linguística destes documentos.

Questionámos, de seguida os 105 respondentes que consideraram a qualidade linguística dos manuais como “má” ou “muito má” sobre a sua reação a este facto e, no gráfico 54, observamos que 50,5% afirmam “criticar a qualidade do manual entre amigos e conhecidos”; cerca de 30,5% “deixar de ler o manual” e cerca de 21,5% consideram que “a qualidade linguística do manual não é relevante, desde que perceba o essencial”. 12,1% indicaram na opção “outro”, “ficar indignados” ou “ler o manual noutra língua”.

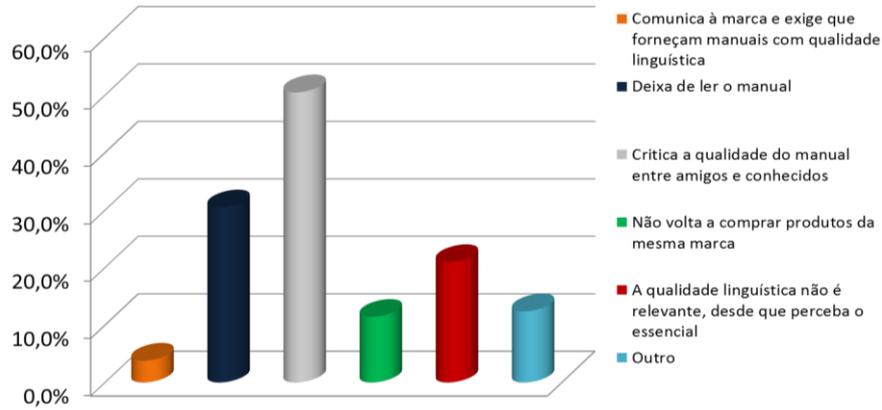


Gráfico 54 – O que faz quando considera que a qualidade linguística dos manuais é má ou muito má?

Assim, a generalidade das respostas indica que a reação dos utilizadores à “má” qualidade é sobretudo passiva. Por outro lado, a opinião dos utilizadores sobre a “má” qualidade não é do conhecimento da empresa, pois a opção com menor ponderação é a de comunicar à empresa, nem afeta a imagem que estes respondentes têm da marca, pois só menos de 10% afirmam não voltar a comprar produtos da mesma marca.

À semelhança da atitude dos utilizadores de manuais relativamente à má qualidade, a reação à falta de manuais traduzidos para português é igualmente passiva, não exercendo, assim, na nossa opinião, pressão sobre a marca, pois não lhe é comunicada, nem tem impacto negativo sobre a sua imagem, porque não afeta possíveis aquisições futuras da mesma marca, como podemos concluir dos resultados apresentados no gráfico 55.

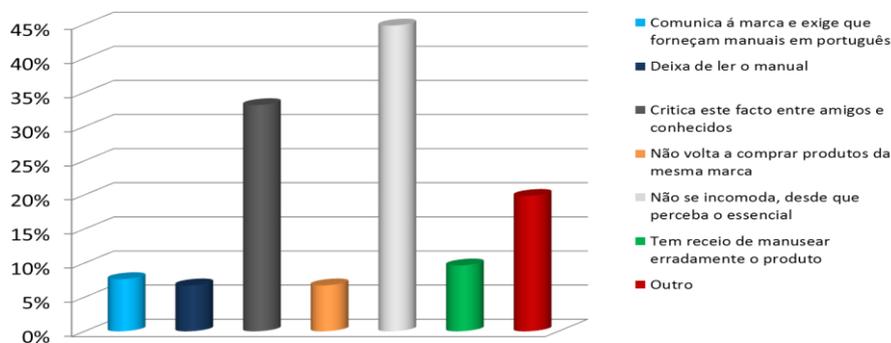


Gráfico 55 – Reações do utilizador de manuais de instruções não traduzidos para português

Observámos que cerca de 44,81% dos respondentes “não se incomoda, desde que perceba o essencial”, 33,15% “critica o manual entre amigos e conhecidos” e 19,85% (109) dos respondentes seleciona a opção “outros”. Nesta opção, 94 afirmam “ler o manual noutra língua (inglês ou espanhol)” e os restantes dividem-se entre “utilizar ferramentas de tradução em linha”, “realizar pesquisas sobre o produto na internet” e ainda “pesquisar manuais em português no site da marca”. Apenas “7,65% comunicam à marca e exigem um novo manual” e 6,73% afirmam “não voltar a comprar produtos dessa marca”, o que é uma percentagem muito baixa de impacto negativo na empresa.

Relativamente à não existência de manual traduzido para a variante de português europeu, obtivemos os seguintes resultados:

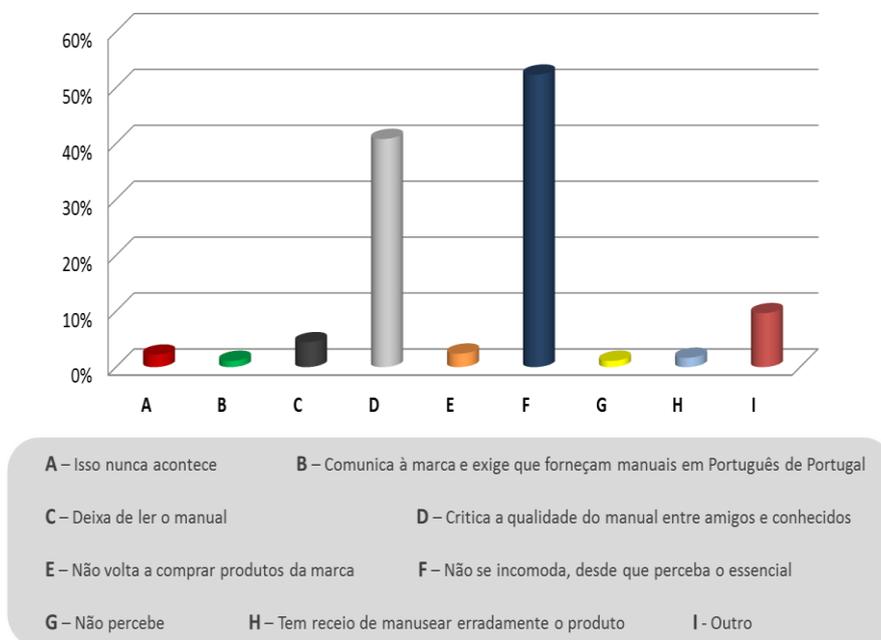


Gráfico 56 - Reações do utilizador de manuais de instruções traduzidos para português do Brasil.

Mais uma vez, relativamente à variante do português do Brasil, cerca de 51,3% dos 549 respondentes “não se incomoda, desde que perceba o essencial” e 40% “critica a qualidade do manual entre amigos e conhecidos”. A opção “Outros” obteve uma ponderação de 9,47% de respostas, sendo que as principais reações observadas são “ficar descontentes ou até ofendidos pelo manual não estar em português de Portugal, utilizando-o de qualquer forma” ou “ler o manual em inglês”. Finalmente, outros respondentes (10) afirmam que “a variante linguística não é importante”.

O que parece ser importante é a existência de documentação em português, qualquer que seja a variante, como podemos observar no gráfico seguinte:

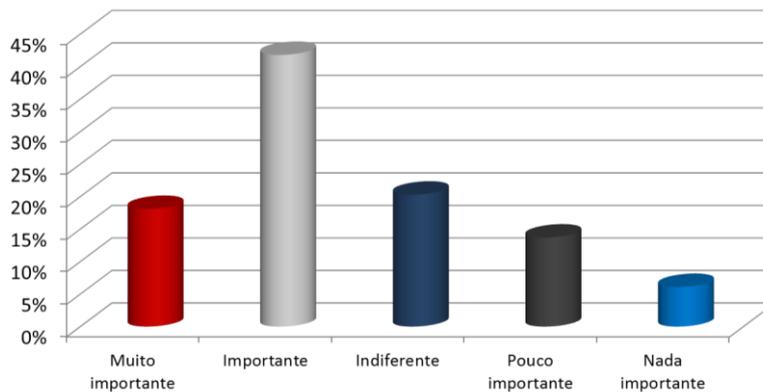


Gráfico 57 – Qual a importância que atribui à existência de documentação técnica em português (qualquer variante) quando pretende adquirir um produto/serviço?

Não deixa de ser interessante, após as respostas que observámos nas questões anteriores que, quando questionados sobre a importância da existência de documentação em português na tomada de decisão de compra de um produto/ serviço, cerca de 40,98% dos 541 inquiridos considere esse facto “importante” e que 17,3% considere, inclusivamente, esse fator como “muito importante”. No entanto, e em linha com as respostas anteriores, cerca de 20% considera esse facto “indiferente”, 13,1% “pouco importante” e 6,92% “nada importante”.

No entanto, a percentagem de respondentes que considera a existência de manuais de instruções em português de Portugal como “importante”, no momento de tomada de decisão de compra, é minoritária, como mostram os dados do gráfico seguinte.

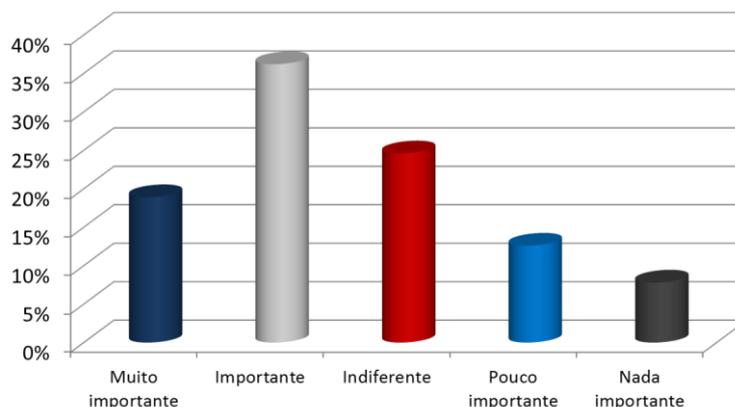


Gráfico 58 - Qual a importância que atribui à existência de documentação técnica em português de Portugal quando pretende adquirir um produto/serviço?

Das 541 pessoas que responderam a esta questão, 35,52% considera que é “importante” a existência de documentação técnica em português de Portugal e cerca de 18% indicam ser “muito importante”. 24,4% dos inquiridos considera ser “indiferente”, 12% “pouco importante” e 8,56% afirmam não ser “nada importante”.

4.1.5.2 Amostra 2: utilizadores falantes de português do Brasil

Na segunda amostra (questionário 3B), pretendíamos recolher respostas a questões equivalentes, de utilizadores de manuais de instruções, falantes de português do Brasil e maiores de 16 anos. Contabilizámos um total de 80 respostas válidas, número que não sendo muito representativo nos pareceu válido por ter algum padrão nas respostas.

4.1.5.2.1 Caraterização

60% dos respondentes são do sexo feminino e 40% do sexo masculino. No que concerne às idades dos respondentes, e apesar de termos respostas de todos os intervalos etários, podemos observar que o intervalo com maior expressão é do das idades compreendidas entre os 28 e os 33 anos (27,5%), 22 e 27 anos, 34 e 39 anos e 46 e 51 (cada um com 15% da amostra).

Relativamente às habilitações académicas, concluiu-se que 93,75% dos respondentes possuem um curso superior e os restantes 6,25% educação média.

Em termos profissionais, os respondentes são maioritariamente (cerca de 55%) profissionais das ciências e das artes. Verifica-se, também, que a 2ª classe mais presente é a dos serviços administrativos com 24% da amostra. Com 10% da amostra, encontramos os membros do poder político e dirigentes do sector privado e público. As restantes profissões possuem valores residuais, oscilando entre os 5% e os 2,5%.

4.1.5.2.2 Utilização e de avaliação dos manuais de utilizador

No que respeita à leitura dos manuais de instruções, mais uma vez, a maioria dos respondentes afirma ler os manuais, sendo que cerca de 38,75% afirmam lê-los

“frequentemente”, 31,25% “sempre”. Apenas 30% indicam lê-los “raramente” e nenhum respondente indicou “nunca”.

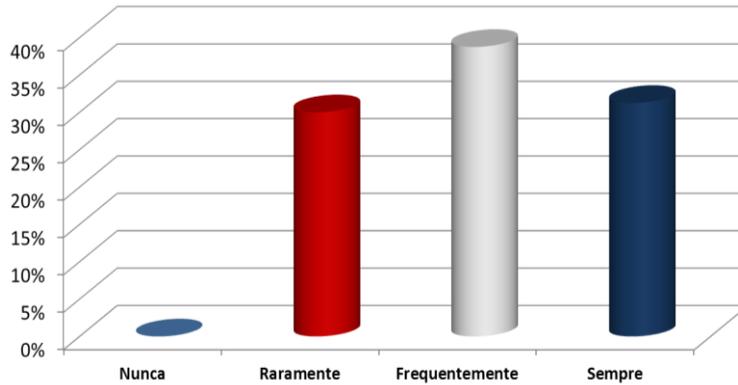


Gráfico 59 - Quando compra um equipamento novo, lê o manual de instruções antes de utilizar o equipamento?

Aos respondentes que responderam “raramente” ou “frequentemente” perguntámos em que situações os liam e, conforme podemos ver no gráfico 60, a maioria (mais de 60%) lê-os “quando tem dúvidas quanto ao funcionamento”, tal como se observou na amostra 1.

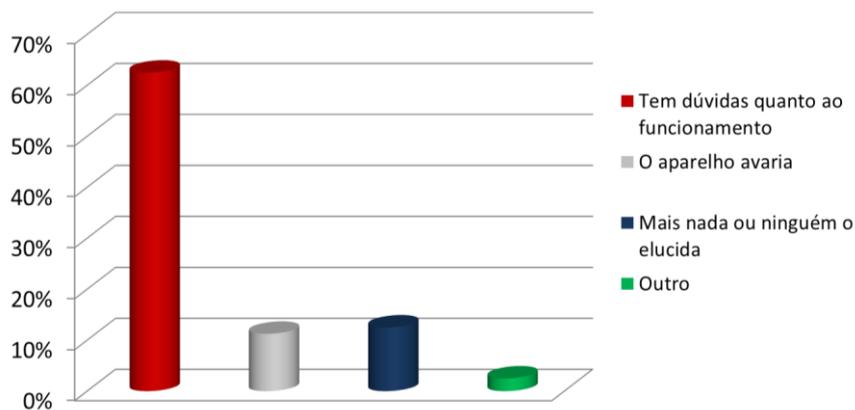


Gráfico 60 - Razões que levam os respondentes que leem o manual RARAMENTE ou FREQUENTEMENTE a consultá-lo

Relativamente ao grau de eficiência que os leitores dos manuais reconhecem nos manuais de instruções, observámos (gráficos 61 e 62) que, tal como na amostra 1, a maioria dos consulentes está satisfeita com a eficiência dos manuais, já que 57% dos

respondentes admite ser “suficiente” e 26% “boa”. Apenas cerca de 7,5% a avaliam como “má” e 1,25% como “muito má”.

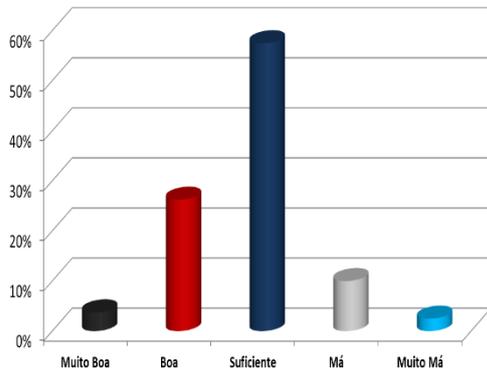


Gráfico 61 - Avaliação da EFICIÊNCIA dos Manuais

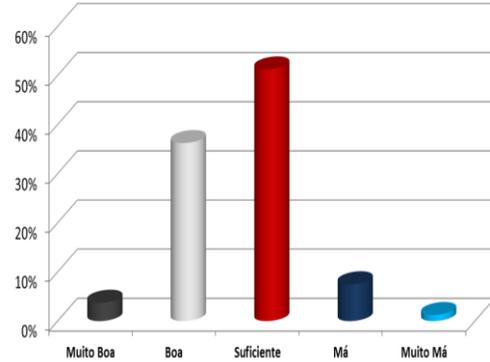


Gráfico 62 - Avaliação da EFICÁCIA dos Manuais

A eficácia dos manuais de instruções é, igualmente, reconhecida como positiva, com uma menor ponderação da opção “suficiente”, do que relativamente à eficiência, com 51% da amostra, mas com uma ponderação maior da opção “Boa”, com 36% de respostas. Tal como relativamente à eficiência, apenas 7,5% e 1,25% dos respondentes avaliam a eficácia como “má” e “muito má”, respetivamente.

“Suficiente” é também como avaliam mais de 50% dos respondentes a qualidade linguística destes manuais (gráfico 63). Os restantes cerca de 50% dividem-se, especialmente entre “má”, com 25% de ponderação, e “boa”, com 18,75%, como podemos ver no gráfico em baixo. Tal como na amostra anterior, observámos que os homens estão mais satisfeitos com a qualidade dos manuais do que as mulheres.

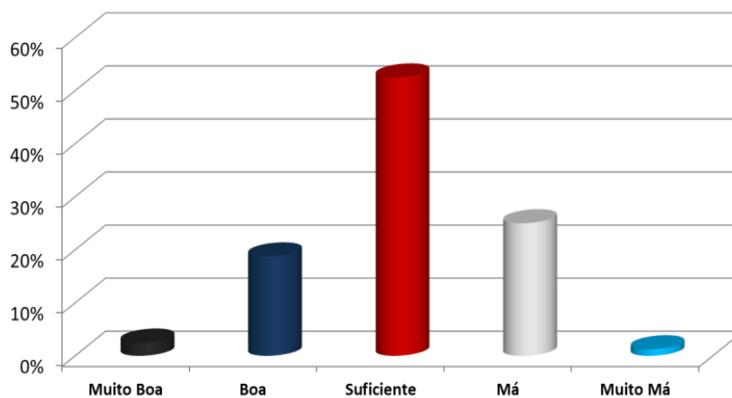


Gráfico 63 - Avaliação da QUALIDADE LINGUÍSTICA dos manuais de instruções

Sendo a percentagem de respondentes da opção “má” bastante significativa (mais do que na amostra 1), quisemos saber qual o efeito desta condição nos leitores deste segmento., sendo os resultados os apresentados no gráfico 64, em baixo.

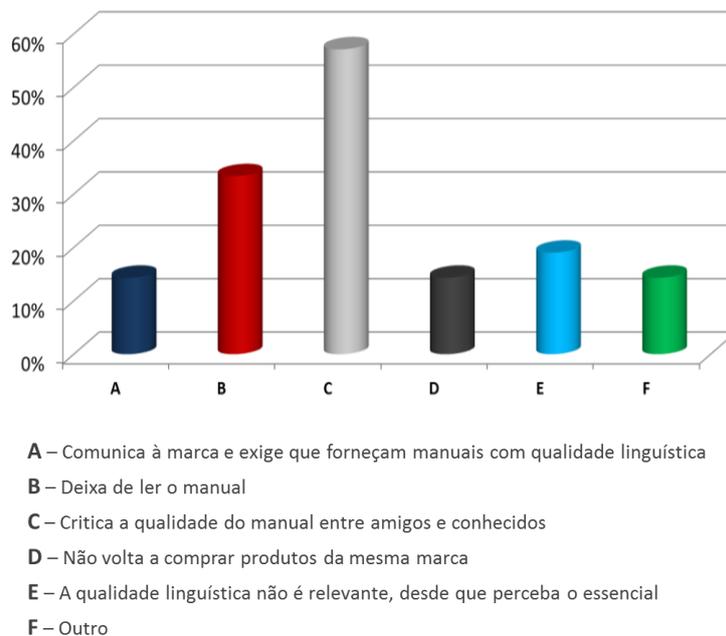


Gráfico 64 – O que faz quando considera que a qualidade linguística dos manuais é má ou muito má

Do total de respondentes que consideraram a qualidade linguística do manual como “má”, 60% “criticam o manual entre amigos” e 35% “deixam de ler o manual”. Cerca de 20% afirmam que “a qualidade do manual não é relevante, desde que se perceba o essencial”. Adicionalmente, existem 15% que “comunicam à marca e exigem novos manuais”, 15% que “não voltam a comprar produtos da mesma marca” e ainda 15% escolheram a opção “outro”. Nesta opção, aparece com mais frequência o recurso à versão inglesa do manual.

Relativamente à falta de uma versão em português do manual, quando da aquisição de um novo equipamento, e à semelhança da amostra anterior, a maioria dos respondentes (40%) não se mostra incomodada, desde que perceba o essencial (noutras línguas eventualmente), como é visível no gráfico seguinte.

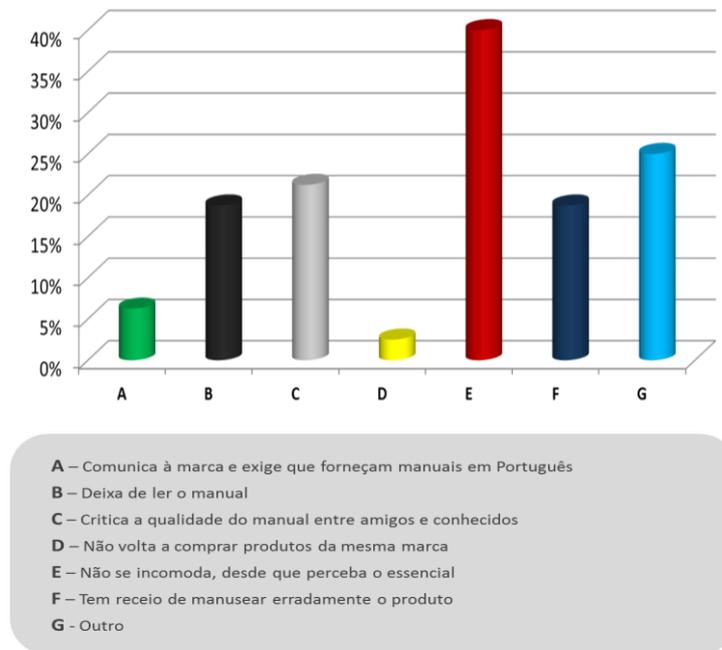


Gráfico 65 - Reações do utilizador de manuais de instruções não traduzidos para português.

Como podemos observar no gráfico 65, 21,25% “criticam o manual entre amigos” e apenas cerca de 18,75% dos respondentes revelaram que “têm receio de manusear o equipamento e que deixam de ler o manual”. 25% dos inquiridos selecionaram a opção “Outro”, indicando como alternativa a leitura do manual noutras línguas, nomeadamente inglês e espanhol.

Nenhum respondente “reclama junto da marca” ou “deixa de comprar produtos da mesma” o que revela que os falantes de português do Brasil ficam mais incomodados com a má qualidade linguística do manual do que com a inexistência do manual em português.

Quando questionados sobre a reação a manuais traduzidos para português de Portugal, 62,5% dos respondentes, uma percentagem mais alta do que na amostra anterior, referiram que “não se incomodam, desde que percebam o essencial”, mas 15% afirmam em “Outro” que os manuais nunca estão redigidos em português de Portugal.

Apesar de, para a maioria dos respondentes, a variante de português ser indiferente, outros cerca de 60% consideram que a existência de documentação em português é “importante” ou “muito importante”. Mais “Importante” ou “muito importante” do que a existência de documentação em português do Brasil (com uma ponderação de 51,25%).

Relativamente à compreensão do questionário redigido em português de Portugal, com a ortografia anterior ao AO, cerca de 55% dos respondentes referiram que o português de Portugal é a mesma língua, com diferenças que não perturbam a compreensão, sendo esta opção escolhida por 71% dos homens e por 43,8% das mulheres. Quanto à compreensão do questionário a nível de ortografia, vocabulário, significado e sintaxe, podemos genericamente observar que a totalidade dos respondentes considerou o questionário de fácil ou muito fácil compreensão.

4.1.6 Manuais técnicos: impacto no utilizador final

Com o objetivo de perceber o impacto que estes instrumentos têm nos utilizadores¹⁶⁵, elaboraram-se dois questionários (4A e 4B) para respondentes de português de Portugal e de português do Brasil, respetivamente. Pretendia-se aferir como estes públicos-alvo avaliavam a sua relevância, eficácia, eficiência e qualidade linguística.

O questionário 4B, apesar dos nossos esforços de divulgação (*vide* ponto 3.3), recolheu apenas 12 respostas, que não são suficientes para definir padrões, razão pela qual não descreveremos os resultados obtidos.

4.1.6.1 Técnicos falantes de português de Portugal

O questionário 4A contou com uma amostra de 79 respondentes, pelo que, apesar de pouco representativo, decidimos descrever os resultados, uma vez que provaram ser bastante semelhantes.

4.1.6.1.1 Caraterização

Dos 79 respondentes, 73,42% são do sexo masculino e 26,58% do sexo feminino. A maioria (58%) tem entre 22 e os 33 anos e 30% encontra-se entre os 34 e os 45 anos. As restantes faixas etárias têm ponderações residuais.

¹⁶⁵ Especialistas, técnicos, operários e operadores que utilizam manuais técnicos em serviços de instalação, manutenção e reparação.

Observa-se, ainda, que 97,5% dos respondentes tem formação superior e que apenas 2,5% afirma ter como habilitações académicas o ensino médio. 61% dos respondentes identificaram-se como especialistas das profissões intelectuais e científicas, 16% como quadros superiores da administração pública e empresas e 15% como técnicos e profissionais de nível médio.

4.1.6.2 Utilização e de avaliação dos manuais técnicos

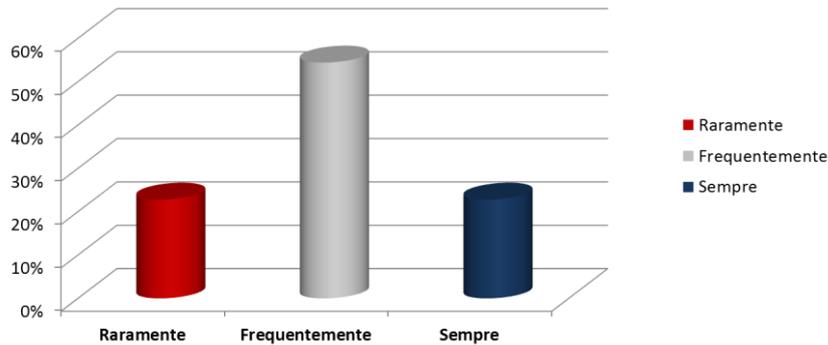


Gráfico 66 – Lê o manual técnico antes de instalar/reparar/fazer a manutenção de um equipamento?

Como se observa no gráfico 66, a grande maioria dos técnicos lê o manual antes de efetuar qualquer serviço. 54,4% dos respondentes afirmaram ler o manual “frequentemente” e 22,78% responderam ler “sempre” os manuais técnicos. Apenas 22,78% dos inquiridos admitiu “raramente” ler os manuais e nenhum respondeu “nunca”.

Relativamente à eficácia dos manuais, 5% dos respondentes classificaram-na como “muito boa”, 55% como “boa” e 38% como “suficiente”. Desta forma, a quase totalidade dos respondentes mostrou-se satisfeito com os manuais, uma vez que apenas 1,27% da amostra classificaram a eficácia dos manuais como sendo “má” e outros 1,27% como “muito má”, como se vê nos gráficos seguintes.

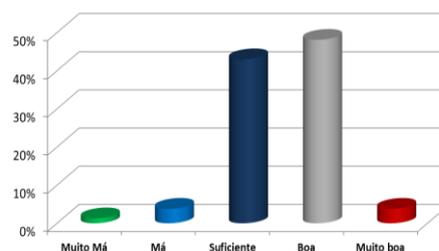
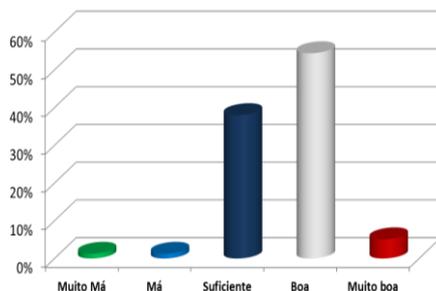


Gráfico 67 – Avaliação da EFICÁCIA dos manuais

Gráfico 68 – Avaliação da EFICIÊNCIA dos manuais

A opinião relativamente à eficiência não é muito diferente, como se pode ver no gráfico 69, apesar de os resultados gerais serem menos bons, pois há uma menor percentagem de respostas “boa” (48%), uma maior de “suficiente” (43%) e também ligeiramente maior de “má” (3,8%).

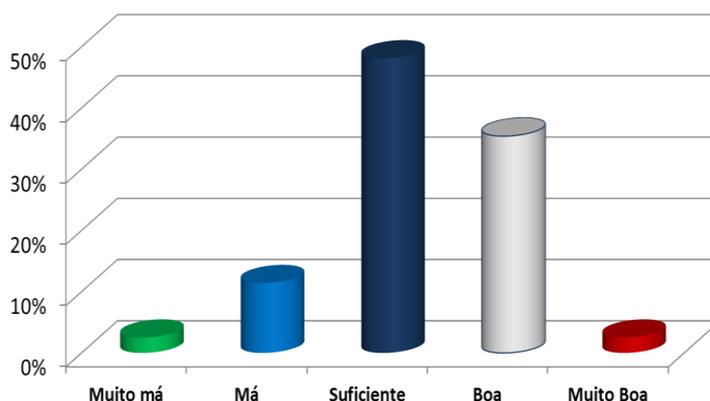


Gráfico 69 – Avaliação da QUALIDADE LINGUÍSTICA dos manuais técnicos

Também relativamente à qualidade linguística, os resultados são francamente positivos, com as maiores ponderações em “suficiente” (48%) e “boa” (35%).

Apesar de apenas cerca de 10% dos respondentes terem avaliado a qualidade linguística como “má” ou “muito má”, quisemos saber qual a reação dos utilizadores perante este facto. Mais uma vez, e como no caso dos leitores de manuais de utilizador, a principal reação é “criticar a qualidade entre amigos” (55%), 27% afirmaram que a qualidade do manual não é relevante e 27% escolheram a opção “Outro”, tendo todos mencionado a alternativa “ler o manual em inglês”. Nenhum respondente indicou a opção “comunica à marca e exige manuais com qualidade linguística”.

Quando questionados sobre a reação perante a inexistência de manuais técnicos em português, mais uma vez a resposta é pouco reativa. 54% dos respondentes afirmaram “não se incomodar, desde que entendam o essencial”, e 31% “criticam este facto entre amigos e conhecidos”. A opção “Outro” foi selecionada por 19% dos inquiridos, sendo que a totalidade mencionou o facto de ler o manual em inglês e um inquirido mencionou ler o manual em espanhol. Os restantes comportamentos obtiveram percentagens residuais.

Reação semelhante têm os respondentes quando apenas têm disponível uma versão do manual em português do Brasil: cerca de 50% dos respondentes afirmam “não se incomodar com a situação, desde que percebam o essencial” e 46% da amostra afirmam “criticar o manual entre amigos”.

5. Análise dos resultados

5.1 Empresas

Da totalidade de empresas portuguesas que traduzem para português, concluímos que quer as PME, quer as empresas de maior dimensão, traduzem quase toda a documentação técnica, principalmente para o inglês, espanhol, francês e alemão, sendo as percentagens de espanhol e de francês muito próximas.

Apesar de a maioria afirmar que (i) é importante traduzir para a língua do cliente, (ii) traduz sempre para mais do que uma língua, (iii) recorre não só a colaboradores internos para realizar trabalhos de tradução mas também a tradutores profissionais, observou-se também que a percentagem alocada à tradução, do orçamento total para lançamento de um produto, varia entre 1 a 10% e que o valor destinado à tradução é similar para todas as línguas. Além disso, independentemente do setor de atividade ou do tamanho, apenas uma percentagem muito reduzida de empresas indicou valores concretos de investimento em língua, nomeadamente em português, o que pode indicar que o valor é pouco diferenciado ou relevante no total do orçamento para lançamento de produtos.

No segundo *corpus*, mais relevante para este estudo, visto tratar-se de empresas estrangeiras, mas com negócios na CPLP, observámos que todas realizam tradução técnica, mas de forma mais diferenciada. É de destacar que a empresa alemã e a empresa de Hong Kong, duas empresas multinacionais, não realizam qualquer tipo de atividade em mercados de língua Portuguesa, à exceção de Portugal. As restantes empresas operam não só em Portugal, mas também no Brasil, Angola, Timor, Moçambique e Cabo Verde. Não obstante, as empresas respondentes concentram a sua atividade em países como Portugal e Brasil, com intervalos entre os 30% e os 50% de volume de negócio, enquanto nos restantes países da CPLP têm quotas de volume de negócio a rondar os 5%.

Mais uma vez, relativamente a valores de investimento em tradução, estas empresas não teceram grandes comentários, afirmando ser uma informação confidencial. No entanto, podemos admitir que o investimento na língua portuguesa tenha algum peso, tendo em conta o facto de grande parte destas empresas terem cerca de 40% do seu volume de negócios direccionado para Portugal e Brasil e de também terem indicado como “importante” a tradução da documentação para as variantes locais.

Podemos também concluir que as pequenas empresas são aquelas que menos investem em valor bruto na tradução (cerca de 5% das verbas disponíveis). Por outro lado, as restantes empresas destinam sempre cerca de 10% das verbas disponíveis para investir em mercados já existentes ou em novos mercados.

Tal como no *corpus* de empresas portuguesas, as línguas de chegada mais relevantes nestas empresas são o inglês, o espanhol, o francês e o alemão (sendo as ponderações para espanhol e para francês muito próximas). Neste *corpus*, apenas uma grande empresa de informação e comunicação, dos EUA, traduz para quase a totalidade das línguas apresentadas no questionário. Observa-se, também, que as grandes empresas traduzem para um maior número de línguas do que as pequenas empresas, mas não indicaram valores ou estimativas objetivos.

Relativamente ao tipo de documentação traduzida, verifica-se que um número substancial de empresas, quer PME quer de grande dimensão, traduz todo o tipo de documentação. No entanto, são essencialmente as grandes empresas que fazem tradução de todos os documentos ou de todo o tipo de manuais. Por outro lado, a maioria das PME apenas faz tradução de manuais técnicos, o que é justificado pela incursão em custos superiores se realizassem outro tipo de tradução.

Quanto à forma como a realizam, as grandes empresas portuguesas recorrem maioritariamente a colaboradores internos e só depois a empresas de tradução ou tradutores independentes. Apesar da grande dimensão destas empresas, nenhuma possui um departamento estritamente dedicado à tradução dos documentos. Este procedimento é semelhante ao das PME que, no entanto, afirmam recorrer apenas a colaboradores internos.

No *corpus* de empresas estrangeiras, parece haver mais seleção da documentação a traduzir, já que apenas pouco mais de 40% traduz toda a documentação e mais de 20% traduz apenas manuais técnicos. Todavia, relativamente ao procedimento de tradução,

observa-se praticamente o mesmo comportamento que no *corpus* anterior, independentemente da dimensão da empresa: 50% das empresas recorrem a colaboradores internos e/ou a empresas especializadas em tradução. Do total da amostra, apenas 2 empresas possuem um departamento de tradução, sendo essas 2 grandes empresas oriundas dos EUA e da Alemanha, com atividade nas áreas da informação e comunicação e serviços.

A maioria das empresas estrangeiras considera a tradução para ambas as variantes do português como importante, sendo elas grandes e pequenas empresas. Curiosamente, são estas as empresas que possuem os valores de exportação para mercados de expressão portuguesa mais elevados, entre 15% a 30% das suas vendas, o que naturalmente faz com que haja preocupação por parte destas empresas em traduzir para ambas as variantes linguísticas. Num polo oposto, encontramos duas pequenas empresas, uma da área comercial e outra das indústrias transformadoras, cujos volumes de negócio para Portugal variam entre os 90% e os 100%. Estas empresas não consideram a tradução para as duas variantes como importante. De facto, ambas as empresas têm volumes de vendas muito baixos para os restantes mercados lusófonos, entre 0% e 6% o que faz com que o investimento nas duas variantes linguísticas seja bastante diferente. No entanto, não foram fornecidos quaisquer dados relativos ao orçamento de tradução para a língua Portuguesa.

Apesar de a nossa pesquisa primária não nos ter fornecido dados concretos sobre o peso do investimento em língua portuguesa por parte das empresas inquiridas, observamos que são as empresas que têm volumes de negócios repartidos por vários países do mercado de expressão portuguesa que mais consideram importante o investimento nesta língua. Tendo em conta este facto, poderemos pressupor que são estas as empresas que mais investem na língua portuguesa, apesar de não conseguirmos estimar valores.

No *corpus* de empresas estrangeiras de que dispomos, observa-se que a maioria das empresas considera que o investimento em língua portuguesa não é um elemento fulcral para a sua empresa. Apenas uma empresa considerou ser um elemento muito importante, o que se compreende dado o seu volume de exportação para Portugal ser bastante elevado. Estamos certa de que, se tivéssemos conseguido mais respostas de empresas com negócios na CPLP, teríamos mais respostas a reconhecer a importância da

língua portuguesa. No entanto, todas as empresas realizam tradução para uma vertente linguística do português, sendo que o português de Portugal é, tendencialmente, mais escolhido pelas empresas europeias, afirmando que incorrem em menores custos. Todavia, e compreensivelmente, a seleção da variante prende-se principalmente com os mercados para onde exportam, como no caso de uma empresa Alemã que apenas traduz para português do Brasil, devido ao volume de exportações para o Brasil.

Observa-se, ainda, que as empresas de maior dimensão investem mais em ambas as variantes de língua portuguesa. No entanto, em valor percentual, o investimento em qualquer uma das línguas do português não é elevado quando comparado com outras línguas, uma vez que, como referimos, neste *corpus*, mais de metade das empresas não considera o investimento em língua portuguesa como importante.

Finalmente, podemos dizer que o aspeto mais importante e diferenciador nesta análise é a dimensão das empresas. Também os países para onde exportam dentro do espaço lusófono assumiram alguma relevância na perceção do investimento em tradução para o português de Portugal ou para o português do Brasil. Por seu lado, os mercados onde se inserem não tiveram grande influência no tipo de investimento que as empresas realizam. No entanto, é de salientar que sendo empresas à escala mundial, os seus níveis de investimento em qualquer das variantes do português é inferior ao investimento em outras línguas como, por exemplo, o inglês ou o francês, que são, definitivamente, as línguas para as quais estas empresas mais traduzem.

Concluindo, não obtivemos respostas que nos permitissem criar um padrão de investimento em língua, seja porque o respondente não tem acesso a essa informação, o valor é irrelevante, está alocado a outra rubrica, ou é informação confidencial. Por outro lado, sendo grande parte da tradução feita por colaboradores da empresa, o custo do tempo desses colaboradores também nunca é contabilizado ou quantificado.

5.2 Perfil dos PSL e do mercado de tradução em português

A grande maioria dos respondentes dos PSL da CPLP são microempresas, localizadas ou em Portugal ou no Brasil, pelo que, apesar de as respostas serem bastante coincidentes, o perfil obtido não pode ser generalizado a todo o mercado de PSL, onde existem, naturalmente, outras tipologias de empresas. Por outro lado, de toda a CPLP,

obtivemos apenas dados de dois países¹⁶⁶, Portugal e Brasil, apesar de termos divulgado o questionário junto de empresas em Angola, Cabo-Verde e Moçambique.

Todavia, dada a informação que apresentámos no ponto 2.5 sobre a atividade de tradução nos vários países da CPLP, e a semelhança dos dados do grupo B (PSL fora da CPLP) que nos serviu de referência, parece-nos que o perfil obtido se poderá estender às empresas de PSL dos países onde não obtivemos respostas.

Da amostra, 80% das empresas inquiridas são microempresas, repartindo-se de forma semelhante entre Portugal e Brasil, havendo uma filial também em Moçambique. Relativamente aos PSL *freelance*, 54,5% são brasileiros, 42,4% são portugueses e 3,1% é timorense.

Como mostrámos atrás, as microempresas PSL, quer em Portugal quer no Brasil, possuem comportamentos bastante similares, isto é, um número reduzido de colaboradores, internos e *freelance*, com quem têm uma despesa mensal em salários até 5000€, na maioria dos casos.

Os PSL *freelance* afirmam estar ligados ao mercado quer por intermédio de empresas/ agências de tradução, quer diretamente. Em termos de rendimento bruto anual a maioria dos PSL portugueses e brasileiros indica valores até 10000€. De facto, os valores entre os PSL dos dois países são similares em todos os intervalos de rendimentos, à exceção dos intervalos de 15000€ a 20000€ e 30000€ a 40000€, que obtêm junto dos tradutores brasileiros ponderações de 22% e 11%, respetivamente. No entanto, verificámos que os PSL que auferem mais são os que cumulativamente trabalham com empresas/ agências e com clientes diretos.

Concluiu-se, ainda, que a principal diferença entre os PSL dos dois países é um maior número de PSL no Brasil com rendimentos superiores a 15000€ anuais (e também com maior volume de trabalho) comparativamente a Portugal, onde tendencialmente os rendimentos são inferiores a 10000€ anuais, o que nos leva a concluir que provavelmente a maioria dos respondentes ao questionário não exerce a profissão de tradução de forma exclusiva. Observa-se ainda que são os prestadores de serviços com rendimentos mais elevados que prestam serviços, ainda que em pequena escala, a mercados como a China, México, Japão e Coreia do Sul.

¹⁶⁶ A empresa de Moçambique é uma filial de uma empresa portuguesa.

Os principais serviços prestados pelos PSL são a tradução, com uma enorme vantagem, a interpretação e a localização. As línguas de partida, por ordem de volume de trabalho, são o inglês, o francês e espanhol (quase *ex aequo*) e o alemão, independentemente da tipologia, da localização da empresa ou do PSL, embora nos *freelancers*, sejam os portugueses os que traduzem percentualmente mais de outras línguas para além do inglês. Outras línguas de chegada são oferecidas (nomeadamente o inglês), mas é interessante verificar que o elenco de línguas de partida dos PSL corresponde ao das principais línguas de chegada solicitado pelas empresas.

Em termos de setores de atividade dos clientes, observámos que os mais expressivos das microempresas são os das “Atividades de Informação e Comunicação”, “Actividades de Consultoria, Científicas, Técnicas e Similares” e “Outros serviços”. Os principais setores de atividade dos clientes dos PSL *freelance*, são “Atividades de Informação e Comunicação”, “Outros serviços”, “Actividades de Consultoria, Científicas, Técnicas e Similares” e “Actividades de saúde humana e apoio social”, mais uma vez bastante coincidentes.

Verificámos, ainda, que os principais mercados dos grupos A e C são EUA e Reino Unido, em primeiros lugares, seguidos de mercados como Portugal (especialmente para os PSL portugueses), Brasil (especialmente para os PSL brasileiros), Alemanha e Espanha (especialmente para os PSL portugueses) e Argentina (especialmente para os PSL brasileiros), parecendo indicar que Portugal e Espanha preferem PSL portugueses e Brasil e Argentina PSL brasileiros, o que indica que os PSL são recrutados também com base na proximidade geográfica.

Apesar de o estudo se centrar nos PSL da CPLP, podemos observar que as restantes empresas/ PSL respondentes ao questionário (8), fora da CPLP, revelam uma tipologia e um perfil bastante semelhantes ao dos PSL da CPLP, quer ao nível do número e tipo de colaboradores ou ligação ao mercado, ao volume de tradução e às línguas de chegada. Assim, apesar de o número de respostas ser muito pouco representativo, pensamos que o perfil traçado com base nos dois *corpora* pode ser considerado como ilustrativo do mercado de tradução para português.

5.2.1 Perceção de evolução do mercado (2007-2010) por parte dos PSL

Foi com alguma surpresa que observámos que relativamente à perceção de evolução do mercado, ao nível do volume e do valor de trabalhos de tradução e de outros serviços linguísticos, uma percentagem substancial dos respondentes, sendo gestores das empresas ou tradutores independentes, afirmou ter total desconhecimento. De facto, se anteriormente haviam indicado a tradução, interpretação e localização como as atividades com maior volume de trabalho, não excluindo outras, só relativamente à atividade de tradução mostraram ter alguma perceção da dinâmica do mercado, apesar de ser bastante inconstante nos vários respondentes e de, mesmo nesta atividade, haver percentagens de desconhecimento, nomeadamente nos PSL *freelance*.

A explicação para este resultado poderá ser, por um lado, o facto de o termo tradução ser comumente usado como metonímia para a maioria dos serviços de mediação interlinguística, apesar de aqui estarmos a lidar com profissionais desta área. Por outro lado, e no caso de muitos PSL *freelance*, onde o desconhecimento é maior, poderá também explicar-se devido a esta atividade poder não ser a atividade profissional principal.

Assim, foi possível, apenas, analisar com algum pormenor o serviço de tradução.

Cerca de metade das empresas PSL da CPLP, independentemente de serem portuguesas ou brasileiras, microempresas ou de maior dimensão, afirma que o volume do serviço aumentou de alguma forma, sendo que também a maioria destes respondentes tem clientes na área das atividades de informação e comunicação, serviços, educação e consultoria.

As restantes empresas, especialmente as portuguesas, afirmam que o volume de negócio não aumentou ou diminuiu inclusivamente, sendo estes inquiridos prestadores de serviços a sectores essencialmente das áreas artísticas, dos serviços, da saúde humana e do comércio por grosso. No entanto, as evoluções não são uniformes, sendo que, por vezes, dentro de um determinado setor de clientes, existem evoluções completamente distintas.

Relativamente aos PSL *freelance*, a perceção do mercado é muito semelhante: a maioria indica que o volume e valor do mercado aumentaram, mas observa-se que é também no mercado brasileiro, especialmente dos PSL a empresas/ agências de tradução e a clientes diretos, que há indicação de maior evolução do negócio da tradução.

Relativamente aos PSL fora da CPLP, que gostaríamos de ter como referência para comparar estes dados, não foi possível traçar padrões, com base nas amostras que obtivemos, uma vez que as respostas são bastante heterogéneas.

Assim, concluímos que não há uma perceção clara da evolução do mercado de tradução, que no entanto parece não ter evoluído muito no período em análise, quer com base nas respostas das empresas, quer com base nas respostas dos tradutores *freelance*. Esta constatação pode dever-se ao facto de o próprio mercado ser, como mostrámos no início do capítulo, ele próprio pouco regulado e muito fragmentado, mas também, e especialmente no caso dos tradutores *freelance*, ao facto de a tradução poder não ser atividade principal para muitos dos respondentes, apesar de termos divulgado o questionário apenas para endereços de tradutores.

5.2.2 Gestão da tradução especializada para português: *modus operandi* dos PSL

Relativamente à variante de português para que as microempresas traduzem, observou-se que 70,6% das empresas portuguesas e 82% das empresas brasileiras apenas realizam serviços para a variante de português local. No *corpus* de PME, este comportamento diverge um pouco, já que 37,5% utilizam apenas português do Brasil e 12,5% português de Portugal. 50% traduzem para ambas as variantes, mas são todas empresas portuguesas, uma vez que todas as empresas do Brasil deste *corpus* afirmam traduzir apenas para português do Brasil.

Relativamente à prática de tradução, a maioria das microempresas, quer portuguesas, quer brasileiras, afirmam ter tradutores nativos da variante de chegada para realizar a tradução. Todavia, foi interessante verificar que, relativamente à revisão, as empresas portuguesas, muito especialmente as microempresas, recorrem mais a revisores nativos (41% contra 22%) e a ferramentas de tradução assistida do que as brasileiras (35% contra 16,7%). Nas pequenas e médias empresas, 62,5% recorrem a um revisor nativo e 37,5% recorrem a ferramentas de tradução assistida.

Para além das cerca de 20% de microempresas PSL que prestam serviços para as duas variantes de português, 26% das mesmas afirmam realizar adaptação de uma variante para a outra. Por seu lado, 50% das PME PSL afirmam oferecer serviços de

adaptação, em qualquer das direções, sendo a maioria (mais de 90%) de origem portuguesa.

Conclui-se, assim, que as empresas PSL localizadas no Brasil trabalham de forma quase exclusiva com a variante de português do Brasil, especialmente as de maior dimensão, sendo as PSL portuguesas que oferecem mais tradução para as duas variantes e realizam mais adaptações de uma variante para a outra.

Quanto ao trabalho de adaptação, considerámos, também, relevante saber quais os setores de atividade e países que mais requisitam este serviço. Assim, apresentamos, em baixo, uma tabela com essa informação, com base nos dados das amostras de microempresas e PME PSL.

Direção da adaptação	Setor de Atividade dos Clientes	Origem dos Clientes
Adaptação PT_pt para PT_Br	Comércio por grosso, transportes e armazenagem, actividades de informação e comunicação e Saúde Humana	Portugal, França, Espanha, USA
Adaptação PT_Br para PT_pt	Actividades de informação e comunicação, Saúde Humana e comércio por grosso	Espanha, Portugal, França, USA, Angola e Reino Unido

Tabela 15 - Setores de atividade e origem dos clientes que solicitam adaptação a microempresas PSL portuguesas

Direção da adaptação	Setor de Atividade dos Clientes	Origem dos Clientes
Adaptação PT_pt para PT_Br	Actividades de informação e comunicação, actividades financeiras, actividades administrativas e Serviços	Brasil, USA, Alemanha, França, Itália, Reino Unido
Adaptação PT_Br para PT_pt	Educação e Serviços	Brasil, USA, Reino Unido

Tabela 16 - Setores de atividade e origem dos clientes que solicitam adaptação a microempresas PSL brasileiras

Direção da adaptação	Setor de Atividade dos Clientes	Origem dos Clientes
Adaptação Pt_Br	Actividades de informação e comunicação e Consultoria	Alemanha, USA, Canadá, França, China, Reino Unido
Adaptação Br_PT	Actividades de informação e comunicação e actividades financeiras	Alemanha, Espanha, USA, França, Itália, Reino Unido

Tabela 17 - Setores de atividade e origem dos clientes que solicitam adaptação a PME PSL portuguesas

Dada a fraca representação de empresas PSL fora da CPLP, não apresentaremos aqui análises mais detalhadas do *modus operandi* destas empresas. No entanto, parece-nos interessante referir que os serviços são solicitados e prestados por países geograficamente próximos, como acontece, aliás, nas restantes amostras.

O comportamento das empresas PSL, nomeadamente na oferta de serviços de adaptação de uma variante para outra, é diferente do que observámos na amostra de PSL *freelance* na CPLP, onde apenas os que trabalham com empresas/ agências de tradução e clientes diretos oferecem este serviço, o que nos leva a concluir que são, acima de tudo, as empresas PSL que prestam este serviço, com colaboradores internos ou recorrendo a colaboradores *freelance*. Por outro lado, já não encontramos, nesta amostra, talvez exatamente por este motivo, mais PSL portuguesas do que brasileiros a fazer adaptação. Este serviço é praticamente oferecido apenas por PSL *freelance* “nativos” que fazem adaptação para a sua variante local, quer de Portugal, quer do Brasil, como se pode ver na tabela 16.

País	%	Serviço	%	País
Portugal (55)	7,2%	Adaptação Pt_Br	28,57%	Brasil (42)
	29%	Adaptação Br_PT	9,5%	

Tabela 18 – Percentagem de adaptação realizada por PSL *freelance* da CPLP

No *corpus* de PSL *freelance* fora da CPLP não encontramos oferta de serviços de adaptação, o que corrobora a nossa conclusão de que este é um serviço acima de tudo oferecido por empresas PSL, com recurso a tradutores internos ou *freelance*, mas na área geográfica onde se encontram ou da variante de chegada.

Finalmente, podemos concluir que os PSL *freelance* localizados no Brasil apresentam um maior volume de trabalho, mais variedade de atividades e rendimentos mais altos, mas tendem a trabalhar apenas para a sua língua materna. Relativamente às empresas PSL brasileiras concluímos que o volume de trabalho dos vários serviços oferecidos é semelhante ao das empresas PSL portuguesas.

No entanto, são fundamentalmente as empresas PSL de Portugal que oferecem as duas variantes como língua de chegada e realizam mais adaptação de uma para a outra variante, trabalhando, assim, certamente, com vários tradutores *freelance* quer de uma, quer de outra variante e sendo mais polivalentes. Os serviços linguísticos são, como vimos

já, também, solicitados por clientes localizados em países geograficamente próximos, com exceção, por exemplo, dos EUA e do Reino Unido, que trabalham com PSL de ambas as variantes.

Tal como concluímos pelas respostas das empresas que traduzem para português, nos questionários 1A e 1B, as empresas parecem utilizar a variante de chegada nos diferentes mercados de língua portuguesa, quer traduzindo para as duas variantes, quer adaptando de uma para a outra.

5.5 Manuais de Instruções: ponto de vista do utilizador

Após a breve descrição dos dados obtidos nas duas amostras, observamos que a maioria dos respondentes lê o manual frequentemente e que, quer os utilizadores brasileiros quer os de Portugal ou da restante CPLP têm uma opinião bastante semelhante relativamente à qualidade dos mesmos. A maioria dos respondentes, em ambas as amostras, considera que os manuais têm qualidade linguística suficiente, especialmente os respondentes do sexo masculino. Por outro lado, a variante de português não parece perturbar os consulentes, nem tão pouco a inexistência de manuais na língua materna. No entanto, não deixa de ser curioso e até paradoxal que, quer numa, quer noutra amostra, mais de 50% considerem “importante” ou “muito importante” que o equipamento adquirido venha acompanhado de documentação em português.

De facto, mesmo nos casos em que os utilizadores se mostram mais desagradados, a consequência é criticar o facto entre amigos e ler o manual noutra língua, por exemplo, e não, como vimos, reclamar mais qualidade junto da empresa ou mudar de marca. Esta opção pode ser, talvez, entendida pelo facto de os respondentes terem, na grande maioria, formação superior e, portanto, conhecimento de outras línguas, mas estamos convicta que também será uma questão cultural, apesar de não termos dados concretos, neste estudo, que nos permitam fundamentar esta afirmação.

Finalmente, parece-nos que esta aceitação tácita de manuais de má qualidade linguística e a crítica passiva dos consulentes não cria, assim, impacto negativo na imagem e faturação da empresa, obrigando-a a produzir melhores manuais, nomeadamente ao nível da qualidade linguística.

5.6 Manuais Técnicos: ponto de vista do utilizador

Como dissemos atrás, teremos como base para esta análise apenas a opinião de técnicos falantes de português de Portugal, dada a pouca representatividades das respostas do questionário 4B.

Mais uma vez, reparamos neste público-alvo que a maioria utiliza o manual “sempre” ou “quase sempre”. Adicionalmente, observamos que os principais utilizadores dos manuais são os respondentes mais novos, com idades até aos 35 anos, uma vez que são estes que utilizam os manuais em caso de instalação, reparação ou manutenção com maior regularidade.

Tal como as amostras anteriores, a generalidade dos respondentes considera os manuais em termos de eficiência e eficácia como bons ou suficientes, especialmente os do sexo masculino e mais novos. Relativamente à qualidade linguística, na generalidade considerada boa, as opiniões são já um pouco diferentes, sendo as mulheres a considerá-la boa ou muito boa. Por sua vez, os respondentes do sexo masculino consideram a qualidade linguística como suficiente ou má.

Quando os manuais não se encontram em português ou são uma tradução para o português do Brasil, pudemos observar que a totalidade das respondentes do sexo feminino critica os manuais entre amigos e conhecidos, sendo que o principal comportamento observado pelos homens é o de não se importarem, desde que percebam o essencial. Observe-se ainda que são também os homens, principalmente os de idades mais novas, que comunicam à marca e exigem manuais em português de Portugal, mas numa percentagem muito reduzida.

Assim, mais uma vez, é reconhecida a importância de os produtos estarem acompanhados com manuais em português, mas a reação dos utilizadores a manuais com falta de qualidade linguística é semelhante à das amostras anteriores e, por isso, não exerce pressão sobre as empresas no sentido de melhorarem a tradução da documentação técnica.

5.7 O Português no âmbito do Acordo Ortográfico: unidade na variação

Relativamente a este assunto, e como se pode concluir pelos dados descritos no ponto 4.1.4.4, podemos afirmar que, quer para empresas, quer para PSL, as duas variantes do português são, na generalidade, consideradas duas línguas a tratar de forma separada.

O AO não é, assim, visto como um instrumento capaz de anular as diferenças, destacando-se a terminologia, entre outros elementos, como um elemento impossível de unificar. Nas respostas dos PSL e, em menor número, das empresas, houve vários comentários de PSL contra o AO, que consideram não trazer qualquer vantagem para a língua.

Por outro lado, para o consumidor final, a variação linguística não parece ser um problema e não se mostram, no geral, incomodados com consultar documentação em qualquer uma das variantes. Relativamente aos falantes de português do Brasil, quando questionados sobre se consideram as variantes uma ou duas línguas, a maioria dos respondentes do questionário 3B¹⁶⁷ (55%) afirma ser a mesma língua e não oferecer problemas de compreensão substanciais.

Concluindo, e previsivelmente, do ponto de vista da gestão da língua em serviços de tradução, as variantes da língua portuguesa são tratadas, quer por parte das empresas, quer por parte dos PSL, como línguas de partida ou de chegada diferentes. Todavia, os públicos-alvo, os utilizadores da documentação técnica, quer em Portugal, quer no Brasil, sentem-se, no geral, falantes de uma língua única e utilizam a documentação técnica com uma abordagem acima de tudo funcional, apesar de considerarem importante ou muito importante a existência de documentação técnica em português.

¹⁶⁷ Dada a pouca representatividade de respostas do inquérito 4B, não apresentamos aqui os resultados deste inquérito.

PRIMEIRAS NOTAS PRELIMINARES

Apesar de o mercado global da tradução, e dos serviços linguísticos em geral, estar em crescimento há vários anos, a tradução ao nível de PSL e de valor económico, parece sofrer de uma crise crónica social e profissional. Como setor de atividade transversal a todos os outros setores de atividade, não conseguiu, salvo em raras exceções, ao longo dos anos, definir um estatuto socioprofissional relevante, que lhe permitisse ter maior destaque económico, por exemplo na CAE e afins. Para isso contribui, sem dúvida, a fragmentação e desregulação do mercado, mas também a atitude dos utilizadores da língua e das traduções que, como vimos, é essencialmente passiva e funcional no que diz respeito a traduções inadequadas ou com pouca qualidade linguística.

Com base nas pesquisas primária e secundária que apresentámos nesta parte, estamos convencida de que, no mercado em análise e no contexto da CPLP, mais do que o AO, a Norma *EN 15038:2006* ou o valor potencial da língua portuguesa (Reto *et al.*, 2012), como língua pluricêntrica de mais de duzentos milhões de falantes, ou como a próxima língua do comércio internacional (Eiras, 2012) será, essencialmente, uma maior consciencialização do valor da língua e, conseqüentemente, a pressão da parte dos consumidores junto das marcas, para lançamento de melhores textos técnicos – de preferência a par com uma política linguística forte, estratégica e coordenada ao nível da CPLP¹⁶⁸ e de uma abordagem normativa ao comércio -, que fará com que a língua portuguesa possa, efetivamente, ter unidade e visibilidade global.

Como veremos na segunda parte deste trabalho, as empresas investem, acima de tudo, em áreas que geram valor, *i.e.*, que são importantes para os seus públicos-alvo: consumidores. O valor que estes atribuem a um padrão, e a forma como isto influencia a sua decisão de compra, é importante para as empresas que vendem. Assim, é essencial que os clientes sejam exigentes ao nível dos textos que consomem.

Por este motivo, os clientes dos PSL – nomeadamente as empresas -, comumente criticados por não valorizarem a qualidade, estão, acima de tudo, dependentes das exigências de consumo para investir, as quais são, normalmente, legais e dos segmentos de mercado onde operam. Se a exigência linguística dos consumidores é baixa, o investimento será, muito previsivelmente, baixo.

¹⁶⁸Já iniciada, com algum impacto, pelo IILP - Instituto Internacional da Língua Portuguesa, por exemplo.

Finalmente, a crise social e profissional e a impossibilidade de delimitar o mercado e subatividades do setor em qualquer país da CPLP impossibilitam qualquer cálculo exato do valor do mercado, pelo que decidimos não avançar com mais uma estimativa, com base nos valores que nos foram apresentados. Todavia, pensamos ter caracterizado o mercado de PSL com português como língua de chegada de forma bastante abrangente, ao nível geográfico, das atividades, das especializações e clientes e do *modus operandi*. Estamos certa, no entanto, que esta é uma visão construída com base nos PSL que nos responderam e que o contorno aqui apresentado é, apenas, um contorno possível.

PARTE III – PRÁTICAS LINGUÍSTICAS NAS EMPRESAS INTERNACIONALIZADAS

Capítulo I – *Gestão de Línguas na Comunicação Internacional das
Empresas - Estudo de caso*

Capítulo II – *O Processo de Tradução ad hoc e a Gestão de Terminologia:
análise de valor - Estudo experimental*

Capítulo III – *A Terminologia em ambientes multilingues: práticas,
opiniões e comportamentos*

**Capítulo I – Gestão de Línguas na Comunicação Internacional das
Empresas
– Estudo de caso –**

1. Paradoxo 1: A língua como fator crucial e invisível

Neste capítulo abordamos o subdomínio da tradução especializada – a tradução empresarial - *i.e.*, a tradução de documentos informais e formais relativos à gestão das organizações – como prática empresarial, nomeadamente no âmbito da gestão que as empresas fazem das línguas, em contextos de comunicação internacional.

Como tentaremos explicitar, a gestão de línguas no contexto empresarial internacional é, ainda, objeto de um paradoxo que considerámos interessante explorar melhor, após a recolha de dados que analisamos na Parte II: por um lado, a língua é um código que emerge como crucial para o sucesso da internacionalização das empresas; por outro lado, parece ser um “fator esquecido” pela gestão internacional (Marschan *et al.*, 1997). Adicionalmente, esta relação e o uso das línguas como recurso e ativo em contexto empresarial têm sido, também, bastante ignorados na investigação académica (Marschan *et al.*, 1997; Ozolins, 2003 (Brannen *et al.*, 2014), como referimos atrás.

A nossa abordagem ao tema terá a seguinte estrutura:

(i) num primeiro momento, contextualizaremos o objeto de estudo, no mundo atual;

(ii) analisaremos, depois, brevemente o conceito de empresa internacionalizada, formas de internacionalização, estratégias de gestão de línguas e práticas de tradução empresarial;

(iii) apresentamos um estudo de caso sobre a gestão de línguas na comunicação internacional de empresas internacionalizadas, com base numa amostra de 46 organizações;

(iv) finalmente definimos os contornos da tradução empresarial não profissional, que aqui designamos tradução *ad hoc*.

2. A transrealidade¹⁶⁹ global

Apesar de o tema “globalização” parecer já uma banalidade, mais de duas décadas depois de o fenómeno ter sido identificado (O’Rourke *et al.*, 2002, pág. 2), aquele continua a ser o conceito mais adequado para enquadrar a existência das empresas multinacionais, transnacionais (Currito, 2003, pág.7) ou internacionalizadas, como as designaremos aqui globalmente, que são um dos objetos de análise deste estudo.

Por outro lado, a afirmação de que a globalização não chegou ao fim e de que, pelo contrário, se encontra num ponto de viragem ou a iniciar um novo ciclo (Ernst&Young, 2011), parece permitir-nos usar este conceito também para o enquadramento do assunto principal deste trabalho.

A globalização, que desde os anos 90 do séc. XX se estendeu a muitas, se não a todas as dimensões da sociedade (Currito, 2003, pág. 7), tem uma fortíssima índole económica, com a emergência, desde essa altura, de muitas indústrias novas, avanços tecnológicos, comerciais, etc., em especial nos Estados Unidos da América (EUA) (O’Rourke *et al.*, 2000).

Esta realidade aumentou o comércio internacional e, com a indiscutível hegemonia económica, cultural e política dos EUA, após a 2ª Guerra Mundial, assistiu-se a uma certa americanização do mundo: “a cultura global tomou-se essencialmente anglo-americana e o inglês, para muitos, transformou-se na língua franca do século XXI” (Teles, 2009, pág. 259). Crystal (2003) afirma que em 2020 os falantes de inglês como língua materna serão apenas 15%, facto que, independentemente da percentagem estar certa ou errada, é indicador de uma tendência que já tem e terá consequências para a comunicação internacional, a vários níveis.

Esta americanização terá formatado, de alguma forma, as sociedades, processos, mundividências e relações, limando algumas diversidades e potenciando semelhanças. No entanto, segundo Friedman (2005) a aplanção do mundo deu-se e dá-se, no século XXI, já não apenas pela hegemonia dos governos, mas também pela tecnologia, criando oportunidades para todos num mercado global e num mundo pluricêntrico (Ernst &Young, 2011), onde o poder e influência estão mais distribuídos pelos países mais

¹⁶⁹Trans: Elemento que significa além de, para além de, em troca de, ao través, para trás, através. In (2012) Dicionário Priberam da Língua Portuguesa. Disponível em: <http://www.priberam.pt/dlpo/dlpo.aspx?pal=chave> (acedido em 17.1.12)

desenvolvidos - e com economias menos vigorosas -, e pelas novas potências emergentes - com menor desenvolvimento civilizacional - mas forte potencial económico (como os BRICS¹⁷⁰).

De facto, com a circulação de bens e pessoas a nível global e com a emergência de novas forças e potências no palco mundial, o mundo parece ter diminuído distâncias geográficas, culturais, políticas, etc., mas não as eliminou. *I.e.*, o mundo não se tornou plano, nem homogéneo (Ernst & Young, 2011), simplesmente alterou de forma indelével a forma como pessoas e organizações se relacionam, operam e, entre outras dimensões que não interessam ao âmbito deste trabalho, comunicam e geram conhecimento.

Sem dúvida, a comunicação é uma das áreas cruciais da globalização e das mais afetadas pelo fenómeno, não só porque os canais, emissores e recetores cresceram em número e extensão, mas também porque os contextos que medeiam as relações pessoais e profissionais são muito mais complexos e abrangentes aumentando, assim, a possibilidade de a mensagem poder, por um lado, ter mais ruído ou, por outro, mais vozes, num ambiente colaborativo.

Numa sociedade baseada no conhecimento, onde há uma “economia de informação em rede” (Benkler, 2007), a forma de operar e de comunicar é, cada vez mais, em rede, seja ela virtual, profissional ou social, exatamente porque pessoas e organizações estão ligadas para além das fronteiras dos círculos pessoais, nacionais e culturais. Para isso contribuiu decisivamente o desenvolvimento de tecnologias como a internet e outras tecnologias de comunicação, que servem de suporte às ligações da(s) rede(s), mas também a línguas de comunicação global, como o inglês, que medeiam a comunicação entre falantes de línguas diferentes.

Por outro lado, a diluição de fronteiras, físicas ou virtuais, aproximou pessoas, organizações e culturas, deliberada ou indeliberadamente, criando a possibilidade de ligações dentro do que poderíamos designar por transrealidade - transgeográfica, transnacional, transcultural, translinguística, etc. – *i.e.*, para além do que nos define nos círculos onde nos movemos ou moldamos, criando identidade: família, cidade, país, profissão, língua, cultura, mercado, etc. Todavia, esta componente *trans* da realidade global não elimina as definições da identidade das pessoas e das organizações, formatando-as num modelo único, anulando a diversidade, mas simplesmente anula o

¹⁷⁰ Acrónimo para as cinco maiores economias emergentes: Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul.

isolamento para além delas, criando a possibilidade de dinâmicas e oportunidades pessoais, comerciais, económicas, políticas, culturais, etc., a nível global.

Esta dimensão global da comunicação, aliada ao rápido avanço tecnológico das últimas décadas, alterou por completo a economia, que há muito deixou de ser uma economia industrial para se transformar numa “economia baseada no conhecimento”¹⁷¹. Nesta “nova economia” (Kelly, 1999, pág. 20) o volume de dados, de informação e de conhecimento cresce continuamente, pelo que no contexto empresarial o capital é, em grande parte, também intangível e depende muito do capital humano: formação, informação e competências. Uma dessas competências no mercado global, multilingue e multicultural, é sem dúvida o domínio de línguas estrangeiras. Por este motivo, vários estudos sobre o valor económico da língua (Grin, 2006; Reto *et al.*, 2012) reconhecem que a externalidade positiva da partilha de uma língua, enquanto instrumento de comunicação e de intercompreensão, reforça o seu valor e impacto nas trocas com o exterior (Albuquerque & Esperança, 2010).

Naturalmente, operar em vários polos, geograficamente distantes, exige competências específicas de gestão que têm sido amplamente exploradas pelos estudos de gestão internacional. No entanto, no contexto do mundo globalizado da transrealidade, que tentámos descrever brevemente atrás, onde a diversidade (nomeadamente de línguas e de culturas) é uma característica invariável é, naturalmente, necessário gerir canais e códigos diferentes que permitam a comunicação entre os diversos atores.

Sendo “language almost the essence of international business” (Welch and Welch, 2005, pág. 11), parece-nos pertinente analisar a gestão da comunicação internacional nas empresas internacionalizadas e o papel da tradução nesta comunicação – como instrumento mediador entre línguas e de transferência de conhecimento.

3. As empresas internacionalizadas e a coordenação global

Especificamente na dinâmica do comércio e dos negócios, a existência de possibilidades de crescimento para além da fronteira geográfica levou à

¹⁷¹ The OECD Jobs Strategy — Technology, Productivity and Job Creation: Best Policy Practices. Highlights. Disponível em: <http://www.oecd.org/dataoecd/39/28/2759012.pdf> .(acedido em 4.7.12)

internacionalização de muitas empresas e à necessidade de estabelecer novos modelos organizativos que viabilizassem a sua maior ou menor integração nos mercados externos.

Perlmutter (1969) foi pioneiro no desenvolvimento de um quadro teórico para a organização da empresa internacional, tendo preconizado quatro modelos: o etnocêntrico, centrado no país de origem; o policêntrico, com foco no país de acolhimento; o regiocêntrico com a incidência nalgumas regiões do globo; e o geocêntrico, que o autor apresenta como verdadeiramente global. Mais tarde, Bartlett e Ghoshal (1989) desenvolvem vários modelos organizativos que procuram combinar os diferentes graus de integração global da empresa internacional (reduzido ou elevado) com a necessidade de assegurar diferentes níveis de adaptação local – empresa multinacional, global, internacional e transnacional.

Na empresa multinacional identificam uma gestão descentralizada e nacionalmente autossuficiente, na global predomina a gestão centralizada e de escala global, na internacional a gestão está centralizada nas principais fontes de competência, enquanto nas restantes se encontra descentralizada. Porém, a solução que os autores defendem é a transnacional que procura responder à crescente globalização dos mercados e à necessidade que a empresa tem de se adaptar aos gostos e realidades locais. Por isso, é uma estrutura dispersa geograficamente, interdependente entre as suas subsidiárias e a casa mãe e globalmente especializada nas competências de cada uma das empresas do grupo empresarial (Bartlett & Ghoshal, 1989; Rugman & Verbeke, 2008).

Independentemente do modelo de organização, a empresa internacionalizada pode experimentar dificuldades de comunicação numa variedade de interações estratégicas como no caso das alianças estratégicas, *joint ventures*, fusões e aquisições, investimento direto estrangeiro e transferência de tecnologia (Joshi & Lahiri, 2015). Mesmo na comunicação da empresa mãe com as suas subsidiárias, localizadas em diferentes países, e destas entre si e com as suas partes interessadas¹⁷² (clientes, fornecedores, governos, etc.) existem dificuldades decorrentes do uso de diferentes tecnologias de suporte e das especificidades inerentes a cada uma das estruturas organizacionais, em razão dos níveis hierárquicos e da definição dos fluxos de informação. Para os gestores internacionais, a necessidade de contacto frequente com as suas subsidiárias e partes interessadas, situadas em diferentes pontos do globo com diferenças culturais e linguísticas significativas, pode

¹⁷² Normalmente designadas na literatura com o termo em inglês: *stakeholders*.

afetar a competitividade e desempenho organizacionais em áreas críticas do negócio (Joshi & Lahiri, 2015).

3.1 A empresa internacionalizada como polo de diversidade linguística

Um dos fatores de diversidade na empresa internacionalizada será, sem dúvida, o fator cultural entre sede e subsidiárias noutros espaços, que podem ser geográfica e linguisticamente mais próximas ou mais afastados da sede. Se a empresa operar apenas em países com a mesma língua oficial, a comunicação pode existir, oficialmente, apenas numa língua, materna ou comum. No entanto, quando a deslocalização geográfica não tem como critério a proximidade linguística, será sempre necessário gerir a existência de diversidade linguística. Neste último caso, esta diversidade, juntamente com a diversidade geográfica e cultural, se não for bem gerida, pode constituir uma barreira à coordenação global e local da empresa e colocar em causa o seu sucesso, mesmo que aquela tenha um bom suporte de tecnologias de informação e de comunicação (Feely & Harzing, 2002, pág. 4).

De facto, segundo Marchan-Piekkari (1999) a língua pode ser, simultaneamente, (i) uma barreira, (ii) um elemento facilitador e (iii) uma fonte de poder. Por este motivo, antes de a empresa definir qualquer estratégia linguística, deve avaliar a dimensão da barreira linguística. Feely & Harzing (2002) sugerem que, para este fim, a empresa faça uma auditoria linguística ¹⁷³, prévia à internacionalização, a 3 níveis, como esquematizamos seguidamente:

¹⁷³ Conceito de Reeves e Wright (1996, *apud* Salomão, 2006, pág.161) que define “um mecanismo para dotar as empresas duma compreensão clara e definida das suas necessidades linguísticas, assim como para encontrar formas de obter as respectivas soluções”. É um procedimento muito pouco adotado no meio empresarial, em primeiro lugar porque a língua não é um fator prioritário para a gestão e, por isso, não é devidamente planeada uma estratégia linguística; por outro lado é um recurso caro, demorado e exige a intervenção de assessoria externa (Feely & Harzing, 2002, pág.91). Na breve pesquisa que fizemos em linha, através do motor de busca Google, em janeiro de 2015, com as palavras-chave “auditoria linguística” e “empresa”, o conceito é praticamente inexistente em Portugal e aparece quase exclusivamente em sítios de empresas de formação em línguas, nomeadamente os que oferecem a ferramenta BULATS – Business Language Testing, da *Cambridge English Language Assessment Spain & Portugal*. No entanto, o conceito de Reeves&Wright que usamos aqui é bastante mais abrangente.

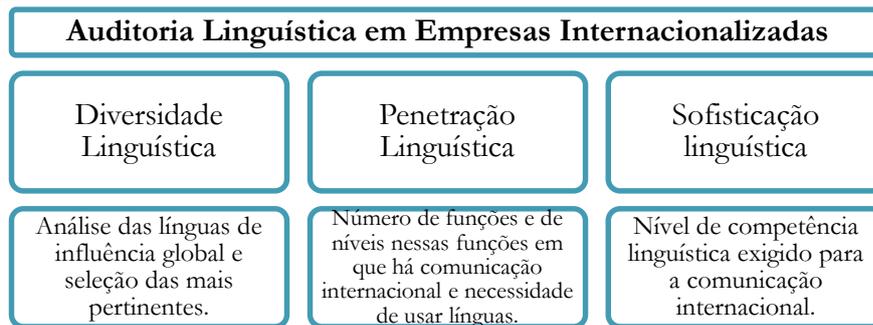


Gráfico 70 – Auditoria Linguística nas empresas

Fonte: Feely & Harzing (2002, pág. 6)

Este instrumento permite avaliar as necessidades da comunicação empresarial, a existência de sistemas informáticos, publicações e sítios Web com interfaces em várias línguas, as capacidades dos recursos linguísticos internos, a capacidade de utilização de ferramentas de tradução automática e assistida (Feely & Harzing, 2002, pág. 8) e propor as estratégias mais adequadas à correção das áreas mais lacunares, de forma a preparar da melhor forma a comunicação internacional entre os vários interlocutores, destruir barreiras linguísticas e evitar ligações de poder.

Todavia, não sendo a gestão da diversidade linguística um fator prioritário para as empresas, esta avaliação é feita de forma mais *ad hoc*, pontual ou “conforme a necessidade”, como mostram vários estudos, nomeadamente de Salomão (2006), Domingues (2009), ou este trabalho, entre outros. Todavia, a falta de preparação para as barreiras da diversidade linguística pode acarretar vários custos, nomeadamente o do fracasso negocial. De facto, uma negociação é, antes de mais, uma relação entre interlocutores, que exige uma comunicação adequada, *i.e.*, clara, imparcial e coerente, para ser bem-sucedida. Por outro lado, a comunicação internacional, ou mediada por tradução, não transfere, apenas, uma mensagem operacional, mas conhecimento e, de forma mais ou menos manifesta, uma visão, numa relação de poder que exige persuasão, segurança e credibilidade de ambas as partes. Sendo assim, uma comunicação linguisticamente ineficaz não perverte apenas a mensagem mas contamina toda a relação empresarial, podendo destruir a confiança relacional e prejudicando, deste modo, o negócio ou a relação entre empresas ou entre subsidiárias e sede.

3.2 Estratégias linguísticas para empresas internacionalizadas

Assim, mesmo que a empresa não pretenda investir numa auditoria linguística no seu processo de internacionalização, terá sempre de, inevitavelmente, lidar com mais do que uma língua ou, pelo menos, variante cultural, o que lhe exige uma ou mais estratégias, mais ou menos planeadas, para poder superar as possíveis barreiras linguístico-culturais da sua ação.

Feely & Harzing (2003, pág. 45-51) organizam as estratégias mais comuns em onze categorias, propondo a categorização mais discriminada e exaustiva de todos os autores que consultámos, como esquematizamos a seguir:

Estratégia	Descrição	Observações
1. Inglês como <i>lingua franca</i>	Solução mais imediata e aparentemente “simples”, baseada na ideia (errada) de que o inglês é falado por quase todos. No estudo de Feely & Harzing, a <i>lingua franca</i> é a língua da sede (com inglês como língua materna).	a política de uma língua única é uma solução de alto risco e potenciadora de vulnerabilidades: nas negociações podem nem todos ser competentes nessa língua e/ou ter vários níveis de competência; a documentação das subsidiárias encontra-se, normalmente, na língua local e, se ninguém na sede ou gestão de topo estiver familiarizado com ela, esta situação pode criar vulnerabilidades.
2. Multilinguismo funcional	Uso de qualquer língua ou linguagem que permita a comunicação entre os interlocutores.	<ul style="list-style-type: none"> • conceito de Hagen (1999); • pouco profissional e rigorosa, mas muito popular. • solução de alto risco e de grande vulnerabilidade, por poder promover situações comunicacionais de incompreensão e impossibilidade de tradução, mas bastante usada nos negócios internacionais.
3. Contratação de Prestadores de Serviços Linguísticos (PSL) externos	Contratação de serviços profissionais para a comunicação interlinguística.	<ul style="list-style-type: none"> • solução mais racional e óbvia, mas segundo os autores é a menos usada; • custo e tempo de execução maiores; • exige transferência de conhecimento para o PSL, o que pode criar problemas de confidencialidade, dificuldade de compreensão dada a especificidade do assunto; • solução pouco eficaz em situações que exigem comunicação direta e competências de comunicação extralinguísticas (persuasão, negociação, humor, etc.)
4. Formação	Investimento em cursos de línguas.	<ul style="list-style-type: none"> • útil, mas não totalmente eficaz; • depende dos ciclos económicos da empresa: investe-se quando o ciclo é positivo e abandona-se quando é negativo; • só tem retorno se for um investimento planeado e regular.
5. Língua de trabalho comum	Língua, oficial ou não, de uma das empresas, que pode ser ou não, o inglês, mas não anula a comunicação noutra(s) línguas fora dos contextos profissionais definidos.	<ul style="list-style-type: none"> • facilidade de elaboração de relatórios formais; • facilidade de acesso e de atualização da literatura técnica, documentos de procedimentos, de políticas e de sistemas de informação; • facilidade de comunicação informal entre unidades de operação e equipas transnacionais; • cria um sentido de pertença a uma cultura organizacional.

Estratégia	Descrição	Observações
6. Mediadores linguísticos	Colaboradores com competências linguísticas em mais do que uma língua e que servem como intérpretes e tradutores <i>ad hoc</i> ¹⁷⁴ .	Como Marschan-Piekkari (1997) refere, esta mediação cria bastante ruído na comunicação, para além de dar mais poder e influência aos mediadores pelo facto de terem competência interlinguística e não apenas pelas suas competências específicas no domínio profissional, criando inclusivamente uma dependência que pode ser perigosa.
7. Recrutamento Seletivo	Contratação de falantes de línguas mais procuradas.	<ul style="list-style-type: none"> • nem sempre se encontram falantes nas línguas com maior procura ou que tenham o nível de proficiência desejado; é mais útil quando: <ul style="list-style-type: none"> - é necessário preencher áreas críticas; - se pretendem mediadores linguísticos; - é necessário preparar expatriados.
8. Expatriados	Colaboradores da sede da empresa deslocados para as empresas subsidiárias, de forma a funcionarem como mediadores linguísticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Solução onerosa, pois normalmente os expatriados estão em funções de gestão de topo; • não destrói a barreira linguística, apenas lhe retira um nível, mas não elimina as tensões a nível local; • limita a progressão dos gestores locais; • limita a transferência de conhecimento; • diminui os benefícios da diversidade cultural • os expatriados também funcionam como mediadores linguísticos, pelo que esta opção pode levantar os mesmos problemas.
9. Impatriados	Integração de colaboradores de outras subsidiárias nos recursos humanos da sede.	<ul style="list-style-type: none"> • “estratégia muito popular para combater a barreira linguística”; • maior diversidade cultural; • maior ligação às operações e instituições do país de origem; • custos elevados de aculturação e socialização, no início.
10. Tradução e interpretação automáticas	Uso de tecnologia para a resolver as barreiras linguísticas.	<ul style="list-style-type: none"> • estratégia polémica ao nível da qualidade dos resultados; • mas “technology that can no longer be denied” (Haynes, 1998).
11. Língua Controlada	Produção de textos mais simples ao nível lexical e sintático, de forma a facilitar a comunicação.	<ul style="list-style-type: none"> • solução muito onerosa devido ao investimento em software que pode ter um uso limitado e não ter impacto em toda a organização; • elimina elementos cruciais à negociação, como a retórica.

Tabela 19 – Estratégias linguísticas das empresas internacionalizadas

Fonte: Feely & Harzing (2003, pp. 45-51)

Segundo os próprios autores, não há uma estratégia ideal e única para tratar o desafio linguístico inerente à coordenação global de uma empresa. Com maior ou menor diversidade linguística, a empresa internacionalizada vai ter de assumir uma política de língua(s) baseada na combinação de várias estratégias, de forma a garantir a comunicação internacional entre os diversos atores e a eficácia nos processos de tomada de decisão

¹⁷⁴ Conceito que desenvolveremos ao longo deste capítulo.

dentro da organização, sem provocar disfunções organizacionais devidas a barreiras linguísticas.

Na nossa opinião, as onze categorias de Feely & Harzing (2003) podem agrupar-se, de acordo com as situações de comunicação e os recursos utilizados, de forma a serem mais claras, como mostramos a seguir:

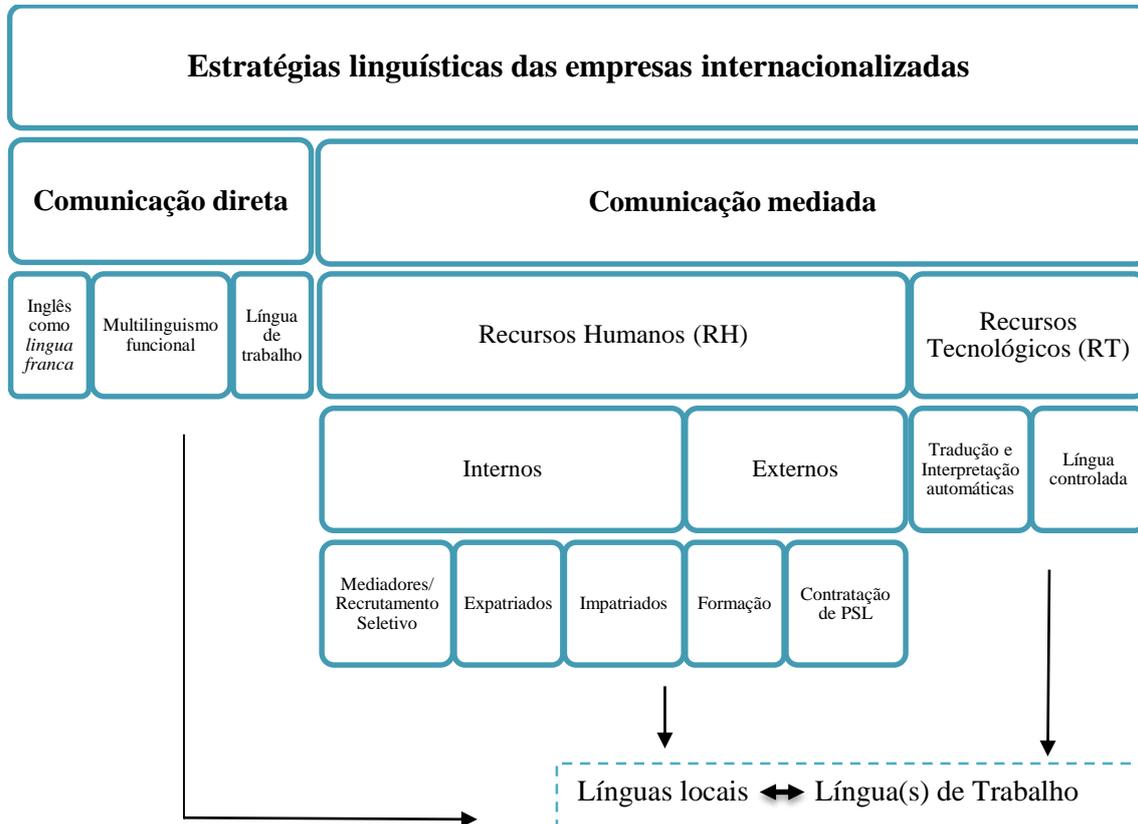


Gráfico 71 – Estratégias linguísticas das empresas internacionalizadas de acordo com as situações de comunicação e tipo de recursos

Fonte: Organização nossa das estratégias de Feely & Harzing, 2003

Com base numa estratégia ou noutra, a gestão das línguas na empresa deverá contribuir para a construção da identidade da mesma e da transparência nas operações e interações. Essa política pode ser mais ou menos flexível, mas centrar-se-á, segundo Thomas (2008, pág. 4) na procura de língua(s) funcional(ais) e passará pela utilização de, pelo menos, dois tipos de estratégias:

- (i) a utilização de uma língua de trabalho comum, que pode ser a língua da sede (materna para a sede e materna ou segunda para a subsidiária) ou uma segunda língua (para ambas, sede e subsidiária), comumente o inglês;

- (ii) a utilização de uma língua local (materna para a subsidiária e segunda para a sede).

Todavia, é normal que numa empresa internacionalizada, um ambiente multicultural e multilingue por excelência, seja utilizada mais do que uma língua de trabalho, mesmo que a política da empresa seja a de ter uma língua única comum a ser usada nas reuniões da gestão de topo, nos documentos de informação às subsidiárias, em relatórios, em situações mais formais, etc..

No primeiro caso, dá-se o estatuto de língua oficial da empresa à língua da sede, por ser, normalmente, a empresa com maior número de colaboradores e/ ou por as subsidiárias serem geridas por expatriados e terem outros colaboradores expatriados. É, segundo Thomas (2008) uma solução mais ou menos óbvia em empresas que funcionam num espaço com a mesma língua oficial, mas pode causar muitas barreiras de comunicação noutras com maior diversidade linguística. Neste caso, a solução aparentemente mais fácil é a de utilizar uma *lingua franca*, ou de uso internacional, de forma a facilitar a comunicação entre empresas e entre empresas e clientes e outros interlocutores do(s) local(ais) onde está presente. Finalmente, e sempre que a interação e enfoque no mercado local é fundamental para o negócio, há um maior reconhecimento da potencialidade dos grupos de línguas de cada unidade da empresa ou de cada grupo de unidades (Marchan-Piekkari, 1999, pág. 15) e a empresa poderá adotar uma política multilingue, reconhecendo o estatuto de língua de trabalho comum da empresa a mais do que uma língua. Neste caso, as línguas locais são mais usadas nos processos de interação, negociação e tomada de decisão locais que, por este motivo, estão mais afastados do controlo da sede.

Qualquer uma das opções tem vantagens e desvantagens, pontos fortes e pontos fracos. Por um lado, a implementação de uma língua comum de trabalho, como solução aparentemente mais fácil, de maior integração - mais uniformizadora, equilibrada e justa - é uma solução problemática que está longe de homogeneizar a comunicação empresarial, como foi explorado em vários estudos por diversos autores, estando os principais organizados no seguinte quadro-síntese de Domingues (2009, pág. 25):

Advantages	Authors (date)	Disadvantages	Authors (date)
It provides a common ground for inter-omit communication	Fredriksson et al. (2006)	Language standardisation does not implies meaningful communication.	Anderson (2002)
Facilitates formal reporting; Provides easier access to documentation; Facilitates communication within in-house communication; Promoter of corporate culture Focus language management	Marschan-Piekkari et al. (1999a) Feely and Harzing (2003)	Long term strategy In some cases one single corporate language might not be possible (example of Nestlé) Non-fluent employees might offer resistance to the use of a corporate language	Feely and Harzing (2003)
May provide a common conceptual apparatus for evaluating the likely benefits of exchange and combination	Kogut and Zander (1992) in Welch and Welch (2008)	It takes time before language competence penetrates the entire MNC	Friedriksson et al. (2006)
Administrative managerial tool “Equaliser of linguistic power imbalances between offices of different nationalities” Facilitator of communication	Sorensen (2005)	It does not resolve the problem language diversity brings	Welch and Welch (2008); Piekkari, (2006)
Promotes corporate identity stronger sense of belonging to a corporate family Integrative mechanism among the geographically scattered workforce	Piekkari (2006)	Various degrees of fluency among employees and lower-level employees are likely to have poor or no skills in the corporate language.	Piekkari (2006)
Integrative mechanism among the geographically scattered workforce (Piekkari, 2006:536).	Piekkari (2006)	“Using English as a shared language may lead to false assumptions of a common context: or similar preferences, resulting in miscommunication”	Piekkari (2005)

Tabela 20 – Vantagens e desvantagens de uma língua comum na empresa

Fonte: Domingues (2009, pág. 25)

Seja qual for a estratégia linguística adotada pela empresa internacionalizada, parece óbvio que quanto maior for a diversidade linguística, mais necessário é estabelecer uma língua única de comunicação entre os diversos interlocutores. É, sem dúvida, necessário haver um código comum, mesmo que diferente nos diversos níveis e extensões da organização, de forma a permitir que a comunicação flua e as operações se implementem:

When no shared language is available or language skills at subsidiary level are very poor, these units may consciously try to avoid or resist the headquarters’ efforts to control by ‘hiding behind the language’ or passively adopt patterns of nonconforming behavior”

(Björkman & Marschan-Piekkari, 2002, pág. 3)

No entanto, mais importante do que a própria política e estratégia linguísticas é a forma como as mesmas são implementadas efetivamente nas várias unidades da empresa,

i.e., os processos de “internalização” e de “aceitação positiva” por parte dos colaboradores das empresas subsidiárias (Sharp, 2010, pág. 5). Segundo esta autora, “internalization means that the users attach meaning and value to the common language they have acquired. In positively accepting and attaching value to the language, it becomes part of the employees' organizational identity.”

Esquemáticamente, Sharp (2010) apresenta a sua teoria de transferência linguística, focada na política de língua de trabalho comum, que desenvolveu com base na teoria de transferência de práticas de Kostova (1999 *apud* Sharp, 2010, pág. 4) como se ilustra a seguir:

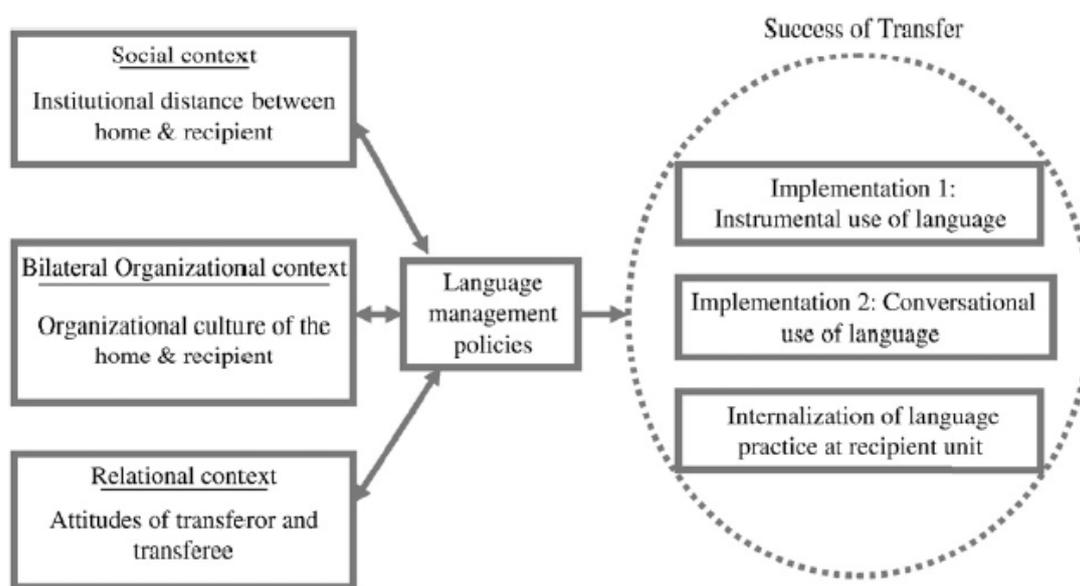


Figura 5 – Modelo transnacional de transição de línguas

Fonte: Sharp (2010, pág. 4)

A teoria de Sharp (2010) foca a importância dos valores culturais subjacentes às várias práticas empresariais, nomeadamente à língua, que, por esse motivo, para ser devidamente implementada num contexto de coordenação global, deve seguir um processo gradual e faseado. Distingue-se, no entanto, de alguns pressupostos de Kostova (*apud* Sharp, 2010, pág. 8), nomeadamente na relevância que confere à pró-atividade da sede na implementação da transição e à diversidade cultural como um elemento mais positivo do que negativo que exige, contudo, um reconhecimento por parte da gestão da empresa da importância do fator língua no sucesso do seu processo de internacionalização.

3.3 O poder invisível da língua

Como já foi dito atrás, a adoção de uma língua comum, mormente o inglês, não elimina as barreiras de comunicação na empresa internacionalizada que continua a ter um ambiente multilíngue, pois paralelamente coexistem sempre outras línguas, de forma mais ou menos oficial, mesmo nos níveis mais baixos da organização. Esta realidade impõe e/ou despoleta reações pessoais e profissionais colaterais e, acima de tudo, relações de poder (Marchan-Piekkari, 1999; Voermans, 2011). Isto porque a língua não serve apenas para transferir mensagens entre um emissor e um recetor mas, acima de tudo, para partilhar conhecimento, *i.e.* “(...) the information required to satisfy a need (...) (Cornejo, 2003, p. 2). Conhecimento é, então, e segundo o mesmo autor “such when it enables a person to do something. (...) If it is not good for anything but the person can understand it, it will simply be called ‘information’. If the person can’t make sense of it, it will be merely considered ‘data’.”

Também Davemport *et al.* (1998, pág. 5) definem conhecimento como

A fluid mix of framed experience, values, contextual information, and expert insight that provides a framework for evaluating and incorporating new experiences and information. It originates and is applied in the minds of knowers. In organizations, it often becomes embedded not only in documents or repositories but also in organizational routines, processes, practices, and norms.

Conhecimento, no contexto empresarial, está relacionado com o(s) setor(res) e atividade, políticas, estratégias, *modus operandi*, numa expressão, com conhecimento especializado. Se o conhecimento não for partilhado, alguns colaboradores não poderão realizar algumas tarefas, tomar decisões ou agir de acordo com a política da empresa. Por este motivo, “clarity of purpose and terminology is a critical factor with any type of organizational change project, but it’s a particularly important element of good knowledge management” (Davenport *et al.*, 1998, pág. 158).

Assim, apenas quando o conhecimento se torna explícito e inteligível pode ser funcional e útil. Essa transferência de conhecimento pode efetuar-se através de vários

códigos, nomeadamente o linguístico, pelo que a língua assume, sem qualquer dúvida, um papel crucial na atividade de qualquer empresa. “Si l’organisation sait et fait, son savoir et ses actions s’expriment en langage” (Vecchi, 2001, pág. 18).

Por outro lado, só pode “fazer” quem compreende o que se “diz”, pelo que a competência linguística pode ser, inclusivamente, um fator de discriminação positiva ou negativa (intencional ou não). De facto, mesmo que exista uma língua de trabalho comum, alguma informação só circula formal ou informalmente entre a comunidade que fala ou a língua local ou a língua da sede, criando diferenças no acesso à informação e aos processos de tomada de decisão. Assim, ter competência nas línguas “certas” pode ser um facilitador poderoso, por exemplo de entrada nos fluxos de comunicação intersubsidiárias e na execução de funções com maior relevância.

O estudo de Marchan-Piekkari (1999) é um de vários que mostra que o domínio ou não domínio da(s) língua(s) de trabalho por parte de colaboradores da empresa, nas várias redes e níveis de relações profissionais, pode favorecer colaboradores tecnicamente ou profissionalmente menos qualificados em processos de tomada de decisão ou de negociação, simplesmente porque estes conseguem comunicar com a sede e/ou com colaboradores e clientes locais. Assim, através da competência linguística, um colaborador consegue ter acesso a informação e conhecimento a que, em condições normais, poderia não aceder, não fora por ser uma espécie de mediador e de nó de ligação entre interlocutores com culturas e códigos linguísticos diferentes.

Por outro lado, outros colaboradores que possam ser técnica ou profissionalmente mais competentes podem não ter oportunidades de participação em atividades de enriquecimento profissional, acesso a processos de tomada de decisão ou, muito simplesmente, a informação técnica ou de gestão global, pelo facto de não dominarem a língua em que essas atividades ou informações são veiculadas. Quando esses colaboradores são gestores, a sua ação pode ficar ainda mais comprometida pois a falta de competência linguística na língua dos seus interlocutores - gestores ou colaboradores de outras empresas do grupo ou clientes - cria-lhes uma dependência de informação filtrada por mediadores, sujeita, desta forma, a deturpações, manipulações e usos mais personalizados, em círculos de comunicação que poderão estar fora do seu controlo¹⁷⁵.

¹⁷⁵ Marschan-Piekkari *et al.* (1999) e Voermans (2011), entre outros autores, dão vários exemplos baseados em casos de estudo.

A língua influencia, pois, todos os fluxos de comunicação, interferindo claramente ao nível organizacional, sendo uma estrutura “sombra” (Marchan-Piekkari *et al.*, 1999) que funciona por detrás do organograma formal.

Por outro lado, Marschan-Piekkari *et al.* (1999) mostram, ainda, que a falta de competência na língua local limita a transferência de conhecimento entre subsidiárias e sede e mesmo intrasubsidiárias, o que é corroborado por Welch e Welch (2008) que mostram que a língua pode afetar todo o sistema de transferência de conhecimento numa empresa internacionalizada. Por este motivo, Sharp (2010, pág.1) afirma:

Effective internal communications and knowledge transfer are critical for the MNE¹⁷⁶ because the MNE's primary advantage is the export of superior knowledge to its subsidiaries worldwide.

No entanto, “não há conhecimento sem terminologia e não há terminologia sem conhecimento” (Santos, 2010, pág. 71), pelo que a competência linguística, ao nível empresarial ou profissional, não se limita apenas à fluência e conhecimento do léxico e das regras do código em questão, mas também ao conhecimento da terminologia da área de especialidade do departamento, do setor de atividade da empresa e do seu “parler organisationnel” (Vecchi, 2011, pág. 18). Isto é, falar a língua comum de trabalho ou qualquer língua local não é garantia de que o colaborador consiga desempenhar a sua atividade no âmbito da atividade da empresa, de acordo com a realidade dessa empresa¹⁷⁷, ou comunicar com os gestores, os engenheiros, os informáticos, etc...

Segundo Vecchi (2011, pág. 109):

En ce qui concerne l'activité – qui plus est de travail - et en dehors des utilisations rhétoriques, la langue n'est pas une fioriture : elle est là pour servir un propos et une action, qu'il s'agisse d'une consigne de sécurité, d'une transaction

¹⁷⁶ Multinational Enterprise.

¹⁷⁷Vecchi e Marschan-Piekkari têm vários estudos onde se referem à influência que a língua e o discurso empresarial têm em fusões de empresas do mesmo setor de atividade, mas com realidades e discursos significativamente diferentes.

financière, de la fabrication d'un médicament, du bénévolat ou de la formation à fabriquer des engrais naturels. Dire implique faire.

Assim, o impacto da língua na comunicação empresarial não deve ser medido apenas ao nível das situações de comunicação informais ou em língua geral, mas também, e especialmente, ao nível da língua de especialidade: da terminologia que reflete a cultura e o *modus operandi* da empresa. Por este facto, a definição do estatuto de língua(s) da empresa, ou de língua(s) de trabalho, que pressupõe a criação de uma cultura comum, de um sentido de pertença a uma mesma identidade, e transferência de conhecimento, deve contemplar os dois tipos de uso de língua, geral e especializado, e ter em conta os limites da política de língua única, de forma garantir uma comunicação eficiente e eficaz a todos os níveis.

Esta comunicação não se refere apenas à comunicação interpessoal entre os vários recursos humanos, mas ao marketing, à produção, ao setor financeiro (Vecchi, 2011), sem esquecer a transferência de tecnologia e de aplicações informáticas em várias unidades da empresa que, ao serem implementadas de forma global, numa língua única, podem criar problemas de inserção de dados, barreiras de comunicação entre unidades, por falta de adaptação cultural, de localização, como mostra o estudo de Heikkilä e Smale (2011) e de Sheu *et al.* (2004 *apud* Jukka-Pekka Heikkilä, 2011).

No primeiro caso, o autor apresenta um estudo da implementação globalizada de uma plataforma de gestão de recursos humanos eletrónica e, no segundo, os autores apresentam o estudo da implementação de um sistema integrado de gestão empresarial (SIGE), também numa língua única. Em ambos os casos, a política de língua única, para limitar custos de tradução e agilizar a implementação, dificultou enormemente o processo, criou dificuldades de adaptação e de compreensão, pelo facto de o *software* não estar nas línguas locais, pelo que acabaram inevitavelmente por ter de ser localizados, sob pena de não serem usados.

De facto, o estatuto de língua de trabalho comum é, sem dúvida, um instrumento de gestão administrativa indispensável numa empresa internacionalizada onde impera a diversidade linguística, pelo menos ao nível da gestão de topo e da coordenação global, onde a competência linguística dos colaboradores é, como veremos, cada vez mais requisitada ao nível do uso da língua geral e de especialidade em contexto multilingue.

Todavia, quanto mais se desce na organização, menos provável é que a competência linguística seja, em primeiro lugar, de um nível funcional satisfatório e, em segundo lugar, ao nível da terminologia da empresa. No entanto, de entre o leque de estratégias linguísticas que apresentámos anteriormente, e segundo Heikkilä & Smale (2011), a tradução só é utilizada quando a comunicação nos canais formais (reuniões organizadas, formação, etc.) tem de ser explícita, ou seja, apenas quando não se consegue transferir o conhecimento por outros meios fidedignos mais diretos e económicos.

A comunicação mediada nas empresas internacionalizadas, nomeadamente através da tradução de documentos, pode, assim, acabar por se tornar uma função extra mais ou menos regular na atividade profissional dos colaboradores como veremos, como maior detalhe, mais adiante, dentro das opções de gestão de línguas (e de tradução) nas empresas.

3.4 Práticas de gestão de comunicação interlinguística

Nesta parte, referir-nos-emos à gestão de línguas, incluindo já a tradução como prática interna de comunicação interlinguística. Teremos, como referência principal, o estudo de Janssens *et al.* (2004), o de Domingues (2009) e o de Peltonen (2009), muito embora tenham enfoques completamente diferentes. O primeiro é, talvez, o primeiro trabalho interdisciplinar no domínio da gestão de línguas em empresas internacionalizadas, elaborado entre um investigador de marketing internacional e um dos grandes nomes dos estudos de tradução, respetivamente, e pretende, acima de tudo, propor um quadro teórico para a organização da comunicação internacional e para as estratégias linguísticas nas empresas internacionalizadas. O segundo trabalho é uma tese de mestrado, com resultados de estudo empírico sobre as estratégias linguísticas das empresas internacionalizadas em Portugal. O terceiro é também uma tese de mestrado em gestão internacional que apresenta um estudo de caso sobre as atividades de tradução *ad hoc* em empresas, nomeadamente do setor bancário.

Dada a falta de teorização nesta área, Janssens *et al.* (2004) propõem um modelo tripartido de estratégia linguística nas empresas internacionalizadas, com base nas “correntes” dos estudos de tradução que, segundo os autores, terão refletido já bastante sobre a língua. Assim, apresentam três estratégias linguísticas, estruturadas em 4 critérios:

1. decisão sobre as línguas oficiais da empresa;

2. papel dos tradutores na criação de textos multilingues;
3. método de validação da tradução;
4. tipos de texto que se pretende produzir.

Aquelas estratégias foram metaforicamente designadas por (i) mecânica; (ii) cultural e (iii) política e estão resumidamente descritas no quadro abaixo:

Language Strategy	Mechanical Perspective	Cultural Perspective	Political Perspective
Assumptions derived from Translation Studies	Universal language as homogeneous culture	Languages are keys to the creation of cultures	Competition due to status and power relationships between languages and culture
Role of languages	One common language (lingua franca)	Set of multiple, local languages	Instrument to include or exclude
Role of translators	Transmitters of the original message	Mediators between different cultural meaning systems	Negotiators between different competing value systems
Method of validation	Back translation by the commissioner(s) or translator(s)	Counter-checking with multiple samples of potential users	Decide which partners are involved in the communication process
Expected outcome	Production of uniform texts	Production of culturally specific texts	Production of hybrid texts
Critique from a mechanical perspective	_____	Culturally specific texts neglect the original text	Hybrid texts lead to the exclusion of the commissioner(s)
Critique from a cultural perspective	Uniform texts lack cultural specificity	_____	Hybrid texts are comprises, neglecting the cultural specificity
Critique from a political perspective	Uniform texts only incorporate interests of the most powerful parties	Culturally specific texts are blind to the underlying decision making process	_____

Tabela 21 – Estratégias linguísticas segundo Janssens *et al.* (2004, pp.418-427)

Apesar de esta categorização parecer demasiado rígida e, em alguns pontos, menos plausível, nomeadamente no caso da estratégia mecânica, parte também do pressuposto aceite pelos estudos de tradução de que o texto de partida é traduzido para a língua da cultura de chegada, no sentido de língua materna dos destinatários do texto. No entanto, como tentámos demonstrar no ponto 2, a sociedade global, onde o inglês é usado como língua internacional, tem mais destinatários falantes de inglês como língua não materna do que materna, pelo que não só os estudos de tradução, mas também as empresas terão de repensar a análise do processo de tradução e os critérios de qualidade do texto de chegada, para além do argumento do “native-speaker”, por exemplo.

No entanto, este estudo é extremamente importante como o primeiro contributo estruturado e interdisciplinar, nesta área, de forma a, em primeiro lugar, enriquecer a investigação científica sobre o tema da tradução em ambiente empresarial e, em segundo lugar, tentar definir os critérios e as estratégias linguísticas que estão na base da política linguística e/ ou gestão das línguas da empresa internacionalizada.

Sendo uma entidade multilingue, independentemente da política linguística oficial, a empresa internacionalizada tem de necessariamente tomar decisões sobre o uso das línguas e sobre a gestão de serviços interlinguísticos, nomeadamente de tradução. Desta forma, de modo mais ou menos planeado, a empresa define uma estratégia linguística que poderá não ser nenhuma das propostas por Janssens *et al.* (2004) em estado “puro”, mas uma versão mais flexível e mesclada ou, simplesmente *ad hoc*. Todavia, o impacto da estratégia linguística das empresas a longo prazo não está estudado, por ser ignorado pela comunidade científica, talvez porque a língua e a função do tradutor na rede comunicacional da organização sejam fatores pouco analisados ou considerados pela gestão das empresas, como já referimos anteriormente.

Isso mesmo reitera o trabalho de Domingues (2009), numa tese que pretende contribuir para esta área através de um estudo empírico sobre as estratégias linguísticas das empresas internacionalizadas em Portugal, de forma a (i) analisar a tendência para a utilização do inglês como língua comum na empresa e (ii) compreender o papel da língua no processo de comunicação interna- (intersubsidiárias, intrasubsidiárias e entre subsidiárias e sede), com base em dois questionários: um dirigido à direção das empresas e outro dirigido aos colaboradores das mesmas.

As conclusões de Domingues não diferem muito das dos principais estudos na área já referidos anteriormente. Assim, a autora conclui que na comunicação intrasubsidiárias há claramente preferência pela utilização da língua local, apesar de esta não ter exclusividade na comunicação intersubsidiárias, enquanto que, entre subsidiárias e a sede, o inglês é a língua mais usada, apesar de o multilinguismo se encontrar sempre presente, principalmente ao nível das subsidiárias.

Utilizando esta autora o quadro teórico de Janssens *et al.* (2004), concluiu também que a estratégia dominante para lidar com o multilinguismo parece ser a mecânica, uma vez que todas as empresas que responderam ao inquérito, num total de 19, admitiram ter uma língua comum de trabalho: o inglês. Assim, o uso do inglês como língua comum é

aparentemente a solução mais consensual e uniformizadora. Todavia, quase 50% das empresas admitem, também, utilizar mais do que uma língua e demonstraram, quer da parte da direção, quer da dos colaboradores, alguma consciência de que a cultura interfere na forma de estar e de comunicar. Assim, segundo a mesma autora, a estratégia cultural tem também uma representatividade relevante na amostra de empresas inquirida.

No entanto, 84% das empresas consideram que a língua é apenas um meio para comunicar efetivamente, pelo que afirmam contratar colaboradores já competentes em inglês, sendo esta competência um pré-requisito em 74% dos casos. A competência em outras línguas também é valorizada pelas empresas, especialmente na comunicação interna em ambientes mais multilinguísticos e multiculturais.

Deste modo, e com base nas conclusões de Domingues, apesar de a língua parecer ser subvalorizada pela maioria das empresas ao ser considerada como meramente instrumental, não o é, na realidade, pois o caráter funcional que lhe é atribuído faz com que seja um pré-requisito importante na seleção de novos colaboradores e da afetação dos mesmos a projetos e funções que exijam competência linguística e intercultural. Assim, também o estudo de Domingues prova que a língua é, sem dúvida, um fator de poder nas empresas internacionalizadas (2009, pág. 62).

Porém, esta perceção da externalidade das línguas, tanto a nível cultural como de oportunidades profissionais, parece ser menos clara nas respostas dos colaboradores portugueses das empresas internacionalizadas, para quem a língua não é apenas um meio de comunicação, mas que não reconhecem, tão nitidamente como a direção, a influência da cultura nas políticas linguísticas, nem o potencial valor da competência linguística noutras línguas, ao nível de oportunidades profissionais (Domingues, 2009, pág. 63). Todavia, quer ao nível da direção, quer ao nível dos colaboradores, embora em percentagens diferentes, a língua é vista muito mais como um elemento facilitador do que como barreira (Domingues, 2009, pág.63).

Apesar de ter usado o quadro teórico de Janssens *et al.* (2004) e de ter referido, algumas vezes, situações de comunicação em que a tradução é necessária, Domingues (2009) não se referiu nem à atividade de tradução, nem ao impacto da terminologia na proficiência linguística dos colaboradores, pelo que abordaremos esta prática, com maior detalhe, no ponto 5.

De forma a corroborar muitas destas conclusões, e antes de nos determos na prática de tradução empresarial, apresentamos, no ponto seguinte, um estudo de caso realizado por nós, à margem do estudo sobre o mercado de tradução apresentado na Parte II.

4. Estudo de caso: gestão das línguas na comunicação internacional das empresas

4.1 Enquadramento

De forma a recolher respostas aos questionários sobre o valor da língua portuguesa no mercado de tradução e de localização global, fomos convidadas pelo consórcio Business Intelligence Unit (BIU)¹⁷⁸, da AICEP Portugal Global, a coordenar um dos trabalhos sectoriais da 15ª Edição do Programa Internacional de Estágios Inov Contacto, sobre o “Valor Económico da Língua Portuguesa” (VELP), que com base nos resultados obtidos¹⁷⁹, foi mais tarde renomeado para “Gestão das Línguas na Comunicação Internacional das Empresas” (GLCIE).

Foram envolvidos neste estudo 83 estagiários da 15ª Edição do Programa Inov Contacto, os quais procederam à recolha dos dados com base num “Guião de Referência Metodológica” desenvolvido para o efeito, em colaboração com a AICEP (*vide* apêndice 4).

O estudo decorreu entre dezembro de 2010 e setembro de 2011, incidindo num total de 56 organizações, a operar em 20 países, as quais foram agrupadas e classificadas em sete tipologias, de forma a poderem ser delineados objetivos gerais e operacionais comuns, a saber:

¹⁷⁸Plataforma de conhecimento para suporte ao negócio internacional quer envolve universidades, empresas e vários departamentos do Estado.

¹⁷⁹Tal como na nossa recolha primária de dados, por questionário (*vide* Parte II), também não conseguimos obter dados concretos sobre o valor da língua, neste estudo, que nos permitissem criar um padrão ou uma estimativa fiável.

Tipo de organização		Quantidade
11	Externa ¹⁸⁰	8
22	Multinacional (sede)	4
33	Multinacional (subsidiárias)	8
44	Empresa portuguesa sem mercados lusófonos	6
55	Empresa portuguesa com mercados lusófonos	20
66	Mediadora ¹⁸¹	8
77	Caso particular ¹⁸²	2

Tabela 22 – Tipologia das organizações do estudo GLCIE

4.1 Objetivos

Os objetivos gerais do estudo visaram:

- (i) recolher dados através de questionário sobre o investimento em tradução técnica de empresas internacionais com mercados lusófonos¹⁸³, cujos resultados foram analisados na Parte I (vide Cap. II) deste trabalho;
- (ii) caracterizar e analisar a estratégia de internacionalização de empresas portuguesas (nomeadamente ao nível da gestão de línguas);
- (iii) caracterizar e analisar a gestão de línguas em empresas portuguesas, com mercados lusófonos; e
- (iv) analisar a gestão de e o investimento em línguas por parte empresas internacionais, com mercados lusófonos.

Devido à grande diversidade de tipologia das organizações, foram ainda definidos objetivos operacionais, de forma a especificar melhor o trabalho a desenvolver em cada tipo de organizações, nomeadamente:

¹⁸⁰ Empresa não portuguesa que distribui produtos portugueses no estrangeiro;

¹⁸¹ Empresas através das quais os estagiários deveriam, acima de tudo, conseguir respostas aos inquéritos 1A e 1B, junto de empresas parceiras internacionais.

¹⁸² Organizações não empresariais, mas de representação de Portugal, que não serão analisados aqui, pois não estão relacionadas com o ambiente empresarial.

¹⁸³ Questionários 1A e 1B.

v) observar a estratégia de internacionalização de empresas portuguesas com base na gestão de línguas; e

vi) analisar a gestão de línguas em empresas portuguesas, com mercados lusófonos.

5.2 Metodologia

De forma a contextualizar o estudo, explicar os objetivos e sensibilizar os estagiários para o trabalho a desenvolver, para a obtenção de um maior número de respostas ao questionário e de outros dados relevantes para o estudo, procedeu-se:

- (i) à realização de um seminário no Campus Inov Contacto 2010/2011, com o grupo de estagiários selecionados, para apresentação do contexto e dos objetivos do estudo;
- (ii) à definição das organizações de acolhimento e adequação dos objetivos do estudo à sua tipologia;
- (iii) à elaboração do “Guião de Referência Metodológica” e do ficheiro de recolha de dados (apêndice 5), referentes a:
 - a. o estagiário;
 - b. a empresa;
 - c. o investimento em gestão de línguas.
- (iv) ao envio do guião e do ficheiro ao grupo de estagiários envolvidos no estudo.
- (v) ao envio dos dados por parte dos estagiários em duas fases: relatório intercalar e relatório final.
- (vi) ao ajuste de metodologia em casos pontuais, onde se previa maior dificuldade de recolha de dados, nomeadamente no “Caso Particular”, e após o envio do relatório intercalar.
- (vii) ao tratamento e análise dos resultados.

Das 56 organizações envolvidas no estudo¹⁸⁴, 8 funcionaram apenas como mediadoras e tinham como objetivo operacional recolher respostas aos questionários 1.

¹⁸⁴ Omissão das entidades por recomendação da AICEP Portugal Global.

Duas outras – Casos Particulares - deveriam funcionar também como mediadoras e realizar um relatório específico sobre a gestão de línguas no contexto particular da diplomacia.

Nas restantes 46 organizações, de tipologia 1-5, foram enviados pelos estagiários, na maioria dos casos, dois relatórios com os dados solicitados, os quais foram depois analisados por nós e publicados na *Revista Portugal Global*, em linha¹⁸⁵.

4.3 Ressalvas

Gostaríamos, agora, de referir os principais obstáculos registados na condução deste estudo, essencialmente relacionados com:

1. *a seleção de mercados e organizações.*

Esta seleção esteve dependente da rede de empresas de acolhimento do Programa INOV Contacto, sustentada principalmente em empresas portuguesas, principais parceiros da AICEP Portugal Global, o que não nos permitiu controlar a amostra, pelo que os objetivos do estudo inicial sobre o valor da língua portuguesa tiveram de ser alargados e adaptados ao *corpus* de empresas disponível;

2. *a seleção e gestão de estagiários:*

O estudo envolveu 83 estagiários, licenciados de diversas áreas de formação, demonstrando alguns deles uma certa dificuldade em lidar com questões linguísticas. Além disso, após a sessão de apresentação do estudo, toda a monitorização do mesmo foi feita à distância;

3. *a cooperação das empresas de acolhimento e de contato:*

Apesar de todas as empresas de acolhimento terem cooperado e fornecido dados para o preenchimento do ficheiro enviado, alguns estagiários tiveram dificuldade em obter respostas ou interesse para as questões colocadas, muito especialmente no caso das empresas mediadoras, através das quais não se conseguiu o impacto de disseminação do questionário 1 que se pretendia.

¹⁸⁵ Disponível em:

<http://www.revista.portugalglobal.pt/AICEP/Conhecimento/LinguasnaComunicacaoInternacionaldasEmpresas/> (acedido em 19.2.15).

4.4 Recolha de dados

Com base no “Guião de Referência Metodológica”, e para além da disseminação dos questionários, como já referido, foi recolhida informação sobre práticas linguísticas, com destaque para as de mediação, em 46 empresas de tipo 1 a 5 (*vide* tabela 22).

Coligimos todos os dados e organizamo-los por categorias e por tipo de empresa, como apresentamos na tabela 23 baixo.

	1. EXTERNAS	2. EMPRESAS PORTUGUESAS SEM MERCADOS LUSÓFONOS	3. EMPRESAS PORTUGUESAS COM MERCADOS LUSÓFONOS	4. MULTINACIONAIS (SEDE)	5. MULTINACIONAIS (subsidiárias)
Caraterização do corpus	8 empresas	6 empresas	20 empresas portuguesas	4 empresas internacionais	8 empresas internacionais
	6 micro-empresas;	subsidiárias micro ou pequenas de empresas de grande dimensão (3) e de pequena/média dimensão (3)	5 empresas de grande dimensão (+ de 500 colaboradores)	Empresas de grande dimensão (+ de 500 colaboradores)	5 empresas de grande dimensão; 3 de média dimensão.
	2 empresas de média dimensão;		10 de média dimensão (50-500)	<i>NOTA: a Force 21 não apresentou dados linguísticos, por isso os resultados referem-se a 3 empresas.</i>	<i>NOTA: 1 empresa, Alcatel SB, não opera em mercados lusófonos.</i>
	<i>NOTA: 1 moçambicana, 6 distribuidoras de produtos portugueses no estrangeiro (uma delas em Macau), 1 a operar em Portugal;</i>		5 de pequena dimensão (10-50 colaboradores)		
Setores de atividade económica	distribuição de bebidas (6);	Comércio e distribuição de produtos (4);	2 do ramo automóvel, 5 do ramo da construção civil, 5 de consultoria/gestão; 2 do da energia (elétrica e renovável), 6 do ramo de bebidas e alimentação.	saúde; tecnologias; consultoria de inovação	tecnologias (3), saúde (1), telecomunicações (1), alimentar (1), hotelaria(1), marketing (1)

(cont.)

	1. EXTERNAS	2. EMPRESAS PORTUGUESAS SEM MERCADOS LUSÓFONOS	3. EMPRESAS PORTUGUESAS COM MERCADOS LUSÓFONOS	4. MULTINACIONAIS (SEDE)	5. MULTINACIONAIS (subsidiárias)
Índice multicultural	3 têm apenas colaboradores com 1 nacionalidade ou, num caso, com dupla nacionalidade (EUA/PT); nos restantes 4 casos há sempre 2 ou mais nacionalidades, apesar de serem microempresas	Apenas 2 com menos de 3 colaboradores de nacionalidades diferentes	Elevado (apesar de a maioria dos dados ser referente aos locais de estágio, a globalização dos mercados é indicadora de um elevado nível de colaboradores de diferente nacionalidade.)	Elevado	Elevado
Mercados	EUA, México, Bélgica, Espanha, Hong Kong, Macau, Moçambique, Portugal	Espanha, EUA, Reino Unido, Polónia, Itália, França, Holanda, Kuwait; Irlanda	Global	Global	Global.
				Brasil, Portugal e outros mercados lusófonos.	Brasil, Portugal (4) e outros mercados lusófonos (2); Macau (1)
Línguas de Chegada	Português (3)	Português (3)	Português (5)	Português (3) <i>NOTA: Naturalmente há maior investimento em Pt_br, pela dimensão do mercado (CISCO), sendo utilizados nalguns casos documentos em pt_br em mercados que falam pt_pt (CSH).</i>	Português (2)
	Outras línguas de chegada: inglês (4), espanhol (1), francês (1), Chinês (2), outras (1)	Outras línguas de chegada: inglês (3), espanhol (2), francês (1), alemão (1)	Outras línguas de chegada: inglês (15), espanhol (4), francês (4), Chinês (4), outras (6)	As dos mercados onde operam.	Todas as dos mercados onde operam.
Documentos Traduzidos	Contratos; apresentações; guiões; especificações técnicas; manuais de instruções; rótulos; outros documentos técnicos.	Documentação técnica (especificações técnicas, catálogos, propostas, contratos), promocional (brochuras, apresentações), relatórios, documentos científicos.	Documentação técnica (catálogos, propostas, contratos), promocional (brochuras, apresentações) e relatórios financeiros.	Currículos, relatórios, documentos de projetos; manuais de instruções; Brochuras/ Folhetos e outras publicações de marketing, anúncios, sites, manuais descritivos/ técnicos, documentos oficiais, documentos CEE, normas.	Contratos, circulares, brochuras, apresentações, documentos técnicos.

(cont.)

	1. EXTERNAS	2. EMPRESAS PORTUGUESAS SEM MERCADOS LUSÓFONOS	3. EMPRESAS PORTUGUESAS COM MERCADOS LUSÓFONOS	4. MULTINACIONAIS (SEDE)	5. MULTINACIONAIS (subsidiárias)
Serviço de tradução	Colaboradores internos (7)	Colaboradores internos (5)	Colaboradores internos (de engenheiros ao departamento financeiro) (9)	Colaboradores internos (1)	Colaboradores internos (1)
	<i>NOTA: mesmo no caso da empresa cujo mercado-alvo é Portugal.</i>	Empresa de tradução (2)	Empresa de tradução (3)	Empresa de tradução (2)	Empresas de tradução (2)
			Colaboradores da empresa e empresas de tradução/freelancers (8)		Colaboradores da empresa e empresas de tradução/freelancers (1)
Verba alocada a tradução/ serviços linguísticos por ano	0€ (7)	O valor gasto é considerado irrisório (sic)	Dados de 9 empresas: dos 1000,00€ aos 25,000€/ano, sendo a média cerca de 8000,00€.	Altran: "horas indiscriminadas dos projetos";	"sem dados nessa área"
Localização dos sítios Web	inglês (4), português (4), espanhol (1)	Salvo uma exceção (opera apenas num mercado francófono) todos localizados para inglês, para além de outras línguas (2 ou 3, incluindo português).	À exceção de 1 empresa, todas têm site em pelo menos 2 línguas, sendo a comum o inglês, e muitas nas línguas dos mercados onde operam.	O site encontra-se em inglês e, quase sempre, na língua local do mercado, pelo menos parcialmente.	Inglês (5), português (2), outras: espanhol, alemão...
		No caso da empresa dos EUA, o site está apenas em inglês.			
Investimento em Língua Portuguesa	4 empresas exigem conhecimentos de português aos colaboradores	Sem dados relevantes	6 empresas pagam cursos de português a colaboradores;	2 empresas pagam cursos de PT a colaboradores;	3 contratam falantes de português, especialmente para os mercados lusófonos
	4 contratam falantes de português;		13 contratam falantes de português;		
			9 têm publicações em português;	2 contratam falantes de português para os mercados lusófonos e uma (CISCO) tem subsidiárias	
			11 empresas exigem competência em português.		

(cont.)

	1. EXTERNAS	2. EMPRESAS PORTUGUESAS SEM MERCADOS LUSÓFONOS	3. EMPRESAS PORTUGUESAS COM MERCADOS LUSÓFONOS	4. MULTINACIONAIS (SEDE)	5. MULTINACIONAIS (subsidiárias)
Línguas de Trabalho	<i>Comunicação Oral:</i> inglês (4), português (3), espanhol (1), mandarim/cantonês (1), francês (1);	<i>Comunicação Oral:</i> entre colaboradores na subsidiária: língua local e inglês; em comunicação com a sede: português; com clientes: inglês, português e língua local;	<i>Comunicação Oral:</i> entre colaboradores na subsidiária: inglês ou português ou língua local; com clientes: inglês, português ou língua local;	<i>Comunicação Oral:</i> inglês (4); mandarim (1); espanhol, francês, português (1);	<i>Comunicação Oral:</i> inglês (5), espanhol (3), português (2), alemão (1);
	<i>Comunicação Escrita formal:</i> inglês (4); português (3); espanhol (1); outras (3)	<i>Comunicação escrita formal:</i> na língua do mercado e, quando necessário, em português.	<i>Comunicação escrita formal:</i> maioritariamente em inglês e, nalguns casos também em português ou na língua local; 4 utilizam apenas PT	<i>Comunicação escrita formal:</i> inglês e língua local (3)	<i>Comunicação escrita formal:</i> inglês (5), espanhol (2), português (1), alemão (1), francês (1)
Línguas mais valorizadas	Português (4); inglês (2); chinês (2), francês (2)	Inglês e as línguas dos mercados.	Inglês (16); Espanhol (6), Chinês (4), Português (6), Outras (4)	inglês (4); mandarim (1), espanhol (1)	inglês (8), espanhol (3), alemão (2), francês (1)
Percentagem de colaboradores falantes de português	100% (1)	Em média 12%:	Mais de 50% (15)	Sempre que o mercado o exige (3).	Até 10% (7)
	50%:(1)	<i>NOTA: Na empresa em que toda a comunicação é em inglês e não há tradução para português, 85% dos colaboradores são portugueses (Outsystems). Apenas em 2 empresas é exigida competência linguística em português aos colaboradores.</i>	até 49% (10)		Sem considerar 1, sediada no Brasil (90%),

Tabela 23 – Quadro Resumo: estratégia e gestão de línguas nas organizações do estudo GLCIE

Tecemos, a seguir, as considerações que nos pareceram mais relevantes sobre os dados obtidos.

4.5 Análise dos dados

Com base nos dados obtidos, pode afirmar-se que, apesar da diversidade das organizações (em termos de dimensão, setor de atividade, mercados, entre outros), o

índice multicultural¹⁸⁶ das empresas é bastante elevado, o que não surpreende em empresas de grande dimensão, muito embora seja igualmente relevante em microempresas, onde em mais de 50% dos casos há colaboradores de pelo menos duas nacionalidades.

Este facto pode explicar, juntamente com a necessidade de contenção de custos e otimização de recursos, indicadas por algumas empresas, o fraco investimento em serviços linguísticos profissionais, nomeadamente de tradução.

De facto, como se pode verificar na tabela 23, e essencialmente nas empresas de tipo 1 a 3, *i.e.*, empresas menos internacionalizadas, a prestação de serviços linguísticos, nomeadamente de tradução técnica, é realizada por colaboradores internos, com conhecimentos da língua de chegada e, por vezes, do domínio de especialidade, mas muito raramente com conhecimentos de tradução, o que confirma as conclusões dos estudos apresentados anteriormente, nomeadamente de Marschan *et al.* (1997); Marschan-Piekkari *et al.* (1999); Feely e Harzing (2002) e de Peltonen (2009).

Por outro lado, e em linha com os estudos anteriores, podemos concluir que o investimento em serviços de tradução externos à empresa aumenta à medida que a dimensão da empresa e dos mercados também aumenta, *i.e.*, à medida que os recursos humanos internos deixam de ser suficientes para as situações de mediação interlinguística ou de ter competência em determinadas línguas. Tal facto é bem evidente quando a língua de chegada ou de partida é desconhecida, como é o caso, por exemplo do chinês¹⁸⁷; quando a complexidade dos documentos a traduzir é maior, ou ainda quando o volume de documentos ou número de línguas envolvidos é significativo.

Todavia, o recurso a serviços externos de tradução nem sempre é sinónimo de contratação de serviços profissionais de tradução, podendo tratar-se de escritórios de advogados, distribuidores ou concessionários locais. Parece haver, nestes casos, valorização da competência técnica em detrimento da linguística, apesar de também ser comum estes serviços serem prestados por colaboradores internos com conhecimentos linguísticos da língua de chegada (*e.g.* secretárias, estagiários, entre outros) e sem comprovada competência técnica, nomeadamente em terminologia.

¹⁸⁶ Conceito proposto por nós para referir a multiculturalidade do corpo de colaboradores, como indicador da diversidade linguística já existente no capital humano das empresas em análise.

¹⁸⁷ Aqui usado de forma global, para as várias variantes referidas.

Quanto à documentação traduzida, verifica-se que a tipologia de textos é bastante comum a todas as empresas e que o grau de especialidade e de exigência terminológica e estilística da língua e dos contextos de comunicação em causa é bastante elevado. Não obstante, e como referido, o recurso a tradutores não profissionais é recorrente.

Esta realidade de aparente falta de investimento em tradução, não sendo novidade após os dados e estudos que apresentámos antes, parece, de facto, confirmar a teoria mais defendida pelos autores consultados de que as empresas internacionalizadas têm alguma incapacidade em valorizar a língua e a precisão da comunicação especializada como um fator essencial às atividade e comunicação comerciais, apesar de indicarem a língua como estratégica para os negócios, como referimos na Parte II. Tal facto parece ser visível relativamente:

- (i) à estratégia de gestão de línguas atrás descrita;
- (ii) ao facto de, na maioria das empresas, ter sido muito difícil, quando não impossível, obter valores concretos de despesas em serviços de tradução¹⁸⁸; ou
- (iii) pelo facto de o investimento na língua de chegada do mercado estar quase sempre no final da “cadeia de produção”. De referir que a ausência deste tipo de dados foi em muitos relatórios justificada pelo facto de os serviços de tradução serem geridos pelos distribuidores locais, ou não serem contabilizados como *item* nos orçamentos, em virtude de serem realizados por colaboradores internos não tradutores (colaboradores ou estagiários, como os do INOV Contacto).

De facto, a maioria dos oitenta e três estagiários realizou, nalgum momento do seu estágio, independentemente da sua área de formação e do plano de estágio específico, trabalhos de tradução, sendo, nalguns casos, o único recurso da empresa na atividade de tradução para português como língua de chegada. Esta prática prova, mais uma vez, que, quando as empresas acolhem ou contratam colaboradores com competências linguísticas em determinadas línguas, eventualmente menos faladas, usam, em primeiro lugar, esses mesmos colaboradores como mediadores linguísticos, só recorrendo a prestação de serviços externa quando internamente não conseguem dar resposta à situação de comunicação ou é obrigatório por lei.

¹⁸⁸ À exceção de casos de empresas multinacionais e de âmbito altamente técnico.

No entanto, os resultados obtidos mostram também que, apesar de o serviço “tradução” não ser objeto de grande investimento por parte das empresas, a não ser quando estritamente necessário, estas estão conscientes da importância de falar a língua do cliente. Exatamente no que se refere às línguas de chegada e, especialmente, ao português, verifica-se que todas as empresas internacionais que operam em mercados lusófonos traduzem para português. No entanto, a existência de duas normas linguísticas é considerada prejudicial para a otimização da gestão de línguas, nos casos das empresas que têm mercados de português europeu e do Brasil e, dada a diferente dimensão dos mesmos, o investimento é maior na tradução de documentos para português do Brasil que são, por vezes, usados em mercados de português europeu, sendo um exemplo a localização do sítio *web*¹⁸⁹ de algumas delas.

Também algumas empresas portuguesas, mesmo a operar fora de mercados lusófonos, dizem ter o português como língua de chegada. Todavia, em todas, a primeira língua de chegada é o inglês, e nalguns casos a única, tendo porém o espanhol, o francês e o chinês também bastante relevância¹⁹⁰.

Sem surpresas e em linha com os estudos referidos anteriormente, o inglês parece ser usado como a *lingua franca*, quer na língua de chegada das traduções da documentação mais técnica, quer na presença *online*, quer na comunicação interna, oral e escrita. Como se pode verificar na tabela 23, todas as empresas têm o sítio *web* traduzido para inglês e em mais de 50% dos casos para outra língua, normalmente a do(s) mercado(s) onde opera(m) que, sendo lusófono, tem versão em português (embora nem sempre nas duas normas). No entanto, se nos lembrarmos que para alcançar 80% do mercado em linha (Levey, 2012), cada empresa tem que ter informação disponível em mais de onze línguas, o impacto das páginas da maioria das empresas da nossa amostra é muito pequeno.

Por outro lado, tratando-se de empresas com um índice multicultural relevante, a necessidade de um código comum é maior e o inglês aparece como a língua de trabalho mais natural, especialmente naquelas onde há maior diversidade de nacionalidades. No

¹⁸⁹ Não tendo um *corpus* significativo que nos permita generalizar esta conclusão, esta inferência tem por bases dados recolhidos de empresas com maior volume de documentos de tradução obrigatória por lei, dada a sua natureza mais tecnológica ou técnica. No entanto, os resultados obtidos com base no questionário 1 do estudo anterior (*vide* Cap.II, Parte II) são similares.

¹⁹⁰ Tal como havíamos já concluído com base nos dados obtidos no estudo anterior (Cap.II, Parte II), com exceção do chinês que aqui se destaca porque muitas das empresas da nossa amostra se situavam ou tinham negócios na Ásia.

entanto, no caso dos mercados lusófonos, por exemplo, o português é usado na comunicação escrita, sempre que é língua local¹⁹¹ ou a língua de partida da sede, tal como acontecia com a amostra de empresas analisada por Domingues (2009).

Neste contexto, parece ser claro para as empresas que, apesar de a proficiência em inglês ser uma mais-valia transversal a vários mercados e públicos, há que ser competente na língua local, constatando-se assim que, sobretudo nas empresas com mercados mais globais, o investimento em línguas, nomeadamente no português, é gerido de acordo com a necessidade dos mercados alvo.

Assim, com base nos dados recolhidos, a falta de investimento em serviços profissionais de tradução atrás descrita parece ser compensada pelo investimento em capital humano¹⁹², seja pela contratação de falantes nativos das línguas locais, seja pela formação linguística de falantes não nativos, que funcionam como ativos mais polivalentes e com mais retorno para a empresa, nomeadamente no campo da comunicação intercultural, onde podem dominar a comunicação comercial e técnica, escrita e oral, com os mercados alvo e, ao mesmo tempo, garantir relações comerciais que um PSL ou a comunicação escrita *per se* não consegue. Desde ponto de vista, os serviços de tradução profissional, prestados por PSL externos, são insuficientes para a empresa, porque não partilham da cultura empresarial podendo atuar, apenas em alguns níveis da comunicação (escrita, de interpretação), mas sempre como “estranhos” à empresa, pelo que há limites na informação que podem receber e no desempenho que, assim, podem ter.

As estratégias linguísticas de utilização de “mediadores” ou de “recrutamento seletivo”, a seleção do inglês como “língua comum de trabalho” e algum “multilinguismo funcional” (Feely e Harzing, 2002) foram assim, sem dúvida, as mais recorrentes nas empresas analisadas, nomeadamente do tipo 1 ao tipo 5 ou, utilizando a tipologia de Janssens *et al.* (2004), as estratégias mecânica e, em segundo lugar, a cultural.

Finalmente, com base nos dados recolhidos nas 46 empresas analisadas, e especificamente no que se refere à gestão de línguas, e do português em particular, pode afirmar-se que:

¹⁹¹ À exceção de uma empresa consultoria de gestão, do tipo 2, que tem como língua de trabalho escrita o inglês, para qualquer mercado, apesar de 85% dos seus quadros serem falantes nativos de português.

¹⁹² Pelo menos por parte das empresas com menor volume de documentação de tradução obrigatória por lei.

1. a gestão de línguas em empresas portuguesas, com mercados internacionais, e em empresas internacionais, com mercados lusófonos, é muito semelhante e confirma, mais uma vez, as políticas apontadas como as mais recorrentes nos estudos consultados:

- a) o inglês é a *lingua franca* de comunicação internacional e a língua de trabalho em equipas multiculturais;
- b) a língua é reconhecida como um fator indispensável à internacionalização, pelo que outras línguas para além do inglês são valorizadas pelas empresas, especialmente as dos mercados onde operam ou pretendem operar. No entanto, esta valorização não se traduz em investimento em serviços linguísticos;
- c) mais do que prestação de serviços linguísticos profissionais (de tradução, por exemplo), as empresas internacionalizadas optam por recrutamento seletivo - colaboradores com conhecimentos linguísticos e interculturais - ou recorrem a mediadores que dominem a comunicação nas línguas locais, como tradutores ou intérpretes *ad hoc*;
- d) o recurso a serviços profissionais de tradução por parte das empresas verifica-se essencialmente quando é estritamente necessário ou obrigatório;
- e) traduzir o investimento linguístico em números revelou-se uma tarefa muito difícil, já que, como se afirmou anteriormente, mais do que um produto, um serviço ou uma ferramenta, as línguas parecem ser consideradas pelas empresas como um ativo natural do capital humano dos colaboradores, tal como ler, escrever, realizar cálculos ou comunicar.

2. no que respeita especificamente à língua portuguesa:

a) a existência de duas normas não contribui para o investimento em serviços linguísticos de e para português;

b) no caso das empresas com mercados de português europeu e de português do Brasil, os colaboradores locais asseguram a tradução/ adaptação dos documentos, sendo que se regista maior nível de investimento em tradução para português do Brasil, em face da dimensão dos mercados. No que se refere ao

registo oral, este problema não parece colocar-se aos colaboradores dos diferentes mercados, para quem o português é língua comum¹⁹³.

4.6 Algumas conclusões

Com base nestes resultados, pode afirmar-se que, apesar de o fator língua ser aparentemente um fator menosprezado na definição de políticas e estratégias das empresas, num contexto profissional e empresarial, a língua é, indubitavelmente, um instrumento de mediação importantíssimo e um ativo do capital humano.

Entre culturas, essa mediação é especialmente importante, nomeadamente através da tradução, como ficou claro pelo facto de praticamente todos os oitenta e três estagiários do estudo GLCIE terem, nalgum momento, realizado trabalhos de tradução e de a grande maioria das empresas envolvidas no estudo solicitarem este serviço a colaboradores internos não tradutores.

Finalmente, (i) apesar de o nosso estudo ser bastante mais simples do que a maioria dos realizados pelos autores referidos atrás, (ii) de ter tido como objeto de estudo uma tipologia de empresas mais heterogénea, essencialmente composta por empresas portuguesas internacionalizadas, e (iii) de se basear na recolha de informação junto de gestores de topo por parte de intermediários, e não os investigadores, que desempenharam funções como colaboradores temporários (estagiários), teve, como referimos no ponto 4.5 resultados muito semelhantes aos dos restantes estudos referidos anteriormente, dos quais destacamos:

1. uma prática de gestão paradoxal, em relação às línguas como ativo na empresa: consideradas fundamentais, mas com pouco investimento;
2. uma prática de tradução centrada na competência e não da profissionalização, realizada por colaboradores com conhecimentos linguísticos nas línguas de partida e de chegada, mas sem conhecimentos de tradução ou de ferramentas de tradução, que designámos, no âmbito deste trabalho, por tradução *ad hoc*.

¹⁹³ O que fora já concluído, também, com base nos resultados dos questionários 3 e 4, analisados na Parte II.

5. Contornos da tradução empresarial: a realidade da tradução *ad hoc*

Mais lacunar ainda do que a investigação em gestão de línguas por parte das empresas parece ser a investigação em tradução empresarial e gestão de conhecimento especializado, não só do ponto de vista conceptual, como um subtipo de tradução especializada, mas sobretudo como prática interna das empresas. Nos recortes da literatura (a que nos referimos no enquadramento teórico e aqui), sobre negócios internacionais nos estudos de tradução, no âmbito da descrição do mercado de tradução ou em estudos sobre a indústria das línguas (*vide* Parte II), a tradução empresarial *ad hoc* é uma realidade que aparece referida, mas normalmente à margem de si própria e como um exemplo de “más-práticas”, sem mais observação ou investigação do que as críticas que tais práticas sugerem.

No entanto, num estudo inovador e com uma abordagem mais prática e focada muito mais na tradução do que na comunicação empresarial, Peltonen (2009) observou as atividades de tradução *ad hoc* de uma instituição bancária multinacional (Nordea Bank AB) e o impacto dessa atividade extra nos colaboradores da empresa. Descobriu que, apesar de a Nordea ter um departamento de tradução, havia um volume considerável de traduções realizadas por colaboradores de outros departamentos, sem formação ou recursos adequados, que não era contabilizado nas horas de atividade desses colaboradores, não era revisto e provocava reações diversas nos seus autores.

Para Peltonen (2009), ao contrário de Marschan et al (1997) e de Janssens *et al.* (2004), a língua não é, assim, um fator esquecido mas faz parte da estratégia das empresas internacionalizadas (2009, pág. 9), nomeadamente das do setor dos serviços, pelo que muitas têm departamentos de tradução – como no caso da Nordea. Por outro lado, dado o carácter multilingue e multicultural destas empresas, a política de uma língua de trabalho comum, como o inglês por exemplo, não invalida que cada vez mais línguas sejam faladas no contexto de negócios global. De facto, os negócios internacionais aumentaram as situações de comunicação multilingue, fazendo a tradução parte dessa comunicação, nomeadamente porque:

- (i) numa empresa internacionalizada há mais colaboradores de nacionalidade diferente;
- (ii) é uma consequência do impacto das novas formas de comunicação organizacional, mais horizontal;

- (iii) o cliente prefere negociar na sua língua materna;
- (iv) há um maior desenvolvimento social (Janssens *et al.*, 2004, pág. 414-415) e novas potências emergentes, como os chamados BRICS, que criaram apetência para aprender e falar outras línguas para além da chamada *lingua franca* (inglês).

A comunicação internacional nas empresas internacionalizadas hoje em dia é, assim, transversal a todos os níveis da organização e envolve um cada vez maior número de colaboradores e de línguas (Peltonen, 2009, pág. 26)¹⁹⁴.

Assim, devido a necessidades operacionais, pragmáticas e de confidencialidade, a comunicação internacional é uma atividade regular da grande maioria dos colaboradores da empresa internacionalizada e já não é apanágio de uma elite - gestores de topo - apenas. Por esta razão, Virkkula (*apud* Peltonen, 2009, pág. 26) afirma que “companies expect that employees will manage to work individually in a foreign language without any additional professional help”.

Peltonen chegou, ainda, à conclusão no seu estudo que, uma vez que as ferramentas de tradução na Nordea não iam muito além de dicionários, o principal recurso a que os colaboradores-tradutores recorriam, para a resolução de problemas de tradução, nomeadamente de terminologia, era às suas redes sociais dentro e fora da empresa (2009, pág.71). Deste modo, apesar de a tradução estar a ser executada por um colaborador interno, o facto de este recorrer, como solução mais regular, a redes sociais externas, faz com que haja transferência de conhecimento para o exterior, não garantindo, por outro lado, a qualidade da tradução.

Peltonen (2009) refere, por este motivo, dois requisitos importantes na tradução *ad hoc*: (i) suporte linguístico e (ii) competências linguísticas dos colaboradores:

Not only do the translation skills of individual translators or employers matter nowadays, the supportive tool that the MNE offer to its employees also have a huge role.

(Peltonen, 2009, pág. 27)

¹⁹⁴ Muito diferente de há algumas décadas atrás quando as empresas internacionalizadas dependiam da mediação de correspondentes e intérpretes para assegurar a comunicação internacional (Virkkula, *apud* Peltonen, 2009).

Assim, concordamos que para garantir mais qualidade nas traduções e evitar fuga de informação e de conhecimento para o exterior, a empresa tem de disponibilizar recursos e ferramentas aos seus colaboradores, nomeadamente dicionários digitais ou bases de dados terminológicas e cursos de língua, mas não só, como discutiremos no capítulo seguinte. Os instrumentos são importantes, tal como a competência linguística, mas tratando-se de tradução empresarial, especializada, portanto, são necessários conhecimentos de terminologia que permitam usar não apenas a língua, mas também o conhecimento por ela veiculado.

Em baixo encontra-se, em esquema, o ambiente das atividades de tradução empresarial *ad hoc*¹⁹⁵ proposto por Peltonen (2009):



Gráfico 72 – Ambiente de atividades de tradução empresarial *ad hoc*

Fonte: Organização nossa, com base em Peltonen (2009)

Segundo esta autora, para além da competência linguística nas línguas de chegada, por parte dos colaboradores, é imprescindível que a empresa internacionalizada tenha uma estratégia de gestão de línguas, de modo a decidir de quais e para quais se deve traduzir, e invista em ferramentas de tradução e de terminologia, de modo a melhorar a qualidade dos textos de chegada, nomeadamente ao nível da coerência terminológica.

Tendo em conta que traduzir exige mais do que o conhecimento das línguas de chegada e de partida, nomeadamente competências extralinguísticas, de transferência intercultural e de equivalência, que garantam a adequação da mensagem ao tempo, modo,

¹⁹⁵ Apesar de ela não a designar “ad hoc”, decidimos continuar a usar esta terminologia, pois consideramos que esta autora se refere ao mesmo conceito.

lugar de comunicação, domínio e respetivo destinatário, é necessário que o tradutor tenha, pelo menos, consciência dessa necessidade e meios para a resolver, de forma a poder realizar a tradução com competência. Todavia, no caso da tradução *ad hoc*, essa garantia não está assegurada, pois os tradutores em causa são colaboradores da empresa que foram contratados para desempenharem outras funções, na maioria dos casos, técnicas e especializadas, onde a língua é apenas um meio de comunicação. Por este motivo, ao lhes ser solicitado que executem uma função onde a língua é agora “matéria-prima”, as reações podem variar entre a recusa, passando pela ansiedade até ao agrado (Peltonen, 2009, pág. 69-70) e a qualidade do processo de transformação dessa matéria-prima em produto final depende, naturalmente, do “dom” natural desses colaboradores. Para além disso, não raro, como mostram o estudo de Peltonen (2009) e o nosso, os textos a traduzir, frequentemente para uma língua não materna, nomeadamente o inglês, são textos com informações específicas, instruções, normas, artigos, descrição de produtos, etc., *i.e.*, comunicação que pertence a uma área de especialidade e/ou à cultura da empresa, e que, por esse motivo, se partilha com uma terminologia própria. Os termos são, deste modo, ainda que num código linguístico conhecido, um veículo de comunicação, armazenamento e criação de conhecimento que pode ser desconhecido para o colaborador-tradutor, por pertencer a uma língua de especialidade que este não domina, o que compromete a tradução. Aliás, esta parece ter sido uma das dificuldades referenciadas pelos colaboradores entrevistados por Peltonen (2009, pág. 22), em especial pelos colaboradores mais operacionais, nos níveis mais baixos da hierarquia da empresa (2009, pág.41).

Na tradução empresarial, mesmo que a um nível menos especializado, o texto transmite sempre conhecimento e, logo, terá sempre terminologia. Por esta razão, a atividade de tradução deverá ser abordada e analisada sobretudo como um processo de transferência de conhecimento e não de transferência linguística apenas, pois se o tradutor não dominar a terminologia do texto, a transferência linguística é ineficaz, podendo inclusivamente ser perigosa, com externalidades negativas, uma vez que o conhecimento não foi veiculado com rigor. Sendo assim, é um produto com defeito que ao ser utilizado poderá ter várias consequências: (i) é ignorado, por ser ininteligível; (ii) ou é utilizado e as ações daí resultantes estão comprometidas e podem, inclusivamente, ser perigosas.¹⁹⁶

¹⁹⁶ Apesar de os resultados que obtivemos dos consulentes dos manuais de instruções em português não terem confirmado esta hipótese.

Consequentemente, estes resultados provocam outras ações e reações que podem prejudicar gravemente a empresa, não só ao nível da imagem, mas ao nível da orgânica interna, da segurança, da produção, etc.

Por outro lado, do ponto de vista do gestor, compreende-se que as empresas prefiram que os colaboradores e não os PSL realizem as atividades de tradução, pois para além da redução de custos, a transferência de conhecimento e de informação fica mais protegida de atores externos, pelo menos sempre que os colaboradores-tradutores se sintam capazes de traduzir sem recorrer às suas redes sociais pessoais e externas.

Todavia, se os colaboradores-tradutores não tiverem as competências e/ou os recursos necessários sentirão ansiedade, demorarão a realizar a tradução e, muito provavelmente, as traduções não terão qualidade linguística (Peltonen, 2009, pág. 20-21), também porque esta atividade é praticamente invisível na empresa e, como tal, não é monitorizada ou controlada, pelo que as dificuldades que os colaboradores-tradutores indicam, nomeadamente ao nível da terminologia, que pode inclusivamente variar de subsidiária para subsidiária, não são tidas em conta.

Segundo Peltonen, para evitar estas situações, “it is very important that the terms used within the MNE are clear, well-known and available to everyone” (Peltonen, 2009, pág. 71). A gestão da terminologia da empresa, com a indicação dos termos preferidos e variantes locais, numa base de dados nas línguas utilizadas, disponível para todos, parece-nos, deste modo, um investimento imprescindível que promoveria a coerência do conhecimento e da informação veiculada intrasubsidiárias e para o exterior (clientes). Por outro lado, o recurso a outras soluções, que tornem a tradução mais rápida e eficaz, como por exemplo a utilização de *software* de tradução assistida por computador, nomeadamente a utilização de Memórias de Tradução (MT), para otimizar traduções já realizadas, poderia ser também uma mais-valia e uma forma de melhorar a qualidade das traduções.

6. Nota final

Concluindo, a atividade de tradução terá sempre de ser abordada e analisada como um processo de transferência de conhecimento e não de transferência linguística apenas. A consciência deste facto por parte dos gestores é determinante para que a gestão de

línguas e a tradução empresarial deixem de ser um fator negligenciado e uma atividade invisível na empresa e passem a ser elementos valorizados na estratégia de negócio da mesma, o que implica uma mudança de perspectiva já sugerida há vários anos por Hermans & Lambert, (1998):

One of the first questions is whether it will ever be sufficient to train (just) translators in institutes for translator training, as long as we (who?) do not educate society, or, say, businessmen and managers. It is not certain that all of them could make better use of translations, but there are good reasons to assume that many among them could, to their own benefit. It is not just a matter of "business translations", for where exactly are the boundaries of business? And since global communication pervades the world, the matter may stop being regarded as a problem for business managers alone (...)

(Hermans & Lambert, 1998, pág. 130)

Com este objetivo, pareceu-nos relevante aprofundar a nossa pesquisa sobre a prática de tradução *ad hoc* como uma estratégia de gestão das línguas nas empresas, e tentar não deixar os “business managers alone” na resolução desta questão.

Inevitavelmente, como demonstra Peltonen (2009) e se evidenciou também no nosso estudo de caso, a tradução fará parte das funções de muitos colaboradores que não pertencem ao departamento de tradução. Por este motivo, do ponto de vista empresarial, a tradução empresarial *ad hoc* ou a mediação linguística deve ser, especialmente no caso das PME, mas não exclusivamente, cada vez mais uma competência transversal a todas as áreas de formação, uma vez que, aliada ao conhecimento especializado, permite à empresa rentabilizar o seu capital humano e melhorar a gestão e produção linguísticas. Todavia, a prática de tradução *ad hoc* tem algumas fragilidades e limitações como referimos atrás, algumas também indicadas por Peltonen (2009), nomeadamente ao nível de:

- (i) competência em tradução do colaborador;
- (ii) conhecimento da terminologia;
- (iii) disponibilização de meios e de ferramentas de tradução;

(iv) impacto da tradução *ad hoc* (nos colaboradores-tradutores e no público-alvo).

Com base nos dados obtidos até aqui sobre as práticas de línguas nas empresas, que sintetizamos na figura seguinte, tentaremos analisar melhor estas e outras questões relativas à tradução *ad hoc*, no capítulo seguinte, com base num estudo experimental realizado numa empresa portuguesa.

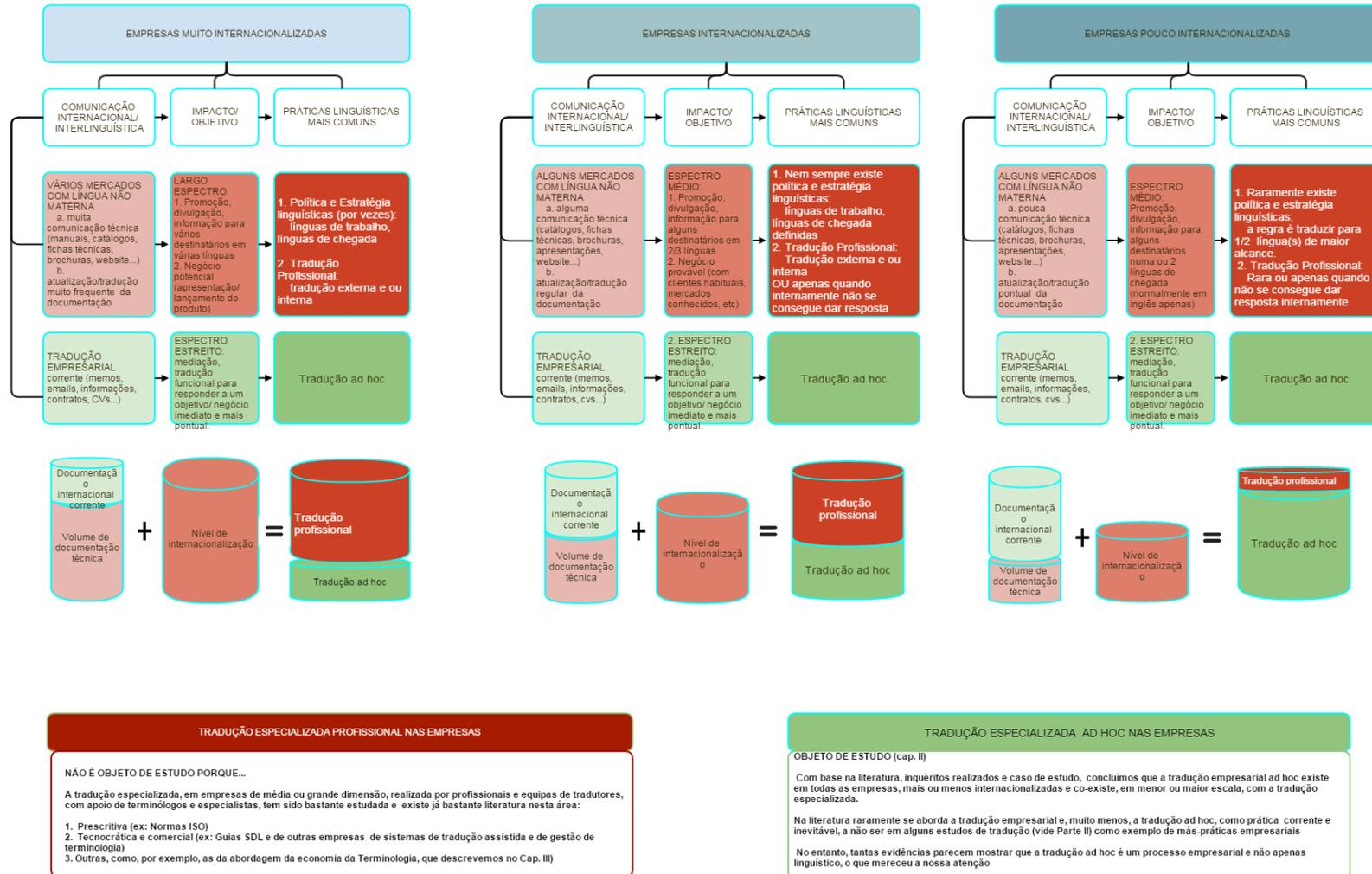


Figura 6 - Síntese do capítulo I e breve justificação do objeto de estudo do capítulo II

Capítulo II - O Processo de Tradução ad hoc e a Gestão de Terminologia

- Análise de valor -

1. Introdução

Com base nos dados e nos resultados dos estudos apresentados na Parte II deste trabalho e no capítulo anterior, parece-nos que não podemos continuar a ignorar a tradução empresarial *ad hoc* como uma forma corrente de mediação linguística em contextos de comunicação comercial internacional. Aliás, a atividade de “mediação (especialmente no caso da interpretação ou tradução)”(Conselho da Europa, 2001, pág. 35) é, no âmbito do *Quadro Europeu Comum de Referências para as Línguas (QECL)*¹⁹⁷, uma das quatro atividades linguísticas que mostra a competência comunicativa do aprendente de línguas, nos vários domínios de ação em que se espera que ele as aplique: público, privado, educativo e profissional.

*Tanto nos modos de recepção como nos de produção, as actividades escritas e/ou orais de mediação tornam a comunicação possível entre pessoas que não podem, por qualquer razão, comunicar directamente. A tradução ou a interpretação, a paráfrase, o resumo, a recensão fornecem a terceiros uma (re)formulação do texto de origem ao qual estes não têm acesso directo. As actividades linguísticas de mediação, ao (re)processarem um texto já existente, ocupam um lugar importante no funcionamento linguístico normal das nossas sociedades*¹⁹⁸. (Conselho da Europa, 2001, pág. 36)

No entanto, os descritores então publicados para descrever os vários níveis de proficiência linguística não cobriam a atividade de mediação. Por este motivo, em 2012, o Conselho da Europa, ciente da importância das atividades de mediação num contexto social multilingue, decidiu constituir uma comissão para elaborar descritores específicos para a mediação. Os trabalhos da comissão tiveram início em 2013 e está atualmente a decorrer o processo de validação dos mesmos (North, 2014).

¹⁹⁷ “O Quadro Europeu Comum de Referência (QECL) fornece uma base comum para a elaboração de programas de línguas, linhas de orientação curriculares, exames, manuais, etc., na Europa. Descreve exhaustivamente aquilo que os aprendentes de uma língua têm de aprender para serem capazes de comunicar nessa língua e quais os conhecimentos e capacidades que têm de desenvolver para serem eficazes na sua actuação.” In Conselho da Europa (2001, pág.19).

¹⁹⁸ Realce a negrito nosso.

Num contexto multilingue global mas, particularmente, “Numa UE baseada no lema «unida na diversidade», a capacidade de comunicar em várias línguas é essencial, tanto para os indivíduos como para as organizações e empresas”, “o que inclui a mediação e a compreensão intercultural” (Györffi, 2014). É, assim, expectável, nomeadamente para as empresas, numa perspetiva de otimização de recursos e de capital humano, que falantes de línguas estrangeiras tenham competências de mediação interlinguística.

Estas competências são consideradas pela Europa como “cruciais” para o aumento da empregabilidade (Györffi, 2014) e da competitividade do tecido empresarial (ELAN, 2006, PIMLICO, 2011). No entanto raramente são uma prioridade no modelo organizacional das empresas, cuja gestão procura, acima de tudo, melhorar os resultados – rendibilidade e produtividade – da organização.

Segundo Resende Silva (2005, pág. 28), “para compreender uma dada organização, devemos ter em consideração três aspetos essenciais: a razão da sua existência, compreender o seu contexto externo e quais os seus processos”. Segundo este autor, a noção de processo teve origem no desenvolvimento da “gestão da qualidade total” e refere-se a uma “atividade diretamente relacionada com a produção de um resultado com valor” (Hammer e Champy, 1995 *apud* Resende Silva, 2005), normalmente em empresas orientadas para o cliente.

A gestão de processos depende da cultura e da estrutura organizacionais e insere-se na “cadeia de valor de Porter”, onde os processos podem estar ligados a *atividades primárias*, *i.e.*, de contato direto com o mercado e com maior representatividade económica, ou a *atividades de apoio* a essas mesmas atividades.



Figura 7 - Elementos na Cadeia de Valor de Porter
Fonte: Portal da Gestão¹⁹⁹

¹⁹⁹ Disponível em: <https://www.portal-gestao.com/item/6991-o-modelo-de-cadeia-de-valor-de-michael-porter.html> (acedido em 7.1.15).

A tradução estará no leque das *atividades de apoio*, na categoria “Gestão de Recursos Humanos”²⁰⁰ – uma vez que a língua, excetuando contextos correntes de comunicação, é um recurso de mediação utilizado para atingir objetivos – negócio – numa transação de um produto ou serviço, entre a empresa e o cliente.

Por outro lado, o investimento da empresa nos recursos para o sucesso comercial é gerido com base no retorno previsto, numa lógica de custo-benefício, pelo que só se aumentam os custos, se os benefícios os justificarem. Assim, o retorno do investimento realizado é calculado, normalmente, com base no valor que o cliente lhe atribui, ou está disposto a pagar por ele, pelo que o investimento na língua aumenta quando a exigência do cliente numa comunicação clara e eficiente é maior ou, então, e como vimos no capítulo anterior, no estudo de caso GLCIE, a lei o obriga.

Por este motivo, e com base no mesmo estudo de caso, a contratação de profissionais com competências linguísticas em línguas estrangeiras é uma das estratégias utilizadas pelas empresas para fazer face às situações de comunicação em ambiente multilingue, onde se esperam competências de mediação (tradução ou interpretação) *ad hoc*. Todavia, como Peltonen (2009) demonstrou, a tradução *ad hoc* com recurso quase exclusivo à competência linguística dos colaboradores, *i.e.*, o recurso a um processo de tradução não otimizado, levanta várias questões e problemas, normalmente invisíveis, que acarretam custos, internos e externos. Internamente, os custos podem ser de vária índole: processuais (eficiência), pessoais (impacto nos colaboradores) e económicos (produtividade); externamente, há o custo da imagem e da credibilidade da empresa (e a possível perda de clientes) e o custo do não negócio (dos clientes que não se captam ou mantêm devido a uma comunicação ineficiente).

Todavia, e porque somos de opinião que nas empresas que operam em contextos internacionais haverá sempre, em maior ou menor escala, necessidades de tradução que, por questões de prazo, confidencialidade, circunstância ou outros não poderão ser

²⁰⁰ “Atividades associadas ao recrutamento, desenvolvimento (educação), retenção e compensação de colaboradores e gestores. Uma vez que as pessoas são uma fonte de valor significativa, as empresas podem criar grandes vantagens se utilizarem boas práticas de RH”. In Portal da Gestão. Disponível em: <https://www.portal-gestao.com/item/6991-o-modelo-de-cadeia-de-valor-de-michael-porter.html> (acedido em 7.1.15).

supridos por tradução profissional²⁰¹, decidimos investigar com maior detalhe a tradução empresarial *ad hoc*, de forma a, essencialmente, encontrar oportunidades de melhoria.

Como já tivemos oportunidade de demonstrar, o uso da língua em contexto empresarial é feito frequentemente em situações de comunicação especializada, seja direta, indireta ou mediada por tradução, entre interlocutores com vários níveis de competência conceptual, linguística e discursiva no domínio de especialidade. A terminologia, e em especial o desenvolvimento de uma atividade terminológica eficaz, *i.e.*, capaz de produzir resultados de pesquisa, aquisição e aplicação de conhecimento sobre a realidade que serve de referente aos termos, e ao seu uso em discurso, assume uma relevância clara na comunicação empresarial em geral e, no âmbito deste trabalho, nos resultados da tradução *ad hoc*.

Naturalmente, não pretendemos, de forma alguma, insinuar que as empresas podem prescindir de tradução profissional, seja com tradutores internos ou externos, mas sim demonstrar que a mudança de processos na gestão das línguas, da tradução e, com maior enfoque na nossa investigação, da terminologia, pode melhorar substancialmente a qualidade da comunicação intra- e interlinguística e reduzir custos, quer com a tradução *ad hoc*, quer com a tradução profissional.

De modo a aprofundar a análise deste tema, gostaríamos de sistematizar os dados analisados até agora, com base nos resultados da pesquisa primária que apresentamos na Parte II e do estudo GLCIE, de forma a melhor delimitar o objeto de estudo deste capítulo: o processo de tradução empresarial *ad hoc*, com destaque para a questão da gestão da terminologia.

Como vimos nos capítulos anteriores, a tradução empresarial *ad hoc*²⁰² é uma prática corrente nas empresas internacionalizadas, onde:

- a. os colaboradores traduzem sem formação em tradução, sem suportes à gestão do conhecimento (*e.g.* bases de dados terminológicas) ou sem a utilização de ferramentas de tradução (*e.g.* memórias de tradução);

²⁰¹ O exemplo que Peltonen (2009) descreveu, no estudo de caso sobre a Nordea, é prova disso mesmo.

²⁰² Prática de tradução empresarial realizada por colaboradores com conhecimentos linguísticos nas línguas de partida e de chegada, mas sem conhecimentos formais de tradução, de terminologia ou de ferramentas de tradução.

- b. é, por norma, uma tarefa extra, *i.e.*, não incluída nas funções para que o colaborador foi contratado. É, por isso, realizada de forma pouco otimizada, ocupando, por vezes, muito tempo do colaborador, podendo prejudicar, nalguns casos, o desempenho nos mesmos nas suas funções específicas e o próprio trabalho de tradução (Peltonen, 2009).

No entanto, não está suficientemente estudado:

- a. o tipo e grau de dificuldade que os tradutores *ad hoc* têm na elaboração das traduções;
- b. o impacto que essas traduções têm nos próprios tradutores *ad hoc* e no público-alvo;
- c. o custo que o processo de tradução *ad hoc* tem na empresa.

2. Impacto da Tradução *ad hoc* nas Empresas Internacionalizadas (ITEI)

Impunha-se, assim, um estudo mais aprofundado sobre esta temática, pelo que em 2012, e mais uma vez em colaboração com a AICEP, no âmbito da 16ª Edição do Programa Internacional de Estágios INOV Contacto, conduzimos o estudo “Impactos da tradução *ad hoc* nas empresas internacionalizadas” (ITEI), onde foram envolvidos 22²⁰³ estagiários de várias áreas de formação, mas nenhum com formação na área das línguas ou da tradução.

2.1 Estudo experimental: ITEI I

O estudo ITEI I decorreu entre julho e outubro de 2012 e incidiu sobre vinte empresas, duas delas com mais do que uma delegação, num total de 22 locais de estágio, a operar em onze países. Onze dessas empresas fizeram parte da amostra do estudo GLCIE²⁰⁴ e outras cinco participaram no mesmo estudo, mas numa localização diferente, com os seguintes objetivos:

1. descrever o processo de tradução especializada e empresarial *ad hoc*, ao nível dos:

²⁰³ Mas um deles não completou o estudo, pelo que apenas 21 estagiários participaram efetivamente.

²⁰⁴ “Gestão de Línguas na Comunicação Internacional das Empresas” (*vide* Cap. I anterior)

- i. métodos;
 - ii. recursos tecnológicos;
 - iii. recursos terminológicos²⁰⁵;
 - iv. resultados
2. analisar o impacto da tradução *ad-hoc* e da não gestão de terminologia nos textos de chegada da empresa, nos colaboradores-tradutores e públicos-alvo.

Tal como no estudo GLCIE, o estudo foi proposto aos estagiários, num seminário presencial no âmbito do Campus INOV Contacto, tendo, posteriormente na fase I, sido enviado a todos um breve Guião Metodológico (apêndice 5), com informação detalhada sobre o projeto a desenvolver.

O estudo foi desenvolvido em quatro fases:

Fase 1 (sete semanas)

- a. Conhecimento das práticas de gestão de línguas e de tradução na empresa de acolhimento;
- b. Identificação de colaboradores que realizam tradução *ad-hoc* na empresa;
- c. Levantamento de dados através do preenchimento da parte I de um questionário.

Fase 2 (três semanas)

Os estagiários receberam um novo documento metodológico e foram familiarizados com recursos terminológicos e ferramentas de tradução (apêndice 6), para experimentar e testar.

Fase 3 (sete semanas)

²⁰⁵ Recurso terminológico é usado, no âmbito deste trabalho com o sentido de instrumentos e ferramentas com informação terminológica, onde se incluem produtos terminológicos (dicionários, glossários, bases de dados, etc.) e documentação especializada, usados como meios de acesso a informação sobre o domínio.

Nesta fase os estagiários deveriam apresentar os recursos e ferramentas sugeridos na fase anterior a todos os colaboradores-tradutores que haviam entrevistado na fase 1 e recomendar a sua utilização.

Fase 4 (três semanas)

Foi enviado um novo guião aos estagiários (apêndice 7) para que, nesta fase:

- a. fizessem o levantamento dos resultados da fase 3, através do preenchimento da parte II do questionário;
- b. elaborassem um breve relatório sobre o estudo desenvolvido.

Os resultados do questionário (parte I e II) foram analisados, em primeiro lugar, na sua globalidade (todas as empresas que participaram), num segundo momento por tipologia de empresa e, finalmente, empresa a empresa. Para além da análise quantitativa resultante das respostas ao questionário, o estudo teve, ainda, como base, a análise qualitativa dos estagiários, no relatório final.

Apresentamos, de seguida, apenas as principais conclusões deste estudo, uma vez que o estudo ITEI I foi, posteriormente, replicado, com alguns ajustes e outro enfoque, no estudo ITEI II, que apresentaremos com pormenor no ponto 2.2 deste capítulo. O relatório completo do estudo ITEI I pode, no entanto, ser consultado no apêndice 8.

Pelos resultados que obtivemos no estudo ITEI, pudemos concluir que:

1. na generalidade dos casos, os colaboradores-tradutores das empresas internacionalizadas reagiram bem ao facto de terem de realizar tradução como uma função extra;
2. quer as empresas, quer os colaboradores-tradutores veem a tradução como uma forma natural de comunicação num ambiente internacional;
3. a tradução *ad hoc* é realizada sem método específico e sem recursos tecnológicos ou terminológicos, para além do uso da internet (principal recurso de tradução, com enfoque na utilização do Google Tradutor), de algum glossário em suporte papel ou em Excel da empresa e do círculo de contactos profissionais e pessoais.
4. as principais dificuldades de tradução sentem-se ao nível do domínio da terminologia e da proficiência da língua. Assim, não surpreende que a maioria

dos colaboradores-tradutores indiquem “mais conhecimentos de terminologia” e recursos tecnológicos (linguísticos, terminológicos...) como o que lhes permitiria melhorar a atividade de tradução;

Todavia, pela informação quer dos questionários, quer dos relatórios dos estagiários, a falta de tempo foi talvez a condicionante maior na implementação das ferramentas de tradução o que, aliado à necessidade urgente das traduções que realizam, não motivou os estagiários e os restantes colaboradores-tradutores a explorarem recursos. Estamos certa, no entanto, que com a formação adequada e bem utilizados, esses recursos otimizariam o trabalho de tradução, pelo menos nos casos onde a tradução de documentos era mais regular, de forma a conseguir o que muitos referiram como necessário: ferramentas personalizadas e adaptadas à tipologia da empresa e ao trabalho de tradução da mesma.

Concluímos, assim, que a utilização de recursos tecnológicos e terminológicos foi considerada útil e eficaz, mas, dada a pouca disponibilidade, os colaboradores-tradutores preferiram utilizar ferramentas de tradução automática a explorar o retorno do investimento na construção de memórias de tradução ou na elaboração de recursos personalizados e exclusivos da empresa. Para além disso, nos casos onde os colaboradores da empresa já geriam alguma terminologia, não foi mostrado interesse em alterar os suportes usados (papel ou Excel), o que se compreende uma vez que as ferramentas de tradução que poderiam integrar esses recursos em formato eletrónico não foram devidamente exploradas.

É interessante realçar, ainda, o facto de, neste estudo, a tradução *ad hoc* não ser, na generalidade considerada um problema pelos colaboradores-tradutores ou pela empresa, mesmo quando realizada nas horas de trabalho e recorrendo o tradutor *ad hoc* muitas vezes ao círculo profissional dentro da empresa para a resolução de problemas de terminologia, o que certamente tem um custo (de tempo e de capital humano) considerável, que não é contabilizado nem pelos colaboradores, nem pela empresa.

A tradução *ad hoc* é, assim, uma prática comunicacional corrente nas empresas internacionalizadas que acreditamos poder ser melhorada e até otimizada. No entanto, o estudo ITEI I não nos permitiu ter resultados conclusivos para fundamentarmos esta hipótese, acima de tudo, na nossa opinião, porque foi realizado à distância, com recurso

a mediadores sem competências específicas em tradução e ferramentas de tradução e de terminologia e sem possibilidade de monitorização e de formação *in loco*.

2.2 Estudo experimental: ITEI II

2.2.1 Fundamentação e hipóteses

Com base nas conclusões e resultados inconclusivos do estudo ITEI I, decidimos testar, de forma presencial e monitorizada, o uso de ferramentas de tradução assistida por computador e de terminologia junto de colaboradores-tradutores de uma empresa onde a tradução *ad hoc* fosse uma prática corrente. Desta forma, pretendíamos demonstrar que:

- a) a falta de adesão a este tipo de ferramentas no estudo ITEI I se deveu, acima de tudo, à falta de disponibilidade dos colaboradores-tradutores e à falta de formação adequada nas mesmas;
- b) os resultados da tradução *ad hoc* podem efetivamente ser melhorados, o que o estudo ITEI I já sugere;
- c) a implementação de ferramentas de tradução e de terminologia no processo de tradução *ad hoc* pode ser conseguida com retorno de investimento, especialmente ao nível da qualidade, produtividade e eficácia;
- d) as traduções de má qualidade acarretam custos para as empresas.

2.2.2 Enquadramento

O objetivo do estudo ITEI II era, assim, na essência, o mesmo do estudo ITEI, analisar e apontar soluções para a questão do processo de tradução *ad hoc*, nomeadamente no que se refere à gestão terminológica, que é objeto de estudo deste capítulo.

No entanto, tendo evidenciado que a tradução *ad hoc* é um processo empresarial regular pareceu-nos que, mais do que um estudo meramente descritivo sobre o que é comumente considerado, “más-práticas”²⁰⁶ ou um “problema”, deveríamos tentar contribuir para uma melhoria do processo, analisando-o no seu contexto, com base numa metodologia mais focada na gestão de processos e da qualidade.

²⁰⁶ Ou “mercado invisível”, não profissional, como vimos na Parte II.

Como vimos anteriormente, salvo em contextos específicos, no mundo empresarial a tradução profissional é geralmente vista como uma atividade que agrega pouco valor, pelo custo e tempo do serviço. Assim, a tradução *ad hoc* é vista como um processo alternativo, de suporte a processos primários da gestão e que geralmente não é alvo de uma análise de valor, porque é realizada por colaboradores que consideram ter as competências para o fazer ou que são considerados capazes e/ ou não têm poder para recusar. Como mostraremos com maior detalhe neste capítulo, este processo *ad hoc* acarreta alguns problemas, nomeadamente na qualidade do resultado, na produtividade e na eficácia.

Por este motivo, decidimos utilizar uma técnica de análise de valor para avaliar a tradução *ad hoc* – não porque consideremos que a alternativa deve ser relegada, mas porque, como dissemos, acreditamos poder identificar oportunidades de melhoria neste processo.

Das muitas ferramentas e técnicas de identificação e análise de problemas existentes, optámos por opções mais qualitativas e lógicas, precisamente desenvolvidas pela área da gestão da qualidade: nomeadamente o MIASP – Método de Identificação, Análise e Solução de Problemas, o método PDSA²⁰⁷, a técnica dos 5 porquês²⁰⁸ e o 5W2H²⁰⁹, que apresentámos no enquadramento metodológico.

Estes métodos e técnicas têm o objetivo de simplificar, eliminar, integrar e normalizar os processos para aperfeiçoar o modo como o trabalho é desenvolvido nas organizações, através da identificação dos aspetos que permitem melhorar resultados.

2.2.3 Objetivos

Com base na experiência do ITEI I, nomeadamente nos aspetos menos eficientes ou completos, definimos alguns objetivos, instrumentos e procedimentos novos, de forma

²⁰⁷ Método de gestão para controlo e melhoria contínua (Plan, Do, Check, Act) ou o Ciclo de Shewhart, que foi depois aprimorado e ficou globalmente conhecido como o Ciclo de Deming (Plan, Do, Study, Act).

²⁰⁸ Técnica dos 5 porquês – técnica de resolução de problemas para descobrir a causa profunda. Esta técnica pretende descobrir as razões de um problema, analisando as causas que lhe deram origem. De forma sistemática, o processo deve ser efetuado as vezes necessárias até a causa-raiz do problema estar identificada.

²⁰⁹ Ferramenta de análise de problemas e de planeamento de ações: *what, why, who, where, when, how, how much*.

a elaborar uma proposta de valor que interessasse às empresas e as levasse a colaborar connosco.

Considerámos, assim, como objetivos do estudo ITEI II:

1. Identificar os problemas/ dificuldades da tradução *ad hoc*;
2. Oferecer formação básica em tradução e terminologia aos colaboradores tradutores, presencialmente;
3. Testar ferramentas e competências de tradução após formação;
4. Avaliar resultados;

2.2.4 Planificação e recolha da amostra

Encetámos, assim, em janeiro de 2014, novamente contacto com a AICEP – Portugal Global, desta feita e dadas as características do estudo, com a delegação do Porto, no sentido de solicitar contactos de empresas no distrito do Porto a quem pudéssemos propor a realização do estudo ITEI II, com base num esquema resumido, onde se apresentava a investigação em curso e o estudo a realizar: objetivos, recursos, cronograma e resultados esperados (apêndice 9).

O estudo ITEI II realizar-se-ia igualmente em 4 fases, embora com algumas diferenças, relativamente ao ITEI I, com o seguinte planeamento:

Fase Período	Atividade	Instrumentos/Ações
Fase 1 fevereiro 2104	Apresentação do estudo aos colaboradores e validação do perfil da empresa	Reunião: 45'
Fase 2 fevereiro 2014	Levantamento das práticas de gestão de línguas e de tradução na empresa	Inquérito online: 30' (tradutores <i>ad hoc</i> e quadros dirigentes)
Fase 3 março 2014	Apresentação de soluções de otimização do trabalho de tradução e formação dos colaboradores	Sessões Presenciais: 2 ou 3 de 60' (a analisar caso a caso)
Fase 4 junho 2014 ²¹⁰	Levantamento dos resultados da utilização das ferramentas e das técnicas sugeridas	Inquérito online: 30' (tradutores <i>ad hoc</i>) Entrevista (se justificado): 50'

Tabela 24 – Fases do Estudo ITEI II

²¹⁰ Como explicaremos à frente, a conclusão do estudo foi adiada para mais tarde, por razões de indisponibilidade das colaboradoras-tradutoras.

Mais uma vez, a AICEP – Portugal Global apoiou a nossa iniciativa, tendo fornecido contactos de 8 empresas (de pequena e média dimensão) que contactámos de forma a apresentar o estudo, com esperança de recolher o interesse por parte das mesmas.

Duas destas empresas responderam rapidamente a informar que não era oportuno. Uma das empresas mostrou disponibilidade, apesar de não entender a pertinência do estudo no seu caso em específico, uma vez que não tinham problemas na tradução, que era realizada por dois técnicos na empresa. Colaborou, no entanto, apenas até à fase 2, uma vez que não foi possível, em tempo útil, combinar calendário e procedimento para o desenvolvimento do estudo.

Quatro empresas não responderam, após várias tentativas de contacto por correio eletrónico e por telefone.

Apenas uma empresa, do setor da engenharia civil, mostrou interesse e aceitou desenvolver o estudo.

Para além destes contactos e porque sabíamos que, mesmo com o apoio da AICEP- Portugal Global, não seria fácil convencer as empresas a colaborarem num estudo sobre tradução, enviámos, ainda, a proposta para 38 contactos nossos, na maioria ex-estagiários dos estudos INOV Contacto anteriores e ex-alunos do ISCAP-IPP²¹¹ (de cursos não ligados à tradução) ativos na zona norte.

Após vários lembretes, obtivemos cerca de 50% de respostas dos nossos contactos, dezassete exatamente, a informar que iriam apresentar a proposta à empresa em que trabalhavam. No entanto, catorze responderam a informar que a empresa tinha considerado inviável, um informou que a empresa não realizava tradução *ad hoc*, outra empresa aceitou, mas desistiu antes da fase 2 estar completa. Assim, dada a exigência dos critérios de base, das dezassete, apenas uma, do setor da metalomecânica, acedeu, apesar de não termos concluído o estudo, pelas razões que explicitamos no quadro-resumo abaixo:

²¹¹ Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Instituto Politécnico do Porto.

Empresa <small>212</small>	Dimensão da empresa	Setor de atividade	Mercados onde opera	Nº de colaboradores envolvidos no estudo	Observações
1	Pequena	Laboratório de Análises de Genética	Espanha, Bélgica, Itália, Grécia, Arábia Saudita, Barém, Brasil, Canadá, Eslováquia, EUA, Jordânia, México, Paraguai, Tailândia, Uruguai, Argentina, Colômbia, Equador, Venezuela, Bósnia, Emirados Árabes Unidos, Noruega, Angola, entre outros	2 colaboradores-tradutores e a presidente	Mostrou disponibilidade, mas dada a impossibilidade de conseguir datas para as reuniões presenciais, terminou a colaboração na fase 2. Uma vez que a empresa 4 nos pareceu uma empresa com o perfil adequado, não insistimos.
2	Micro	Tecnologias de Informação	Europeu, Sul-americano e nos países da África Lusófona	1 colaboradora-tradutora (departamento de marketing) (a direção da empresa não chegou a responder ao inquérito)	Apesar do interesse da colaboradora-tradutora que, numa primeira fase, conseguiu a anuência da direção da empresa, a empresa informou-nos que não poderia colaborar no estudo por indisponibilidade de tempo.
3	Pequena	Indústria Metalomecânica	66 países no mundo. 4 continentes	1 colaborador-tradutor (departamento de marketing) e o presidente	Colaborou nas fases 1, 2 e parte da fase 3. Ficou claro que o tipo e volume de tradução da empresa exigia terminologia sistemática e, em grande parte dos suportes, tradução profissional. Por este motivo, não desenvolvemos a formação prevista para a fase 3 nem concluímos o estudo.
4 Fase - Estudos e Projectos, SA (FASE)	Média	Serviço global de engenharia e arquitetura	Angola, Brasil, Cabo Verde, Moçambique, Macau, Espanha	2 colaboradoras-tradutoras (secretárias de direção) e o diretor de serviço	Estudo completo, descrito a seguir.

Tabela 25- Empresas que participaram no estudo ITEI II

²¹² Por razões de confidencialidade, não identificamos as empresas, a não ser a do estudo experimental, que autorizou.

Apesar de seis destas empresas terem participado nas fases 1 e 2 do estudo, apresentaremos, a seguir, apenas o estudo experimental da empresa 4 – *Fase, Estudos e Projectos* -, pelo facto de esta ter sido, pelos motivos indicados na tabela acima, a única empresa onde conseguimos desenvolver o estudo integralmente e à qual nos referiremos, a partir de agora, como FASE.

2.3 Considerações Teóricas

Antes de procedermos à descrição e discussão do estudo, gostaríamos de explicitar, de forma breve, nos pontos seguintes alguns dos conceitos e problemáticas que merecerão a nossa especial atenção na análise da amostra dos textos da FASE: variação terminológica, equivalência interlinguística, harmonização terminológica e o que no âmbito deste trabalho designámos por eficácia dos recursos terminológicos, entre outros relacionados.

2.3.2 Terminologia e variação terminológica

O uso diferenciado de terminologia no discurso da empresa pode ser um campo de estudo muito interessante para a terminologia, do ponto de vista da análise do discurso e da comunicação de marketing, por exemplo. No entanto, do ponto de vista da tradução, a instanciação desse discurso plural, nos textos, pode tornar-se uma dificuldade acrescida para a comunicação internacional, para a otimização do uso de ferramentas de tradução e para o trabalho dos colaboradores-tradutores, especialmente no contexto em análise: de tradução para inglês (Língua 2).

Creemos que quanto maior for o nível da variação terminológica, i.e, “variação formal dos termos” (L’Homme, 2004) em relação à terminologia “padrão” do domínio de especialidade, maior poderá ser a dificuldade que os colaboradores-tradutores terão em encontrar equivalentes em inglês. Em casos mais marcados pelo jargão empresarial, terão de eventualmente, primeiro, proceder a um processo semelhante ao de uma tradução intralinguística do termo em uso na empresa para o termo de uso padrão na língua de partida (LP), e só depois procurar o termo na língua de chegada (LC). Por outro lado, não sendo proficientes na língua de especialidade de chegada (LC), se não existir uma

terminologia de referência do domínio de atividade²¹³ ou recursos terminológicos bem elaborados na LC, a consulta de fontes de empresas do mesmo domínio de atividade (ou de subsidiárias localizadas em países de língua oficial inglesa), pode levar os colaboradores-tradutores a recolher terminologia que não pertence ao domínio de operações do destinatário do texto.

No caso da FASE, objeto do nosso estudo, pudemos confirmar que o inglês é usado como língua de comunicação internacional, mas os interlocutores, e destinatários dos textos em inglês, não são falantes de inglês como primeira língua (L1). Assim, o risco de os textos conterem informação do domínio de operações da concorrência é praticamente inexistente. Todavia, o facto de ambos os interlocutores dos textos traduzidos serem falantes de inglês L2 é, em si, também uma forte razão para o uso controlado da variação e a gestão da terminologia, de forma a facilitar não só o processo de tradução *ad hoc*, nomeadamente através da otimização de ambientes de tradução assistida, como veremos, mas também para contribuir para a “clareza, legibilidade e usabilidade” (Byrne, 2012, pág. 145) dos textos técnicos de chegada.

2.3.3 Breve abordagem à variação terminológica

Como dissemos atrás, em contexto de **uso** da língua, vários elementos linguísticos e extralinguísticos, contribuem para produção do texto que pode, por isso, construir-se com base em combinatórias diversas, criando assim variação linguística, não só no uso da língua geral, mas também em língua especialidade.

No entanto, e especialmente em contexto de comunicação mediada por tradução, em particular apoiada em recursos computacionais, quanto mais explícita e organizada for a informação, melhor retorno se poderá ter, como teremos oportunidade de demonstrar mais à frente.

Daille (2005) afirma que, dependendo do tipo de texto, a variação se situa entre os 15% e os 35% em textos de especialidade, o que considera um problema (tal como considerava Wüster), especialmente ao nível do tratamento automático da língua natural. Todavia, e ao contrário de Wüster, reconhece que a variação pode também trazer benefícios, pelo que deve ser estudada e analisada de acordo com o objetivo e aplicação

²¹³ Na ISO, como por exemplo a ISO 6707-1:2014(en) ou outras que incluem terminologia dos domínios dos textos de trabalho.

da pesquisa. Mais, segundo Daille, não se pode explicar a variação terminológica numa teoria ou tipologia, nem sequer numa definição (2005, pág. 183), pois cada *corpus* e cada contexto de aplicação da análise de *corpus* têm características específicas, pelo que, como veremos nesta breve abordagem, praticamente cada autor que estuda a variação propõe uma tipologia ou uma adaptação de alguma(s) já existente(s), incluindo nós.

Foi especialmente com a implementação da Socioterminologia, cujos percursores assumiram “avant tout une posture descriptive qui examine la façon dont les termes replacés dans leurs pratiques sociodiscursives sont utilisés et circulent” (Delavigne & Holzem, 2006, pág.1) com a perspectiva de que o termo é “un outil de travail et de production de sens dans une sphère d’activité” (Gaudin 1993, pág. 221) que os estudos variacionistas começaram a proliferar. Para isso contribuiu também, em grande medida, segundo Daille (2005, pág. 181) o desenvolvimento da linguística computacional “motivada pela necessidade de processamento automático de termos em *corpora* textuais”.

De entre destes estudos, a proposta de Faulstich (2001), representou um marco importante, como modelo teórico, que a autora denominou “Teoria da Variação em Terminologia” em 2001, após vários anos de afinação, com as seguintes características:

- (i) variantes terminológicas concorrentes – variante formal
- (ii) variantes terminológicas coocorrentes - sinónimo
- (iii) variantes terminológicas competitivas - empréstimo

Faulstich divide as variantes formais, com base em pressupostos de foro linguístico e extralinguístico, em:

- (i) variantes formais terminológicas linguísticas – “aquelas cujo fenómeno propriamente linguístico determina o processo de variação” (Faustish, 1998)
- (ii) variantes formais terminológicas de registo – “aquelas cuja variação decorre do ambiente de concorrência, no plano horizontal, no plano vertical e no plano temporal em que se realizam os usos linguísticos dos termos” (ibidem)

Faulstich propõe, ainda uma tipologia destas variantes, como se ilustra na figura seguinte:

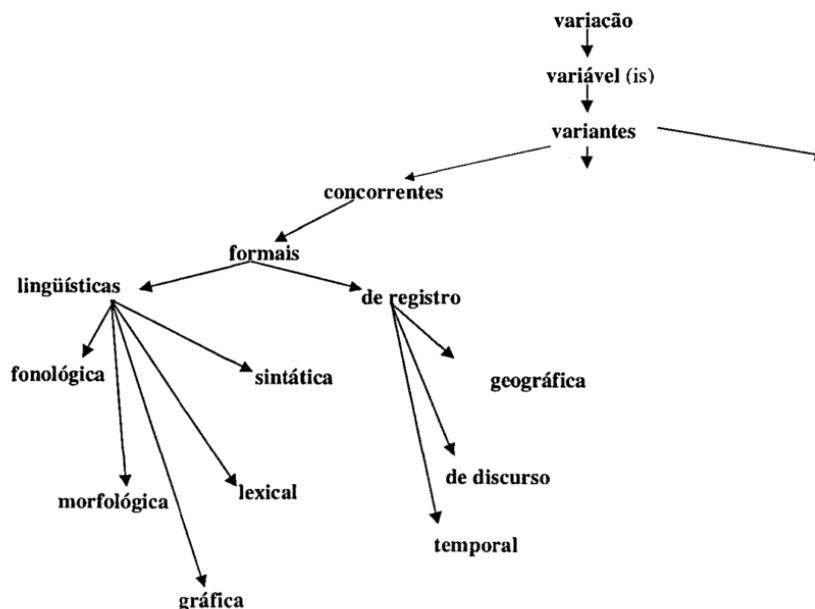


Figura 8 – Variantes Concorrentes da teoria de variação de Faulstich

Não exploramos estes subtipos aqui por não termos usado esta tipologia na nossa abordagem e pretendermos, apenas, referir Faulstich pelo seu trabalho precursor ao nível dos postulados teóricos da variação, que até aí havia sido abordada como objeto de estudo da socioterminologia, mas de forma menos estruturada.

Relativamente às variantes terminológicas coocorrentes, os sinónimos, Faulstich inclui apenas os sinónimos absolutos, *i.e.*, formas diferentes que designam um mesmo conceito (também assim definidos na norma ISO 1087: 2000).

Relativamente ao empréstimo, consideramos que mais do que uma tipologia de variação é uma causa que pode levar à ocorrência de variação, coocorrente ou concorrente, utilizando a terminologia de Faulstich, nem sempre sendo variante.

Paralelamente a Faulstich, mas com outra abordagem, da linguística computacional, também Daille *et al.* (1996, *apud* Daille, 2005), para quem “a variant of a term is an utterance which is semantically and conceptually related to an original term” (p.181), propõem uma tipologia de variação terminológica, entretanto amplamente usada e ajustada a novos *corpora*, nomeadamente bilingues. Em Daille (2005) é proposta uma reformulação dessa tipologia, com base no trabalho de Carl *et al.* (2004), especificamente em contextos de terminologia controlada para uso em sistemas de tradução assistida, como no nosso estudo.

Daille indica, assim, seis tipos de variação, numa perspetiva mais linguística:

1. Omissão: um ou mais elementos são apagados de unidades multilexémicas, que denominaremos redução na nossa tipologia;
2. Inserção: inserção de um elemento lexical na forma, que denominaremos expansão na nossa tipologia;
3. Permuta: alteração da ordem dos constituintes
4. Coordenação: coordenação da extensão ou da base (ex.: *visual acuity – visual ability and acuity*)
5. Sinónimo: variante semântica
6. Grafia e derivação – variação gráfica e hifenização

As definições de Daille não são muito claras em alguns casos, como, por exemplo na definição de sinónimo e assumem designações e contornos diferentes, consoante os contextos e a aplicação computacional. Além disso, Daille (2005) afirma que não é simples encontrar uma definição para variação ou uma tipologia única de variantes, como referimos atrás, mas consideramos que esta dificuldade se refere ao facto de cada *corpus* instanciar um discurso de forma diferente, dependendo das suas características. A língua é a mesma, mas ocorre com marcas diferentes, porque em contexto de uso e numa amostra, não representa o todo, mas as escolhas do falante e, portanto, pode ser analisada com base em tipologias diferentes.

Outro estudo que um pouco mais tarde veio influenciar o estudo da variação em terminologia, surge da perspetiva comunicativa da terminologia, e começou a ser desenvolvido na tese de doutoramento por Freixa (2002), de forma a avaliar o grau de especialização de textos de especialidade, com base na variação denominativa (onde inclui a sinonímia, que ao contrário de Faulstich, não considera poder ser absoluta). Esta autora categoriza a partir daí a variação terminológica em dois tipos: variação denominativa e variação conceptual, apresentando mais tarde (2006), uma tipologia de causas para a variação denominativa.

Como abordaremos apenas a variação terminológica denominativa, referimo-nos somente às características deste tipo de variação terminológica apresentadas por Freixa.

Para Freixa (2006, pág. 51), a variação terminológica denominativa pode definir-se como

the phenomenon in which one and the same concept has different denominations; this is not just any formal variation (variation between a term and periphrasis, or a definition, for example), but is restricted to variation among different denominations, i.e., lexicalized forms, with a minimum of stability and consensus among the users of units in a specialized domain.

Na sua tese, e com base no *corpus* de análise, do domínio do ambiente apresenta quatro tipos de variação:

- (i) variação gráfica e ortográfica (símbolos, abreviaturas, fórmulas, etc..)
- (ii) variação morfossintática (ausência ou presença do artigo, alteração da preposição, de número, alteração de afixos, estrutura)
- (iii) variação por redução (de base, da extensão ou outra)
- (iv) variação lexical (alteração de base ou de extensão)

Apresenta ainda algumas causas para essa variação, como resume mais tarde, de forma mais estrutura, propondo uma tipologia (Freixa, 2005):

Tipo	Subtipos
1. Causas previas	La redundancia lingüística La arbitrariedad del signo lingüístico Las posibilidades de variación de la lengua
2. Causas dialectales	Variación geográfica Variación cronológica Variación social
3. Causas funcionales	Adecuación al nivel de lengua Adecuación al nivel de especialización
4. Causas discursivas	Evitar la repetición Economía lingüística Creatividad, énfasis y expresividad
5. Causas interlingüísticas	Convivencia del término “local” con el préstamo Diversidad de propuestas alternativas
6. Causas cognitivas	Imprecisión conceptual Distanciación ideológica Diferencias en la conceptualización

Figura 9 – “Resumo das causas de variação denominativa” (Freixa, 2002 *apud* Freixa, 2005)

onde, tal como nós, considera que o “empréstimo” é uma causa e não um tipo de variante (*cf.* Causa 5).

Desde 2002, outras tipologias de variação foram propostas, nomeadamente, e sem pretendermos ser exaustiva, por L'Homme (2004), com quatro tipos – gráficas, flexionais, sintáticas fracas e morfossintáticas - e Pelletier (2012) – que, com base em várias perspetivas variacionistas, mas especialmente em Freixa, desenvolve um modelo com mais uma categoria para além da variação denominativa e da variação conceptual - a variação polissémica – a qual não será alvo da nossa análise por estar fora do âmbito da variação formal.

Uma vez que todas estas tipologias foram baseadas em estudos de *corpora* de especialidade, e segundo não apenas Daille (2005), mas também Freixa (2002, pág. 366) “els tipus de VD predominants difereixen segons el grau d’especialització dels textos²¹⁴”, consideramos que não há tipologias de variação terminológica universais e que cada *corpus* de especialidade terá, assim, marcas próprias de variação do discurso que representa num determinado contexto, podendo, assim, a variação ser classificada de forma diferente, embora com recurso aos mesmos processos de formação e classificação linguísticos.

2.3.4 Breve abordagem à equivalência interlinguística

A equivalência tem sido amplamente discutida nos estudos de tradução, pela lexicografia e, naturalmente, pela terminologia, especialmente quando aplicado à tradução (ex. Rondeau 1984, Thoiron *et al.*, 1996). No entanto, segundo Pimentel (2012) ainda não se conhece uma definição suficientemente sólida, aplicável de forma clara especificamente ao âmbito da terminologia. Continua, realçando que uma das questões principais quando se fala de equivalência, e diríamos nós, também de variação, se relaciona com o facto de o sistema linguístico funcionar em dois planos, utilizando a descrição de Saussure: *langue e parole*. O fenómeno da equivalência interlinguística foi, assim, assumido ao nível de ambos ou de apenas um deles, pelas diversas disciplinas que dele se ocuparam.

Nos estudos de tradução, e segundo Adamska-Sałaciak (2010, *apud* Pimentel (2012, pág. 332), a equivalência é sobretudo vista ao nível da *parole*, do contexto de uso, o que designa por equivalência intertextual, sem esquecer, todavia, acrescentamos nós,

²¹⁴ Os tipos de variação denominativa predominantes variam segundo o grau de especialização dos textos (tradução nossa).

questões de equivalência extralinguística que permitam que essa “equivalência” intertextual não seja literal.

Com o desenvolvimento de novas abordagens à terminologia, mais descritivas e próximas do uso da língua (*parole*), nomeadamente através do uso de *corpora* para observação da língua, a equivalência intertextual começou, também, a ser discutida e a abordar-se a forma como línguas diferentes representam o conceito, no âmbito do que também se designa por variação interlinguística.

Pimentel (2012) aborda a questão da equivalência de forma exaustiva, em vários dos seus traços distintivos, porém, no âmbito deste trabalho com uma abordagem terminológica aplicada à tradução, usaremos, como referência, a definição de equivalência da Norma ISO 1087-1: 2000: “relação entre designações, quer representam o mesmo conceito, em diferentes línguas”, com o enquadramento que a Norma ISO 12616:2002(en) lhe deu, nomeadamente, ao nível da importância da definição, como forma de explicitar o conceito sempre que “a straightforward term equivalent proves difficult or impossible to find”. Esta nota da norma revela que, embora os conceitos sejam extralinguísticos e, por isso, mais uniformes e universais, se referem a uma realidade ou a um objeto, que pode ser apreendida/o com algumas diferenças, de acordo com o contexto cultural, aqui entendido de modo abrangente. De facto, a universalidade das áreas de conhecimento especializadas, no plano conceptual, atravessa as línguas de uma forma muito mais invariável, embora nem sempre exatamente idêntica (Thoiron *et al.*, 1996, pág. 513), do que as designações que se usam para as representar, com exceção de cognatos e empréstimos.

Também já Rondeau (1984), dentro da perspetiva dos estudos terminológicos do Canadá-Québec, da terminologia bilingue ou comparada (1984, pág. 32) havia explicitado os vários cenários de equivalência, ou de correspondência, como lhe chama, entre línguas, considerando que cada língua “constitue un découpage particulier du réel” e que, por isso, pode haver entre elas equivalência exata ou não. Quando não há, considera que a correspondência pode dar-se da seguinte forma:

1. a denominação na L1 não denota a totalidade das características do conceito²¹⁵ que a denominação na L2 representa;

²¹⁵ Que Rondeau designa por “noção”.

2. são necessários dois termos na L1, de forma a corresponder ao termo na L2
3. a denominação na L1 denota mais características do conceito do que a denominação na L2;
4. a denominação na L1 (ainda) não existe na L2 e é necessário criar um neónimo²¹⁶.

O fenómeno da equivalência linguística está, assim, como dissemos, no âmbito da terminologia multilingue, interligado com o fenómeno da variação interlinguística, exponenciada quando os “autores” dos textos na L2 são não especialistas, como o caso em estudo também evidencia. Por este motivo, para a breve análise linguística e terminológica que fazemos a seguir, abordamos os dois fenómenos que, no *corpus*, são ora causa ora efeito.

Para a análise da equivalência interlinguística, teremos como referência alguns dos principais estudos de terminologia multilingue sobre denominação, nomeadamente as considerações de Rondeau (1984), que refletem, neste caso, as do grupo de Terminologia do Canadá-Quebec, e o estudo de Philippe Thoiron, que em 1996 foi responsável pela edição temática da Revista *Meta: Translators' Journal* sobre “Denominação”, uma publicação da Universidade de Montréal.

Thoiron *et al.* (1996) afirmam que toda a tradução especializada supõe uma comparação, nem que apenas implícita, entre *estruturas terminológicas* da LP e da LC. Esta comparação não é, como veremos, ao nível da equivalência entre os textos de partida e de chegada, de onde partem, contudo, para uma análise aos termos que lhes permita encontrar um arquiconceito, *i.e.*, uma combinação restrita e limitada de características universais translinguísticas e transculturais.

Não sendo tanto o conceito de arquiconceito que nos interessa aqui, porque como os próprios autores referem, é um “conceito filosófico” que exige uma análise contrastiva do maior número possível de línguas para poder ser verdadeiramente transversal (Boisoin, 1996), é, no entanto, o processo do esquema proposto por Thoiron *et al.* (1996) que consideramos interessante realçar no âmbito do trabalho terminológico aplicado à tradução. Realçamos, assim, o conceito de *estrutura terminológica* na afirmação supra

²¹⁶ A neonímia foi, desde, sempre uma atividade importante para os terminólogos no Canadá-Quebec, dado seu contexto bilingue.

porque, neste texto, os autores propõem um modelo de análise da equivalência interlinguística em que dividem o termo em “elementos de nominação”, forma e sentido, que designem os traços conceptuais do conceito, presentes normalmente na definição, como se mostra nos exemplos abaixo (*vide* figura 11), com base no modelo relacional (figura 10) de Poittier para a *Pompier* (1992, *apud* Thoiron, 1996):

		lutter contre		
[quelqu'un		éteindre	feu	(avec) pompe]
1		2	3	4
3-2-1	allemand	Feuerwehrmann		
	anglais	firefighter		
3-1	anglais	fireman		
4-1	français	pompier		
	espagnol	bombero		
2-1	français	éteigneur ⁵ »		

Figura 10 - Modelo Relacional de Pottier

Fonte: Thoiron *et al.* (1996, pág. 515)

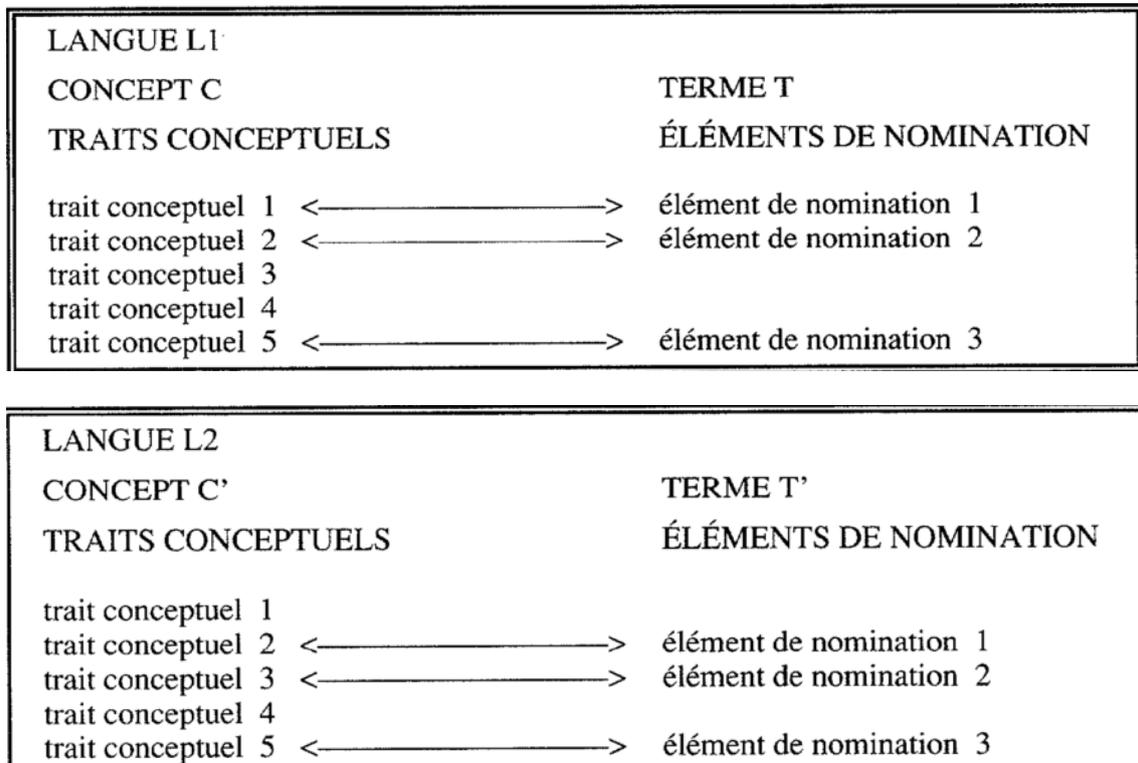


Figura 11 – Exemplo de comparação entre elementos de nominação e traços conceptuais

Fonte: Thoiron *et al.* (1996, pág. 515)

Sendo um conceito da semântica, o modelo relacional de Pottier é puramente operatório no modelo de Thoiron *et al.* que, como dissemos, se centra na relação do termo com o conceito, pelo que a comparação interlinguística de formas e significados, sendo muitas vezes o processo final de tradução interlinguística (nomeadamente a literal) é para Thoiron *et al.* (1996, pág. 515) apenas uma fase intermédia e parcial de acesso ao conceito, onde

1. não há correspondência biunívoca entre traço conceptual e elemento de nominação;
2. há traços conceptuais que podem não ser denotados pelo signo ou não constar da definição;
3. os elementos de nominação nas diversas línguas são diferentes²¹⁷;
4. é a globalidade do termo que corresponde à globalidade do conceito;
5. o termo é ele próprio o seu próprio elemento de nominação.

Além disso, como os autores esclarecem:

le concept, bien que supra-linguistique, est sans doute déterminé pour partie par les caractéristiques du denotatum mais pour partie aussi par les éléments de dénomination retenus par la langue concernée.

Les traits conceptuels les plus immédiatement accessibles aux études terminologiques (par opposition à eux que n'apparaissent que par l'interrogation des spécialistes) sont ceux auxquels correspond des éléments de nomination. L'accès au concept se fait alors par la médiation du terme et en particulier de ses éléments de nomination. Il est donc commode d'envisager un premier inventaire des traits conceptuels par l'intermédiaire de l'inventaire des traits de nomination.

Este processo de comparação das estruturas terminológicas entre duas línguas supõe, como vimos, conhecer as denominações nessas duas línguas, de forma a aceder ao conceito, num exercício não apenas terminológico de base conceptual mas, e citando os

²¹⁷ E por isso, não é possível encontrar equivalentes terminológicos válidos numa LC com base numa tradução horizontal, sem acesso ao conceito.

autores, também “filosófico” e de “super-conceptualização” (1996, pág. 521), que não é relevante para este trabalho. A razão de termos referido este modelo de análise de equivalência prende-se, então, com a utilidade que o exercício inverso – do conceito para o termo – pode ter na melhoria do processo terminológico aplicado à tradução, nomeadamente a que nos interessa aqui: a *ad hoc*.

2.3.5 Sobre a eficácia de recursos terminológicos

Quer em língua geral, quer, e especialmente, em língua de especialidade, os interlocutores, sobretudo os não especialistas, nem sempre conhecem todas as designações ou os sentidos das mesmas, de modo a poder compreender os conceitos para os quais os textos de especialidade remetem.

O uso de recursos terminológicos, ou seja, no âmbito deste trabalho, de meios de acesso a terminologia, pode, pois, ser facilitador da compreensão desses conceitos, se forem eficazes, *i.e.*, se permitirem obter informação e conhecimentos esperados, com o menor custo possível (de tempo, erro, dificuldade de uso, etc.), como ilustramos a seguir:

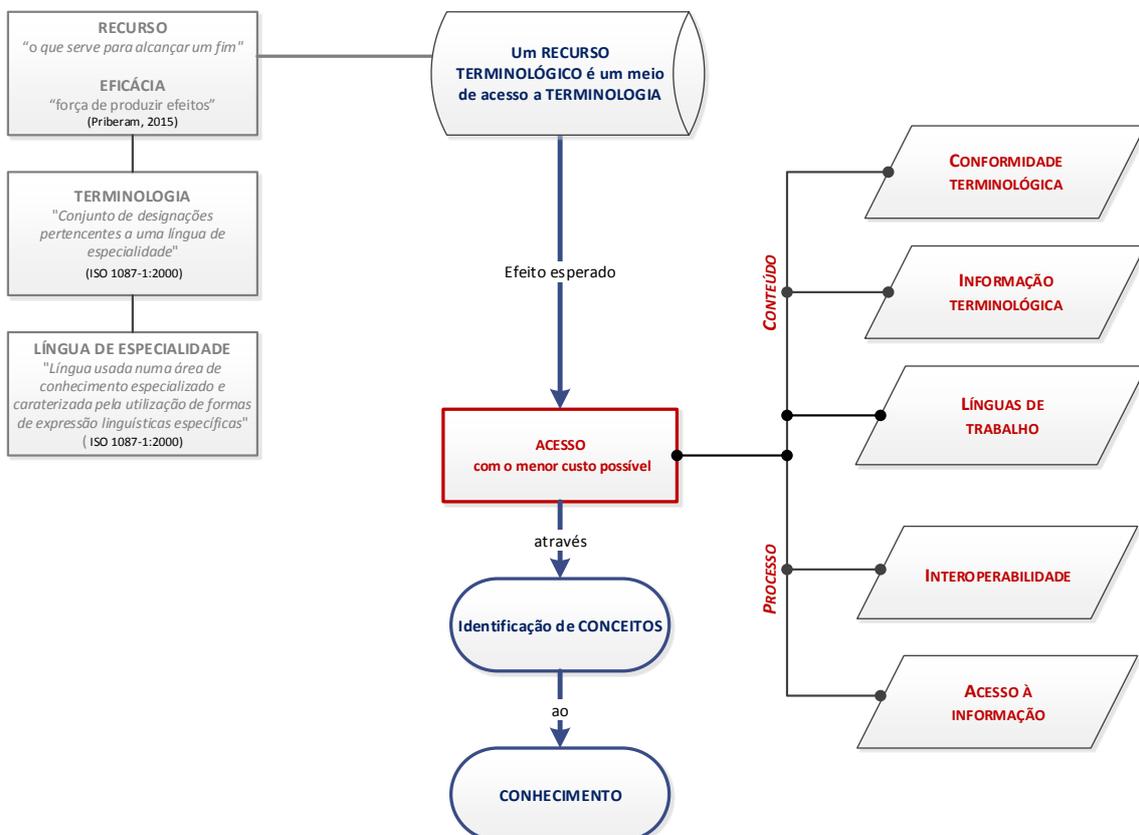


Figura 12 – Proposta de parâmetros de eficácia de um Recurso Terminológico (RT)

Mais do que a existência dos recursos, é, na nossa opinião, necessário aferir a eficácia dos mesmos, *i.e.*, a capacidade de produzir o efeito pretendido nos utilizadores – a identificação de conceitos e o acesso ao conhecimento do domínio. Aqueles devem responder, assim, às suas necessidades, de forma a permitir resultados rápidos e que exijam o mínimo de custos possível - de meios, de tempo, de processamento da informação, de erro, etc. –, quer na elaboração, quer na utilização, quer na manutenção dos recursos.

Propomos, assim, 5 parâmetros de verificação da eficácia dos RT:

P1 - Conformidade terminológica - coincidência entre a terminologia existente nos recursos terminológicos e a usada nos discursos e textos, na situação de comunicação do interlocutor. A ausência de conformidade é, para nós, uma inconformidade e pode manifestar-se por ausência de terminologia ou por variação terminológica não controlada²¹⁸.

P2 - Informação terminológica necessária ao acesso ao conhecimento - dados sobre a relação entre o termo e o conceito (ex: definição); dados sobre a relação entre conceitos (ex. sinonímia, geografia); dados sobre o contexto de uso, etc.

P3 - Línguas de trabalho – monolíngue, bilingue ou multilingue;

P4 - Interoperabilidade – o formato do ficheiro/ a aplicação deve ser compatível com ambientes de tradução assistida, automática, de *authoring*, edição de texto, etc.;

P5 - Acesso à informação – a informação deve ser acessível do ponto de vista lógico-conceptual e das definições de permissão para consulta e/ou edição, com base em critérios;

Especificamente ao nível do uso para a tradução, os recursos elaborados e/ou usados como instrumentos de consulta e de apoio ao desenvolvimento da atividade, devem, portanto, ser o mais representativos possível da terminologia em uso nos textos, pelo que, sempre que viável, devem basear-se numa recolha prévia de terminologia dos

²¹⁸ Descrição das formas e indicação de uso, nos diferentes contextos comunicativos, eliminando toda a variação que cause ruído.

textos de partida e numa gestão adequada ao uso, de acordo com os elementos elencados acima, sem prejuízo de serem exaustivos na terminologia do domínio de especialidade.

Naturalmente, não defendemos aqui que os recursos terminológicos usados como apoio à atividade de tradução incluam apenas a terminologia mais usada num determinado momento pela empresa. Por um lado, porque a terminologia é dinâmica e deve acompanhar a evolução da empresa e, por outro, porque a compreensão de um termo não é isolada, e implica perceber a relação entre vários conceitos, e as necessidades discursivas dos interlocutores da empresa são mais abrangentes do que as que estão representadas nos textos.

No entanto, como teremos oportunidade de mostrar na análise que fizemos aos RT usados pelas colaboradoras-tradutoras da FASE, a utilidade de um glossário com uma grande quantidade de formas é muito reduzida, se estas não corresponderem, no plano linguístico e no plano conceptual, à terminologia existente nos textos a traduzir e se os dados terminológicos existentes não forem rigorosos e adequadamente documentados.

Na elaboração dos glossários para uso na atividade regular de tradução de textos de tipologia semelhante, deve, assim, e sempre que possível, evitar-se a inconformidade. Desta forma, cremos que não só a eficácia dos recursos terminológicos pode ser aumentada, mas também a atividade de tradução pode ser otimizada, especialmente quando os recursos terminológicos estão integrados num sistema de tradução assistida por computador (TAC).

2.4 Métodos, técnicas e etapas

Com base no método de identificação e análise de problemas (MIASP) e no PDSA, desenvolvemos uma análise em 8 etapas, como resumimos no quadro seguinte:

MIASP – Fase – Estudos e Projectos, SA				Ciclo de
Data	Fase do ITEI II	ETAPA 1 – Identificação do Problema		Sugestão de Ferramenta
	O problema, no geral, já estava identificado, com base nos resultados dos estudos GLCIE e ITEI I.	Qual é o problema?	Processo de tradução de documentos demorado e com variação terminológica e estilística	P
		Qual a frequência do problema?	Frequente	
		Como ocorre?	Os colaboradores tradutores não têm formação em tradução ou terminologia e a atividade não é considerada prioritária na atividade da empresa	
		O que se está a perder (custo da qualidade)	Tradução eficiente, comunicação rigorosa e clara, eficiência, produtividade, oportunidade de negócio	
		O que é possível ganhar?	Produtividade, eficiência, melhoria contínua, rigor, harmonização terminológica, cultura empresarial	
Data	Fase do ITEI II	ETAPA 2 – Observação		Sugestão de Ferramenta
31.1.14 (reunião1) 3.2.14 (inquérito) 24.2.14 (reunião2)	Fases 1 e 2	Quem são os tradutores <i>ad hoc</i> na empresa?	No departamento em análise, as duas secretárias. Mas há outros colaboradores que traduzem na empresa.	Reuniões 1 e 2, FAQ ²¹⁹ Questionário ²²⁰ , Observação <i>in loco</i>
		O que traduzem os tradutores <i>ad hoc</i> ?	Vários tipos de documentos: Currículos, Normas, Relatórios, Documentos de Projetos, Manuais de Instruções, Fichas Técnicas, Brochuras/ Folhetos, Anúncios, Sites, Catálogos, Contratos, Apresentações	
		Como traduzem os tradutores <i>ad hoc</i> ?	No Microsoft Office ou Adobe, dependendo do tipo de ficheiro.	
		Quando traduzem?	Sempre que necessário (mais de 20 horas por mês)	
		Com que recursos?	Sem <i>software</i> de apoio mas com alguns instrumentos terminológicos próprios <i>Vide</i> FAQ (anexo 3)	
		Quais são as principais dificuldades?	Conhecimento e gestão de terminologia	

(cont.)

²¹⁹ Documento com notas das colaboradoras-tradutoras sobre o processo e recursos de tradução usados (anexo 3).

²²⁰ *Vide* apêndice 10a e 10b.

Data	Fase do ITEI II	ETAPA 3 – Análise		Sugestão de Ferramenta	P
Fev-Mar 2014	Fase 2	1.Nível conceptual 2.Nível Processual 3.Nível Discursivo	Identificação das causas	Reunião 2, apenas com as colaboradoras Técnica dos 5 porquês	
Data	Fase do ITEI II	ETAPA 4 – Plano de Ação		Sugestão de Ferramenta	D
Fev 2014	Fase 3	Passo 1 – Formação e automatização	Passo 2 – Análise de <i>corpora</i> e da eficácia dos recursos terminológicos	5W+2H	
Data	Fase do ITEI II	ETAPA 5 – Ação / Execução		Sugestão de Ferramenta	D
Fev-Maio 2014	Fase 3	Passo 1 – Formação e automatização	Passo 2 – Análise de <i>corpora</i> e da eficácia dos instrumentos terminológicos	<i>Wordfast Anwhere</i> <i>SDL Multiterm Extract</i>	
Data	Fase do ITEI II	ETAPA 6 – Verificação		Sugestão de Ferramenta	S
Outubro 2014	Fase 4	Análise do desempenho (produtividade)	Análise da eficácia (recursos terminológicos)	Questionário <i>SDL Multiterm Extract</i>	
Data	Fase do ITEI II	ETAPA 7 – Implementação ²²¹			A
Dependente da empresa		Rever o 5W2H; definir implementação da melhoria; criar procedimentos padrões; comunicar os novos padrões; formar os colaboradores	Dependente da empresa		
Data	Fase do ITEI II	ETAPA 8 – Conclusão			A
Dependente da empresa		Identificar problemas não resolvidos, avaliar o método utilizado, ajustar.	Dependente da empresa		

Tabela 26 – Etapas do MIASP/ PDSA

Explicamos, a seguir, de forma detalhada, cada uma destas etapas e fases.

²²¹ Geralmente, esta etapa é denominada “normalização”. No entanto, para evitar ambiguidade com o termo normalização terminológica, decidimos utilizar implementação.

2.4.1 Etapa 1: Identificação do problema

Como evidenciámos no capítulo anterior (*vide* figura 6) a tradução *ad hoc* ocorre com frequência em ambientes empresariais, mesmo nas empresas onde há tradução profissional, essencialmente porque a tradução é considerada um processo secundário, pouco relevante na cadeia de valor da empresa. Por outro lado, se tivermos em conta que a análise de valor dos processos na empresa depende, na maioria das vezes, da perceção do cliente e recordarmos os resultados dos inquéritos realizados aos utilizadores de manuais técnicos e o valor que estes atribuíam à sua qualidade linguística²²², parece ser mais fácil entender a razão por que o processo e a qualidade da tradução são pouco valorizados.

No entanto, como tentaremos mostrar ao longo do capítulo, a falta de um processo de tradução *ad hoc* eficiente, ou dito de forma mais abrangente, o não investimento em comunicação eficiente, acarreta custos invisíveis para a empresa: de produtividade, eficiência e de rendibilidade, para além de perturbar a coesão da cultura organizacional. Todavia, a resolução de problemas depende sobretudo da capacidade de os identificar, *i.e.*, da perceção, da forma de expressão e do envolvimento emocional de quem olha para o processo, pelo que o que vemos como problema não é percecionado da mesma maneira pela empresa.

2.4.2 Etapa 2: Observação

Após disponibilidade do departamento de Desenvolvimento de Negócios da FASE para participar no projeto, agendámos uma reunião, que teve lugar no dia 31 de janeiro de 2014, com o engenheiro que dirige o departamento e as duas secretárias que aí também são tradutoras.

Nessa reunião confirmou-se que o perfil da empresa era adequado e as colaboradoras explicaram, brevemente, que tinham que traduzir regularmente e que sentiam necessidade de formação na área e de recursos mais eficientes. Entregaram-nos uma lista dos principais recursos que costumavam usar (anexo 3) onde podemos ver que as colaboradoras-tradutoras têm noção das suas limitações, especialmente ao nível da terminologia, como depois se reitera no questionário, e do tempo que a tradução demora, especialmente na parte de pesquisa de terminologia. Indicaram, ainda, uma lista de

²²² Apesar de estarmos a analisar aí apenas a língua portuguesa.

recursos de tipologia vária (desde tradutores automáticos, a bases de dados, dicionários generalistas, glossários de português do Brasil e outros glossários de entidades do setor de atividade) que costumavam usar para apoio à tradução.

Nesta reunião, as colaboradoras mostraram-se muito motivadas para colaborar no estudo, uma vez que não tinham dúvidas de que existem problemas no processo e gostariam de ter soluções de melhoria. De ora em diante, referir-nos-emos a elas como colaboradora 1 e colaboradora 2 e continuaremos a referimo-nos à empresa apenas como FASE.

2.4.3 Observação por questionário: Fase 2 do ITEI II

Ainda na etapa de observação, de forma a conhecer melhor a empresa e o processo de tradução *ad hoc*, solicitámos ao diretor²²³ de departamento e às colaboradoras o preenchimento de um breve questionário (apêndices 10a e 10b). O questionário que tinha como público-alvo as colaboradoras-tradutoras pretendia recolher dados mais específicos sobre as práticas de tradução, enquanto o dirigido ao diretor pretendia ainda caracterizar a empresa quanto à estratégia e posicionamento, de forma a melhor poder elaborar a análise custo-benefício.

As informações sobre o processo de tradução *ad hoc* foram depois complementadas com a observação *in loco* (vide ponto 2.4.8) e nas reuniões da fase 3.

2.4.4 Caracterização da empresa

Identificada como “uma das principais empresas do setor em Portugal”, a FASE é descrita pelo diretor do departamento como tendo uma estratégia de competitividade baseada na focalização, sendo os principais fatores críticos de sucesso a proximidade com o cliente, a credibilidade, a qualidade e a transparência.

A empresa presta serviços de engenharia e arquitetura e conta com colaboradores de várias nacionalidades, nos diversos mercados onde opera.

2.4.5 Gestão da tradução na empresa

Existe um departamento de Marketing e Comunicação, mas nenhum de tradução, pelo que a empresa recorre com frequência a colaboradores para traduzir vários tipos de

²²³ Instrumento novo no ITEI II.

documentos técnicos - Currículos, Normas, Relatórios, Documentos de Projetos, Manuais de Instruções, Fichas Técnicas, Brochuras/ Folhetos, Anúncios, Sites, Catálogos, Contratos e Apresentações -, para distribuição interna, a clientes e a outros públicos externos.

A tradução *ad hoc* é realizada para várias línguas de chegada, sendo a mais recorrente o inglês, usado como língua global nos mercados externos. Todavia, para além do inglês, e em sintonia com os dados recolhidos no questionário 1 (*vide* Cap. I) e no estudo GLCIE (*vide* Cap. II), o espanhol surge como 2ª língua de chegada, seguida pelo francês. As colaboradoras-tradutoras traduzem para e de estas 3 línguas estrangeiras (sendo que é mais comum traduzirem *para* do que *de* essas línguas).

Quando a língua e/ou conteúdo são desconhecidos dos colaboradores, a empresa recorre a empresas de tradução. Os serviços de tradução profissional são no entanto esporádicos, apenas para documentos mais técnicos ou complexos e o diretor de departamento considera que esta opção tem um custo elevado e exige a revisão dos documentos traduzidos. No entanto, e segundo as colaboradoras, a tradução *ad hoc* realizada por elas não é, normalmente, revista por mais ninguém senão elas próprias. Além disso, “algumas traduções literais de termos técnicos” que foram pontualmente identificadas em traduções *ad hoc* são desvalorizadas pelo diretor do departamento que diz não terem tido consequências para a empresa e terem sido rapidamente corrigidas. Esta posição do diretor de departamento que respondeu ao questionário levanta, claramente, a questão da confiança, que aparece como elemento fundamental no contexto organizacional, nomeadamente no da tradução *ad hoc*, e ao qual voltaremos mais à frente.

2.4.6 Prática da tradução *ad hoc* e impacto nos colaboradores-tradutores

Com base na informação dos questionários das duas colaboradoras que participaram no estudo, ambas quadros qualificados, a tradução *ad hoc* nesta empresa é bastante recorrente, já que lhes ocupa mais do que 20 horas por mês e, tal como nos dados recolhidos no estudo ITEI I, é realizada dentro e fora das horas normais de trabalho.

No entanto, se a atividade em si – tradução – não as parece incomodar e até agrada a uma das colaboradoras, o **tempo**²²⁴ despendido nesta atividade “prejudica o serviço”. Por outro lado, afirmam não ter todas as condições para realizar um bom trabalho,

²²⁴ Realce a negrito nosso.

apontando como principais dificuldades “Não ter suficientes conhecimentos da terminologia da área de especialidade dos textos” e “Não ter recursos/ ferramentas suficientes para apoio à tradução”.

Na sequência desta informação, e coerentemente com os estudos anteriores, como recursos necessários à realização de um bom trabalho de tradução, ambas as colaboradoras indicaram como essencial “Ter conhecimentos de terminologia”, “Ter bons recursos linguísticos e terminológicos (dicionários, glossários, bases de dados terminológicas, memórias de tradução, etc...)” e “**Ter tempo**²²⁵”. A colaboradora 2 indicou, ainda, como necessário “Ser especialista no assunto” e “Ter melhores conhecimentos linguísticos”.

Esta listagem revela, no nosso entender, que apesar de a tradução ser uma atividade recorrente e realizada pelas colaboradoras há já bastante tempo, estas não sentem confiança completa no seu trabalho. No entanto, a frequência do processo, a desvalorização do erro que apontámos anteriormente e a falta de revisão dos especialistas, parece mostrar, contrariamente, confiança da empresa no seu trabalho.

Quanto ao método e ao processo de tradução, e mais uma vez apesar de se tratar de tradutores *ad hoc*, as colaboradoras referem um processo lógico, começando pela preparação (pesquisa), passando depois à tradução (num dos casos previamente com tradução automática) e procedendo à revisão antes de considerar o trabalho concluído.

Relativamente aos recursos utilizados para a tradução, ambas as colaboradoras indicam glossários, dicionários, bases de dados terminológicas, internet, *software* de tradução automática e afirmam recorrer, também, a especialistas (colegas ou amigos com conhecimentos nos assuntos) dentro ou fora da empresa, especialmente para a resolução de questões terminológicas. Nestes casos, referem, ainda, que, para além da rede informal de contactos (dentro e fora a empresa), realizam pesquisa na internet, dados em tudo coincidentes com os do ITEI I. Quando não conhecem ou não encontram o equivalente de um termo na língua de chegada, a colaboradora 2 afirma não traduzir o termo e a colaboradora 1 afirma propor uma tradução para o mesmo.

²²⁵ Realce a negrito nosso.

Quanto à tipologia de erros mais frequente, ambas as colaboradoras indicam “**terminologia**²²⁶”, tendo a colaboradora 1 indicado, ainda, “Sintaxe” e “Interpretação do conteúdo”, dados mais uma vez coincidentes com os do ITEI I.

2.4.7 Impacto dos erros de tradução na imagem da empresa

Tal como no estudo ITEI I, as traduções *ad hoc* são para distribuição interna, a clientes e a outros públicos externos, não havendo, no entanto, em qualquer dos estudos, indicação de algum problema com consequências financeiras ou para a imagem da empresa. Todavia, como dissemos anteriormente, o diretor do departamento da empresa afirma ter havido a distribuição de documentos traduzidos internamente com “algumas traduções literais de termos técnicos, mas sem consequências e rapidamente corrigidos”, não lhes atribuindo importância. Este caso é desconhecido das colaboradoras o que pode significar que foi anterior à sua colaboração na empresa ou que nem lhes foi reportado, por ser considerado “pontual e rapidamente corrigido”.

Apesar de não ser considerado um “problema”, este caso indica que os erros “pontuais” são, de facto, de **terminologia**²²⁷, coincidindo, assim, com a tipologia de erros que as colaboradoras reportaram como mais frequente e com uma das suas maiores dificuldades na atividade de tradução.

Nos questionários do ITEI II, decidimos sugerir um cenário hipotético de prejuízo da empresa, devido a problemas de tradução, no plano financeiro e na imagem, de forma a avaliarmos a perceção da empresa sobre o valor da língua nesses planos. Assim, “o pior cenário financeiro para a empresa com um documento mal traduzido” seria, para a colaboradora 2 e para o diretor, o de “perda de clientes” e de “indenização por morte/ invalidez permanente”, para a colaboradora 1. Já ao nível da imagem, o pior cenário seria unanimemente o de “perda de credibilidade”, que foi um dos fatores críticos de sucesso indicados pelo diretor do departamento.

Estas respostas indicam, claramente, preocupação com a qualidade da comunicação mediada por tradução, o que é reiterado pelo diretor de departamento quando, no questionário, atribui o valor de “5” (numa escala de 1 a 5, sendo 1 “pouco” e

²²⁶ Realce a negrito nosso.

²²⁷ Realce a negrito nosso.

5 "muito"), ao “benefício para a empresa de uma comunicação rigorosa e eficiente”. Todavia, contrasta com o processo atual e com a desvalorização do “erro”.

Após a análise das respostas do questionário, concluímos que, no geral, o contexto era muito semelhante ao dos estudos anteriores e que o perfil da FASE era ideal para desenvolver o plano de ação que não tínhamos conseguido implementar de forma completamente controlada e otimizada no estudo ITEI I.

2.4.8 Observação *in loco*: fluxo de trabalho e recursos terminológicos usados

Na reunião seguinte, que teve lugar no dia 24.2.14, já depois do preenchimento do questionário, e antes de iniciar a formação da fase 3, tentámos perceber todas as variáveis do fluxo de trabalho de tradução *ad hoc* - quem, como, onde, para quem e para quê -, de forma a validar e complementar os dados obtidos por questionário.

Fomos informada de que, para além das colaboradoras participantes no estudo, há, pelo menos, mais dois colaboradores que são tradutores *ad hoc* na empresa, além de vários engenheiros e arquitetos que também traduzem esporadicamente.

As duas colaboradoras-tradutoras participantes estão na empresa já há vários anos. Ambas têm formação superior em ciências administrativas e em línguas, especialmente inglês e francês. A colaboradora 1 está na empresa desde 1996 e traduz desde essa altura. A colaboradora 2 está na empresa desde 2001 e realiza trabalhos de tradução desde 2009.

As traduções são solicitadas pela administração, chefias diretas ou outros engenheiros/ arquitetos da empresa, geralmente no âmbito de propostas elaboradas para concursos internacionais. Assim, os pedidos de tradução são feitos com pouco tempo de antecedência do prazo de entrega, pelo que o tempo de que as colaboradoras dispõem é, na maioria dos casos, muito pouco, sendo que, adicionalmente, esta não é a sua atividade principal.

Normalmente os documentos de partida estão em versão digital (muitas vezes em formato *.pdf*). As colaboradoras traduzem no mesmo programa (*Microsoft Word* ou *Adobe Writer*), em duas janelas abertas, paralelamente.

Relativamente aos recursos terminológicos de apoio, cada colaboradora tem alguns glossários em Excel elaborados por si ou por colegas que ocuparam o cargo anteriormente, numa ou mais das três línguas de partida e de chegada e de vários campos

de especialidade. Para além destes recursos, as colaboradoras têm, ainda, vários glossários editados por entidades do setor, como consta do anexo 3.

	Glossário em uso	Breve descrição	nº de formas
1	GLOSSARIO UK	lista de formas bilingue, sem quaisquer dados terminológicos	352
2	Glossário pt_fr_uk_es	lista de formas, organizadas por línguas - espanhol, francês e inglês - e temas	689
3	Glossario Inst Seguranca PT UK	lista de formas bilingue, organizado por área	151
4	Glossario electricidade PT UK	lista de formas bilingue, sem dados terminológicos	50
5	Gloss_revisto	lista de formas bilingue, sem dados terminológicos	60
6	appc_lexico_amb_arq_eng_eco_ges_ing_port_v5	"lista de vocábulos e expressões da língua inglesa relacionados com a actividade de Consultoria e Projecto nas áreas de Ambiente, Arquitectura, Engenharia, Economia e Gestão e a respectiva correspondência (tradução) na língua portuguesa. É da autoria da APPC e tem por objectivo servir de apoio à elaboração de textos nas duas línguas e à tradução de vocábulos/expressões da língua inglesa para a língua portuguesa relacionados com as áreas de actividade referidas. Foi elaborado com base em diversas fontes: documentos, publicações, relatórios e textos oficiais de entidades e empresas ligadas ao Sector e em livros técnicos." Variante de inglês americano.	2820

Figura 13 – Lista dos recursos terminológicos, para o par inglês-português, em uso pelas colaboradoras

	PT	ES	FR	UK
33				
3	A jusante		aval	downstream
4	A montante		Amont	Upstream
5	Abastecimento		Approvisionnement	Supplying
6	Abate		Abat	
7	Acabamentos		achevés	Finishings
8	Acarretamento, transporte		Charriage, transport	Carting, conveyance, transport, carriage
9	Accionista		Actionnaire	
10	Acções tituladas		actions nominatives et/ou actions au porteur	
11	Acções escriturais		actions dématérialisées	
12	Acessórios			Fittings
13	Aço		Acier	
14	Acta de Reunião		Compte-rendu de Réunion	
15	Adaptações			Adjustments
16	Adjudicação		adjudication	award
17	Adjudicado			Awarded
18	Administrador Delegado			Managing Director
19	Adutoria	cañeria	Modernisation, tant pour les oeuvres d'ingénierie	Water Main
20	Aerogerador			Turbine
21	Aleclação		Alocation	
22	Água descalcificada			
23	Águas agressivas		Eaux agressives	
24	Águas correntes			Flowing waters
25	Águas Pluviais		Eau de la pluie	Rain water
26	Águas Residuais		Eaux usées	Waste Waters em vez de Residual
27	Águas Superficiais		Eaux de surface	
28	alcançar os seus (dele) objectivos		Coaltar	will reach its objectives
29	Alicatão			
30	Alta ou Baixa Tensão	Alta Tensión/Baja Tensión	haute tension (HTB); Très Haute Tension (THT); Basse Tension (BT); Moyenne Tension (MT)	Higher ou Lower Voltage em vez de Tension

Figura 14 – Exemplo de um recurso terminológico usado pelas colaboradoras

Como fica claro na figura 14, os “glossários” Excel consistem numa lista de termos, sem fonte, definição, contexto ou outras categorias de informação terminológica. Segundo as colaboradoras, parte da terminologia existente nos glossários já existia antes de elas estarem na empresa, pelo que em muitas entradas já não estão certas se o equivalente foi encontrado por elas ou por outro colaborador. Os glossários são, ainda, alimentados de forma independente por cada uma das colaboradoras, nos seus ambientes de trabalho.

Na intranet da empresa encontram-se, também, outros glossários, comuns e a que todos os colaboradores têm acesso, sob a forma de documentos em formato *.pdf*. Para além destes documentos de suporte, há um conjunto de documentos de referência e cada colaboradora pode consultar documentos e traduções das colegas, embora sem permissões para editar.

Como já tinha sido indicado nas respostas ao questionário, a terminologia é uma das grandes preocupações e dificuldades na atividade de tradução das colaboradoras. Assim, sempre que é necessário realizar uma tradução, as colaboradoras fazem levantamento de termos e pesquisa de equivalentes. Sempre que o termo não consta dos glossários existentes e as pesquisas são infrutíferas ou pouco conclusivas, tentam pedir a colaboração do especialista (engenheiro/ arquiteto) que solicitou a tradução. No entanto, segundo as colaboradoras, na maioria das vezes, o especialista também não tem a informação organizada e ou não conhece o termo de chegada, pelo que quando isso acontece, especialmente quando a tradução não é realizada para a língua materna, indica documentos de referência (situação menos frequente) ou confia na tradução das colaboradoras (situação mais frequente).

Apesar de as colaboradoras afirmarem colaborar sempre que possível, de forma a usarem a mesma terminologia, há várias questões de variação terminológica em aberto, uma vez que não há terminologia de referência, nem harmonização da terminologia, para além do consenso, quando existe, entre as duas colaboradoras. Mas debateremos esta questão no ponto 2.4.11.2.3.1.

Não havendo harmonização terminológica²²⁸, e na falta de indicação clara do especialista do termo equivalente²²⁹, as colaboradoras decidem, na maioria das vezes,

²²⁸“activity leading to the designation of one concept in different languages by terms which reflect the same or similar characteristics or have the same or slightly different forms”(ISO 860:1996)

²²⁹Termo na língua de chegada que designa o mesmo conceito na língua de partida.

após alguma pesquisa, qual o termo equivalente usar com base na experiência, no que “ouvem nos filmes” (sic), no que “já viram”²³⁰(sic), “soa melhor”(sic) ou “gostam mais”(sic). Têm noção de que há muitos erros, mas “até agora nunca houve problema, nem queixas” (sic).

Relativamente ao armazenamento do *corpus* paralelo (textos de partida e de chegada), cada colaboradora tem os seus diretórios, onde grava os documentos de forma personalizada, não havendo um procedimento oficial e comum. São, normalmente, gravados por tipo de documento (Memória Descritiva, CV, etc.) e não por projeto ou pares de línguas. A colaboradora 1 grava os documentos na mesma pasta, com indicação da língua, em lista, e a colaboradora 2 organiza-os por línguas, em pastas diferentes.

Os textos mais traduzidos de todas as tipologias indicadas anteriormente e excetuando as áreas menos técnicas (CVs, apresentações e outros), são, na maioria, dos mesmos domínios, especialmente engenharia e arquitetura. Solicitámos, assim, uma amostra de textos paralelos, de modo a podermos constituir um *corpus* de referência, para a criação de uma memória de tradução a usar no *Wordfastf Anywhere* na fase 3, e para análise (*vide* Passo 2). Pudemos notar, embora apenas pela observação²³¹, nesta fase, que certos textos, nomeadamente a *Descrição de Projetos* e *Memórias Descritivas* continham várias repetições. Todavia, como não há um sistema de tradução assistida, as colaboradoras traduzem sempre os “novos” textos na íntegra, quer sejam constituídos por uma 1 ou por 50 páginas.

Para o *corpus*, seleccionámos treze textos de duas das tipologias que as colaboradoras disseram traduzir com mais frequência - *Descrição de Projetos* e *Memórias Descritivas* - incluindo, a pedido das mesmas, também um texto de apresentação e divulgação da empresa, tendo o *corpus* um total de catorze textos e de 25556 palavras.

Como na sessão em que recolhemos o *corpus* as colaboradoras haviam traduzido um texto de cada uma daquelas tipologias (Português>Inglês), pareceu-nos ser uma boa oportunidade para medir o desempenho das colaboradoras, de forma a ter um valor de referência, antes de darmos início à fase 3 do ITEI II. A unidade de medida que usámos

²³⁰Noutros textos (que recebem de outras empresas e que tanto podem ser traduções como textos originais).

²³¹ Confirmada depois pelo relatório de análise do *SDL Trados Studio 2014*.

foi o tempo, pelo que questionámos as colaboradoras sobre o tempo que cada uma havia demorado a traduzir esses textos, tendo obtido os seguintes resultados aproximados:

Colaboradora	Texto	Nº de palavras	Tempo Total de Tradução	Tempo de tradução (horas de expediente)	Tempo de tradução (fora das horas de expediente)	Tempo de tradução por palavra
1	<i>Memória descritiva 4520-ET000-PS-cf-MD-PE_pt</i>	4799	25 h	17h	8h	31''
2	<i>Descrição de Projeto 4593_pt</i>	190	50'	50'	0'	26''

Tabela 27 – Indicador de produtividade das colaboradoras-tradutoras, na fase 2

Se atentarmos na média de tempo de tradução por palavra, vemos que o desempenho das duas colaboradoras é muito semelhante, especialmente tendo em conta que o texto da colaboradora 1 é mais descritivo do que o da colaboradora 2.

Apesar de a análise de benefício da utilização da tradução assistida só ter lugar após a fase 3, com base no testemunho das próprias colaboradoras, não temos dúvidas de que o que demorou mais tempo no processo de tradução dos textos acima foi a pesquisa da terminologia.

Como dissemos atrás, o resultado final, nomeadamente a variação terminológica, não é do agrado das colaboradoras-tradutoras, que têm noção das suas restrições conceptuais, processuais e tradutivas. No entanto, não havendo “queixas” e atingindo o objetivo, o procedimento mantém-se e o “satisfatório” sobrepõe-se ao “resultado ótimo” (Davenport *et al.*, 1998, pág. 41; Capps, 2009).

No final da reunião, e mais uma vez, as colaboradoras mostraram muita motivação e interesse em iniciar a fase 3 – formação - uma vez que sentiam necessidade em encontrar soluções para o seu problema e pretendiam melhorar as suas competências de tradução.

2.4.9 Etapa 3: Análise do problema

Da observação, pareceu-nos que se poderiam sistematizar em três níveis os resultados mais problemáticos, a analisar e a melhorar, relacionados com processo de tradução *ad hoc* na empresa FASE. Como veremos melhor na análise causa-efeito

seguinte, aqueles são, sobretudo, dependentes do “contexto de situação” e “de cultura” a que as colaboradoras-tradutoras pertencem:

a) Nível conceptual:

A dificuldade de conceptualização e de definição clara dos conceitos, aliada à falta de instrumentos eficazes de acesso ao conhecimento, à falta de suporte informático e de tempo, parece-nos ser a base de todos os problemas observados e que resumimos aqui, antes de uma análise mais aprofundada ao longo do capítulo.

Apesar de conhecerem a atividade geral da empresa, e de traduzirem documentos especializados há vários anos, as colaboradoras não são especialistas e não conhecem completamente todos os conceitos das várias áreas de atividade da empresa. Além disso, nos textos especializados que traduzem, especialmente dos domínios da arquitetura e engenharia civil, há vários subdomínios, cuja terminologia desconhecem na língua de partida (português), criando, assim, ainda maiores dificuldades em encontrar termos equivalentes nas línguas de chegada, mormente o inglês, língua para a qual traduzem com maior frequência.

O acesso ao conhecimento dá-se, normalmente, por via dos autores dos textos, especialistas, que nem sempre conseguem transmitir o conhecimento de forma clara e esclarecer todas as suas dúvidas, por falta de disponibilidade, de conhecimento da língua de chegada ou por confiarem nas capacidades tradutivas das colaboradoras.

A transmissão de conhecimento e a existência e validação de informação terminológica, aqui entendida como fontes documentais de referência ou recursos terminológicos, validados previamente pelos próprios especialistas, são, assim, processos desvalorizados, essencialmente porque são desconhecidos. Este facto dificulta a atividade de tradução das colaboradoras-tradutoras e a acuidade dos textos de chegada, exigindo, por outro lado, muita pesquisa da sua parte, competência que também precisa de ser melhorada e otimizada, como descrevemos a seguir.

b) Nível processual:

O processo de tradução é bastante demorado (*vide* tabela 27) essencialmente devido ao problema de nível 1, mas também (i) à falta de competência de pesquisa e (ii) de suporte informático adequado:

- (i) A competência de pesquisa e de recuperação e processamento de informação é referida na Norma *EN 15038:2006* com uma das competências básicas dos tradutores. No entanto, como pudemos observar, as colaboradoras não tinham, nesta fase, técnicas de pesquisa eficazes, nomeadamente na *World Wide Web (WWW)*, pelo que perdiam muito tempo “à procura” (sic).
- (ii) Relativamente ao suporte informático, as colaboradoras utilizam o computador para traduzir, de facto, mas no Microsoft Office ou utilizando tradução automática ou outros recursos *online*. Não existe qualquer *software* de otimização de tradução, nomeadamente sistemas de tradução assistida por computador (TAC) e/ou sistemas de gestão de terminologia (SGT).

c) Nível discursivo:

Ao nível das ocorrências dos vários discursos de especialidade nos textos, e especificamente ao nível linguístico, podemos observar dois problemas que perturbam o processo de tradução e que estão interligados, como referiremos com mais pormenor no ponto 2.4.11.2.3.1: variação terminológica, quer na língua de partida (LP), quer na língua de chegada (LC), e problemas de estabelecimento de equivalência interlinguística. Estes dois fenómenos têm, como resultado, alguma incoerência textual, quer nos textos de partida (TP), quer nos de chegada (TC), aqui entendida como a existência de relações ambíguas entre designações e entre designações e conceitos, o que perturba o sentido do texto, no seu utilizador.

Dadas as restrições em que a atividade é realizada, a preocupação das colaboradoras é mais com o "como se diz" e não tanto com "o que é", processo que facilitaria, na nossa opinião, não só a pesquisa e gestão da terminologia, mas também a conceptualização necessária à coerência denominativa e conceptual, *i.e.*, relações claras entre designações e entre designações e conceitos, à equivalência interlinguística e ao resultado final da tradução.

Estes problemas que, poderiam, na nossa opinião, ser mitigados, em parte, pelo uso de recursos terminológicos - como glossários, bases de dados terminológicas ou dicionários especializados -, agravam-se, todavia, pelo baixo grau de eficácia dos instrumentos disponíveis (*vide* ponto 2.4.11.2.3.2). Queremos com isto dizer que há uma

inconformidade terminológica bastante considerável entre a terminologia existente no *corpus* e a “terminologia” coligida nos recursos terminológicos em uso, não ao nível da quantidade, mas essencialmente ao nível da representatividade, da forma e do conteúdo, como veremos.

Por outro lado, o TC tem, não raras vezes, marcas do discurso do TP (em português), *i.e.*, traços estilísticos²³² dos TP ou expressivos dos autores (especialistas), que no âmbito deste trabalho consideraremos discursivos, e nem sempre respeita as três regras da tradução especializada: “clareza, legibilidade e usabilidade” (Byrne, 2012, pág. 145) o que resulta, também, de alguma falta de competência em tradução das colaboradoras.

Estes problemas, que tentámos categorizar em cima, são visíveis nos resultados do processo de tradução – que analisamos a seguir - e que acreditamos poder melhorar, ao nível do uso da língua especializada, se a empresa estiver disposta a investir em harmonização terminológica e linguística e num processo de tradução mais eficiente. Assim, mais do que apresentar uma proposta de resolução dos problemas visíveis, pretendíamos, com o estudo ITEI II, perceber as causas destes resultados e recolher evidências que pudessem provar a vantagem da mudança de procedimentos e da introdução de melhorias no processo, facilitando, deste modo o processo de decisão na empresa.

Nesta etapa do ITEI, e de acordo com a metodologia apresentada no ponto 2.4, decidimos usar a técnica dos 5 porquês, uma análise de causa-raiz, de forma a tentar encontrar as causas dos resultados da tradução *ad hoc* mais visíveis do processo, como ilustramos a seguir:

²³²Apesar de o estilo ser, comumente, desconsiderado na tradução especializada, consideramos, tal como Byrne (2006) que é um dos fatores essenciais deste género de tradução, quando entendido como “**the way we write things, the words we choose and the way we construct sentences**” (2006, pág. 4). “(...) style, which has been regarded at best as a way of ensuring compliance with target language norms, can actually have much more profound effects on the quality of technical translations.” (Byrne, 2006, pág. 5).

Resultado 1: Documentos com variação terminológica

<i>Causa 1</i>	<i>Causa 1.1</i>	<i>Causa 1.1.1</i>	<i>Causa 1.1.1.1</i>	<i>Causa 1.1.1.1.1</i>
Porque não há harmonização terminológica na empresa (quer na LP, quer na LC)	Porque não há a percepção dos benefícios da terminologia harmonizada para a melhoria da comunicação na empresa (monolíngue e bilingue)	Porque não há ninguém com formação na área, nem nenhuma evidência desse benefício (avaliação do procedimento)	Porque as línguas e a atividade de tradução não são relevantes na cadeia de valor da empresa	Porque são apenas meios para conseguir um objetivo maior – negócio – e crê-se que o <i>modus operandi</i> tem sido satisfatório, não sendo, assim, o processo considerado um “problema”
<i>Causa 1b</i>	<i>Causa 1b.1</i>	<i>Causa 1b.1.1</i>	<i>Causa 1b.1.1.1</i>	<i>Causa 1b.1.1.1.1</i>
Porque as colaboradoras tradutoras têm alguma insegurança conceptual	Porque não são especialistas e nem sempre têm acesso ao conhecimento necessário junto dos especialistas ou de fontes documentais	Porque nem sempre há disponibilidade: a. por parte dos especialistas para transferir conhecimento; b. por parte das colaboradoras para se documentarem	Porque se confia na competência em tradução das colaboradoras	O <i>modus operandi</i> tem sido satisfatório, não sendo, assim, o processo considerado um “problema”

Resultado 2: Traduções demoradas e pouco otimizadas

<i>Causa 2</i>	<i>Causa 2.1</i>	<i>Causa 2.1.1</i>	<i>Causa 2.1.1.1</i>	<i>Causa 2.1.1.1.1</i>
Porque se perde muito tempo à procura de equivalentes na língua de chegada	Porque as tradutoras <i>ad hoc</i> não têm formação em técnicas de pesquisa nem conhecimentos de terminologia	Porque há falta de investimento da empresa em formação nessa área	Porque não se contabiliza o tempo que demora e quais os custos do processo	Porque a tradução é considerada uma atividade normal do secretariado
<i>Causa 2b</i>	<i>Causa 2b.1</i>	<i>Causa 2b.1.1</i>	<i>Causa 2b.1.1.1</i>	<i>Causa 2b.1.1.1</i>
Porque não há ferramentas de tradução assistida nem de gestão terminológica (ex: Memórias de Tradução e Bases de Dados Terminológicas comuns)	Porque não são conhecidas, para além da tradução automática	Porque há falta de investimento da empresa nessa área	Porque as línguas e a atividade de tradução não são relevantes na cadeia de valor da empresa	Porque são apenas meios para conseguir um objetivo maior – negócio – e crê-se que o <i>modus operandi</i> tem sido satisfatório, não sendo, assim, o processo considerado um “problema”

Resultado 3: Documentos com alguma incoerência discursiva

<i>Causa 3</i>	<i>Causa 3.1</i>	<i>Causa 3.1b</i>
A tradução é, por vezes, literal e exaustiva: não é baseada no estilo e marcas discursivas do TC, mas no estilo e marcas discursivas do TP	Não há um <i>corpus</i> de referência na língua de chegada	Alguma falta de proficiência linguística e de técnicas de tradução

Legenda de Cores

Processo	Formação	Cultura empresarial
----------	----------	---------------------

Tabela 28 – Análise do problema com o método dos 5 porquês

Como tentámos mostrar nesta nossa análise, os resultados ou efeitos visíveis, *i.e.*, a ponta do *iceberg* do problema²³³, é o processo de tradução *ad hoc*, pelo que normalmente se atribui o mau resultado ao facto de a tradução não ser realizada por tradutores profissionais, apesar de já termos concluído que a tradução profissional também não é, *per se* e sem mais, a solução de todos os problemas para as empresas.²³⁴

Através da nossa análise causa-raiz acima, percebemos que, efetivamente, há necessidade de as colaboradoras *ad hoc* melhorarem a sua competência em tradução, mas que a principal causa daquele efeito, mais do que na falta de formação das colaboradoras-tradutoras, reside na cultura empresarial. Assim, a falta de formação, sentida pelas próprias colaboradoras, como vimos na fase de observação, poderia ser ultrapassada com investimento da empresa nessa área e/ou com condições de trabalho mais favoráveis: maior colaboração com os especialistas, mais tempo, mais recursos... Todavia, para a empresa o problema parece não existir, pois, como mostrámos atrás, considera que o trabalho final é satisfatório: está de acordo com o solicitado e serve o objetivo. Além disso, e apesar de as colaboradoras (i) não terem formação em tradução ou terminologia, (ii) de a tradução não fazer parte das suas funções principais, (iii) de trabalharem sobre pressão e (iv) de não terem todos os recursos necessários para realizarem a tradução num ambiente ótimo, traduzem, dentro das suas limitações, seguindo o processo lógico, com atenção à terminologia, à gramática, léxico, estilo, *locales* e formatação; além disso, procedem à revisão do seu trabalho, e apresentam um TC de acordo com o solicitado pelo “cliente”²³⁵.

Através da observação *in loco* e da análise do *corpus*, foi possível perceber que apesar de terem experiência de tradução há mais de 5 anos²³⁶, ainda necessitam de formação para poderem adquirir as competências consideradas mínimas para um tradutor. No entanto, como o método da causa-raiz mostrou, resolver esta limitação depende mais da cultura empresarial do que da vontade das colaboradoras.

²³³Problema do nosso ponto de vista, pois da nossa observação *in loco*, o processo não é considerado um problema, e por isso, alvo de uma análise de procedimento, apesar de a empresa ter noção que é passível de melhoria.

²³⁴ Como vimos nas respostas de alguns gestores, como o da FASE, por exemplo.

²³⁵ Elementos descritos como necessários no processo de tradução na Norma *EN15038: 2006*.

²³⁶ Uma das formas de adquirir as competências profissionais necessárias segundo a na Norma *EN15038: 2006*.

Com base nesta análise, e estando as causas profundas essencialmente ligadas à cultura organizacional, pretendíamos com o ITEI II recolher evidências dos benefícios da otimização da tradução e da gestão terminológica para a empresa, nomeadamente o aumento da eficiência e a produtividade do trabalho de tradução *ad hoc*, de forma a facilitar a tomada de decisão de mudança de procedimentos na empresa.

Com este objetivo, iniciámos, no final de fevereiro de 2014, a fase 3 e as etapas 4 e 5 do MIASP: Plano de ação e execução do mesmo.

2.4.10 Etapa 4: Plano de Ação

Sem nos afastarmos muito do plano provisório apresentado à empresa (*vide* apêndice 9), delineámos um plano de ação com dois passos distintos de atuação, que apresentamos em baixo. Para esse efeito, utilizámos a ferramenta 5W+2H, pela sua simplicidade e clareza:

Plano de Ação		
Objetivo		<i>Recolha de evidências (aumento da eficiência e da produtividade das colaboradoras-tradutoras com o uso de TAC²³⁷ e com gestão terminológica)</i>
Passo 1		Detalhes
1	What - O que fazer?	Formação das colaboradoras para otimizar o processo de tradução, de pesquisa e de gestão terminológica
2	Why - Porquê?	Porque as traduções e pesquisas são demoradas e pouco eficientes
3	Where - Onde?	Departamento da FASE, participante no estudo
4	Who - Quem?	A quem: tradutoras <i>ad hoc</i> / Quem: Nós
5	When - Quando?	De fevereiro a junho ²³⁸ de 2014
6	How - Como?	Fase 3 do ITEI II A formação será conduzida em sessões de cerca de 2h com as colaboradoras. 1. línguas de trabalho: português e inglês 2. formação básica em técnicas de pesquisa de terminologia online 3. introdução de e formação numa ferramenta de tradução assistida por computador (Wordfast Anywhere - WfA) 4. análise de resultados

(Cont.)

²³⁷Tradução Assistida por Computador.

²³⁸Calendário inicialmente proposto, mas que foi alterado, devido à indisponibilidade das colaboradoras (na fase 4), como explicaremos adiante.

Plano de Ação		
Objetivo		<i>Recolha de evidências (aumento da eficiência e da produtividade das colaboradoras-tradutoras com o uso de TAC²³⁹ e com gestão terminológica)</i>
Passo 1 (cont)		Detalhes
7	How Much - Quanto custará?	TEMPO: 1. Reuniões com as colaboradoras e nós: 8h 2. Nós: Preparação da formação, das memórias e dos glossários para a ferramenta de tradução assistida <i>Wordfast Anywhere (WfA)</i> ²⁴⁰ : 10h <i>Nota: uma vez que o WfA é gratuito e nós tínhamos as ferramentas de conversão necessárias, não houve custos com software.</i>
Objetivo		<i>Recolha de evidências (aumento da eficiência e da produtividade das colaboradoras-tradutoras com o uso de TAC e com gestão terminológica)</i>
Passo 2		Detalhes
1	What - O que fazer?	Análise de <i>corpora</i> paralelos e de recursos terminológicos (tipos e causas da variação terminológica -nos TP e TC - e a eficácia dos recursos terminológicos existentes)
2	Why - Porquê?	Para evidenciar a variação terminológica e o ruído que a mesma causava no discurso e comunicação da empresa, quer na LP, quer na LC e a necessidade de otimização dos recursos terminológicos
3	Where - Onde?	Departamento da FASE, participante no estudo
4	Who - Quem?	Nós
5	When - Quando?	De fevereiro a junho de 2014
6	How - Como?	Criação do <i>corpus</i> 1 (textos traduzidos antes do estudo) Extração de termos do <i>corpus</i> 1, com o <i>SDL MultitermExtract (MTE)</i> ²⁴¹ Análise do <i>corpus</i> 1: variação e eficácia dos glossários Criação do <i>corpus</i> 2 (textos traduzidos durante a fase 3) Análise do <i>corpus</i> 2: variação e eficácia dos glossários
7	How Much - Quanto custará?	TEMPO (nosso): 1. extração de terminologia e elaboração de glossários: 6 horas 2. análise de <i>corpus</i> : 12 horas 3. elaboração de relatórios: 3 horas <i>Nota: uma vez que tínhamos as aplicações de extração e análise necessárias, não houve custos com software.</i>

Tabela 29 - Plano de ação

²³⁹Tradução Assistida por Computador.

²⁴⁰Ferramenta de tradução assistida por computador, disponível na *Cloud*, pela Wordfast: “Wordfast Anywhere is a demonstration of the ultimate online Translation Tool. It is made available to all translators (not just Wordfast users) for free, yet offers true confidentiality.” In Wordfast.net. URL. (acedido em 29.9. 2014).

²⁴¹Aplicação de extração semi-automática de terminologia, para *corpora* bilingues, da SDL. Decidimos utilizar esta ferramenta por permitir extrair formas de ficheiros .tmx (Translation Memory Exchange File), exportados dos sistemas de TAC.

Este plano de ação pretendia atuar em algumas das causas profundas dos problemas do processo de tradução *ad hoc* na FASE, de forma a apontar oportunidades de melhoria e de mudança do processo, com valor para a empresa. Por este motivo, não se avaliou a qualidade (resultado) da tradução ou da terminologia. Os exemplos apresentados neste capítulo são, assim, apenas ilustrativos dos resultados do **processo** de tradução *ad hoc* atual, que nos parece importante explicitar de forma a ter evidências do que se deve evitar, eliminar e pode melhorar.

2.4.11 Etapa 5: Ação / Execução

2.4.11.1 Passo 1: Formação para otimizar o processo de tradução, de pesquisa e de gestão terminológica

O passo 1 do nosso plano, que decorreu na fase 3 do ITEI II, foi desenvolvido apenas para o par de línguas português>inglês (variante do Reino Unido), uma vez que é o par de línguas mais frequente na empresa FASE, segundo as colaboradoras.

A formação foi conduzida em 4 sessões presenciais, de aproximadamente 2 horas cada, com trabalho nosso prévio de preparação e análise. Cada reunião tinha um plano de formação que íamos ajustando às necessidades das colaboradoras tradutoras, que resumimos na tabela seguinte:

Sessão 1	Fase 3: Conceitos básicos de tradução e de “tradução assistida por computador”
24.2.14 14h15-16h00	<ol style="list-style-type: none">1. Fluxo de tradução:<ol style="list-style-type: none">1.1 pré-tradução1.2 tradução1.3 pós-tradução2. Tradução assistida por computador vs tradução automática3. Outros conceitos:<ol style="list-style-type: none">3.1 alinhamento3.2 memória de tradução3.3 glossário vs base de dados terminológica3.4 extração terminológica4. Exemplos e demonstração de otimização

(cont.)

Sessão 2	Fase 3: Elementos de terminologia, técnicas de pesquisa e de validação
3.3.14 14h15-16h15	<ol style="list-style-type: none"> 1. O que é a terminologia <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Terminologia e tradução 1.2 Definição de termo 1.3 Definição de conceito 1.4 Relação entre termo e conceito e entre conceitos 2. Pesquisa avançada de termos no Google: por domínio, por língua, etc. <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Pesquisa por tentativa 3. Pesquisa de um <i>corpus</i> de referência: do texto ao conceito 4. Validação, uniformização e qualidade: 5. Importância da fonte 6. Harmonização: variantes terminológicos, sinónimos, termo preferido, termo a evitar...
Sessão 3	Fase 3: Introdução ao WfA
10.3.14 14h15-15h15	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introdução ao WfA: <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Criação de uma conta 1.2 Seleção de memórias e de glossários 1.3 Principais funções de tradução 1.4 Alimentação do glossário 1.5 Alinhamento
Sessão 4	Fase 3: WfA: dúvidas, alinhamento e criação de memórias
6.5.14 14h35-16h45	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dúvidas na utilização do WfA 2. Criar uma MT e um glossário no WfA 3. Perceber como importar glossários e traduções já existentes
Sessão 5	Fase 4: Avaliação de resultados
23.10.14 14h15-15h30	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reação à experiência de tradução com o WfA 2. Questionário 3. Análise do resultado: traduções realizadas com o WfA

Tabela 30 – Plano de formação da fase 3 do ITEI II

Após a primeira sessão de contextualização e demonstração de como se poderia otimizar a tradução e gestão terminológica no departamento da FASE, e antes de iniciar a formação em tradução assistida por computador no WfA, conduzimos uma sessão apenas quase exclusivamente sobre terminologia, sobre pesquisa de terminologia na WWW, validação de informação recuperada da WWW e junto de especialistas, equivalentes e fontes fiáveis. Foram, ainda, usadas algumas técnicas de pesquisa com a função de “pesquisa avançada”, de forma a usar filtros de informação e a otimizar a pesquisa.

Como já referimos antes, a principal preocupação das colaboradoras era ter recursos terminológicos, especialmente na língua de chegada, pelo que estavam muito concentradas em encontrar “soluções” rápidas: glossários, dicionários, bases de dados, etc.. No entanto, uma vez que grande parte das dificuldades que detetámos era de nível conceptual, realçámos a importância de definir e de entender o conceito, antes de

pesquisar terminologia na língua de chegada, e de, para isso, falar com os especialistas, para além de ter documentos de referência originais e cientificamente fiáveis na LC.

Após as sessões introdutórias à tradução assistida por computador (conceitos, processos e requisitos) e às técnicas de pesquisa e validação de terminologia, demos início à experiência de tradução assistida propriamente dita, com uma breve formação em *WfA*. As principais razões para a opção por esta ferramenta foram o facto de ser gratuita, de utilização fácil, estar disponível na *Cloud*²⁴², poder ser usada de forma confidencial e poder ser partilhada entre as duas colaboradoras-tradutoras, de modo a evitar variação.

No entanto, de forma a rentabilizar o trabalho futuro das colaboradoras foi necessário algum trabalho prévio da nossa parte, nomeadamente na criação da memória de tradução e importação da terminologia existente nos glossários das colaboradoras para o *WfA*.

Para a criação da memória de tradução fizemos o alinhamento de catorze textos bilingues (PT>EN), que as colaboradoras nos disponibilizaram como sendo representativos do tipo de textos que traduziam com maior frequência: descrição de projetos, memórias descritivas e ainda uma apresentação da empresa. Estes textos foram alinhados no *SDL Trados Studio 2014*²⁴³, sem qualquer correção ou melhoria no conteúdo²⁴⁴, e o ficheiro .tmx foi depois exportado para o *WfA*, com um total de 1053 unidades de tradução.

Para além da seleção de textos, as colaboradoras forneceram-nos uma seleção de glossários que indicaram como mais usados (*vide* figura 15), de forma a serem importados para o glossário do *WfA*. Os glossários em .xls e o glossário em .pdf foram compilados num único glossário, sem duplicações, que designámos de TB1. O TB1, com um total de

²⁴² As colaboradoras têm várias restrições informáticas, para instalação de *software*, pelo que uma ferramenta na *Cloud* nos pareceu solucionar esta limitação.

²⁴³ Apesar de a ferramenta que usámos para o passo 1, *WfA*, também fazer alinhamento, sendo uma ferramenta de acesso gratuito não é tão eficiente e é mais demorada, especialmente na fase da limpeza do ruído do pré-alinhamento. Assim, preferimos realizar o alinhamento no *SDL Trados Studio 2014* e exportar, depois, o ficheiro .tmx da memória de tradução, criada também com esta ferramenta.

²⁴⁴ A opção de não limpar o ruído da memória de tradução deveu-se a vários fatores: (i) essa seria uma tarefa demorada, que não poderia ter sido realizada por nós autonomamente e que exigiria a colaboração das colaboradoras e dos especialistas; (ii) este trabalho prévio desmotivaria as colaboradoras e dificilmente teria a colaboração dos especialistas; (iii) o objetivo do ITEII não era corrigir o resultado, mas melhorar o processo; (iv) as colaboradoras perceberam durante a formação que teriam de fazer o trabalho de limpeza e correção da memória de tradução, à medida que usavam o sistema de TAC; (v) o processo de limpeza e correção seria, neste projeto, não uma tarefa de pré-tradução, mas paralela à atividade de tradução.

3490 entradas nas duas línguas, foi depois convertido para formato .txt e importado para o *WfA*, de forma a que as colaboradoras pudessem usar a terminologia integrada no mesmo ambiente de trabalho de tradução.

De forma a otimizar o processo de tradução, reduzir a variação terminológica e uniformizar traduções, quer a memória de tradução, quer o glossário foram partilhados entre as duas colaboradoras, para que ambas pudessem receber, manter e alterar os mesmos recursos.

	Glossário em uso	Breve descrição	nº de formas
1	GLOSSARIO UK	lista de formas bilingue, sem quaisquer dados terminológicos	352
2	Glossário pt_fr_uk_es	lista de formas, organizadas por línguas - espanhol, francês e inglês - e temas	689
3	Glossario Inst Seguranca PT UK	lista de formas bilingue, organizado por área	151
4	Glossario electricidade PT UK	lista de formas bilingue, sem dados terminológicos	50
5	Gloss_revisto	lista de formas bilingue, sem dados terminológicos	60
6	appc_lexico_amb_arq_eng_eco_ges_ing_port_v5	"lista de vocábulos e expressões da língua inglesa relacionados com a actividade de Consultoria e Projecto nas áreas de Ambiente, Arquitectura, Engenharia, Economia e Gestão e a respectiva correspondência (tradução) na língua portuguesa. É da autoria da APPC e tem por objectivo servir de apoio à elaboração de textos nas duas línguas e à tradução de vocábulos/expressões da língua inglesa para a língua portuguesa relacionados com as áreas de actividade referidas. Foi elaborado com base em diversas fontes: documentos, publicações, relatórios e textos oficiais de entidades e empresas ligadas ao Sector e em livros técnicos." Variante de inglês americano.	2820

Figura 15 – Glossários compilados no TB1

Durante cerca de 2 meses, entre março e maio de 2014, não houve sessões de formação e foi, apenas, solicitado às colaboradoras-tradutoras que usassem, sempre que possível, o *WfA* nas traduções no par de línguas português>inglês. Algumas dúvidas ou questões eram colocadas através do *Skype*²⁴⁵.

Como poderemos ver no ponto seguinte - avaliação da fase 3 - a reação à utilização da ferramenta de tradução assistida foi muito entusiástica, especialmente porque continha já uma memória de tradução e uma compilação de glossários. A introdução desta melhoria no processo foi, assim, vista como uma solução, pelo que as colaboradoras-tradutoras

²⁴⁵ Aplicação que permite efetuar chamadas gratuitas pela Internet para utilizadores *Skype*.

pretenderam, de imediato, usá-la para os restantes pares de línguas, nomeadamente português>espanhol, sugerindo usar todas as traduções anteriores para criarem uma memória de tradução e importar os glossários para o *WfA*. Todavia, o Plano de Ação contemplava apenas o par português>inglês e aquele trabalho de pré-tradução neste par de línguas havia sido feito por nós, pelo que as colaboradoras não tinham uma noção clara do investimento necessário para conseguir esse objetivo.

Agendámos, no entanto, uma reunião para esclarecer dúvidas na utilização do *WfA* e explicar o processo de trabalho de pré-tradução, nomeadamente o alinhamento de textos paralelos e o de conversão e importação de glossários. O entusiasmo demonstrado no uso da ferramenta de tradução assistida foi substituído por desapontamento ao perceberem o investimento de tempo que aquelas tarefas exigem, especialmente quando são necessárias conversões de formatos (no caso dos glossários) e existem vários textos paralelos a alinhar. Conseguiram, no entanto, criar uma memória de tradução pequena, no par português>espanhol e importar alguns termos para um glossário português>espanhol no *WfA*, de forma a conhecerem o processo, caso o quisessem implementar. No entanto, não o achando difícil, admitiram não ter tempo para este trabalho de pré-tradução.

2.4.11.2 Passo 2: Análise de *corpora*: a variação terminológica e a eficácia dos recursos terminológicos

O Passo 2 do nosso plano de ação - análise de *corpora* e de recursos terminológicos - foi desenvolvido apenas por nós, durante as fases 3 e 4. Como afirmámos acima, esta análise pretendia observar a variação terminológica nos textos e nos recursos terminológicos do departamento participante da FASE, na LP, mas particularmente na LC, e evidenciar a necessidade de otimização dos recursos terminológicos em uso, tendo como objetivo principal levar a que as tradutoras *ad hoc* pudessem ter mais e melhor retorno da memória de tradução (MT) no sistema de TAC.

Este passo desenvolveu-se em dois momentos:

- (i) análise de um *corpus* paralelo das colaboradoras, anterior ao Passo 1 (*corpus* 1)
- (ii) análise de um *corpus* paralelo das colaboradoras, criado durante o Passo 1 - fase 3 do ITEII (*corpus* 2)

De acordo com os objetivos deste trabalho e deste estudo em particular, não é propósito desta análise de *corpus*, nesta etapa, ser um exercício linguístico exaustivo conducente à organização da terminologia, de sistemas conceptuais e a um trabalho terminográfico. Caso a empresa decida implementar a sugestão de melhoria (etapa 7), o *corpus* terá de ser, então, analisado através de um procedimento terminológico metodológico e sistemático, com a colaboração dos especialistas.

O critério de construção do *corpus* não foi, assim, tanto o de “*identifier des termes, des concepts*” (Costa & Silva 2009, pág. 3), mas antes o de o usar como “*un objet d’observation et d’analyse*” (Costa & Silva 2009, pág. 3) para poder identificar dados linguísticos e terminológicos pertinentes, de modo a (i) detetar variação terminológica e (ii) analisar a eficácia dos recursos terminológicos em uso pelas colaboradoras-tradutoras.

2.4.11.2.1 Caraterização do *Corpus*

Para o objetivo desta análise, considerámos que o tipo de *corpus* ideal seria um *corpus* paralelo, *i.e.* um *corpus* constituído por textos de partida e de chegada traduzidos pelas colaboradoras.

O *corpus* que usámos era, assim, composto pelos catorze textos, em português e inglês, traduzidos pelas colaboradoras-tradutoras sem a utilização de ferramentas TAC. Foi-nos disponibilizado na fase 1 e era essencialmente constituído por duas tipologias de documentos - *Descrição de Projetos* e *Memórias Descritivas* -, incluindo, ainda, a pedido das mesmas, também um texto de apresentação e divulgação da empresa. Este *corpus* foi, também, como dissemos atrás, usado como referência²⁴⁶ na memória de tradução no *WfA*.

Uma *Memória Descritiva* é um “documento que contém todas as explicações detalhadas, apresentando justificações e soluções para a execução de uma determinada construção” e a *Descrição do Projeto* é uma ficha técnica com informação sumária sobre o “plano geral para edificar, incluindo informação específica para a concretização”²⁴⁷. São, assim, documentos especializados do domínio da engenharia civil e afins (arquitetura, eletricidade, materiais, etc.). Para além destes textos de teor mais técnico, o

²⁴⁶ O termo referência não é aqui usado com o sentido de representatividade e de quantidade, mas no sentido de referência para consulta.

²⁴⁷ (2015) Engenharia Civil.com *Dicionário online de engenharia civil e construção civil*. Disponível em: <http://www.engenhariacivil.com/dicionario/?s=caderno> (acedido em 12.2.2015)

corpus incluía um texto de divulgação das atividades e serviços da empresa, em formato de apresentação *Powerpoint*.

Os textos selecionados foram redigidos por engenheiros e arquitetos da empresa, em português, e posteriormente traduzidos para inglês britânico pelas colaboradoras tradutoras e tiveram como destinatários entidades públicas, onde podem ser lidos por engenheiros ou por gestores sem conhecimento específico do setor de atividade, no contexto de concursos públicos para execução de empreitadas.

Não sabendo exatamente qual o número de textos paralelos existente na empresa, e existindo textos aos quais não poderíamos ter acesso, por razões de confidencialidade, não estamos certa do grau de representatividade da amostra com que trabalhámos, sendo certo que engloba um conjunto de textos representativos do fluxo geral de trabalho da empresa. Não é, também por isso, um *corpus* de especialidade “puro”, mas multidomínio, uma vez que não se refere a um único domínio de especialidade, sendo antes constituído por textos onde ocorrem discursos de vários domínios de especialidade, gerados e disseminados na empresa²⁴⁸.

2.4.11.2.2 Compilação e alinhamento do *Corpus 1*

Os textos completos foram compilados nas duas línguas e alinhados no *Align Documents* do *SDL Trados Studio 2014*, sem alterações ao conteúdo, tendo o *corpus* um total de 25556 palavras. O resultado foi depois exportado para formato.tmx²⁴⁹ e importado pelo MTE.

Caracterização do <i>corpus</i>
<i>Corpus 1</i> (paralelo: português e inglês)
14 textos traduzidos antes do Passo 1, sem ferramentas de tradução assistida por computador
Nº de segmentos/ unidades de tradução: 1053
Nº de palavras: 25556

Tabela 31 – Caracterização do *Corpus 1*

²⁴⁸ Aqui entendida como o conjunto dos seus atores internos e externos.

²⁴⁹ Abreviatura de *Translation Memory Exchange*. Formato normalizado criado pelo *Localization Industry Standards Association* (LISA) para permitir a interoperabilidade entre ferramentas de tradução assistida por computador.

2.4.11.2.3 Análise do Corpus 1

De acordo com os objetivos deste estudo, a análise textual do *corpus* 1 pretende apenas comprovar, através de uma seleção de exemplos, as percepções relativas aos problemas de (i) variação terminológica e de (ii) equivalência interlinguística sentidas durante a fase de observação (*vide* ponto 2.4.9), pelo que não apresentaremos uma análise linguística exaustiva do *corpus*. A análise terá, assim, uma perspetiva descritiva, pois não era objetivo desta etapa intervir diretamente no processo de tradução *ad hoc* da empresa²⁵⁰. No entanto, através dessa descrição pretende-se encontrar as causas e os impactos dos fenómenos descritos, de forma a poder propor sugestões de melhoria. Ou seja, pretende-se entender melhor os “contextos de situação” (Halliday, 2007) e, se possível, de cultura, que subjazem aos resultados visíveis.

Um dos impactos e das causas da variação terminológica é a inconformidade da informação terminológica e a falta de eficácia dos recursos terminológicos, como procuraremos demonstrar, dada a coexistência de várias variantes formais, a falta de dados terminológicos, de termos de referência e de harmonização. Esta inconformidade cria a incoerência que identificámos como um dos resultados da tradução *ad hoc* (*vide* ponto 2.4.9).

Para além dos impactos, são as causas que também nos interessa analisar. As causas da variação são, do nosso ponto de vista, e após a análise de causa-efeito que efetuámos, muito relevantes no contexto da terminologia aplicada à tradução, pois o seu conhecimento poderá permitir explicar alguns dos resultados, encontrar estratégias para melhorar o desempenho e minorar os problemas e impactos negativos.

a) Seleção de candidatos a termo

Para a recolha de candidatos a termo, começámos por analisar o *corpus* com recurso à ferramenta de tratamento semiautomático *SDL MultitermExtract* (MTE). A

²⁵⁰ No entanto, durante o decurso do projeto, e sempre que possível, sugerimos a substituição de algumas formas de uso recorrente que não estavam de acordo com termos de referência de normas ISO, após validação por especialistas do departamento. Além disso, treinámos a colaboradoras para, sempre que possível, tomarem uma decisão sobre uma ou duas das formas propostas pela memória de tradução e ou pelo glossário, no WfA e limpamos todas as que não eram relevantes ou estavam incorretas. Realçamos, naturalmente, a importância da validação com os especialistas na empresa, e confiamos que a formação em pesquisa de terminologia, verificação de fontes, variantes, etc. lhes permita reduzir a insegurança conceptual e as opções, facilitando, desta forma, também, o diálogo com os especialistas, de forma a substituir a pergunta “como se diz” pela validação de hipóteses.

seleção desta aplicação, e não de outra, teve como razões fundamentais o facto de não conhecermos nenhuma de uso livre que extraia formas em *corpora* bilingues e de já conhecermos e possuímos essa aplicação. Por outro lado, é uma ferramenta de extração orientada para a tradução, já que é interoperacional com um sistema de tradução assistida (SDL Trados Studio 2014).

O MTE permite, entre outras ações, extrair formas de uma ou das duas línguas do *corpus*, a partir de textos ou de memórias de tradução (em ficheiros.tmx), preparando uma proposta de formas bilingue que, depois de confirmadas como candidatos a termos, podem ser exportadas (em formato.txt) para um glossário ou base de dados terminológica no *SDL Multiterm*²⁵¹ ou para outro *software* análogo.

Neste procedimento terminológico, com uma ferramenta orientada para tradutores, o processo de validação é menos realçado, o que é regular entre estes profissionais que muitas vezes desempenham funções de terminólogos, mas com muitos constrangimentos no que se refere ao tempo, ao acesso ao conhecimento dos domínios e da terminologia (Wright e Budin, 2001, pág. 150), e que alimentam os seus recursos terminológicos com formas linguísticas nem sempre validadas.

A validação é um processo imprescindível à qualidade do processo terminológico e terminográfico, como Silva explanou detalhadamente (2014), que deve ser realizado por um especialista, de forma a garantir que aquela forma designa conceito(s) do(s) domínio(s) de trabalho. Todavia, a adoção e retenção das formas e candidatos a termo é, muitas vezes, feita apoiada em fontes documentais: outros registos terminográficos ou documentação técnica do domínio, por exemplo (como as normas ISO ou outras classificações internacionais). Por isso, e porque em contexto de tradução, mesmo em ambiente empresarial, com a presença de especialistas, nem sempre é fácil obter a sua colaboração ou nem sempre estes conhecem o termo na LC, realçámos na formação das colaboradoras a necessidade de, no processo de pesquisa e registo de informação terminológica, encontrarem fontes e documentação validadas por entidades normalizadoras ou elaboradas por especialistas.

Dados os objetivos desta análise, atrás referidos, os candidatos a termo não foram alvo de processo de validação. Todavia, optámos por retê-los, sabendo que, no caso de a

²⁵¹Aplicação do *SDL Trados Studio* que permite criar bases de dados terminológicas e glossários.

melhoria vir a ser implementada, aqueles serão propostos para análise e validação dos especialistas, com recurso às metodologias adequadas.

Procedemos, assim, à extração automática das formas que, no MTE, pode ser realizada com ou sem a utilização de um glossário ou de uma base de dados terminológica de referência. O glossário ou base de dados funciona como uma regra (que o MTE denomina filtro) e permite a extração das formas já registadas no recurso terminológico como termos²⁵², aumentando a probabilidade de as formas extraídas do *corpus* serem candidatos a termo.

Realizámos dois projetos de extração no *Corpus 1*, um sem a utilização de qualquer glossário e outro com a utilização de dois glossários, como descrevemos a seguir. O objetivo era comparar os resultados de ambos os projetos, de forma a evidenciar a vantagem do uso de terminologia em conformidade com todos os suportes (memória de tradução e recursos terminológicos), de forma a otimizar os resultados. Para este efeito, compilámos os vários glossários em uso num só e analisámos a sua eficácia no *corpus*, como descrevemos a seguir.

Projeto 1: Extração de formas no *corpus 1*, sem filtro²⁵³

Realizamos uma extração automática, na função “Bilingual Term Extraction Project”²⁵⁴ e obtivemos 678 formas, por ordem de frequência e de conformidade com a forma registada no glossário. As formas da LP sem correspondente na língua de chegada aparecem em último lugar:

²⁵² Apesar de neste caso em específico nem todas as formas especificadas serem termos, como veremos.

²⁵³ Sem glossário.

²⁵⁴ Apesar de esta ser a designação da função no programa, a mesma está incorreta porque o software apenas permite extrair formas.

Score	Domain	Portuguese	English
99	<None>	verificação	tests TESTS test tested testing
99	<None>	utilizam	outlets OUTLETS outlet OUTLET section
99	<None>	trabalho	supply supplied SUPPLY supplies ancillary
99	<None>	tomar	considered consider considering considers supply
99	<None>	tomada de corrente	power outlet outlet
99	<None>	tip	ELECTRIC ELECTRICITY electrical ELECTRICAL electricity
99	<None>	Temperatura de bolbo seco	
99	<None>	técnicos	conditions condition CONDITIONS conditioning CONDITIONING
99	<None>	serviços	main
99	<None>	serão do tipo	type
99	<None>	serão	equipment EQUIPMENT equipments equipped supported
99	<None>	s e Hman=	
99	<None>	seguintes Características	Detailed design following features
99	<None>	seguintes	

Figura 16 - Captura do resultado da extração automática ao Corpus 1, sem glossário, para recolha de candidatos a termo

Pela captura acima, é evidente que a eficiência da extração automática é, de facto, muito baixa, sem uma análise linguística e verificação manual. Muitas formas não têm correspondente válido ou não reúnem as características para serem seleccionadas como candidatos a termo, *i.e.*, não parecem remeter para um conceito.

Verificámos, manualmente, através da análise da distribuição das formas em contexto e das combinatórias morfossintáticas, com recurso à opção “concordance”, quais destas 678 formas se candidatavam a termos, ao mesmo tempo que recolhíamos mais 44 candidatos, como ilustramos a seguir. Através da opção de análise de concordância, é possível observar o comportamento da forma em contexto, de modo a verificar se é uma forma que se relaciona com um conceito, como no exemplo em baixo:

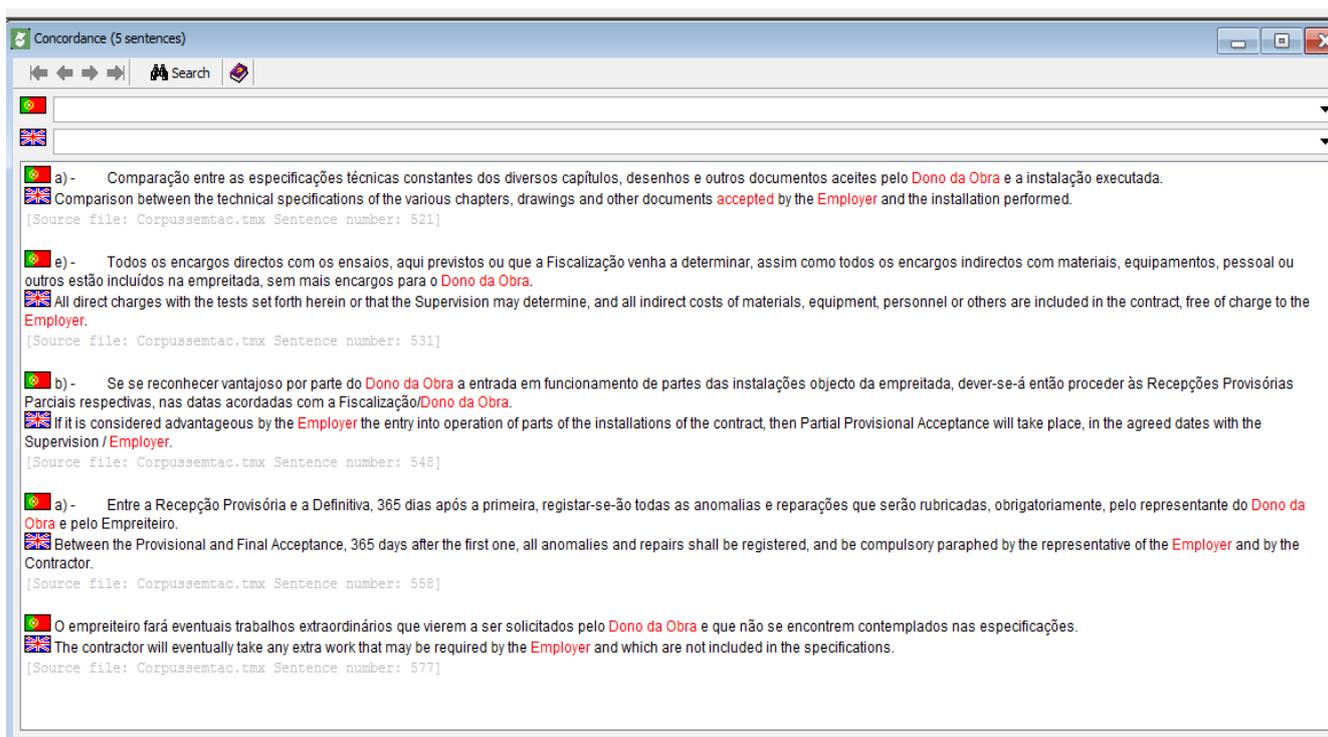


Figura 17 – Captura de distribuição da forma *dono de obra* em contexto

Após a análise linguística e recolhidos os candidatos a termo, procedemos a uma análise contrastiva dos 181 candidatos selecionados com as formas do glossário das colaboradoras-tradutoras compilado (com um total de 3490 termos) (TBI), como indicamos a seguir no quadro resumo:

Projeto 1	Nº de formas extraídas	Percentagem de palavras do corpus
Formas extraídas de forma automática sem filtro	678	
Formas (após recolha manual)	733 (44 novos candidatos a termos recolhidos manualmente)	
Candidatos a termo selecionados manualmente	181	2,9%
Candidatos a termo selecionados e existentes no glossário TBI	98	0,38%

Tabela 32 – Resultados da extração do Projeto 1 no corpus 1, com o *SDL MultiTermExtract*

Como podemos verificar, apenas 26,26% (181) do total de formas recolhidas automaticamente foram selecionados como candidatos a termo, sendo que 44 dos mesmos foram recolhidos manualmente, pelo que, em rigor, aquela percentagem desce para 19,88%. 181 candidatos a termo, num total de 764 palavras, são apenas 2,9% do número

de palavras total do *corpus*, um valor de terminologia certamente abaixo do valor real de candidatos a termo no texto, dado o seu teor especializado.

Apesar da baixa percentagem de candidatos a termo selecionados no *corpus* 1, apenas cerca de 50% dos mesmos tinham registo num ou em mais do que um dos glossários usados pelas colaboradoras-tradutoras, o que denota também a inconformidade dos recursos terminológicos por elas usados com maior frequência.

No caso do candidato a termo *dono de obra*, por exemplo, podemos ver que num dos glossários compilados, há duas formas na LC, sem qualquer dado terminológico que indique a relação entre elas, contexto de uso ou outra informação terminológica que possa explicitar a diferença entre elas, pelo que ou o utilizador tem conhecimento tácito desta informação ou usará um ou outro indiscriminadamente:

	A	D
1	PT	UK
191	Dono de Obra	Employer/Owner

Figura 18 – Análise da conformidade do termo *dono de obra* no *corpus* e nos recursos terminológicos em uso

Os candidatos a termo selecionados (181) foram, depois, exportados para um ficheiro .txt, em formato de glossário bilingue e incluídos no glossário TB1, criando assim um novo glossário, que denominámos de TB3 (*vide* tabela 33), com o conjunto de a candidatos a termo em uso e recolhidos neste projeto.

Projeto 2: Extração de formas no *corpus* 1, com o glossário TB3

Procedemos a 2 outras extrações neste *corpus*, de forma a verificar a eficácia da extração automática de formas, desta vez com o apoio de recursos terminológicos afinados e atualizados, nomeadamente:

1. com o glossário TB1, com 3490 formas (Projeto 2A)
2. com o glossário TB3, num total de 3573 formas (Projeto 2B).

Estes e outros glossários bilingues PT-EN, que listamos na tabela seguinte, foram previamente preparados no *SDL Multiterm* para os projetos de extração no *corpus 1* e no *corpus 2* (ponto 2.4.12.1).

Nome	Descrição	nº de formas
TB1	Glossário compilado, dos glossários das colaboradoras²⁵⁵, sem duplicações	3490
TB2	Candidatos a termo selecionados no projeto 1	181
TB3	TB1 + TB2, sem duplicações²⁵⁶	3559
TB4	TB3 + candidatos a termo selecionados na extração do <i>corpus 2</i>	3691

Tabela 33- Glossários *SDL MultiTerm* criados para apoio aos projetos de extração no *corpus 1*

No Projeto 2 (A e B), selecionámos a função “Translation Project”, que permite extrair formas do *corpus* com base nos termos de partida e de chegada já existentes num glossário/ base de dados terminológica (que serve como regra, mas que no programa consta como filtro). Além disso, esta função permite pesquisar formas na LC diferentes das registadas no glossário.

Configurámos, assim, a função de extração para procurar no *corpus* apenas formas coincidentes com as do glossário (e não todas as formas reconhecíveis do *corpus*), com um valor de correspondência mínimo de 80%, de forma a não eliminar a possibilidade de haver alguma variação formal, mas também para reduzir o ruído. Funcionando o glossário como regra (filtro), todas as formas extraídas poderiam ser mais facilmente consideradas candidatos a termo.

No Projeto 2A usámos como filtro o glossário TB1, com todos os candidatos a termo disponíveis nos vários recursos das colaboradoras antes do projeto, compilados num único suporte (3490 formas). O uso do glossário como uma regra de extração aumentou bastante o número de resultados obtidos e reduziu o número de formas não relevantes, como podemos ver na figura abaixo, onde os candidatos a termo reconhecidos no *corpus* e existentes no glossário aparecem agora a verde. As formas na LC extraídas

²⁵⁵ Vide figura 15.

²⁵⁶ Realce a negrito: glossários usados nos projetos de extração deste *corpus*.

do *corpus*, mas não incluídas no glossário, mantêm-se em formato de pré-confirmação (preto).

As formas do glossário na LP, reconhecidos no processo de extração, que aparecem sem correspondente em inglês, podem ter essa ausência por, (i) no glossário, existir uma forma variante da que existe no *corpus*, pelo que não é reconhecida na extração. Neste caso, damos como exemplo, a combinação *medições e orçamentos* que no *corpus* tem como combinação paralela *Quantity Survey and Estimation* e no glossário a combinação *Measurements and Budgeting* (vide figura 19). Por este motivo, não é reconhecida no *corpus* de forma automática.

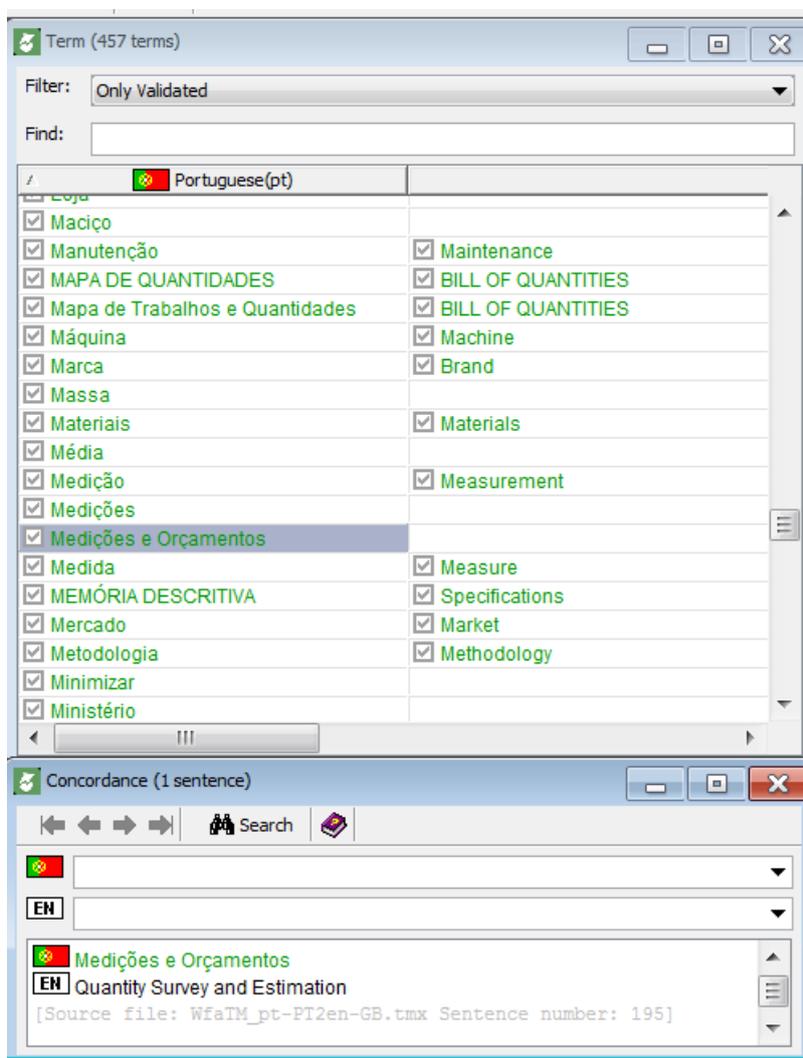


Figura 19 – Exemplo de não reconhecimento do extrator por inconformidade

Para além de inconformidade entre os recursos terminológicos, o não reconhecimento pode dever-se a um (ii) erro de alinhamento do *corpus* ou a (iii) uma falha de reconhecimento, por má edição/variação terminológica do TP, como ilustramos a seguir:

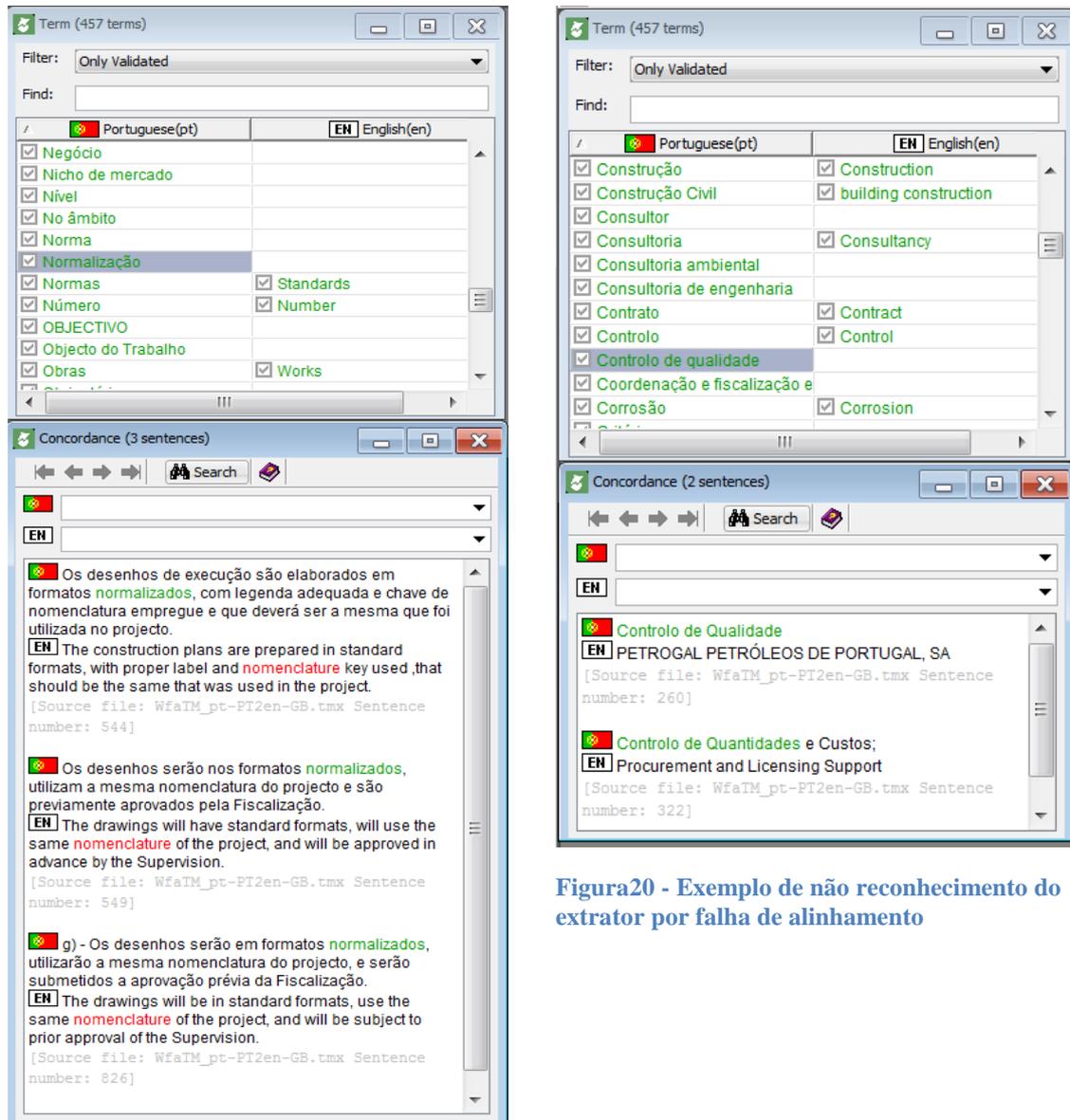


Figura20 - Exemplo de não reconhecimento do extrator por falha de alinhamento

Figura 21 - Exemplo de não reconhecimento do extrator por falha de reconhecimento

Apesar de a falha de reconhecimento do extrator se poder dever a questões técnicas, como ilustramos acima, a maioria relaciona-se com a variação linguística do *corpus*, na LP e na LC, como veremos nos pontos 2.4.11.2.3.1 e 2.4.12, com mais detalhe.

Relativamente ao termo *memória descritiva*, uma designação recorrente nos textos traduzidos pelas colaboradoras, embora não ofereça quaisquer dúvidas em português, esteja registado no TB1 e tenha sido reconhecido no *corpus* pelo extrator, na LC é uma das designações que oferece dúvidas às colaboradoras e para a qual ainda não tinham consenso sobre o candidato a termo. Por este motivo, decidimos analisar a distribuição da forma no *corpus*, de forma a verificar se havia variação terminológica e se alguma das possíveis variantes era o termo de referência, tendo como base o termo registado na ISO 6707-1:2014(en) como *project specification*.

Como podemos ver na figura abaixo, a variação terminológica denominativa relativa a este conceito existe no *corpus* e, sendo este *corpus* também a memória de tradução em uso, este facto contribui para a ambiguidade da mesma e dificulta a tomada de decisão das colaboradoras-tradutoras.

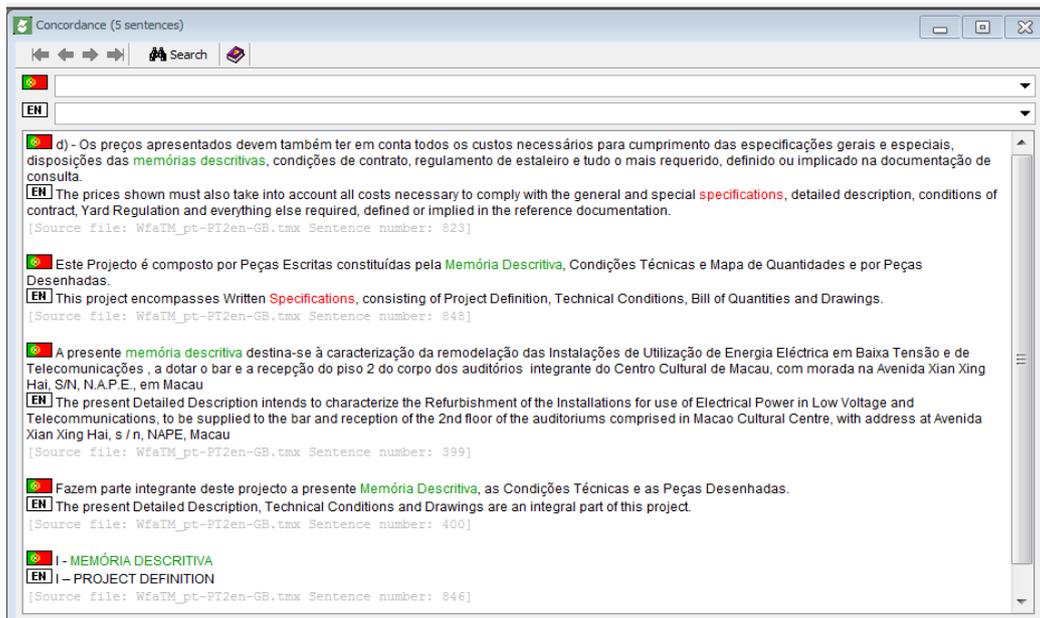


Figura 22 – Distribuição em contexto da forma *memória descritiva* na LC

Como se vê na figura acima, em cinco das ocorrências de *memória descritiva* no *corpus*, aparecem três variantes na LC: *specifications*, *detailed description* e *project definition*. Todas estão registadas nos glossários das colaboradoras (vide tabela 35), separadamente, pelo que a variação terá a ver com a tomada de decisão não consensual das colaboradoras. Além destas três formas, um dos glossários inclui uma quarta forma: *main description*, como se pode ver na mesma tabela. Nenhuma das quatro é, no entanto,

a forma de referência que apresentámos atrás, pelo que, à data, nenhum dos recursos terminológicos em uso, nem a memória de tradução entretanto criada, eram úteis para representar o conceito de *memória descritiva* em inglês nos textos traduzidos e a traduzir. Por este motivo, e sendo este um conceito recorrente nos textos a traduzir para inglês, sugerimos às colaboradoras-tradutoras que validassem a forma de referência com os especialistas no departamento, de forma a substituí-la, no glossário e na memória de tradução, eliminando todas as restantes variantes.

No Projeto 2B, segunda extração que fizemos com o uso de glossários (filtro), usámos o glossárioTB3, que incluía os 181 candidatos a termo entretanto extraídos, de forma a verificar se o facto de o glossário conter um maior número de formas existentes no *corpus*, aumentava os resultados de propostas do extrator (e naturalmente, também, e mais importante para as colaboradoras-tradutoras, o retorno da memória de tradução, já que o *corpus* é o mesmo).

No projeto 2B a recolha foi instruída com um filtro de 3573 formas, onde se incluíam as “novas” 181 formas, tendo a extração resultado em 553 formas reconhecidas.

Obtivemos, assim, os seguintes resultados no projeto 2A e no 2B:

Projeto 2	Nº formas extraídas	Percentagem do nº de formas total da TB	Percentagem de formas sem correspondente na LC
A: formas extraídas com o TB1	457	13,09%	52,7% ²⁵⁷
B: Formas extraídas com o TB3	553	15,47%	49% ²⁵⁸

Tabela 34– Resultados do Projeto 2 no *corpus* 1, com o *SDL MultitermExtract*

Os projetos de extração, foram já indicativos de que o *corpus* tem incoerências e variação terminológica, também evidenciado pelo relatório de qualidade do MET (*vide* figuras 33 a 36). Considerando que o *corpus* em análise é, também, a memória de tradução que as colaboradoras estão a utilizar na mesma fase do estudo e que têm pouca formação, informação e colaboração de especialistas para tomar decisões de edição na memória,

²⁵⁷ 241candidatos a termo dos 457 extraídos.

²⁵⁸ 272 candidatos a termo dos 553 extraídos.

poderá não ter grande impacto na melhoria dos resultados das novas traduções. Todavia, essa avaliação será feita no ponto 2.4.12.

Considerámos, assim, relevante fazer uma seleção de alguns candidatos a termo e observar com mais detalhe a ocorrência de variação terminológica denominativa, por ser um dos fenómenos mais recorrentes. Ao mesmo tempo, usaremos esta amostra para fazer uma análise de eficácia mais detalhada aos recursos compilados no TB1.

2.4.11.2.3.1 Variação terminológica denominativa e equivalência interlinguística

Os projetos de extração que descrevemos atrás foram já indicativos de que a eficácia desses recursos, nomeadamente no que se refere ao parâmetro de conformidade, não é muito alta e que variação terminológica é, também, significativa, como veremos com maior pormenor neste ponto.

De modo a observar essa variação terminológica denominativa, quer na LP quer na LC, e a recolher mais evidências da inconformidade terminológica na LC (*vide* ponto seguinte) entre (i) os recursos terminológicos e o *corpus* e (ii) nos recursos terminológicos em uso, seleccionámos uma amostra de termos do Projeto 1, com maior ocorrência de variantes, de acordo com o resultado da análise feita com a ferramenta de concordância (como no caso do termo *memória descritiva*), num total de 26 candidatos a termo.

Antes de mais, no entanto, gostaríamos de fazer aqui uma ressalva. Se por um lado, adotamos a definição de termo proposta na norma ISO1087:2000 que é “designação verbal de um conceito”, preferimos, por outro, referir-nos a variação terminológica denominativa e não a variação terminológica designativa, que aliás não encontramos em nenhum autor por nós referenciado. Para o âmbito do nosso trabalho consideramos que termo designa um conceito, mas que a variação é denominativa porque consideramos que a variação é uma questão de língua.

Neste pressuposto, assumimos aqui a definição de Rondeau (1984, pág. 21), que afirma que denominação é “a forma linguística externa de um termo” que ligada a um conceito constitui um termo (que também designa por unidade terminológica). Rondeau tem uma perspetiva onomasiológica e normativa da terminologia e, por isso, defende a relação biunívoca e monorreferencial do termo e do conceito, referindo-se à variação

apenas no plano interlinguístico. Todavia, não é essa a nossa abordagem aqui, pelo que analisaremos a relação formal ou variação denominativa com base em estudos de outros autores.

Segundo Collet (2000, pág. 231), a variação terminológica é uma variação entre formas e neste tipo de relação não há “un nouveau terme, mais seulement une forme différente d’un terme déjà existant”, tal como para L’Homme (2004). Ou seja: a variação terminológica formal “signale qu’il n’existe plus une correspondance de type bi-univoque entre le terme et la notion qu’il dénomme, la forme canonique se métamorphosant, en discours, en un certain nombre de variantes” (Collet 2000, pág. 232).

Diz-nos Petit (2009: XVI): « Une (re)définition de concept de dénomination devrait permettre au terminologue et au terminographe d’augmenter leur part de contrôle dans l’identification et la manipulation des objets linguistiques ». Desta feita, assumimos que quando falamos em termo estamos a falar de designação, em contrapartida, quando falamos de variação terminológica, consideramos que é denominativa.

O facto de a variação terminológica dever ser relativa a uma forma de referência existente, não nos permite ter as condições ideais para realizar uma análise linguística exaustiva da variação terminológica do *corpus*. Seria, assim, necessário um trabalho de validação prévio que, como explicámos atrás, não era objetivo deste estudo, nesta etapa.

Todavia, o facto de não dispormos de uma forma de referência validada para a maioria dos candidatos a termo, e de forma a analisarmos melhor o resultado do trabalho terminológico das colaboradoras, não impossibilitou que pudéssemos seleccionar algumas dessas formas, para uma melhor observação da variação terminológica e da presença de inconformidades na LP e na LC.

Seleccionámos, assim, as formas que durante o processo de análise do *corpus* demonstraram ter mais variantes para análise, com base nos resultados da distribuição das combinatórias em contexto, num total de 26, que apresentamos na tabela 35. Após esta seleção, pesquisámos em fontes documentais de referência (como normas ISO, por exemplo) a forma de referência para o conceito, que serviu de base para a análise.

As formas foram transcritas para a tabela 35 conforme grafadas no *corpus* e nos recursos terminológicos, de forma a melhor observar a variação terminológica. Não sendo nosso objetivo fazer uma análise aprofundada da variação nas duas línguas, mas antes dar

exemplos que nos possam elucidar sobre o processo de transferência interlinguístico *ad hoc* das colaboradoras, analisaremos apenas três dessas formas. Na análise contrastiva do *corpus* paralelo, abordaremos o segundo problema observado no processo de tradução *ad hoc* – o da equivalência interlinguística – que neste caso não se pode separar do da variação terminológica.

Apresentamos, a seguir uma amostra de variantes recolhidas e do registo nos recursos terminológicos, para discutir no ponto seguinte.

Termo de partida (PT)		Termo de Chegada (EN)					Eficácia dos recursos terminológicos (RT)				
Forma PT	corpus 1 : n° de	corpus 1: forma EN	Segmento n°	Glossários Excel das colaboradoras	Outros glossários disponíveis	Fonte	Frequência no corpus da forma PT		Inconformidade terminológica na LC no corpus e nos RT		
							Sem variação	Com variação	Existe sem variação	Existe com variação	Não existe nos RT
projectos de execução Projecto de execução Projecto de execução	10	Detailed design/ Detailed Design	57 5	Construction Design / Detailed Design Project	Final design	APPC 2009 (AmEng)	Alta	n.v.			
memória descritiva Memória Descritiva MEMÓRIA DESCRITIVA	5	Specifications detailed description project definition	823; 848 399; 400 846; 848	Project Definition Main description; Specifications	n.v.	n.v.	Média	n.v.			X
Canalização Canalizações CANALIZAÇÕES CANALIZAÇÕES ELÉTRICAS canalizações eléctricas Cablagem	2 1 1 5 2	Wiring ELECTRICAL WIRING electrical wiring cabling Wiring	467; 474 467 481 421 422 497 641	Sewer system n.v. n.v. n.v.	n.v. n.v. n.v.	n.v. n.v. n.v.	n.v. Alta			X	
cabos elétricos Cabo	10 6	Wiring electrical wiring Cable	425; 450 422; 423; 424 723; 724; 739; 749	n.v. n.v.	n.v. Cable	n.v. APPC 2009 (AmEng)					
Estação Elevatória; Estações Elevatórias; Sistema Elevatório	4 0	lifting system pumping station	47; 58 67; 68; 97	n.v. Pumping System	n.v. n.v.	n.v.	Média			X	
Medições e Orçamentos	1	Quantity Survey and Estimation	195	Measurements and Budgeting	n.v.	n.v.	Baixa	n.v.		X	
Medições e Avaliação	0			Measurement and Evaluation	n.v.	n.v.	0	0	X		
Medições MEDIÇÕES Medição MEDIÇÃO	7 2	measurements Measuring quantity survey measurement	533; 814; 817; 837 821 195; 1033 816 838	Quantity Surveys n.v.	n.v. Measur ement	n.v. APPC 2009 (AmEng)	n.v.	Alta		X	
Coordenação e Fiscalização das Empreitadas Coordenação e fiscalização empreitadas Coordenação e Fiscalização das obras Coordenação e Fiscalização das Obras Coordenação e Fiscalização da obra Coordenação e Fiscalização de obra Fiscalização de obras Fiscalização da obra Fiscalização da Obra	1 0 3 1 1 1 1	Coordination and Contracts Supervision Coordination and site supervision Works Coordination and Site Supervision Coordination and Site Supervision Coordination and Site Supervision Site Supervision Site supervision	211 257 1035 329 134 543	n.v. n.v. n.v. n.v. n.v. n.v.	n.v. n.v. n.v. n.v. Works supervi sion	n.v. n.v. n.v. APPC 2009 (AmEng)	n.v.	Alta		X	

Tabela 35 - Ilustração da variação terminológica denominativa e eficácia do glossário TB1, com base numa amostra de 26 candidatos a termo do Projeto de Extração 2

Forma de partida (PT)		Forma de Chegada (EN)					Eficácia dos recursos terminológicos (RT)				
forma PT	corpus 1 : n° de ocorrências	corpus 1: forma EN	Segmento n°	Glossários Excel das colaboradoras	Outros glossários disponíveis	Fonte	Frequência no corpus da forma PT		Inconformidade terminológica na LC no corpus e nos RT		
							Sem variação	Com variação	Existe sem variação	Existe com variação	Não existe nos RT
Alimentação de Equipamentos	4	equipment power supply	412	n.v.	n.v.	n.v.	Média	n.v.			X
ALIMENTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS		power supply equipment	480	n.v.	n.v.	n.v.					
		equipment power	721	n.v.	n.v.	n.v.					
Aparelhagem	10	Apparatu apparatuss	577 e outros	n.v.	n.v.	n.v.	Alta	n.v.			X
APARELHAGEM		Equipment	602 e outros	n.v.	n.v.	n.v.					
Aparelho	2	Device	478	n.v.	n.v.	n.v.	Baixa	n.v.			X
		Unit	723								
Desenhos de Obra Realizada	3	drawings of work performed	540	n.v.	n.v.	n.v.	Baixa	n.v.			X
desenho de obra realizada		drawings of work accomplished	547; 550								
Tomada	3	Outlet	487; 723; 779	Socket	Socket	APPC 2009 (AmEng)	n.v.	n.v.		X	
TOMADA		OUTLET									
Caderno de Encargos	1	Specification	509	Contract Specifications	Conditions of contract	APPC 2009 (AmEng)		Baixa		X	
Cadernos de Encargos da Construção	0			Tender Specifications							
Calha	6	downspout	418; 423; 627;	n.v.	n.v.	n.v.		Média			X
		Track	642								
		Rail	649								
calha para cortinas	0			n.v.	curtain rail	APPC 2009 (AmEng)	0	0		X	
Saneamento de Águas Residuais	1	Wastewater Sewage and Sanitation	106	Sewerage	n.v.	n.v.	Baixa			X	
saneamento básico	0			n.v.	Sanitary sewage system	APPC 2009 (AmEng)	0	0		X	
Instalações Eléctricas	5	Electrical Installations		Electrical Systems	n.v.		Média	n.v.		X	
construção civil	10	civil construction	578; 580; 581; 582	bulding construction	bulding construction	APPC 2009 (AmEng)	Alta	n.v.		X	
Construção Civil		bulding construction	15; 50; 834								
		construction	504								

Tabela 35 b – Ilustração da variação terminológica denominativa e eficácia do glossário TB1, com base numa amostra de 26 candidatos a termo do Projeto de Extração 2

A amostra representada na tabela 35 é bastante elucidativa quanto à variação denominativa nos textos, especialmente na LC, mas também na LP, e quanto à inconformidade nos recursos terminológicos da empresa. Todavia, analisaremos estes fenômenos com maior detalhe nos pontos seguintes.

Dos 26 termos representados, selecionamos três para uma análise linguística e terminológica da variação denominativa e da equivalência interlinguística, que na tabela, aparecem realçados a azul: *projeto de execução, caderno de encargos e memória descritiva*.

Dadas as características e finalidade do uso do *corpus* - como memória de tradução - decidimos observar a variação denominativa com base em duas das tipologias consultadas: a de Freixa (2002) e a de Daille (2005). A tipologia de Freixa, embora com uma perspectiva comunicativa da terminologia e com base num *corpus* monolíngue, refere-se à variação denominativa de forma muito abrangente e chega a conclusões, nalguns aspetos semelhantes às nossas, pelo que a consideramos relevante. Todavia, sendo a nossa subamostra muito reduzida e de modo a não fragmentar demais a análise, agrupamos os fenômenos mais relevantes do nosso *corpus* em apenas três das suas categorias: gráfica, morfossintática e lexical.

Daille (2005), com uma perspectiva mais ligada à linguística computacional, apresenta uma tipologia com base em estudos de *corpora* bilíngues e num contexto de tradução assistida por computador, pelo que se assemelha mais ao nosso contexto deste estudo. Não consideramos, todavia, nesta tipologia, a variante semântica de Daille, por preferirmos incluir a sinonímia dentro do fenômeno geral de variação terminológica, tal como Freixa (2002), onde, no plano monolíngue, pode ou não haver variantes sinónimas ou, no plano interlinguístico, equivalentes.

Teremos, assim, como base duas macro categorias, divididas em subtipos, com base nas propostas destas autoras como mostramos na tabela 36 a seguir.

Tipologia de Variação Terminológica Denominativa (VTD)	
VTDG Variação denominativa gráfica	(Orto)gráfica
VTDM: Variação denominativa morfossintática	<ol style="list-style-type: none"> 1. alteração da preposição ou género 2. por permuta (alteração da ordem dos constituintes) 3. Por alteração da coordenação dos elementos constituintes
VDL: Variação denominativa lexical	<p>Alteração de base ou de extensão</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. por redução: um ou mais nomes são omitidos relativamente ao termo base 2. por expansão: inserção de um elemento nominativo, ou vários, antes do primeiro, depois do último elemento da forma de referência ou entre as formas constitutivas da forma de referência,

Tabela 36 - Tipologia usada na análise de variação denominativa do *Corpus 1*

A variação terminológica denominativa será abordada intralinguisticamente de forma independente. No entanto, ao discutirmos algumas das causas da variação, e no âmbito da tradução especializada, teremos de, necessariamente de fazer uma análise contrastiva das estruturas terminológicas e de nos referir à equivalência interlinguística.

2.4.11.2.3.1.1 Variação denominativa e equivalência linguística: algumas evidências

Selecionamos da amostra acima os três candidatos a termo referidos, com base nos seguintes critérios:

1. são relevantes no *corpus*;
2. têm mais do que uma variante
3. obtenção de uma forma de referência, com base em fontes documentais fidedignas.

Os candidatos a termo não foram, nesta etapa, validados por um especialista, como já referimos, pelo que seguimos os critérios do método de pesquisa terminológica de Rondeau (1984), que foram, também, como indicámos antes, os que sugerimos na formação às colaboradoras-tradutoras.

Na senda de Rondeau (1984), há dois critérios fundamentais a ter em conta na identificação e seleção dos termos: um é semântico, o outro é documental.

Para o critério semântico, deve verificar-se se a combinatória²⁵⁹ corresponde a uma unidade de sentido. Verificado este critério, deve verificar-se se a unidade ocorre em vários documentos fidedignos, de especialistas, que o autor considera ser “um índice fiável de lexicalização”, sempre que não é possível a confirmação de um especialista do domínio.

Recorremos, assim, essencialmente²⁶⁰, às seguintes fontes para a recolha das formas de referência e das definições:

Para a língua portuguesa (variante europeia):

1. *Dicionário online de engenharia civil e construção civil*
2. Página Web da Ordem dos Engenheiros

Para a língua inglesa (variante britânica):

1. *ISO 6707-2:2014(en) - Buildings and civil engineering works — Vocabulary — Part 2: Contract terms;*
2. *ISO 16813:2006(en) - Building environment design — Indoor environment — General principles ;*
3. *Página Web da NBS – National Building Specification.*

Na nossa análise, descrevemos a estrutura dos constituintes da forma de referência e partimos desse padrão para a descrição da constituição das formas variantes, realçando as principais questões linguísticas e terminológicas. Grafámos as formas de referência exatamente como se encontravam nas fontes, que são também as das definições.

Para a análise linguística usamos a seguinte notação:

²⁵⁹ Que Rondeau designa por “sintagma terminológico lexicalizado” (1984, pág. 78)

²⁶⁰ Sempre que outras fontes são tidas como referência são devidamente indicadas.

Notação	Legenda
n	Nome
n1, n2...	ordem das formas na combinatória
n _g	variante gráfica
adj.	Adjetivo
det.	Determinante

Tabela 37 – Legenda da notação utilizada na análise linguística

Nas tabelas seguintes apresentamos, então, a análise aos candidatos a termo *projeto de execução, caderno de encargos e memória descritiva*.

EXEMPLO 1: *Projeto de Execução/ detail design*

Língua de Partida (LP) PORTUGUÊS	Estrutura	Definição	
Forma de Referência <i>Projecto de Execução</i>	n1 + det + n2	<i>documento elaborado pelo Projectista, a partir do Projecto Base aprovado pelo Dono da Obra, destinado a facultar todos os elementos necessários à definição rigorosa²⁶¹ dos trabalhos a executar.²⁶²</i>	
	Termo Complexo		
Variante 1	Estrutura	Tipo de variação	Comentários
Projecto de execução “diâmetros compreendidos entre DN 75 mm e DN 350 mm; <u>Projecto de execução</u> de reservatórios com as seguintes características” [Source file: Corpusentac.tmx Sentence number: 46]	n1+ det.+n2 _g	VTD gráfica	Variação gráfica: minúscula do n2 da variante contra a maiúscula no n2 da forma de referência. [n1+det.+n2g]=[n1+det.+n2] Esta variação gráfica não causa ambiguidade ou incoerência no texto.
	Termo Complexo		

Tabela 38 – Análise da variação terminológica denominativa do candidato a termo *Projeto de Execução*

Língua de Chegada (LC) INGLÊS	Estrutura	Definição	
Forma de Referência <i>detail design</i>	n1+n2	<i>design developed during the third stage of the design process based on the approved evaluation of the schematic design²⁶³</i>	
	Termo Complexo		
Variante 1	Estrutura	Tipo de variação	Comentários
Detailed design “ <u>Detailed design</u> of domestic waste water drainage networks.” [Source file: Corpusentac.tmx Sentence number: 49]	adj.1+n2	VTD lexical	Variação por substituição da extensão pelo adj.1 contra o n1 da forma de referência. Pode ser uma forma equivalente: [adj.1+n2]=[n1+n2] Esta combinatória pode ser uma variante sinónima da forma de referência, mas num contexto geográfico diferente (inglês americano) ²⁶⁴ Não constando esta informação nos recursos terminológicos (RT) em uso, não há informação sobre o uso adequado, o que dificulta a decisão do utilizador, criando, ainda, incoerência no texto.
	Termo Complexo		
Variante 1.1	Estrutura	Tipo de variação	Comentários
Detailed Design “Preparation of Concept Design and <u>Detailed Design</u> of the following disciplines” [Source file: Corpusentac.tmx Sentence number: 5]	adj.1 +n2g	VTD lexical e gráfica	Variação por substituição da extensão pelo adj.1 contra o n1 da forma de referência. Base e extensão grafadas com maiúscula Pode ser uma forma equivalente: [adj.1+n2g]=[n1+n2] É uma variante gráfica da variante 1. Pode ser uma forma equivalente. Esta combinatória pode ser uma variante sinónima da forma de referência, mas numa variante geográfica diferente (inglês americano) ²⁶⁵ , tal como no caso da variante 1, da qual é uma variante gráfica. Não constando esta informação nos recursos terminológicos (RT) em uso, não há informação sobre o uso adequado, o que dificulta a decisão do utilizador, criando, ainda, incoerência no texto.
	Termo Complexo		

Tabela 39 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e equivalência do candidato a termo equivalente *detail design_a*

²⁶¹ Realce a negrito nosso.

²⁶² In *Projeto de Execução*. LiderA. Disponível em: <http://www.lidera.info/?p=MenuContPage&MenuId=16&ContId=65> (acedido em 24.2.2015)

²⁶³ ISO 16813:2006(en) - Building environment design — Indoor environment — General principles. Disponível em: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:16813:ed-1:v1:en>. (acedido em 24.2.2015)

²⁶⁴ Vide ATA Engineering. Disponível: <http://www.ata-e.com/services/detailed>. (acedido em 24.2.15).

²⁶⁵ Vide ATA Engineering. Disponível: <http://www.ata-e.com/services/detailed>. (acedido em 24.2.15).

EXEMPLO 1 (cont.): *Projeto de Execução/ detail design*

Língua de Partida (LP) PORTUGUÊS	Estrutura	Definição	
Forma de Referência <i>Projecto de Execução</i>	n1 + det + n2	<i>documento elaborado pelo Projectista, a partir do Projecto Base aprovado pelo Dono da Obra, destinado a facultar todos os elementos necessários à definição rigorosa²⁶⁶ dos trabalhos a executar.²⁶⁷</i>	
	Termo Complexo		
Variante 1	Estrutura	Tipo de variação	Comentários
Projecto de execução “diâmetros compreendidos entre DN 75 mm e DN 350 mm; <u>Projecto de execução</u> de reservatórios com as seguintes características” [Source file: Corpusentac.tmx Sentence number: 46]	n1+ det.+n2 _g	VTD gráfica	Variação gráfica: minúscula do n2 da variante contra a maiúscula no n2 da forma de referência. [n1+det.+n2 _g]=[n1+det.+n2] Esta variação gráfica, não causa ambiguidade ou incoerência no texto.
	Termo Complexo		

Nota: Copiamos aqui a tabela 38, de modo a facilitar a leitura da análise contrastiva do candidato a termo *detail design*

Língua de Chegada (LC) INGLÊS	Estrutura	Definição:	
Forma de Referência <i>detail design</i>	n1+n2	<i>design developed during the third stage of the design process based on the approved evaluation of the schematic design²⁶⁸</i>	
	Termo Complexo		
Variante 2	Estrutura	Tipo de variação	Comentários:
Construction Design [num dos recursos terminológicos elaborados pelas colaboradoras]	n3+n2 _g	lexical e gráfica	Variação por substituição da extensão: n3 contra n1 da forma de referência. N2 grafada com maiúscula. [n1+n2] → [n3+n2 _g] Não é uma forma equivalente. A combinatória assim criada, parece ser uma forma artificial (falsa variante), porque não denota características de nenhum conceito, com base na informação das fontes consultadas. Contribui para a ambiguidade e incoerência no texto.
	Termo Complexo		
Variante 3	Estrutura	Tipo de variação	Comentários:
Detailed Design Project [num dos recursos terminológicos elaborados pela colaboradoras]	adj.1+n2 _g +n4	morfossintática, lexical e gráfica	Variação por coordenação: a coordenação da combinatória deixou de estar no n2 [design] e passou para o n4 [Project]. Mantém-se a variação lexical e gráfica das variantes anteriores. [n1+n2] → [adj.1+n2 _g +n4] A motivação para a inserção deste elemento nominativo [Project] pode dever-se ao elemento n1 da forma na LP [Projecto]. Não é uma forma equivalente. O resultado desta combinatória foi, mais uma vez, uma forma artificial (falsa variante), porque a globalidade dos elementos nominativos não representa este conceito e, com base nas fontes consultadas, também não representa nenhum outro.
	Termo Complexo		

Tabela 40- - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e equivalência do candidato a termo equivalente *detail design_b*

²⁶⁶ Realce a negrito nosso.

²⁶⁷ In *Projeto de Execução*. LiderA. Disponível em: <http://www.lidera.info/?p=MenuContPage&MenuId=16&ContId=65> (acedido em 24.2.2015)

²⁶⁸ ISO 16813:2006(en) - Building environment design — Indoor environment — General principles. Disponível em: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:16813:ed-1:v1:en>. (acedido em 24.2.2015)

EXEMPLO 1 (cont.): *Projeto de Execução/ detail design*

Língua de Partida (LP) PORTUGUÊS	Estrutura	Definição	
Forma de Referência <i>Projecto de Execução</i>	n1 + det + n2	<i>documento elaborado pelo Projectista, a partir do Projecto Base aprovado pelo Dono da Obra, destinado a facultar todos os elementos necessários à definição rigorosa dos trabalhos a executar.</i> ²⁶⁹	
	Termo Complexo		
Variante 1	Estrutura	Tipo de variação	Comentários
Projecto de execução “diâmetros compreendidos entre DN 75 mm e DN 350 mm; <u>Projecto de execução</u> de reservatórios com as seguintes características” [Source file: Corpusentac.tmx Sentence number: 46]	n1+ det.+n2 _g	VTD gráfica	Variação gráfica: minúscula do n2 da variante contra a maiúscula no n2 da forma de referência. [n1+det.+n2g]=[n1+det.+n2] Esta variação gráfica, não causa ambiguidade ou incoerência no texto.
	Termo Complexo		

Nota: Copiamos aqui a tabela 38 de modo a facilitar a leitura da análise contrastiva do candidato a termo *detail design*

Língua de Chegada (LC) INGLÊS	Estrutura	Definição:	
Forma de Referência <i>detail design</i>	n1+n2	<i>design developed during the third stage of the design process based on the approved evaluation of the schematic design</i> ²⁷⁰	
	Termo Complexo		
Variante 4	Estrutura	Tipo de variação	Comentário:
Final design [no RT APPC 2009 (AmEng)]	Termo Complexo	lexical	Variação por substituição da extensão: por n5 contra n1 da forma de referência. Num dos recursos terminológicos em uso pelas colaboradoras aparece como uma variante geográfica (inglês americano). Todavia, com base numa das fontes consultadas – ISO - 16813:2006(en) -, esta designação representa um outro conceito, numa fase seguinte à do “detail design”, como se infere pela definição: “final design design of the final stage of the design process based on the approved evaluation of the design detail” (in ISO - 16813:2006(en). Não tendo, nesta fase a validação dos especialistas e tendo assumido como um dos critérios para esta análise o critério documental, não a consideramos equivalente. Com base neste pressuposto, que terá de ser confirmado, não conta verdadeiramente como variação, pois não se refere ao mesmo conceito. Contribui para a ambiguidade e incoerência no texto
	n5+n2		

Tabela 41 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e equivalência do candidato a termo equivalente *detail design_c*

²⁶⁹ In *Projeto de Execução*. LiderA. Disponível em: <http://www.lidera.info/?p=MenuContPage&MenuId=16&ContId=65> (acedido em 24.2.2015)

²⁷⁰ ISO 16813:2006(en) - Building environment design — Indoor environment — General principles. Disponível em: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:16813:ed-1:v1:en>. (acedido em 24.2.2015)

EXEMPLO2: *Caderno de Encargos/ project specification*

Língua de Partida (LP) PORTUGUÊS	Estrutura	Definição:	
Forma de Referência: Caderno de Encargos	n1+det.+n2 Termo Complexo	Documento de um projecto no qual se enumera as obrigações das partes e condições técnicas para a execução da obra. ²⁷¹	
Variante 1	Estrutura	Tipo de variação	Comentários
Caderno de Encargos da Construção [num dos recursos terminológicos elaborados pela colaboradoras]	n1+det.+n2+det.2+n3	VTD morfosintática	Varição por coordenação: Inserção de [det.2+n3] a seguir à forma de referência [n1+det.+n2] É a forma de referência que coordena esta variante. Esta forma não existe no <i>corpus</i> . Apenas está registada num dos glossários das colaboradoras. Não encontramos esta combinação em mais nenhum dos documentos que nos serviram de referência. Pressupomos, assim, que, embora denote características do mesmo conceito, não seja, no todo, uma combinação comum como designação, pelo que não a consideramos equivalente.
	Termo Complexo		

Tabela 42 - Análise da variação terminológica denominativa do candidato a termo *Caderno de Encargos*

Língua de Chegada (LC) INGLÊS	Estrutura	Definição:	
Forma de Referência: project specification	Termo Complexo n1+n2	<i>specification</i> (4.2) for a specific <i>project</i> (3.8) that prescribes the construction work and the materials to be used ²⁷²	
Variante 1	Estrutura	Tipo de variação	Comentários:
contract specifications [num dos recursos terminológicos elaborados pelas colaboradoras]	n3+n2 _{pl}	lexical	Varição por substituição: n3 contra n1 da forma de referência [n3+n2 _{pl}] → [n1+n2] Varição por número, que remete para um outro conceito: a n2 da variante está no plural, contra o singular da forma de referência. n2 no plural [specifications] é uma forma que na documentação é usada em contexto diferente. (<i>vide</i> tabela 47) Não é uma forma equivalente O resultado desta combinação é uma forma artificial, porque não representa este conceito e, com base nas fontes consultadas, também não representa nenhum outro. Contribui para a ambiguidade e incoerência do texto, mas não é uma verdadeira variante.
	Termo Complexo		
Variante 2	Estrutura	Tipo de variação	Comentários:
conditions of contract [no RT APPC 2009 (AmEng)]	n4+det.+n3	VTD lexical	Combinação sem qualquer relação com a forma de referência, quer relativamente à forma dos constituintes, quer à combinação dos mesmos. [n4+det.+n3]=[n1+n2] Pode ser uma forma equivalente. A combinação pode ser uma variante sinónima, pois aparece indicada na enumeração de documentação relativa a obras, na página da NBS, entidade reguladora para o Reino Unido ²⁷³ . Não estando esta informação nos recursos terminológicos (RT), não há conhecimento do uso adequado, nomeadamente a nível geográfico, clarificando se é apenas inglês americano ou se também se pode usar em inglês britânico, dificultando a decisão do utilizador, e criando, ainda incoerência no texto.
	Termo Complexo		

²⁷¹ In (2015) Engenharia Civil.com *Dicionário online de engenharia civil e construção civil*. Disponível em: <http://www.engenhariacivil.com/dicionario/?s=caderno> (acedido em 24.2.2015)

²⁷² In ISO 6707-2:2014(en) - *Buildings and civil engineering works — Vocabulary — Part 2: Contract terms*. Disponível em: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:6707:-2:ed-2:v1:en:term:4.1> (acedido em 24.2.2015).

²⁷³ Vide NBS. Disponível em: <http://www.thenbs.com/training/educator/specification/specintro/specintro02.asp>. (acedido em 24.2.2015).

Tabela 43 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e equivalência do candidato a termo equivalente *project specification_a*

EXEMPLO 2 (cont.): *Caderno de Encargos/ project specification*

Língua de Partida (LP) PORTUGUÊS	Estrutura	Definição: <i>Documento de um projecto no qual se enumera as obrigações das partes e condições técnicas para a execução da obra.</i> ²⁷⁴	
Forma de Referência: <i>Caderno de Encargos</i>	<i>n1+det.+n2</i> Termo Complexo		
Variante 1	Estrutura	Tipo de variação	Comentários
Caderno de Encargos da Construção <small>[num dos recursos terminológicos elaborados pela colaboradoras]</small>	<i>n1+det.+n2+det.2+n3</i>	VTD morfosintática	Varição por coordenação: Inserção de [det.2+n3] a seguir à forma de referência [n1+det.+n2]
	Termo Complexo		É a forma de referência que coordena esta variante. Esta forma não existe no <i>corpus</i> . Apenas está registada num dos glossários das colaboradoras. Não encontramos esta combinatória em mais nenhum dos documentos que nos serviram de referência. Pressupomos assim, que, embora denote características do mesmo conceito, não seja, no todo, uma combinatória comum como designação, pelo que não a consideramos equivalente.

Nota: Copiamos aqui a tabela 42 de modo a facilitar a leitura da análise contrastiva do candidato a termo equivalente *project specification*

Língua de Chegada (LC) INGLÊS	Estrutura	Definição: <i>specification (4.2) for a specific project (3.8) that prescribes the construction work and the materials to be used</i> ²⁷⁵	
Forma de Referência <i>project specification</i>	<i>n1+n2</i> Termo Complexo		
Variante 3	Estrutura	Tipo de variação	Comentários:
Tender Specifications <small>[num dos recursos terminológicos elaborados pela colaboradoras]</small>	<i>n5+n2_{pl}</i>	VTD lexical	Varição por substituição da extensão: n5 contra n1 da forma de referência. Varição por número, que remete para um outro conceito: a n2 da variante está no plural, contra o singular da forma de referência. n2 no plural [specifications] é uma forma que na documentação é usada em contexto diferente. (vide tabela 47) A forma resultante pode, no entanto, ser uma variante sinónima da forma de referência, pois aparece registada em documentos da EU. ²⁷⁶ Não estando esta informação nos recursos terminológicos (RT), não há informação sobre uso adequado, o que dificulta a decisão do utilizador. Contribui para a ambiguidade e incoerência do texto.
	Termo Complexo		
Variante 4	Estrutura	Tipo de variação	Comentários:
Specification <small>“...it is understood that the contractor will fully comply with the mentioned in this Specification.” [Source file: Corpusemtac.tmx Sentence number: 502]</small>	<i>n2</i>	VTD lexical	Varição por redução: omissão do n1 da forma de referência. A forma resultante pode ser uma variante sinónima da forma de referência, mas, eventualmente, num contexto geográfico diferente (inglês americano) ²⁷⁷ Não estando esta informação nos recursos terminológicos (RT), não há informação sobre uso adequado, o que dificulta a decisão do utilizador. Contribui para a ambiguidade e incoerência do texto.
	Termo Simples		

Tabela 44 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e equivalência do candidato a termo equivalente *project specification_b*

²⁷⁴ (2015) Engenharia Civil.com *Dicionário online de engenharia civil e construção civil*. Disponível em: <http://www.engenhariacivil.com/dicionario/?s=caderno> (acedido em 24.2.2015)

²⁷⁵ In ISO 6707-2:2014(en) - *Buildings and civil engineering works — Vocabulary — Part 2: Contract terms*. Disponível em: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:6707:-2:ed-2:v1:en:term:4.1> (acedido em 24.2.2015).

²⁷⁶ Vide European Commission. Disponível em: http://ec.europa.eu/culture/calls/general/2014-eac-30/specifications_en.pdf (acedido em 24.2.2015)

²⁷⁷ Vide ISO 6707-2:2014(en) - *Buildings and civil engineering works — Vocabulary — Part 2: Contract terms*. Disponível em: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:6707:-2:ed-2:v1:en:term:4.1> (acedido em 24.2.2015).

EXEMPLO3: *Memória Descritiva/ Specifications*

Língua de Partida (LP) PORTUGUÊS	Estrutura	Definição: <i>Documento que contém todas as explicações detalhadas, apresentando justificações e soluções para a execução de uma determinada construção.</i> ²⁷⁸	
Forma de Referência: <i>Memória Descritiva</i>	n1+n2		
	<i>Termo Complexo</i>		
Variante 1	Estrutura	Tipo de variação	Comentários: Variação gráfica: maiúsculas dos n1g e n2g da variante contra capitulares da forma de referência. [n1g+n2g]=[n1+n2] Esta variação gráfica não causa ambiguidade ou incoerência no texto.
MEMÓRIA DESCRITIVA “I - MEMÓRIA DESCRITIVA” <small>[Source file: Corpussemnac.tmx Sentence number: 839]</small>	n1g+n2g	VTD gráfica	
	<i>Termo Complexo</i>		

Tabela 45 - Análise da variação terminológica denominativa do candidato a termo *Memória Descritiva*

Língua de Chegada (LC) INGLÊS	Estrutura	Definição: <i>Specifications are written descriptions of the quality of the built product and its component products.</i> ²⁷⁹	
Forma de Referência <i>Specifications</i>	n1pl		
	<i>Termo simples</i>		
Variante 1	Estrutura	Tipo de variação	Comentários: A forma simples [n1pl] foi substituída por uma forma complexa constituída por uma base [description] e uma extensão [Main]: [adj.1+n2] → [n1pl] O elemento de nomeação n2 [description] denota proximidade ao elemento de nomeação n2 na LP [descritiva]. Não conseguimos confirmar a forma como candidato a termo em nenhuma das fontes consultadas. Consideramo-la, por isso uma forma artificial, neste domínio, construída, possivelmente, por interferência da LP. Não é, assim, uma forma equivalente e uma verdadeira variante e contribui para a ambiguidade e incoerência dos textos.
Main description <small>[num dos recursos terminológicos elaborados pelas colaboradoras]</small>	adj.1+n2	lexical	
	<i>Termo Complexo</i>		

Tabela 46 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa do candidato a termo equivalente *specifications_a*

²⁷⁸ (2015) Engenharia Civil.com *Dicionário online de engenharia civil e construção civil*. Disponível em: <http://www.engenhariacivil.com/dicionario/?s=caderno> (acedido em 24.2.2015)
²⁷⁹ Vide NBS. Disponível em: <http://www.thenbs.com/training/educator/specification/specintro/specintro02.asp>. (acedido em 24.2.2015).

Língua de Chegada (LC) INGLÊS	Estrutura	Definição: <i>Specifications are written descriptions of the quality of the built product and its component products.</i> ²⁸⁰	
Forma de Referência <i>Specifications</i>	n1pl		
	<i>Termo simples</i>		
Variante 1.1	Estrutura	Tipo de variação	Comentários: Variação por substituição. Tal como na variante anterior, esta forma não inclui o elemento constituinte da forma de referência, sendo constituída uma base [Description] e uma extensão [Detailed]. [adj.2+n2g] → [n1pl] A base é a mesma que a da variante anterior. Por este motivo, consideramo-la uma variante da variante 1. Relativamente a esta é uma variação por substituição do adjetivo: adj.2 contra o adj.1. da variante 1. Tal como na variante 1, o elemento de nomeação n2g [Description] denota proximidade ao elemento de nomeação n2 na LP [descritiva]. Nas fontes que nos servem de referência, não conseguimos confirmar esta combinatória como forma equivalente à forma de referência. Pode, no entanto, ser um candidato a termo, remetendo para outro conceito, no mesmo domínio, no seguinte contexto: “When acting as the interior designer in a design team or when acting as lead consultant, the designer will carry out all of the following tasks (deliverables in bold): • Receive from the client a detailed description of the functions that the project is to accommodate and prepare a room schedule ” ²⁸¹ Não é, assim, uma forma equivalente, nem uma variante de <i>Specifications</i> . Finalmente, a semelhança formal com a forma “detailed design” (vide exemplo 1), que também não se refere a este conceito, pode criar ambiguidade e incoerência no uso, sem informação terminológica que promova a desambiguação e o uso correto a cada situação e contexto. Contribui para a ambiguidade e incoerência dos textos.
Detailed Description “The present <u>Detailed Description</u> , Technical Conditions and Drawings are an integral part of this project.” <small>[Source file: Corpussemnac.tmx Sentence number: 393]</small>	adj.2+n2g	lexical	
	<i>Termo Complexo</i>		

Tabela 47 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e da equivalência do candidato a termo equivalente *specifications_b*

²⁸⁰ Vide NBS. Disponível em: <http://www.thenbs.com/training/educator/specification/specintro/specintro02.asp>. (acedido em 24.2.2015).
²⁸¹ Vide Yakeley, Diana and Stephen (2010). *Interior design: the Design Brief stage*. In *Design & Specification*. Disponível em: <http://www.thenbs.com/topics/designspecification/articles/interiordesignthedesigndesignbriefstage.asp>. (acedido em 24.2.15)

EXEMPLO3 (cont.): *Memória Descritiva/ Specifications*

Língua de Partida (LP) <i>PORTUGUÊS</i>	Estrutura	Definição: <i>Documento que contém todas as explicações detalhadas, apresentando justificações e soluções para a execução de uma determinada construção.</i> ²⁸²	
Forma de Referência: <i>Memória Descritiva</i>	n1+n2		
	<i>Termo Complexo</i>		
Variante 1	Estrutura	Tipo de variação	Comentários:
MEMÓRIA DESCRITIVA "I - MEMÓRIA DESCRITIVA" <small>[Source file: Corpussemac.tmx Sentence number: 839]</small>	n1g+n2g	VTD gráfica	Varição gráfica: maiúsculas dos n1g e n2g com da variante contra capitulares da forma de referência. [n1g+n2g]=[n1+n2]
	<i>Termo Complexo</i>		Esta variação gráfica não causa ambiguidade ou incoerência no texto.

Nota: Copiamos aqui a tabela 45 de modo a facilitar a leitura da análise contrastiva do candidato a termo equivalente *specifications*

Língua de Chegada (LC) <i>INGLÊS</i>	Estrutura	Definição: <i>Specifications are written descriptions of the quality of the built product and its component products.</i> ²⁸³	
Forma de Referência <i>Specifications</i>	n1pl		
	<i>Termo simples</i>		
Variante 2	Estrutura	Tipo de variação	Comentários
Project Definition "This project encompasses Written Specifications, consisting of <u>Project Definition</u> , Technical Conditions, Bill of Quantities and Drawings." <small>[Source file: Corpussemac.tmx Sentence number: 841]</small>	n3+n4	lexical	Varição por substituição: a forma simples foi substituída por uma forma complexa constituída por um nome [Definition] e uma extensão nominal também [Project]. [n3+n4] → [n1pl]
	<i>Termo Complexo</i>		A combinatória é uma unidade de sentido que representa um conceito, mas outro que não o de <i>Specifications</i> . Na <i>ISO 13153:2012(en) - Framework of the design process for energy-saving single-family residential and small commercial buildings, project definition</i> ²⁸⁴ é um "process of providing the relevant information for designers and others to define the scope of the work" Note 1 to entry: The project definition lists the given constraints, which cannot be revised, and the project requirements, the theories and assumptions. All of these might not be completely defined at this stage. Some of these may be revised in response to feedback from later stages of the design process." Não é, assim, uma forma equivalente, nem uma verdadeira variante de <i>Specifications</i> e contribui para a ambiguidade e incoerência dos textos.

Tabela 48 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e equivalência do candidato a termo equivalente *specifications_c*

²⁸² (2015) Engenharia Civil.com *Dicionário online de engenharia civil e construção civil*. Disponível em: <http://www.engenhariacivil.com/dicionario/?s=caderno> (acedido em 24.2.2015)

²⁸³ Vide NBS. Disponível em: <http://www.thenbs.com/training/educator/specification/specintro/specintro02.asp>. (acedido em 24.2.2015).

²⁸⁴ Disponível em: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:13153:ed-1:v1:en:term:3.10>. (acedido em 24.2.15)

Apesar de apresentarmos apenas três exemplos indicativos do tipo de variação terminológica na FASE, a recorrência dos tipos de variação, quer na LP, quer na LC, mais ainda quando comparada com a amostra total de 26 formas, revela que, relativamente à variação terminológica denominativa:

1. o fenómeno é frequente nos textos da empresa, na LP, mas sobretudo na LC;
2. a variação terminológica morfossintática é mais expressiva na LP;
3. na LC, encontramos sobretudo, variação denominativa lexical
4. a variação terminológica denominativa na LC parece ser causa e efeito das dificuldades de estabelecimento de equivalência interlinguística das colaboradoras-tradutoras.

Mais do que saber qual a variante denominativa mais comum no *corpus*, e tendo este estudo uma abordagem à terminologia aplicada à tradução, são as causas dessa variação e as ações para a controlar, de forma a diminuir a ambiguidade e incoerência (que discutiremos nos pontos seguintes), que nos parece ser de realçar, essencialmente na LC.

Com base nas observações e análises realizadas até agora e nas evidências recolhidas, cremos que as principais causas da variação terminológica e consequente dificuldade de estabelecimento de equivalência interlinguística na LC são, utilizando, como referência a tipologia de de Freixa (2002) (*vide* ponto 2.3.3), de ordem:

- (i) conceptual – desconhecimento dos conceitos
e
- (ii) discursiva – uso da língua em contexto, utilizando a LC de forma adequada

Para além destas duas causas, identificadas por Freixa (2002; 2005), há no nosso entender uma outra motivação para a variação – a interlinguística –mas não no sentido descrito por Freixa (empréstimos, decalques e diversidade de alternativas). A tipologia de Freixa tem, por base, evidências de *corpora* monolingue de especialistas, ou seja, de textos de autores com bom domínio da língua de especialidade (terminologia), mas nem sempre da língua geral, mesmo que materna, como também é visível nalguns exemplos do nosso *corpus*, como o que transcrevemos:

“Todos os materiais a aplicar, quer os especificados neste projecto quer modelos alternativos serão previamente submetidos à aprovação prévia pela fiscalização e arquitectura mediante a apresentação de uma amostra/exemplar

Destacam-se neste contexto entre os demais os materiais e equipamentos com enquadramento estético, nomeadamente : a aparelhagem diversas (tomadas), calhas de rodapé , etc.. Assim, somente após obtida esta aprovação prévia se poderá considerar que os materiais são válidos para proceder à respectiva encomenda e instalação.”

(extrato do texto 4521-ET-000-PS-cf-MD-PE_a REV PT)

No nosso estudo, o *corpus* em análise é paralelo e o nosso enfoque na língua de chegada, cujas “autoras”, mesmo que proficientes na língua geral, não são proficientes na língua de especialidade (o que acontece, também, na tradução profissional, se os tradutores não tiverem conhecimento da área de especialidade e de terminologia).

Neste contexto, de tradução *ad hoc* para uma L2 não materna e de terminologia bilingue, mostrámos nos exemplos que analisámos acima, que a variação terminológica está, também, relacionada com o processo de equivalência interlinguística, por vezes influenciado por interferência da LP (materna), quando a transferência é mal processada, como explicamos melhor mais à frente.

Na LC, ou seja nos textos “criados” por não especialistas, várias das formas que analisámos são artificiais, *i.e.*, não denotam qualquer conceito no domínio em causa, e não são equivalentes intra- ou, especialmente, interlinguisticamente.

Destacamos, como exemplo, a forma “construction design” que, apesar de não ter ocorrências no *corpus*, está registado num dos RT das colaboradoras como equivalente para “projeto de execução”, sem fonte ou contexto.

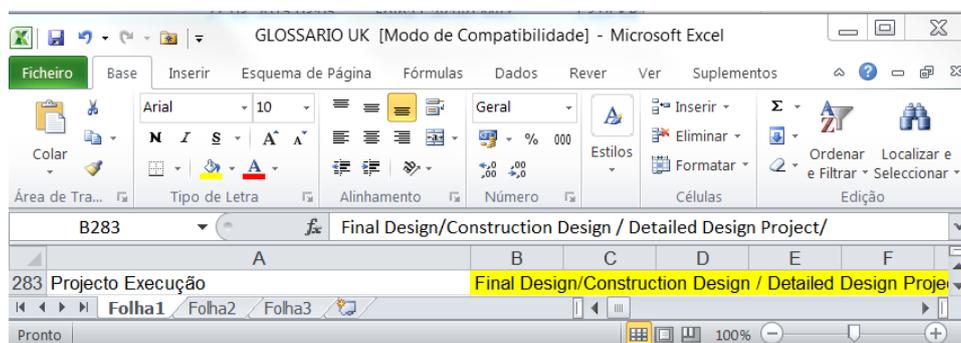


Figura 23 – Registo da forma *construction design* num dos glossários das colaboradoras

2.4.11.2.3.1.2 Equivalência interlinguística versus terminotradução

Este exemplo é um dos casos em que a motivação da formação da forma pode ter-se devido à interferência da LP, pois como referimos anteriormente, esta combinatória não existe como designação de um conceito.

No domínio da engenharia civil, *projeto* tem, em muitos contextos, *design* como equivalente, e *construction* está próximo de *execução*, pois *projeto de execução* define-se como um documento numa fase pré-obra:

documento elaborado pelo Projectista, a partir do Projecto Base aprovado pelo Dono da Obra, destinado a facultar todos os elementos necessários à definição rigorosa²⁸⁵ dos trabalhos a executar.²⁸⁶

Como ilustra a figura 23, os recursos terminológicos das colaboradoras-tradutoras da FASE não contêm praticamente nenhuma informação terminológica, como a definição, por exemplo, ou outro contexto, pelo que não são instrumentos úteis de acesso ao conceito, como analisaremos com mais detalhe no ponto seguinte.

Assim, neste caso, na procura de um equivalente para “projeto de execução”, as colaboradoras que usam este glossário como fonte para a tomada de decisão, encontram apenas as combinatórias *Final Design* e *Detailed Design Project*, não tendo acesso ao candidato a termo que tomámos como referência - *detail design*. Não conhecendo o conceito, e não tendo outra informação (apesar de terem outros glossários), a decisão é muitas vezes tomada sem critérios terminológicos ou com base na proximidade das denominações ou porque “soa melhor” (sic).

Sendo o contexto fundamental para o trabalho terminológico, especialmente quando não há validação de especialistas, e, neste âmbito, a definição um exemplo de informação contextual (Rondeau, 1984:80), a utilização do esquema definitório de Thoiron *et al.*, como um primeiro exercício para a identificação do conceito, poderia ter sido útil na desambiguação. Este exercício, idealmente cumprindo os critérios de Rondeau, que enunciámos acima, poderia permitir, assim, o acesso ao conceito, durante

²⁸⁵ Realce a negrito nosso.

²⁸⁶ In *Projeto de Execução*. LiderA. Disponível em: <http://www.lidera.info/?p=MenuContPage&MenuId=16&ContId=65> (acedido em 24.2.2015)

a fase de pesquisa terminológica e reduzir a interferência interlinguística que parece ter motivado algumas das combinatórias (ex: *construction design*).

Esta interferência interlinguística, aliada ao desconhecimento dos conceitos e a uma atitude de pesquisa, que descrevemos na fase de observação baseada em “como se diz” e não em “o que é?”²⁸⁷, aliada à falta de eficácia dos recursos usados, contribui para um processo de transferência de uma língua especializada para outra, durante o qual **se traduz, essencialmente, termos**, num processo de equivalência horizontal (*vide* figura 25), sem ter em conta o conceito, que designámos por terminotradução.²⁸⁸

Queremos, de facto, dizer “traduz” uma vez que:

1. o trabalho terminológico é, frequentemente, realizado durante a tradução, não antes, numa atividade de pré-tradução, ou depois, como atividade de balanço e manutenção, pós-tradução, interrompendo repetidamente o processo de transferência linguística e tendo um custo de tempo elevado (*vide* ITEI II);

2. Quando se utilizam ferramentas de tradução assistida (MT, glossários ou base de dados), muitos segmentos podem ser quase exclusivamente constituídos por combinatórias terminológicas, como podemos ver na ilustração seguinte:

Corpus 1b [pt-PT->en-US]	
38	<p>Hidráulica</p> <p>Instalações Hidromecânicas</p> <p>Instalações Eléctricas, Instrumentação e Controlo</p> <p>Construção Civil e Arranjos Exteriores</p> <p>Fundações e Estruturas.</p>
39	<p>Organização de processos de concurso da empreitada.</p>
40	<p>Coordenação de segurança e saúde na fase de projecto.</p>
41	<p>Levantamentos topográficos e cadastrais.</p>

Figura 24 – Exemplo de 4 unidades de tradução²⁸⁹ em língua de especialidade

²⁸⁷ Vide ponto 2.4.8:Observação.

²⁸⁸ Este conceito é naturalmente diferente do de tradução automática ou assistida, onde os segmentos de partida podem ser constituídos por terminologia e traduzidos automaticamente, mas partido do pressuposto que a qualidade da memória de tradução que serviu de base à tradução foi assegurada e não se trata, como aqui, apenas de um *corpus* paralelo. Neste caso, assumimos que a terminologia já estaria validada, no sentido como aqui entendemos validação.

²⁸⁹ Segmento paralelo, num sistema de TAC.

Estes segmentos, se não tiverem sido alvo de um trabalho de gestão terminológica prévio, com controlo da variação e registo adequado no glossário ou base de dados, podem ser traduzidos como segmento de texto, com resultados incoerentes.²⁹⁰

Por estes motivos, parece-nos que na terminotradução a terminologia não está ao serviço da tradução mas faz parte do processo de transferência, dadas as características dos textos, o perfil dos tradutores e o contexto específico de trabalho (que descrevemos no ponto 2.4.2).

A terminotradução, como processo de tradução horizontal, não é, naturalmente, desejável, porque assenta essencialmente nas dimensões linguística e funcional da língua especializada, deixando a dimensão conceptual, fundamental em comunicação especializada, praticamente esquecida. Cremos, no entanto, que isto acontece, essencialmente, mais pela falta de formação estrutural em terminologia do que pela especificidade do contexto de tradução *ad hoc* que descrevemos, como voltamos a referir no ponto seguinte.

Como referimos no enquadramento teórico, a informação sobre o conceito não é considerada uma prioridade para muitos tradutores na gestão de terminologia (Wright e Budin, 2001; Allard, 2012; Muñoz, 2012). Além disso, uma grande maioria afirma não ter, também, formação suficiente em terminologia, portanto conhecimento e metodologias adequados para distinguir unidades lexicais de termos e, assim, diminuir o risco de terminotradução. O processo de equivalência horizontal pode, assim, ser desenvolvido quer pelos tradutores profissionais, quer pelos tradutores *ad hoc*, já que depende da competência terminológica e não do profissionalismo em tradução.

Por este motivo, consideramos que como um dos métodos que pode contribuir para o *saber saber*, chegar ao conceito, especificamente na fase de pesquisa e confirmação de candidatos a termo, a hermenêutica definitória²⁹¹ pode ser um exercício muito útil. Cremos, assim, embora não tivéssemos oportunidade para testar esta hipótese após a análise do *corpus*, que centrar a pesquisa por parte das colaboradoras nas definições dos

²⁹⁰ Contrariamente, se este trabalho tiver sido feito, o facto de um segmento ser uma combinatória terminológica pode ser uma vantagem, pois a unidade de tradução está controlada e validada, acelerando o processo de tradução.

²⁹¹ Interpretação da definição.

conceitos, como contexto e fonte de pesquisa terminológica de equivalentes, identificando características conceptuais, interpretando-as intralinguisticamente, sem esquecer os restantes pressupostos metodológicos, poderá facilitar o processo de pesquisa de candidato a equivalente a termo na LC.

Apesar de este exercício ser um passo-base e de depender de informação terminológica bem elaborada, nomeadamente a definição e, repetimos, de formação em terminologia, pois tal como Thoiron *et al.* (1996) afirmam, tem limitações, o mesmo implica uma análise contrastiva das características conceptuais e elementos nominativos que pode, ao menos, ser útil na tomada de decisões terminológicas.

O exercício de interpretação da definição, que nos parece interessante desenvolver de forma mais didática, com base no modelo de Thoiron *et al.* (1996) só pode ser, assim, bem executado, se o praticante estiver bem certo de que antes da equivalência horizontal (de uma língua a outra) há que conseguir a equivalência vertical (do termo ao conceito e vice-versa), como ilustramos a seguir, e dos vários tipos e limites de equivalência interlinguística (a que nos referimos atrás) (Rondeau, 1984; Norma ISO 12616:2002)

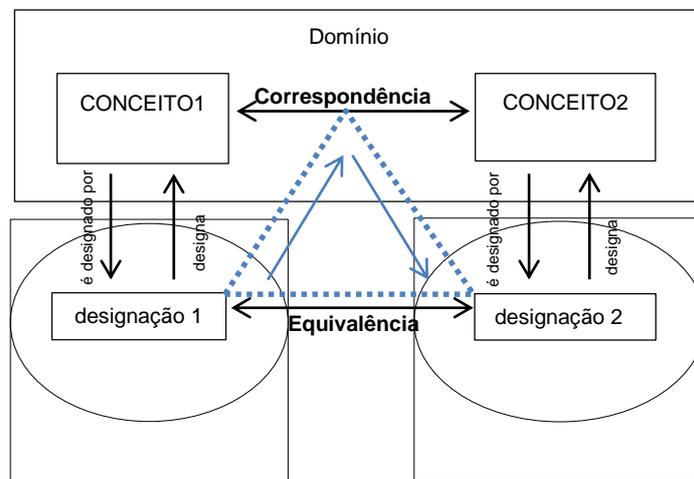


Figura 25 – Equivalência interlinguística e intertextual

Este processo seria, na nossa opinião, um procedimento para evitar a terminotradução e aplicar, efetivamente, a terminologia à tradução, com processos separados mas perfeitamente interdependentes, onde antes da pergunta “como se diz?” (horizontal) estaria a questão “o que é?” (vertical), melhorando o processo de

equivalência interlinguística, contribuindo, assim, para a aquisição da competência terminológica.

2.4.11.2.3.1.3 Competência terminológica: breves considerações

A questão da competência terminológica, fora do âmbito da formação de terminólogos, foi discutida já por alguns autores, quase sempre no âmbito da formação em tradução (Cabré, 1999;2004;2006; Faber, 2004; Corrales *et al.*, 2006, Faber, 2009) sob várias perspectivas e níveis de desempenho (Cabré, 2006), mas foi sobretudo abordada como uma das “subcompetências” (Faber 2004) dos tradutores, para os habilitar a:

- “(i) the identification and acquisition of specialized concepts activated in discourse;
- (ii) the evaluation, consultation, and elaboration of information resources;
- (iii) the recognition of interlinguistic correspondences based on concepts in the specialized knowledge field;
- (iv) the management of the information and knowledge acquired and its re-use in future translations.”

(Montero Martínez e Faber, 2009,s/p)

Para estas autoras e na literatura que consultámos, competência terminológica é, assim, uma “**ability**²⁹² to acquire the knowledge represented by the terms” (Corrales *et al.*, 2014, pág.183). No entanto, segundo a definição no *Assessment of Key Competences in initial education and training: Policy Guidance*, que é, também, usada na área da Gestão estratégica e da qualidade, entre outras, “competência”²⁹³ é “a combination of **knowledge, skills**²⁹⁴ and **attitudes** applied appropriately to a context in order to achieve a desired outcome” (OJEU: 2006), num modelo tridimensional.

Consideramos, assim, que as capacidades (skills, ability), *i.e.*, o *saber fazer* referidas na definição das autoras acima citadas são, de facto, características que fazem

²⁹² Realce a negrito nosso.

²⁹³ Na sua forma mais simples, uma vez que há arquiteturas e tipos de competências muito variados, dependendo da área do conhecimento e do contexto.

²⁹⁴ Realce a negrito nosso.

parte do conceito “competência”, mas que não o representam totalmente, faltando as características “conhecimento” (knowledge), *saber saber*, e “atitude” (attitude), *saber ser/agir*, sem as quais o conceito não está representado no seu todo.

Também o modelo de competência de tradução desenvolvido pelo grupo PACTE 2003, no âmbito do projeto de investigação sobre aquisição de competência em tradução, apresenta um modelo que se pretende dinâmico e holístico, onde a competência terminológica não está explícita, como elucidamos em baixo:

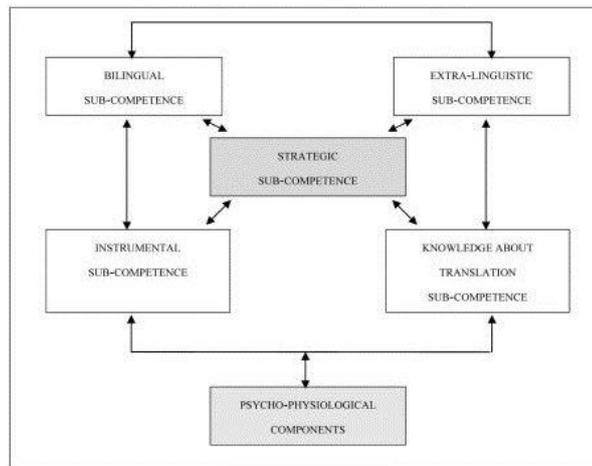


Figura 26 – Modelo de competência em tradução

Fonte: PACTE 2003

Segundo os autores, e com base no modelo dinâmico, a competência em tradução de textos especializados dependerá da articulação das várias subcompetências, mormente da subcompetência extralinguística (conhecimentos sobre a área de especialidade) e da subcompetência psicofisiológica²⁹⁵. Esta última será, ainda, aquela que ativará no tradutor as funções necessárias ao desempenho adequado face à exigência do grau de especialização, coerência ou coesão do texto (PACTE 2003).

Consideramos que, assim, também este modelo, em cujo texto de apresentação não há sequer uma ocorrência dos termos “terminologia” ou “termo”, não representa todas as características do conceito “competência”, tal como definido em cima, embora já incluía, até certo ponto, a dimensão “atitude”.

²⁹⁵ “capacidade de usar recursos relacionados com a atitude e cognição e psicomotricidade” (PACTE 2003)

Como referimos já por várias vezes, para além do conhecimento das áreas de especialidade do texto, o tradutor de textos especializados tem de ter conhecimento em terminologia. Ou seja, a dimensão **conhecimento** (*saber saber*) do conceito de competência terminológica, tem de abranger não apenas as áreas de especialidade, mas também as teorias e metodologias adequadas para as trabalhar de forma eficaz. Quanto à **capacidade** (*saber fazer*), parece-nos bem definida em Montero Martínez e Faber (2009) e na generalidade dos autores consultados, pois a maior parte ressalta a necessidade de saber aceder ao conceito, pesquisar e confirmar o termo equivalente e gerir recursos terminológicos e terminográficos. Finalmente, no que se refere à terceira dimensão, **atitude** (*saber ser/agir*), consideramos que a partilha de recursos e de boas-práticas entre tradutores, re-reutilização de recursos terminológicos e de pro-atividade na gestão do conhecimento em contextos de comunicação especializada, como discutiremos com maior detalhe nas conclusões, e sem pretendermos ser exaustiva, serão atitudes importantes no âmbito desta dimensão.

Competência terminológica poderá ser, assim, um processo aprendido e reutilizado de forma natural, onde conhecimentos prévios (metodologias sustentadas em pressupostos teóricos da terminologia e do conhecimento de especialidade) são selecionados e integrados em novos contextos de especialidade, com o objetivo de aceder aos conceitos representados pelos novos termos.

Acrescentaríamos, porque neste momento nos parece importante, que esta competência não deve, na sociedade de hoje e no contexto empresarial que descrevemos atrás, circunscrever-se à relação intrínseca da tradução com a terminologia, como tem acontecido até agora, embora de forma não totalmente conseguida, como os estudos de Allard (2012) e Muñoz (2012), para citar apenas os mais recentes, mostram. No nosso entender, e tal como a mediação linguística²⁹⁶, a competência terminológica deve ser uma competência transversal a todos os contextos de comunicação especializada.

Não é objetivo deste trabalho explanar em profundidade a competência terminológica dos tradutores, mas acima de tudo mostrar, pelos dados que obtivemos, que este é um fator mais relevante para a qualidade dos serviços linguísticos (profissionais ou *ad hoc*) em tradução especializada, do que o argumento da “profissionalização” que alimenta há décadas a quezília entre tradutores profissionais e não profissionais (a que

²⁹⁶ No sentido do QECRL (quadro comum de referência para as línguas).

nos referimos na Parte II). Além disso, e como o modelo de competência em tradução ilustra (*vide* figura 26), o processo de tradução é complexo, influenciado por muitas variáveis, sendo a terminologia uma delas, mas que no contexto de tradução especializada é extremamente relevante para que todas as subcompetências funcionem de forma coordenada e eficaz.

Voltando ao nosso estudo, e para concluir, gostaríamos de referir que, mais relevante do que o resultado, na nossa abordagem ao problema, são as causas que identificámos e que, a manterem-se, não permitem corrigir a incoerência textual na comunicação internacional da empresa.

Todavia, e como referimos no início deste estudo, este facto não é percecionado na empresa como um problema de comunicação, pois não há registos de impactos negativos na imagem da empresa, apesar das evidências de incoerência nos textos de chegada, como os exemplos de variação que apresentámos revelam (muito embora sendo apenas uma amostra).

Alguma desta incoerência poderia, na nossa opinião, ser mitigada – no que diz respeito à terminologia -, paralelamente a um reforço de formação em terminologia e em tradução, como referimos atrás, com a utilização de instrumentos terminológicos eficazes, que servissem de monitorização e de controlo da variação,

- (i) com registos de dados terminológicos sobre os termos que permitissem gerir a variação e o uso adequado da terminologia, o que, como mostramos no ponto seguinte, não é o caso da empresa nesta fase;
- (ii) num ambiente de tradução mais controlado, como o de TAC, como discutimos no ponto 2.4.12.

pelo que avaliaremos, a seguir, com mais detalhe até que ponto os recursos existentes na FASE são úteis neste sentido.

2.4.11.2.3.2 Verificação da eficácia dos recursos terminológicos

Como dissemos atrás (*vide* ponto 2.3.5), a eficácia dos recursos deve ser avaliada pela sua capacidade em produzir resultados, nomeadamente a resolução de problemas terminológicos, pela identificação de conceitos e o acesso ao conhecimento do domínio, com o menor custo possível.

Para isso propusemos 5 parâmetros de verificação da eficácia dos recursos terminológicos, que lembrarmos aqui.

P1 - Conformidade terminológica - coincidência entre a terminologia existente nos recursos terminológicos e a usada nos discursos e textos, na situação de comunicação do interlocutor. A ausência de conformidade é, para nós, uma inconformidade e pode manifestar-se por ausência de terminologia ou por variação terminológica não controlada²⁹⁷.

P2 - Informação terminológica necessária ao acesso ao conhecimento - dados sobre a relação entre o termo e o conceito (ex: definição); dados sobre a relação entre conceitos (ex. sinonímia, geografia); dados sobre o contexto de uso, etc.

P3 - Línguas de trabalho – monolíngue, bilingue ou multilíngue;

P4 - Interoperabilidade – o formato do ficheiro/ a aplicação deve ser compatível com ambientes de tradução assistida, automática, de *authoring*, edição de texto, etc.;

P5 - Acesso à informação – a informação deve ser acessível do ponto de vista lógico-conceptual e de permissão de consulta e de edição, com base em critérios;

Neste ponto, faremos uma análise de verificação de eficácia aos recursos terminológicos em uso pelas colaboradoras-tradutoras, com base nestes parâmetros. Os glossários em escrutínio são os que compilámos para o TB1:

²⁹⁷ Descrição das formas e indicação de uso, nos diferentes contextos comunicativos, eliminando toda a variação que cause ruído.

	Glossário em uso	Breve descrição	nº de formas
1	GLOSSARIO UK	lista de formas bilingue, sem quaisquer dados terminológicos	352
2	Glossário pt_fr_uk_es	lista de formas, organizadas por línguas - espanhol, francês e inglês - e temas	689
3	Glossario Inst Seguranca PT UK	lista de formas bilingue, organizado por área	151
4	Glossario electricidade PT UK	lista de formas bilingue, sem dados terminológicos	50
5	Gloss_revisto	lista de formas bilingue, sem dados terminológicos	60
6	appc_lexico_amb_arq_eng_eco_ges_ing_port_v5	"lista de vocábulos e expressões da língua inglesa relacionados com a actividade de Consultoria e Projecto nas áreas de Ambiente, Arquitectura, Engenharia, Economia e Gestão e a respectiva correspondência (tradução) na língua portuguesa. É da autoria da APPC e tem por objectivo servir de apoio à elaboração de textos nas duas línguas e à tradução de vocábulos/expressões da língua inglesa para a língua portuguesa relacionados com as áreas de actividade referidas. Foi elaborado com base em diversas fontes: documentos, publicações, relatórios e textos oficiais de entidades e empresas ligadas ao Sector e em livros técnicos." Variante de inglês americano.	2820

Figura 15 – Glossários em uso pelas colaboradoras

Com este objetivo, observámos e analisámos o parâmetro 1, a *conformidade terminológica*, na LC, (i) das formas registadas nos glossários e (ii) das formas nos glossários e na amostra (de 26 candidatos a termo) do *corpus* 1 (*vide* tabela 35). Desta análise²⁹⁸, calculou-se uma inconformidade de 96,2%: 68% devido a variação terminológica e de 32% devido à ausência no *corpus* das formas da LC registadas nos recursos terminológicos em uso. De facto, 17 das 26 formas ou não têm a forma de referência ou têm registo de uma variante linguística geográfica diferente da usada na empresa, o que não contribui para a segurança conceptual das colaboradoras tradutoras e, conseqüentemente, para a coerência terminológica dos textos traduzidos, como evidenciámos, também, nos comentários que fizemos à subamostra (*vide* tabelas 38-48)

O resultado obtido pela análise manual à amostra de 26 formas, relativo à ausência (32%), é inferior ao do Projeto de Extração 1, onde pouco mais do que 50% dos candidatos a termo tinham registo nos glossários das colaboradoras. No entanto, o relatório de qualidade processado pela aplicação de extração MET, numa análise automática a todo o *corpus*, com o glossário TB3 como regra de extração, indica um valor total de inconformidade muito próximo do resultado da nossa análise manual, embora

²⁹⁸ Esta análise foi uma análise manual e consistiu em contar as formas ausentes nos RT e presentes na amostra do *corpus* e a contar as variantes existentes no *corpus* e nos RT.

com valores de variação e ausência inversos: 51,6% de ausência e 38,5% de variação, o que somado dá um valor de inconformidade de 90%.

Quer uma análise (automática), quer outra (manual) têm limitações e margens de erro. No entanto, independentemente do valor exato, que exigiria uma análise de *corpus* mais exaustiva, e tal como a análise que fizemos anteriormente, estes dados evidenciam o facto que importa destacar: **a conformidade dos recursos terminológicos em uso na empresa é baixa.**

Relativamente ao segundo parâmetro, *dados terminológicos necessários ao acesso à informação*, e como já tínhamos indicado no ponto 2.4.6, dos seis glossários compilados em uso, um organiza as formas por área de conhecimento e outro indica a variante de inglês – americano – que nem é a usada na empresa. Quatro dos seis apenas contêm listas bilingues de formas, sem quaisquer outros dados terminológicos que permitam compreender o conceito e saber como usar o termo de chegada no texto, de forma ajustada à situação de comunicação. Não podemos, assim, considerar as formas aí registada como entradas, porque não incluem a “minimum basic information required to create a terminological entry”: Main entry term; input date; source.” (ISO 12616 : 2002).

A eficácia dos glossários neste parâmetro é, assim, também baixa.

Relativamente ao parâmetro 3, *línguas de trabalho*, verificamos que todos os glossários têm o par de línguas português-inglês, embora nem sempre esteja claro, por falta de dados, se a forma em inglês é da variante em uso (britânico) ou não. Por esta razão, consideramos que relativamente a este parâmetro a eficácia é **boa**.

Quanto ao parâmetro 4, *interoperabilidade* dos glossários, podemos dizer que, antes da Etapa 4 deste projeto, cinco dos glossários compilados estavam unicamente em formato.xls e eram geridos e mantidos, separadamente, por cada uma das colaboradoras, no seu posto de trabalho. O glossário número 6, com informação em inglês americano, existia em formato.pdf, sendo também por isso menos usado, mesmo como referência e base para encontrar equivalentes em inglês britânico.

Nenhum destes formatos permite uma consulta integrada num ambiente de trabalho de tradução, mesmo que seja apenas um editor de texto, e muito menos num sistema de tradução assistida. Para consultar a informação terminológica nestes recursos é necessário abrir os ficheiros fora do ambiente de tradução e proceder a pesquisas manuais, de forma separada do texto em tradução.

A compilação para o sistema de TAC, de forma a torná-los mais interoperáveis com o ambiente, exigiu, por isso, vários processos de conversão, verificação de formatação, limpeza de duplicados, de forma a conseguir importar as formas para o glossário do sistema de TAC usado neste estudo. Concluímos, assim, que, caso não o tivéssemos feito, **a eficácia dos recursos terminológicos em uso na empresa era, também, baixa** relativamente a este parâmetro.

Finalmente, no que se refere ao parâmetro 5, **acesso à informação**, e no seguimento do atrás descrito, não havendo praticamente nenhuma informação adicional à das formas registadas, não é verificável. Apenas podemos verificar o acesso ao nível da permissão de consulta. Apesar de os glossários 1-5 em formato.xls estarem divididos pelas colaboradoras e o glossário 6 estar gravado na intranet da empresa, ambas têm acesso a todos os recursos pela intranet da empresa, não podendo, todavia, alterar ficheiros que não são da sua autoria, pelo que ao nível da permissão a eficácia é **satisfatória**.

Concluindo, se após esta análise da eficácia dos recursos, de acordo com os parâmetros por nós propostos, tivéssemos de preencher uma lista de verificação, numa escala de 0 a 5 (onde 0 é muito baixa e 5 muito boa), o resultado seria o seguinte:

Parâmetros de eficácia dos RT	Escala de 0 a 5	
1.Conformidade	1	
2.Informação terminológica	0	
3.Línguas de trabalho	3	
4.Interoperabilidade	1	
5.Acesso à informação	2	
Resultado	1,4	Baixa eficácia
Escala: 0-muito baixa, 1-baixa; 2-satisfatória; 3-boa; 4-muito boa		

Tabela 49 - Lista de verificação da eficácia dos recursos terminológicos em uso na empresa

É, pelas evidências que recolhemos, necessária uma intervenção profunda ao nível da gestão da informação terminológica na empresa, nomeadamente da eficácia dos recursos terminológicos em uso, que não sendo a única causa dos problemas identificados no início deste estudo, tem neles um impacto relevante, quer durante o processo de tradução, quer nos resultados da tradução *ad hoc*: o texto.

Consideramos, tal como Daille (2005, pág. 188) que “controlled terminology increases consistency of documents and enhance their clarity, usability and translatability. Used in computer-assisted translation systems, it encourages translators to use the preferred base forms of target terms rather than their unauthorised variants.”

A otimização de resultados, em ambientes de tradução controlados, como o de TAC, passa, assim, pela monitorização da conformidade terminológica e, pela utilização de terminologia também controlada por via da harmonização, *i.e.*, pela organização da informação com informação conceptual, de forma a encontrar nas duas línguas termos que os representem de forma equivalente, com variantes controladas e tratadas com dados terminológicos úteis e eficazes.

Como referimos no início, este estudo não pressupunha essa intervenção profunda nesta etapa, mas apenas tentar encontrar oportunidades de melhoria nos procedimentos do processo de tradução *ad hoc*. Esta é sem dúvida uma oportunidade de melhoria, mas que não pôde ser implementada para além das ações planeadas no âmbito deste estudo, tais como:

1. o nosso trabalho de compilação dos glossários e importação para o ambiente de TAC,
2. a formação das colaboradoras em técnicas de pesquisa terminológica e em introdução a conceitos básicos de terminologia;
3. o uso partilhado do glossário por ambas as colaboradoras-tradutoras,
4. a eliminação de duplicações de formas,
5. a sugestão de inserção de alguns termos validados no glossário,
6. a tradução em ambiente controlado, com memória de tradução partilhada pelas colaboradoras-tradutoras.

Todavia, foram ações desenvolvidas com o objetivo de atingir resultados que pudessem ser usados como evidências de melhoria. No ponto seguinte fazemos, assim, a verificação dos resultados obtidos com o Plano de Ação desenvolvido, nos dois passos descritos anteriormente.

2.4.12 Etapa 6: Verificação

Esta etapa tem como objetivos analisar os resultados do Passo 1, nomeadamente o desempenho (produtividade) das colaboradoras-tradutoras e os do Passo 2, nomeadamente a eficácia dos recursos terminológicos, pelo que faremos a verificação por esta ordem.

2.4.12.1 Verificação dos resultados do Passo1 – Fase 4

A fase 3 deveria ter decorrido entre março e junho de 2014, altura em que deveria ter tido início a fase 4: avaliação de resultados da fase 3. No entanto, e porque as sessões presenciais só terminaram na primeira semana de maio (e não em abril como havíamos planeado) e até junho as colaboradoras tradutoras disseram não ter utilizado a ferramenta *WfA* de forma suficiente para podermos recolher resultados, estendemos o período experimental autónomo até final de julho. Nesta altura, e até meados de outubro foi, todavia, impossível conseguir disponibilidade por parte das colaboradoras para uma reunião, por coincidir com período de férias e com um pico de trabalho.

Assim, do início de maio até ao dia 23 de outubro de 2014, as colaboradoras trabalharam de forma autónoma. Nesse dia, demos início à fase 4, começando por uma reunião com as colaboradoras, de forma a fazer um balanço da experiência, a solicitar-lhes o preenchimento do questionário final e a recolher um *corpus* paralelo - dos textos traduzidos durante a fase 3 -, para análise no Passo 2 do nosso plano de ação.

Na reunião, as colaboradoras reconheceram a melhoria do processo, ao nível da produtividade e eficiência, com a introdução da tradução assistida por computador. Realçaram, especialmente, a função de concordância, que consideraram muito útil.

Todavia, lamentaram não ter mais tempo para rentabilizar o processo de tradução no par de línguas português>espanhol, uma vez que o volume de tradução neste par tem aumentado.

Esclarecemos algumas dúvidas relativamente ao funcionamento do *Wfa*, nomeadamente relativas ao alinhamento. De forma a obtermos dados mais imparciais sobre a reação à tradução assistida por computador, solicitámos às colaboradoras o preenchimento do questionário final que, em conjunto com a análise ao *corpus* do Passo 2, constituirão as nossas principais evidências de melhoria.

As respostas ao questionário são bastante satisfatórias (*vide* apêndice 11): ambas as colaboradoras usaram o *WfA*, considerando-o muito útil, embora a colaboradora 1 o tenha usado apenas “raramente”. Talvez por isso, e ao contrário da colaboradora 2 que o usou regularmente e, assim, avaliou a eficácia e facilidade de utilização em 5 (numa escala de 0-5), a colaboradora 1 tenha avaliado a facilidade de utilização em 3 e a eficácia em 4. De qualquer forma, consideramos que são resultados muito positivos, especialmente porque a colaboradora que usou menos o *WfA* o fez porque, durante o período de experiência, lhe solicitaram, essencialmente, traduções de documentos de que não havia exemplo na memória de tradução que criámos (diplomas, Cvs, referências, certificados de desempenho), exigindo um investimento maior na fase de pré-tradução que, como clarificámos antes, as colaboradoras-tradutoras não podem realizar por falta de tempo.

Todavia, ambas consideraram que o trabalho de tradução que realizaram com a ferramenta melhorou “muito”, realçando as seguintes razões para essa melhoria:

1. “Pelo facto de o glossário estar integrado e fornecer resultados no mesmo ambiente”;
2. “Pelo facto de conseguir reutilizar trabalho de tradução anterior (memória de tradução)”;
3. “Porque a tradução é agora mais coerente”;
4. “Porque a tradução é mais rápida”

A colaboradora 1 indicou ainda como razão da melhoria, “o facto de a memória de tradução ser partilhada”.

Apesar de o *WfA* ser, acima de tudo, uma ferramenta de tradução, o que as colaboradoras consideraram mais útil e eficaz foi a forma como podiam aceder à terminologia, no mesmo ambiente de tradução, pelo que ambas apontaram uma melhoria de 80% “no uso de terminologia, com a gestão integrada de terminologia” no *WfA*.

Quanto à redução do tempo de tradução com a ferramenta, as respostas variaram, como aliás seria de esperar, dadas as circunstâncias de utilização descritas anteriormente: a colaboradora 1 indicou uma melhoria de 50%, enquanto a colaboradora 2, que traduziu quase sempre textos da mesma tipologia, apontou uma melhoria de 80%.

Todavia, quando questionadas sobre a percentagem de melhoria da qualidade total da tradução com o uso da ferramenta, os valores voltam a aproximar-se: a colaboradora 1 indicou 70% e a colaboradora 2 indicou 80%.

Finalmente, consideraram que precisavam de mais tempo para poder usar mais e melhor a ferramenta e a colaboradora 2 apontou ainda a “sistematização da terminologia existente em vários suportes num único glossário” como o elemento que, para além do uso das ferramentas de tradução assistida - memória de tradução e glossários - contribuiu mais para a melhoria da atividade de tradução que desenvolve.

Assim, ao avaliarmos os resultados do Passo 1, com base nestes dados, chegamos à conclusão que a produtividade das colaboradoras aumentou de forma muito significativa:

Colaboradora	Tempo de tradução por palavra sem TAC (segundos)	Percentagem de redução do tempo de tradução com TAC	Tempo de tradução por palavra com TAC (segundos)
1	31''	50%	15,5''
2	26''	80%	0,6''
Média de ambas as colaboradoras	28,5''	65%	10''

Tabela 50 - Comparativos de produtividade das colaboradoras-tradutoras, nas fases 2 e 3

Uma vez que as condições da experiência da colaboradora 1 e da colaboradora 2 não foram iguais, tomaremos como resultado final de referência a média entre as duas colaboradoras, embora não tenhamos qualquer dúvida de que a produtividade da colaboradora 1 pudesse ter sido maior, se tivesse traduzido, de forma mais regular, a mesma tipologia de textos.

2.4.12.2 Verificação dos resultados do Passo 2 – Fase 4

De forma a recolher evidências de que o Passo 1 do Plano de Ação tinha produzido melhorias no processo de tradução *ad hoc*, nomeadamente ao nível do uso e gestão da terminologia, com as ações planeadas e descritas atrás, solicitámos às colaboradoras, na reunião que iniciou a fase 4, um *corpus* bilingue de textos traduzidos com o *WfA*, autonomamente, durante a fase 3 do ITEI II.

Durante a fase 3 do estudo, apenas a colaboradora 2 utilizou o WfA regularmente para traduzir a mesma tipologia de textos que nos tinha fornecido para o *corpus* 1, nomeadamente *Descrição de Projetos*. A colaboradora 1 tinha traduzido, durante a fase 3, maioritariamente textos de outra tipologia – CVs e Certificados de Habilitações – de que não havia exemplos no *Corpus* 1 -, pelo que considerámos que a sua inclusão traria apenas ruído ao *Corpus* 2. Por este motivo, recolhemos cinco textos da colaboradora 2, da mesma tipologia dos textos incluídos no *corpus* 1 e apenas dois textos paralelos da colaboradora 1 da mesma tipologia que a do *corpus* 1, no mesmo par de línguas (PT-EN).

O *corpus* 2 é, assim, composto por sete textos, em português e inglês, traduzidos pelas colaboradoras com o sistema de tradução assistida WfA, constituído por uma das duas tipologias de documentos - *Descrição de Projetos* -, uma vez que não houve tradução de *Memórias Descritivas* durante a fase 3.

Os textos completos foram compilados nas duas línguas e alinhados no *Align Documents* do *SDL Trados Studio 2014*, sem alterações ao conteúdo, tendo o *corpus* um total de 2148 palavras. O resultado foi depois exportado para formato .tmx e importado pelo MTE.

Caracterização do corpus
Corpus 2 (paralelo: português e inglês)
Memória de Tradução (7 textos paralelos traduzidos com ferramenta de tradução assistida e glossário integrado durante a fase 3, da tipologia “Descrição de Projetos”)
Nº de segmentos: 105 (segundo o <i>SDL MultitermExtract</i>)
Nº de palavras: 2148 (segundo o <i>SDL MultitermExtract</i>)

Tabela 51 – Caracterização do *Corpus* 2

2.4.12.2.1 Verificação de eficácia dos recursos terminológicos no *corpus* 2

Tal como no caso anterior, teremos como base para esta verificação, um *corpus* paralelo das colaboradoras, que denominámos *corpus* 2. Não faremos, no entanto, uma análise linguística ao mesmo, por apenas se pretender verificar se:

- (i) a variação terminológica diminuiu,
- (ii) a percentagem de eficácia do glossário aumentou.

Realizámos, assim, com este objetivo, dois projetos de extração no *corpus* 2 semelhantes aos realizados com o *corpus* 1, com e sem glossário, como descrevemos a seguir.

Projeto 3: Extração de formas no corpus 2 - sem glossário

O primeiro projeto de extração – Projeto 3A – foi realizado de forma automática²⁹⁹, na função “Bilingual Extraction Project”, sem uso de glossário. O segundo projeto de extração - 3B - foi realizado com os glossários TB3 e TB4 (*vide* tabelas 31-34), na função “Translation Project”, configurada para extrair apenas as formas registradas no glossário reconhecidas no *corpus*.

Tal como no projeto 1, após a extração automática das formas, selecionámos os candidatos a termo de forma manual, utilizando, para isso, a função de concordância, de forma a observar distribuição das formas em contexto e as suas combinatórias morfossintáticas.

Obtivemos os seguintes resultados:

Projeto 3 - A (sem glossário)	Nº de formas extraídas	Percentagem de palavras do corpus
Formas extraídas de forma automática sem filtro	58	
Formas a seleccionar (após análise manual)	93 (35 novas formas recolhidas manualmente)	
Candidatos a termo seleccionados	46	2,14%
Candidatos a termo registados no glossário TB3	23	1,07%

Tabela 52– Resultados do Projeto 3A no corpus 2, com o *SDL MultitermExtract*

Apesar de este *corpus* ser aproximadamente dez vezes mais pequeno do que o *corpus* 1, mais uma vez os resultados não são muito satisfatórios, nomeadamente ao nível da conformidade terminológica, uma vez que 50% dos candidatos a termo extraídos não se encontram no glossário TB3, com 3559 formas.

De forma a melhorar a conformidade do glossário para o projeto de extração seguinte (TB3), mas também para o ambiente de TAC, em uso pelas colaboradoras-tradutoras, exportámos os vinte e três termos para um ficheiro .txt, de forma a importá-lo para o *WfA*, e para o *SDL Multiterm*, de forma a criar o glossário TB4.

Projeto 4: Extração de formas no corpus 2 – com glossário

²⁹⁹ Sem glossário, que funciona como regra de extração (filtro).

Procedemos a mais 2 extrações neste *corpus*, de forma a verificar a conformidade terminológica do *corpus* e dos recursos terminológicos, através da extração automática de formas com o apoio de glossários, nomeadamente:

1. com o glossário TB3, num total de 3573 formas (projeto 4A)
2. com o glossário TB4, num total de 3691 formas (projeto 4B)

alimentados no seguimento dos projetos de extração ao *corpus* 1, como se relembra em baixo:

Nome	Descrição	nº de formas
TB1	Glossário compilado, dos glossários das colaboradoras, sem duplicações	3490
TB2	Candidatos a termo selecionados no projeto 1	181
TB3	TB1 + TB2, sem duplicações	3559
TB4	TB3 + candidatos a termo selecionados na extração do <i>corpus</i> 2	3691

Tabela 53- Glossários *SDL MultiTerm* criados para apoio aos projetos de extração no *corpus* 2

No Projeto 4 (A e B) seleccionámos, mais uma vez, a função “Translation Project”, que permite extrair formas do *corpus* com base nos termos de partida e de chegada já existentes num glossário (que serve como regra, mas que no programa consta como filtro). Configurámos, assim, a função de extração para procurar no *corpus* apenas formas coincidentes com as do glossário (e não todas as formas do *corpus*), com um valor de correspondência mínimo de 80%, de forma a não eliminar a possibilidade de haver alguma variação formal, mas também para reduzir o ruído. Funcionando o glossário como regra (filtro), todas as formas extraídas poderiam ser mais facilmente consideradas candidatos a termo.

No Projeto 4A usámos como regra de extração o glossário TB3. Mais uma vez, o uso do glossário aumentou bastante o número de resultados obtidos e reduziu o número de formas não relevantes, como podemos ver na figura 27 em baixo, onde os candidatos a termo reconhecidos no *corpus* e existentes no glossário, aparecem a verde. As formas na LC extraídas do *corpus* em formato de pré-confirmação (preto) são, maioritariamente, devidas a falha de reconhecimento da forma, por variação na LP, como no exemplo em baixo:

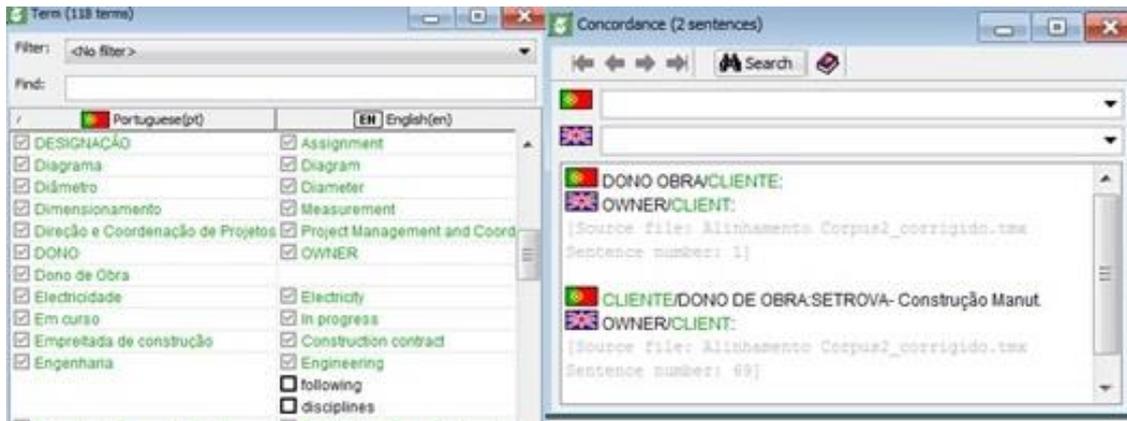


Figura 27 – Captura de extração do Projeto 4A, com o glossário TB3

Como podemos ver, a forma *dono de obra*, apesar de aparecer no glossário e no *corpus 2* não é reconhecida, não devido a inconformidade terminológica, mas à incoerência dos textos de partida, onde, num mesmo tipo de texto, a informação DONO DE OBRA/CLIENTE aparece com duas variantes diferentes, na ordem das formas. Isto leva a que, no texto paralelo *dono de obra* apareça com duas formas correspondentes na LC: *owner* e *client*. Sendo *client* uma forma muito mais fácil de reconhecer pela máquina como correspondente da forma *cliente* e aparecendo as formas em português apenas separadas por uma barra (/), dono de obra fica irreconhecível para o extrator, no processo automático, apesar de aparecer aqui sem variação. Um documento de partida baseado num modelo fixo, reduziria esta dificuldade técnica.

Assim, das 17 formas não reconhecidas, 8 não se perfilavam como candidatos a termo, como *incluir*, por exemplo, e 9 resultavam de falha de reconhecimento devido, essencialmente, a variação na LP, como no exemplo anterior. A explicação para a inconformidade nesta análise estar mais relacionada com a língua de partida, do que com a língua de chegada, prende-se com o facto de a tradução dos textos no *corpus* ter sido realizada num sistema de TAC, com o glossário integrado e com a função de concordância, que permite procurar no *corpus* combinações semelhantes. Este ambiente facilita o reconhecimento de combinações, colocações e fraseologias, mesmo que divergentes do glossário ou segmento de tradução ativo.

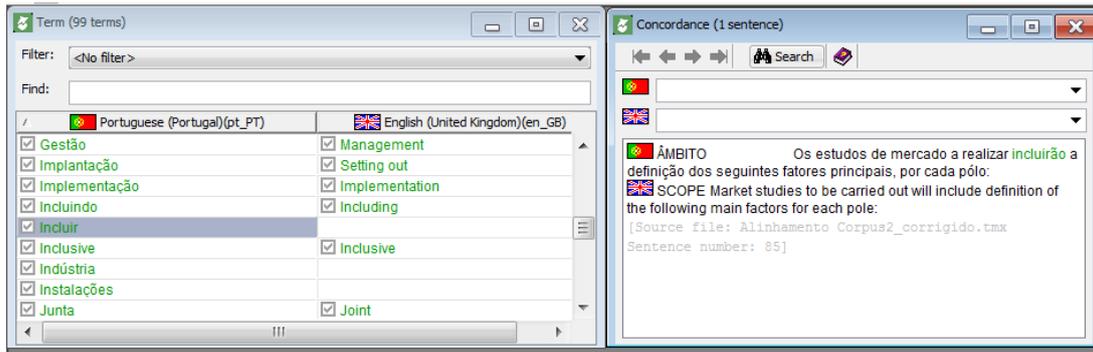


Figura 28 - Captura de uma forma não elegível a candidato a termo, no projeto de extração 4A

Ao contrário dos projetos de extração no *corpus* 1, e sendo este um *corpus* bastante mais reduzido, a inconformidade, quer por ausência, quer por variação é menor. No entanto, e tal como referimos, os 9 casos detetados devem-se na maioria a variação na LP.

Após análise das combinatórias morfossintáticas e da distribuição em contexto das formas recolhidas manualmente por nós (46) e das extraídas pelo MTE (99), seleccionámos 132 como candidatos a termo, importando-os para um novo glossário no *SDL Multiterm*: o TB4. Este glossário foi, depois, usado como regra de extração no projeto 4B onde, dos 118 termos extraídos, 23 não tinham a forma na LC reconhecida, embora 8 não fossem candidatos a termo.

Mais uma vez, os 15 casos de inconformidade devem-se, especialmente, a variação na LP que, como no exemplo que indicamos, leva a variação na LC, pelos motivos já explanados no ponto 2.4.11.2.3.1:

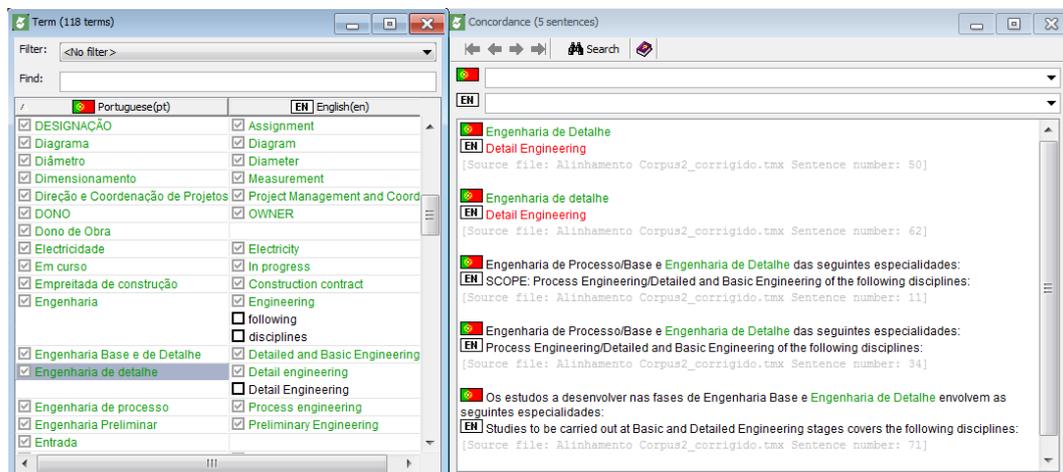
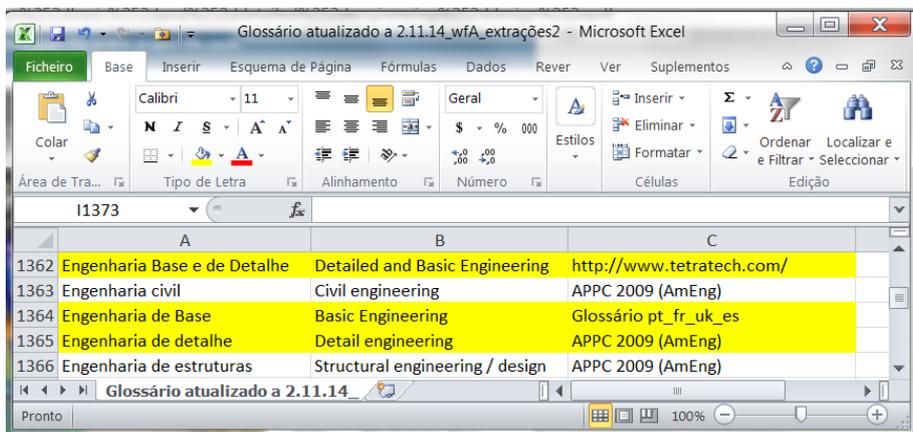


Figura 29 - Captura de inconformidade por variação na língua de partida, no projeto de extração 4B

Como podemos observar, quer a forma *engenharia de detalhe*, quer *engenharia de base e de detalhe* são reconhecidas, porque existem no glossário (vide fig. 30). No entanto, alguns contextos onde a forma aparece com uma combinação diferente, não são reconhecidos, levando, também, a formas correspondentes diferentes, com variação na LC.



	A	B	C
1362	Engenharia Base e de Detalhe	Detailed and Basic Engineering	http://www.tetrattech.com/
1363	Engenharia civil	Civil engineering	APPC 2009 (AmEng)
1364	Engenharia de Base	Basic Engineering	Glossário pt_fr_uk_es
1365	Engenharia de detalhe	Detail engineering	APPC 2009 (AmEng)
1366	Engenharia de estruturas	Structural engineering / design	APPC 2009 (AmEng)

Figura 30 – Captura do glossário em uso no WfA

Como podemos observar, as colaboradoras incluíram no glossário três variantes da forma, cremos que para poderem ter mais retorno da memória de tradução. Duas das formas já existiam quando da importação do glossário, no início do projeto, mas a forma *engenharia base e de detalhe* é nova, pelo que não pudemos deixar de notar que esta inserção foi feita pelas colaboradoras, que já se preocuparam em incluir a fonte, embora sendo apenas um URL. Todavia, mais do que a correção do formato do dado terminológico, que se deverá certamente acima de tudo a uma questão de falta de tempo, a preocupação de o incluir já nos traz algum retorno da breve formação que ministrámos.

Vejamos, então, os resultados do projeto de extração 4, com os dois glossários: o TB3 e o mais completo e atualizado, após a extração no *corpus 2* – o glossário TB4:

Projeto 4	Nº de formas extraídas	Porcentagem do nº de formas total do TB	Porcentagem de inconformidade terminológica na LC
A: Formas extraídas com o TB3	99	2,78%	9%
Candidatos a termo selecionados	132 ³⁰⁰	3,7%	
B: Formas extraídas com o TB4	118	3,19%	14,56%

Tabela 54– Resultados do Projeto 4 B no corpus 2, com o *SDL MultitermExtract*

Perante estes resultados, e muito embora os *corpora* em comparação sejam diferentes:

1. o *corpus 2* é aproximadamente dez vezes inferior ao *corpus 1*, pelo que a percentagem de termos extraídos, com entrada no glossário, é substancialmente menor;
2. o *corpus 1* tem pelo menos duas tipologias de textos e o *corpus 2* tem apenas uma, pelo que o grau de variação terminológica do *corpus 1* é tendencialmente maior³⁰¹,

podemos verificar, no entanto, que:

1. a eficácia no reconhecimento dos termos neste *corpus 2* é maior, pois percentualmente 99 termos num *corpus* desta dimensão é um valor bastante superior (4,6%) ao dos 553 (2,1%) no *corpus 1*.
2. a percentagem de inconformidade terminológica no *corpus 2* é mais baixa e deve-se, como dissemos atrás, essencialmente à variação na LP.
3. as formas entretanto incluídas pelas colaboradoras já incluem fonte, embora não haja muitas formas novas porque, como indicam atrás, a ferramenta de concordância é usada muitas vezes de forma a encontrar correspondências no *corpus*;
4. o uso do glossário no ambiente de TAC foi muito valorizado pelas colaboradoras, no que respeita à facilidade de acesso à informação e de atualização da informação;

³⁰⁰ Quarenta e seis foram recolhidos manualmente e dos noventa e nove, 86 foram selecionados como candidatos a termo.

³⁰¹ Tal como o estudo de Freixa (2002) também evidencia.

Com base na observação do *corpus*, do glossário e nas respostas das colaboradoras e nos relatórios de qualidade do MET (vide figuras 31-34), a ficha de verificação da eficácia dos recursos terminológicos seria, nesta etapa, preenchida de forma diferente:

Parâmetros de eficácia dos RT	Escala de 0 a 5	Obs.
1.Conformidade	1	Apesar de os recursos estarem claramente mais conformes com o texto, o <i>corpus</i> é reduzido e quando a análise de qualidade foi feita ao <i>corpus</i> 1, com o mesmo glossário, a eficácia melhorou apenas aprox. 10%
2.Informação terminológica	1	Inclui a fonte de todas as formas, incluída por nós, quando da importação para o WfA e pelas colaboradoras-tradutoras, sempre que inserem uma nova forma. Todavia, não há mais informação terminológica
6.Línguas de trabalho	3	O inglês ainda aparece nas duas variantes geográficas
7.Interoperabilidade	3	No WfA
8.Acesso à informação	4	Estando disponível no ambiente de trabalho, o acesso é imediato. Para além disso, as colaboradoras podem também inserir novas formas e editar o glossário no mesmo ambiente.
Resultado	2,4	Satisfatória
Escala: 0-muito baixa, 1-baixa; 2-satisfatória; 3-boa; 4-muito boa		

Tabela 55 - Lista de verificação da eficácia dos recursos terminológicos em uso na empresa

De forma a ter mais um elemento de análise dos resultados, usámos a função do MTE de processamento de “QA Project”³⁰². Estes relatórios foram produzidos com a configuração de reconhecimento de formas a 80% e o nível de profundidade estabelecido pela aplicação por definição (20, numa escala de 10 a 999³⁰³). Nas páginas 342-323, mostramos os resultados de qualidade do MET relativos à eficácia dos glossários TB3 e TB4 nos *corpora* 1 e 2.

Como podemos observar, e sem esquecermos a diferenças nos *corpora* que enunciámos atrás, há diferenças ao nível da conformidade num e noutra *corpus*,

³⁰² “QA Project: Analyzes and improves the quality of termbases and documents.” (In *SDL MultitermExtract*)

³⁰³ A razão pela qual deixámos o valor de definição teve a ver com o facto de os vários testes que fizemos nos dois *corpora*, com valores mais altos não ter produzido resultados muito diferentes.

nomeadamente ao nível do reconhecimento e correspondência de termos nas duas línguas: no item “occurrences of terms with a translation” a diferença no nível de reconhecimento é notória do *corpus 1* para o *corpus 2*, muito especialmente quando a análise é realizada com o glossário mais completo – TB4. Apesar de o uso desta regra não ter trazido melhorias significativas no reconhecimento de formas no *corpus 1*, relativamente ao uso do TB3 (*vide* figuras 31-34), teve resultados de qualidade muito superiores no *corpus 2*, com percentagens na ordem dos 20% de irreconhecimento.³⁰⁴

Relativamente ao texto em si, podemos observar que a análise feita ao *corpus 1* com o TB3 deteta apenas 20% de segmentos corretos, percentagem que sobe para 30% com a análise com o TB4. Todavia, e mais uma vez, a análise com o TB3 ou com o TB4 ao *corpus 2* tem resultados completamente diferentes, com uma melhoria aproximada de 50% (*vide* figuras 31-34).

Estes resultados mostram que os *corpora* necessitam de harmonização, especialmente o *corpus 1*, como já havíamos concluído antes. De facto, sendo o *corpus 2* mais uniforme e com textos maioritariamente de uma das colaboradoras, os resultados de análise da estrutura do texto e da correspondência de formas nas duas línguas foi visivelmente melhor. Esta melhoria é notada especialmente na análise com o glossário mais completo – TB4 -, o que também prova que quanto mais conforme os recursos terminológicos em uso forem com os textos de trabalho, mais coerentes serão os resultados, com redução da variação na LC.

Para esta redução contribuiu também, certamente, o facto de praticamente todas as formas estarem registadas no glossário em uso no *WfA*, como confirmaremos com as respostas das colaboradoras no ponto 2.5. No entanto, como indicámos antes, esta variação não depende apenas do uso de ambientes controlados de tradução e de terminologia, mas também da uniformização dos textos de partida, como se pode concluir dos relatórios nas figuras seguintes. No relatório do *corpus 1*, com o TB4, apenas 20% do texto é considerado “correto”, *i.e.*, com segmentos paralelos facilmente identificáveis pelo extrator. Os restantes 80% dever-se-ão a alguns problemas de alinhamento, certamente, mas, como demonstrámos atrás, a maioria relaciona-se com variação no texto

³⁰⁴ Valor semelhante ao que observámos na análise manual, se descontarmos a percentagem de formas não candidatas a termo.

de partida. Esta percentagem não é tão elevada no *corpus 2*, nomeadamente com a análise com o TB4, mas ainda é significativa, aproximando-se dos 40%.

Document Quality

	WfaTM_pt-PT2en-GB.tmx	
Number of sentences without terms.	264	24.84%
Number of correct sentences.	213	20.04%
Number of incorrect sentences.	586	55.13%
Total number of sentences.	1063	100.0%

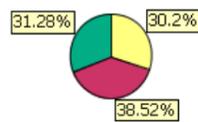


	WfaTM_pt-PT2en-GB.tmx	
Occurrences of terms with a translation.	996	48.35%
Occurrences of terms without a translation.	1064	51.65%
Occurrences of terms.	2060	100.0%



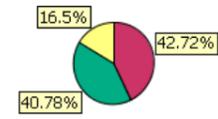
Termbase Quality

	WfaTM_pt-PT2en-GB.tmx	
Terms which are always translated correctly.	173	31.28%
Terms which are never translated correctly.	213	38.52%
Terms which are sometimes translated correctly.	167	30.2%
Terms	553	100.0%

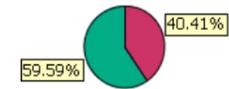


Document Quality

	Alinhamento Corpus2_corrigido.tmx	
Number of sentences without terms.	17	16.5%
Number of correct sentences.	42	40.78%
Number of incorrect sentences.	44	42.72%
Total number of sentences.	103	100.0%



	Alinhamento Corpus2_corrigido.tmx	
Occurrences of terms with a translation.	115	59.59%
Occurrences of terms without a translation.	78	40.41%
Occurrences of terms.	193	100.0%



Termbase Quality

	Alinhamento Corpus2_corrigido.tmx	
Terms which are always translated correctly.	52	52.53%
Terms which are never translated correctly.	33	33.33%
Terms which are sometimes translated correctly.	14	14.14%
Terms	99	100.0%

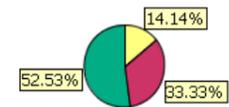
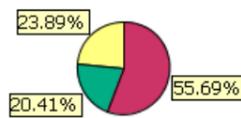


Figura 31– Relatório de Qualidade com o Glossário TB3, usado no corpus 1

Figura 32– Relatório de Qualidade com o Glossário TB3, usado no corpus 2

Document Quality

	WfaTM_pt-PT2en-GB.tmx	
Number of sentences without terms.	254	23.89%
Number of correct sentences.	217	20.41%
Number of incorrect sentences.	592	55.69%
Total number of sentences.	1063	100.0%

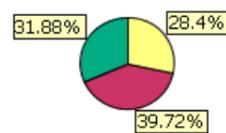


	WfaTM_pt-PT2en-GB.tmx	
Occurrences of terms with a translation.	1024	48.48%
Occurrences of terms without a translation.	1088	51.52%
Occurrences of terms.	2112	100.0%



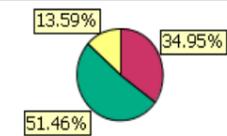
Termbase Quality

	WfaTM_pt-PT2en-GB.tmx	
Terms which are always translated correctly.	183	31.88%
Terms which are never translated correctly.	228	39.72%
Terms which are sometimes translated correctly.	163	28.4%
Terms	574	100.0%

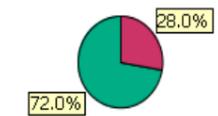


Document Quality

	Alinhamento Corpus2_corrigido.tmx	
Number of sentences without terms.	14	13.59%
Number of correct sentences.	53	51.46%
Number of incorrect sentences.	36	34.95%
Total number of sentences.	103	100.0%



	Alinhamento Corpus2_corrigido.tmx	
Occurrences of terms with a translation.	144	72.0%
Occurrences of terms without a translation.	56	28.0%
Occurrences of terms.	200	100.0%



Termbase Quality

	Alinhamento Corpus2_corrigido.tmx	
Terms which are always translated correctly.	78	66.1%
Terms which are never translated correctly.	26	22.03%
Terms which are sometimes translated correctly.	14	11.86%
Terms	118	100.0%

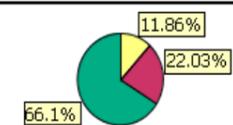


Figura 33– Relatório de Qualidade com o Glossário TB4, usado no corpus 1

Figura 34– Relatório de Qualidade com o Glossário TB4, usado no corpus 2

2.4.13 Etapas 7 e 8: Implementação e Conclusão

As etapas 7 e 8 do MIASP, ou a última etapa do PDSA – a ação corretiva – e implementação da melhoria no processo de tradução *ad hoc*, através da utilização monitorizada de TAC e de gestão e harmonização terminológicas de forma generalizada na FASE, não dependia de nós. No entanto, sendo esta uma empresa que tem a qualidade como um dos seus fatores críticos de sucesso, cremos que com base nestes dados, terá todas as vantagens em completar o ciclo de análise PDSA.

Assim, a completar este primeiro ciclo de melhoria contínua, a FASE deveria investir num projeto de harmonização terminológica, otimização terminográfica e manutenção da memória de tradução, de forma a otimizar o processo de tradução *ad hoc*.

Num segundo ciclo de melhoria contínua, a medida deveria ser aplicada de forma generalizada na empresa, junto de todos os colaboradores-tradutores.

Num terceiro ciclo, desta feita de melhoria da comunicação na língua de partida e de chegada, a FASE deveria criar modelos modelo de documentos na língua de partida, de forma a controlar a ambiguidade terminológica e discursiva e potenciar a qualidade, produtividade e eficácia, especialmente no ambiente de TAC.

Como se lê em Warburton (2014, pág. 5),

a direct cost savings can be achieved when consistency of terminology in the source language is increased, and this is facilitated by providing content producers with company terminology. Over time, more consistent terminology in the source language increases the proportion of exact matches and fuzzy matches and decreases the proportion of no-matches in the TM. This decreases overall translation costs. The cost savings can be significant.

Finalmente, e dada a solicitação de tradução para outras línguas de chegada, nomeadamente o espanhol, poder-se-ia alargar, numa fase posterior ou simultânea a uma destas, a implementação da melhoria do processo ao par de línguas português>espanhol.

Se a empresa decidir implementar, de forma generalizada, a melhoria evidenciada com este pequeno projeto – ITEI II – cremos que o aumento da qualidade, produtividade e eficácia poderão ser, assim, potenciados, não só ao nível do processo de tradução *ad*

hoc do departamento colaborante, mas da comunicação internacional de toda a empresa, como ilustramos nos esquemas seguintes:

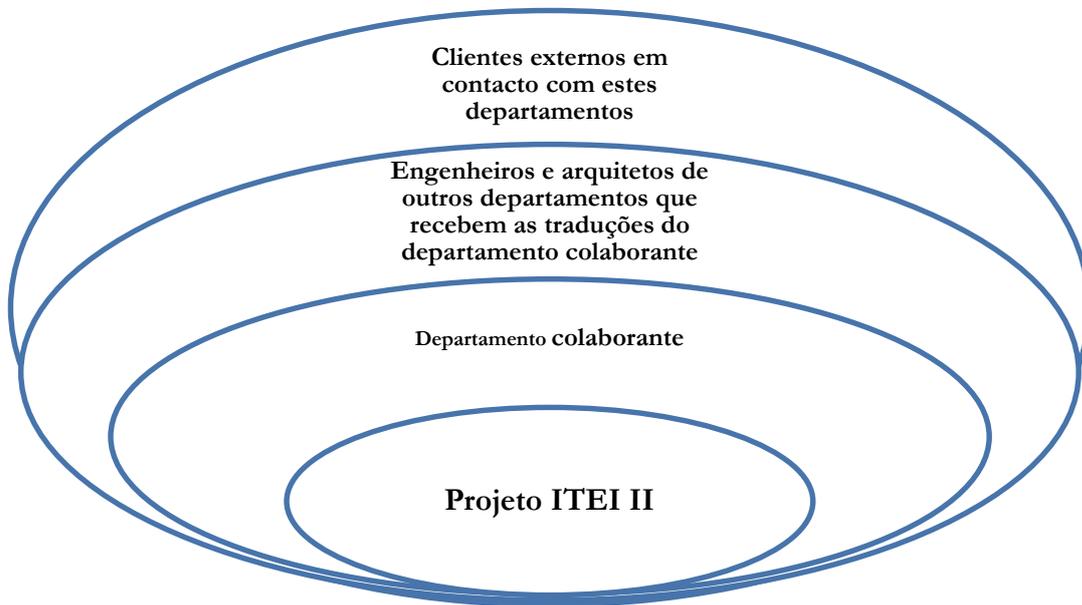


Figura 35- Impacto da implementação da melhoria na empresa

2.5 Análise e discussão dos resultados

Como dissemos no início, o estudo ITEI pretendia demonstrar que a mudança de processos na gestão das línguas, da tradução e da terminologia, pode melhorar substancialmente a qualidade da comunicação intra- e interlinguística e reduzir custos.

Através da metodologia de análise de problemas que usámos e com os resultados dos Passos 1 e 2 do Plano de Ação que implementámos, conseguimos obter dados válidos para confirmar as seguintes hipóteses que formulámos no início do estudo.

- a) Hipótese 1: “a falta de adesão a este tipo de ferramentas no estudo ITEI I deveu-se, acima de tudo, à falta de disponibilidade dos colaboradores-tradutores e à falta de formação adequada nas mesmas”

Ficou provado porque as colaboradoras que participaram no Passo 1 do Plano de Ação mostraram grande entusiasmo no retorno conseguido com o uso da ferramenta nas traduções para inglês e, após o período de formação conseguiram usar o sistema de TAC autonomamente, de forma a cumprir com sucesso a fase 3 do ITEI.

Além disso, o facto de pretenderem utilizar a ferramenta de tradução assistida nas traduções para espanhol que começaram a ser mais frequentes na empresa e o desalento quando perceberam o grau de investimento de tempo necessário à otimização da memória de tradução, provaram exatamente que foi a falta de tempo e de formação que as impediu de utilizar a ferramenta para outro par de línguas para além do trabalhado na experiência.

b) Hipótese 2: “os resultados da tradução *ad hoc* podem efetivamente ser melhorados, o que o estudo ITEI I já sugere”;

Na análise do problema (*vide* ponto 2.4.9) identificámos como resultados a melhorar:

- (i) documentos com variação terminológica
- (ii) traduções demoradas e pouco otimizadas
- (iii) alguma incoerência discursiva

Relativamente ao resultado (i), que analisámos de forma aprofundada, provámos, na fase 4 do ITEI (Etapa 6) que, após a formação e com o uso integrado do glossário no sistema de tradução assistida, havia menos inconformidade terminológica entre o glossário e os textos de trabalho e que a qualidade geral, ao nível da terminologia, aumentou.

No que diz respeito ao resultado (ii), provámos que houve uma redução média muito significativa no tempo de tradução de textos de tipologia semelhante aos existentes na memória de tradução usada na experiência, de aproximadamente 65%.

O uso da memória de tradução contribuiu, ainda, para a diminuição de ocorrências do resultado (iii), especialmente devido ao uso da ferramenta de “concordância” e à melhoria das competências de pesquisa por parte das colaboradoras-tradutoras. No entanto, a intervenção neste resultado não dependia apenas do uso de TAC ou de recursos terminológicos otimizados, uma vez que exige uma formação na área linguística e de tradução.

A última hipótese 3:

- c) “a implementação de ferramentas de tradução e de terminologia no processo de tradução *ad hoc* pode ser conseguida com retorno de investimento, especialmente ao nível da qualidade, produtividade e eficácia”

As ações e análises realizadas no âmbito deste estudo provam que, mesmo sem os *corpora* ou os glossários usados terem sido alvo de verificação, limpeza, manutenção e, acima de tudo, validação - tendo sido apenas organizados de forma mais interoperacional no sistema de TAC - a introdução de um ambiente de tradução controlado contribui para a redução da variação terminológica e para a melhoria no processo de tradução, nomeadamente ao nível da produtividade (com um aumento médio de 65%), da eficiência (com um aumento médio de 75%) e da qualidade, nomeadamente terminológica (*vide* figuras 31-34).

Assim, apesar de as colaboradoras não terem formação em tradução e revelarem algumas falhas de acordo com os requisitos da Norma *EN 15038:2006*, podemos concluir que a causa profunda que impede a melhoria do processo é, sobretudo, cultural e organizacional, *i.e.*, a falta de investimento da empresa (i) em elaboração controlada dos textos de partida - com modelos, por exemplo (ii) em gestão linguística e harmonização de terminologia, (iii) num sistema com recursos terminológicos e tecnológicos eficazes e (iv) em formação das colaboradoras.

No entanto, e como também evidenciámos, a melhoria no processo que indicámos só foi possível porque houve um trabalho de pré-tradução e de compilação de instrumentos terminológicos (com eliminação de duplicações e inserção de alguns termos validados), feito por nós, sem os quais a automatização - quer da tradução, quer da conformidade terminológica - não teria sido tão bem sucedida.

Assim, se quisermos calcular de forma mais exata a percentagem de melhoria do processo de tradução das duas colaboradoras (65%), teremos de incluir o investimento de tempo de todos os intervenientes no projeto ITEI II:

Custos – Uma Intervenção	Valor (Tempo: horas Investigador)	Valor (Tempo: horas colaboradoras)
Preparação da Memória de Tradução (alinhamento e importação)	5	
Preparação do glossário (compilação, conversão e exportação)	5	
Eliminação de duplicações	2	
Análise de <i>Corpus</i>	15	
Formação	8	16
Prática com a ferramenta		6
Consultoria <i>Skype</i>	2	
TOTAL	37h	22h

Tabela 56– Custos do Estudo ITEI II

Benefícios	Valor (Tempo: horas)
Redução do tempo de tradução	65%
Redução da variação terminológica/ do tempo de revisão (aumento da eficácia)	75% - intangível
Aumento da confiança das colaboradoras-tradutoras no trabalho realizado	Intangível
TOTAL (apenas para 1 projeto ³⁰⁵)	16h,57 ³⁰⁶

Tabela 57– Benefícios do Estudo ITEI II

Retorno Tangível	Horas (por colaboradora)	Dias de Trabalho
Aumento de produtividade por mês	13h	1,6
Aumento de produtividade por ano	156h	19,5

Tabela 58 – Retorno em produtividade

Relativamente à última hipótese:

- d) Hipótese 4: “as traduções de má qualidade acarretam custos para as empresas”

e uma vez que não foram reportados casos de impactos negativos na empresa, não foi provada. Os únicos custos que foram provados foram os relacionados com o tempo que as colaboradoras-tradutoras gastam na atividade de tradução, como mostrámos nas tabelas em cima.

Para além da validação de três das quatro hipóteses do estudo ITEI, gostaríamos, ainda, de realçar algumas questões que surgiram ao longo do estudo:

1. apesar do nosso trabalho de pré-tradução e de compilação realizado para criação do glossário único e alimentado com termos do *corpus*, ainda existe ruído no processo e a eficácia do glossário no *WfA* ainda é baixa. Assim, a granularidade do glossário ainda precisa de ser melhorada, tal como os dados terminológicos, uma vez que

³⁰⁵ Tomámos como referência os projetos através dos quais analisámos a produtividade das colaboradoras-tradutoras.

³⁰⁶ O que significa que depois de três projetos de tradução, começaria a haver retorno do investimento, sem contabilizar os benefícios intangíveis e impactos da melhoria extra departamento.

muitas das formas existentes antes do ITEI II não tinham, sequer, a fonte³⁰⁷ e a maioria não está validada.

2. Como afirmámos no ponto 2.4.11.2.3.1, e como Freixa (2002) havia já provado no seu estudo, também na língua de partida, nos textos elaborados pelos especialistas, com menor teor de especialização, a variação terminológica denominativa é expressiva. Cremos, pelos dados recolhidos, que este, juntamente com as causas que apontámos - conceptual, discursiva e de interferência interlinguística – é mais um fator que contribui para a variação terminológica nos textos de chegada. Por este motivo, a melhoria dos resultados da tradução *ad hoc* está também muito dependente da qualidade dos textos produzidos pelos especialistas, também eles tradutores nalguns casos, pelo que todo o processo de comunicação internacional beneficiaria com investimento num ambiente controlado de produção dos textos, nomeadamente através da harmonização terminológica e da uniformização de modelos de documentos.

5. O processo de melhoria não está, assim, afinado e otimizado. No entanto, o que pretendíamos, como dissemos, não era resolver o problema, mas atuar nos resultados visíveis a melhorar da tradução *ad hoc* e, acima de tudo, identificar a causa profunda e recolher evidências do aumento da eficiência e da produtividade das colaboradoras-tradutoras com o uso de TAC e com gestão terminológica. O que conseguimos.

6. Finalmente, sendo quer a memória de tradução, quer o glossário recursos dinâmicos, a melhoria do processo de tradução *ad hoc* também não é estanque, pelo que se os recursos continuarem a ser alimentados e reutilizados de forma regular, correta e monitorizada, a otimização do processo aumentará regularmente também, embora de forma mais paulatina e com maior risco de insucesso, por falta de formação consolidada das colaboradoras-tradutoras e de falta de controlo à entrada do processo (textos de partida). Ou seja, se as colaboradoras continuarem a reutilizar a memória e o glossário para tradução de tipologias de textos similares e se esses recursos forem corrigidos e monitorizados regularmente, de forma a reduzir redundâncias, incoerências, inconformidade terminológica e erros, não apenas a produtividade e a eficiência, mas também, de forma muito mais evidente, a qualidade da comunicação, poderão beneficiar das melhorias.

³⁰⁷ O que já não acontece com os termos acrescentados pelas colaboradoras durante o projeto.

7. A terminologia é, de facto, uma questão crítica do processo de tradução *ad hoc*. Para além de ser uma das principais dificuldades das colaboradoras, a terminologia é gerida, também, de uma forma bastante peculiar, a par e passo com a atividade de tradução e por vezes sem se conseguir distinguir se estão a traduzir segmentos ou termos, num processo que designámos por terminotradução.

2.6 Conclusões

Como ficou claro com o estudo ITEI II, mais do que um sistema de tradução assistida por computador (ou o “suporte técnico” a que se referia Peltonen, 2009), é uma gestão terminológica, adequada e estruturada de acordo com as necessidades da empresa, apoiada num suporte tecnológico, que pode contribuir para otimizar a comunicação monolíngue e multilíngue, com retorno

- (i) económico: maior produtividade e menos custos de tradução;
- (ii) indireto: qualidade e eficiência;

Podemos, ainda, afirmar que o estudo ITEI II cumpriu os objetivos a que nos propusemos, tendo os principais resultados sido apresentados à FASE, sob a forma de uma breve *Análise do Investimento-Retorno ex-post* (apêndice 12), de forma a auxiliar a sua tomada de decisão relativamente à gestão da tradução e de terminologia.

No entanto, os benefícios implementados pelo projeto ITEI II ficaram circunscritos a um departamento da empresa e, caso o ciclo de melhoria não se expanda, como mostramos na Figura 36, não poderão ser otimizados e podem, inclusivamente, não ser suficientemente fortes para a melhoria se manter, uma vez que:

- (i) a melhoria incidiu no processo e no produto final (texto de chegada), mas a matéria-prima (texto de partida) continua a ser processada sem controlo de terminologia e de marcas discursivas;
- (ii) há na empresa outros colaboradores-tradutores que não estão a implementar a melhoria do procedimento;
- (iii) a automatização do processo e melhoria do procedimento só é rentável, como mostrámos antes, se a terminologia estiver organizada e devidamente validada pelos especialistas.

Assim, como ilustramos a seguir, o impacto na melhoria contínua da tradução *ad hoc* na globalidade da empresa aumenta exponencialmente com o uso generalizado das boas-práticas (efeito multiplicador). Ou seja, quantos mais colaboradores usarem terminologia harmonizada (nos textos de partida e nos textos de chegada):

- (i) mais clara é a identidade e a cultura organizacional;
- (ii) mais coerentes são os textos produzidos à saída e à chegada³⁰⁸;
- (iii) maior é a produtividade à saída e à chegada;
- (iv) mais eficaz é a informação terminológica armazenada nos glossários;
- (v) maior é o impacto da comunicação nos públicos internos e externos;
- (vi) maior é o retorno em qualidade, produtividade e eficácia e menor o investimento em manutenção ao longo do tempo (afinação do processo).

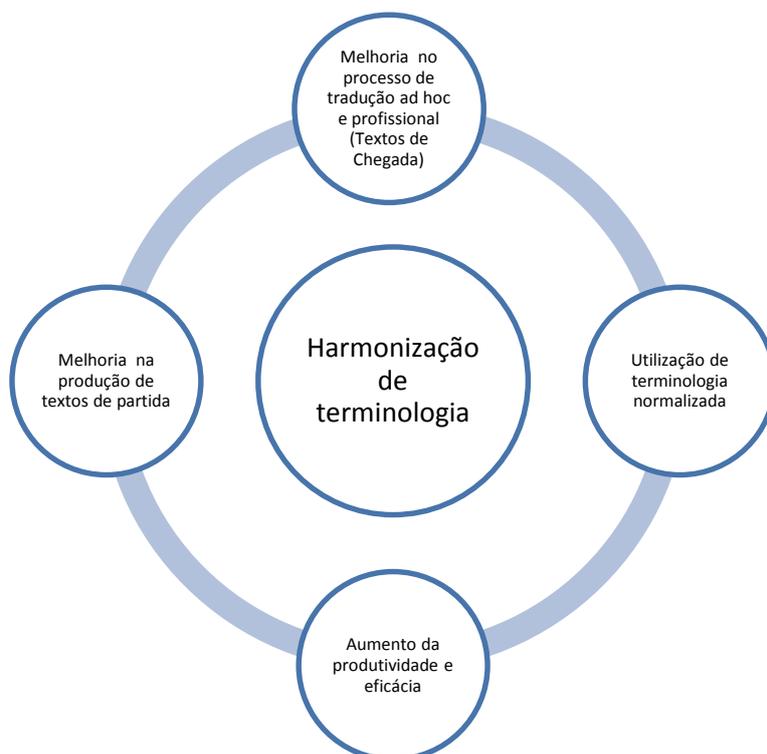


Figura 36– Impactos da harmonização de terminologia

Todavia, e com base na reunião que tivemos com o diretor do departamento e na mensagem eletrônica enviada pela empresa após entrega da *Análise do Investimento-*

³⁰⁸Quer no caso de se optar por tradução *ad hoc* ou por tradução profissional, pois com a terminologia sistematizada, os custos de tradução e revisão são substancialmente menores, como demonstrámos aqui.

Retorno (vide apêndice 10b) receamos que a decisão de implementação da melhoria, nomeadamente através de um projeto de harmonização de terminologia, não seja tomada e que o *status quo* se mantenha. Não por não ter havido evidências ou reconhecimento da melhoria do procedimento no departamento, mas porque, também relativamente à gestão de terminologia, a par com a gestão de línguas (vide Cap. I, Parte III), estamos perante um paradoxo - entre opinião e comportamento. Ao nível das empresas multilingues, os vários atores ligados à Terminologia (empresas de *software*, associações, academia, etc.) têm tentado intervir na resolução deste problema com propostas de trabalho terminológico profissional, apoiados em suportes tecnológicos ou em novas metodologias. No entanto, como veremos no capítulo seguinte, e tal como no mercado da tradução (vide Parte II), a relação entre a economia (mercado) e a Terminologia não tem sido fácil e o *status quo* parece tardar em mudar.

*Capítulo III – A Terminologia em ambientes empresariais
multilingues: práticas, opiniões e comportamentos*

1. O *Status Quo* da gestão de terminologia nas empresas e a abordagem dos agentes da Terminologia

Como discutimos anteriormente, a gestão de línguas e de tradução nas empresas não é, no geral, planeada, estruturada e muito menos uma prioridade, talvez também devido à “interação inevitável”³⁰⁹ que a terminologia tem com as línguas de especialidade. Como vimos no capítulo anterior, a gestão de terminologia sistemática não é uma prática comum nas empresas, apesar das evidências que se têm recolhido para provar as suas vantagens para a comunicação e o sucesso empresarial.

De forma a corroborar as evidências que recolhemos no estudo ITEI II, apresentamos neste ponto alguns estudos sobre a gestão de terminologia nas empresas. Como veremos, estes estudos referem-se a empresas com um perfil diferente: são empresas médias e de grande dimensão, multilíngues, com um grande volume de documentação técnica, e a maioria pertence, inclusivamente, às indústrias da tecnologia e da língua (nos setores de tradução e localização). Não se trata, assim, de estudos sobre a gestão de terminologia no âmbito da tradução *ad hoc*, mas sim profissional. Todavia, e mais um vez, a similitude de cenários entre estes estudos e o nosso estudo é evidente.

1.1 Vantagens do trabalho terminológico para as empresas

Especialmente nos últimos anos, tem havido um enorme investimento por parte de vários agentes da terminologia, desde a academia, a empresas de *software*, a associações de comunicação técnica, de terminologia e de tradução, no sentido de recolher dados e números sobre as vantagens da gestão de terminologia, com base em diversas perspetivas e enfoques: documentos normativos, estudos de caso, análise de qualidade e de custo-benefício.

As vantagens são claras, objetivas, factuais e indiscutíveis, como detalhamos a seguir, quer seja na comunicação monolíngue ou multilíngue, ou em empresas de pequena, média ou grande dimensão. No entanto, dada a ainda grande resistência das empresas em implementar sistemas de gestão de terminologia, os estudos que abordam a questão referem recorrentemente, de forma mais explícita ou implícita, a necessidade de consciencializar as empresas para a importância da gestão terminológica e para a

³⁰⁹ In Editorial do Kockaert, H.; Steurs, F. (2015). Handbook of Terminology. Disponível em: <https://benjamins.com/catalog/hot>. (acedido em 21.12.14)

implementação da solução proposta (Batista, 2011; Müller, 2013; Schmitz e Straub, 2010): seja ela tecnológica³¹⁰, normativa³¹¹, um serviço³¹² ou uma categoria profissional³¹³.

1.2 Coerência, correção, eficiência e qualidade da comunicação

Não há, certamente, autor algum da área da Terminologia ou da tradução especializada, e mesmo nenhum ou muito poucos gestores, que não concorde(m)³¹⁴ que erros e incoerências terminológicas constituem problemas para a comunicação e imagem - interna, externa, oral, escrita e não verbal - da empresa e que a falta de uma política de harmonização e de gestão tem custos que vão para além de mal-entendidos: podem não passar de algo “pontual” e “sem consequências” ou traduzir-se num prejuízo avultado ou mesmo na falência, num processo judicial, numa questão política ou num erro fatal, entre outros problemas.

Muitos são os exemplos na literatura, no marketing, nos meios de comunicação social, recolhidos de vários casos de estudo que mostram os custos de não gerir terminologia em contextos empresariais (Champagne, 2004; Durdyeva, 2014; Gust, 2007; K. C. Warburton, 2014). Assim, reiteramos, a terminologia traz inúmeras vantagens para a comunicação (monolíngue e multilíngue), já referidas por nós ao longo deste trabalho, nomeadamente:

- (i) a clareza e coerência interna (em todos os departamentos) e externa (com os clientes);
- (ii) o reforço da identidade;
- (iii) maior reutilização e partilha de informação;
- (iv) eliminação do erro;
- (v) redução de custos: tempo e despesas de produção, tradução e revisão de textos;

³¹⁰ No caso dos documentos elaborados por empresas de *software* de gestão terminológica como, por exemplo, o Manual publicado pela SDL Trados “The Importance of Corporate Terminology Management” (Bauer & Brandle, 2013).

³¹¹ No caso das Normas ISO.

³¹² No caso de gabinetes de línguas ou de tradução, de empresas de consultoria em terminologia empresarial, de centros de investigação como o CLUNL ou associações de terminologia, como a TERMIP ou de associações como a Tekom.

³¹³ *I.e.*, a profissionalização do terminólogo, no sentido “clássico” ou na versão apresentada por Batista (2011) ou Müller (2013) como Gestor de Terminologias ou Gestor Terminológico, respetivamente.

³¹⁴ *Cf.* Ferreira-Alves (2011) e ITEI II.

- (vi) gestão do conhecimento;
- (vii) aumento da produtividade e da qualidade³¹⁵.

Uma comunicação clara, personalizada e comum, interna e externamente, é, assim, um fator crítico de sucesso, ao contribuir para a gestão eficiente do conhecimento da empresa, para a afirmação da marca no mercado e para a fidelização do cliente, que chega precisamente à marca e ao produto frequentemente através dos termos ou de outras designações (como logótipos ou outros signos característicos dos domínios de atividade e operações da empresa).

1.3 O valor económico da terminologia

Apesar de a terminologia e a tradução serem atividades com variáveis que dificultam o estabelecimento de indicadores e métricas económicos objetivos e tangíveis, a resistência recorrente das empresas à adoção de um plano de gestão terminológica levou diferentes atores na área da Terminologia, especialmente desde o início dos anos 2000, a tentar convencer as empresas do valor da terminologia, precisamente através de uma terminologia mais próxima da sua linguagem, usando dados mensuráveis e números, relativos à produtividade e análise e redução de custos. Difundiu-se, assim, o termo economia da terminologia, nomeadamente através do “estudo exploratório”, de referência até hoje, *The Economic Value of Terminology* (Champagne, 2004).

Este estudo, encomendado pelo Gabinete de Tradução do Canadá, uma entidade pública, num país bilingue, pretendeu “determine the economic value of the terminology function in businesses and organizations, in terms of revenue, percentage of return on investment and cost reduction”(Champagne, 2004, pág. 13), num contexto empresarial em que apenas cerca de 8% das empresas afirmavam fazer algum trabalho terminológico e menos de 1% terem terminólogos como colaboradores. Eram, deste modo, os tradutores que faziam o trabalho de gestão terminológica, como tradutores-terminólogos.

O estudo baseou-se em questionários, entrevistas e grupos de foco realizados a tradutores de várias organizações, públicas e privadas, com descrições do tempo que cada

³¹⁵ Não discutiremos, aqui, o conceito de qualidade, uma vez que já muito se disse e se escreveu sobre ela, sobretudo em contexto de prestação de serviços linguísticos, onde, mais uma vez, a dimensão subjetiva de quem presta o serviço (linguista, tradutor) e de quem o adquire (cliente) nem sempre permite o entendimento mútuo sobre o padrão do texto a produzir ou traduzir.

atividade demorava, para “1) to clearly define revenue, effectiveness or cost reduction factors associated with the function; 2) to establish performance measurement tools for ongoing assessment” (ibidem).

Deste modo, e pela primeira vez de forma tão factual, este relatório afirmou que, em trabalho de tradução, 15% a 30% do tempo é gasto em gestão de terminologia, em pesquisa, acima de tudo, e que o aumento da produtividade nas atividades de tradução e de revisão, com terminologia harmonizada, é de 20%. O estudo explicita, ainda, o fator competitivo e multiplicador da terminologia: como defensor da identidade da marca, do reforço da presença no mercado e pelo retorno pelo uso, por vários utilizadores e várias vezes.

Apesar de ser um “estudo exploratório”, “com limitações” e com “resultados indicativos” baseados numa análise económica que “precisa de ser desenvolvida” (Champagne, 2004), este estudo não teve mais nenhum desenvolvimento por parte do Gabinete de Tradução do Governo do Canadá. Todavia, teve um impacto enorme no discurso sobre as vantagens da terminologia das empresas e foi seguido e citado por variadíssimos autores até hoje (Demeczky, 2009; Allard, 2012; K. C. Warburton, 2014; K. Warburton, 2013, 2015).

Com uma dimensão bastante maior, ao nível dos objetivos e da análise, a Tekom publica um estudo em 2010, “Successful Terminology Management in Companies” (Schmitz e Straub, 2010) que, segundo os autores, através de uma “análise de custo-benefício do trabalho terminológico, apoiada em indicadores verificados”, “resolverá o conflito aparente” nas empresas entre os que veem a terminologia como um custo e os que a veem como uma necessidade para melhorar a qualidade e eficiência (Schmitz e Straub, 2010, pág. 5).

Este estudo pretende ser, deste modo, o instrumento de referência para “decision-making processes in enterprises” (Schmitz e Straub, 2010, pág. 9) que lidam com comunicação técnica, especificamente, numa das duas situações tidas como “motivação” (Schmitz e Straub, 2010, pág. 5) para iniciar um projeto de gestão da terminologia empresarial:

- (i) a empresa tem um problema que exige uma solução;
- (ii) a empresa não tem problemas mas pretende melhorar e atingir novos objetivos (2010, pág. 22).

A lista de vantagens, trinta e três para sermos mais exata, distribuem-se por três “fundamental goals of any company’s business policy” (Schmitz e Straub, 2010, pág. 20): “eficiência e custos”, “qualidade” e “sinergias”.

O estudo do *status quo* da terminologia nas empresas baseia-se nas 940 respostas a um inquérito que a Tekom realizou a empresas do setor industrial, de *software* e de serviços, sobre problemas de terminologia que detalhamos no ponto seguinte. Além disso, e de forma a convencer as empresas a investir em trabalho terminológico, elabora uma análise de custo-benefício³¹⁶, para um exemplo de empresa com cinco línguas de trabalho e 500 000 palavras traduzidas por ano, apontando redução de custos em quatro áreas críticas, ligadas à tradução: alterações do termo na língua de partida, pesquisas dos tradutores, correções de erros de tradução e custos de tradução.

Na análise detalhada do caso-exemplo, a redução de custos naquelas áreas seria de 191.850,00€ e o retorno do investimento deveria estar garantido a partir do terceiro ano, desde que as condições de trabalho fossem adequadas, nomeadamente com o uso de um sistema de tradução assistida (Schmitz e Straub, 2010, pág. 61).

Poderíamos aqui referir muitos outros exemplos da indispensável contribuição de uma terminologia harmonizada e do trabalho terminológico para a clareza, eficiência e qualidade da comunicação empresarial e outros estudos sobre o retorno económico do investimento que essa harmonização e gestão terminológica promovem. De tal modo importante parece ser para as empresas o fator económico, que os mais recentes estudos sobre os benefícios da terminologia, incluindo o estudo ITEI II, são sustentados não apenas nas melhorias dos processos e na qualidade do produto final - língua e comunicação -, mas, acima de tudo, em cálculos de investimento e retorno, *i.e.*, na economia da terminologia.

Nesta área, o estudo da Tekom (Schmitz e Straub, 2010) é, sem dúvida, o mais exaustivo e completo e certamente os dados e números aí contidos são suficientemente relevantes para demonstrar a qualquer gestor o retorno do investimento. O que não sabemos é quantos gestores com poder de decisão o irão ler e se terá o impacto anunciado pelos autores: resolver o conflito entre ver a terminologia como custo ou como

³¹⁶ Como o próprio estudo diz, cada empresa é um caso e esta análise não se pode aplicar de forma genérica.

investimento. Concordamos, assim, com Drame quando diz que o poder da mundaça do *status quo* não está sobretudo nos números:

Unfortunately, insight into how many managers and shareholders were sufficiently motivated by these numbers and figures to actually invest is hard to come by and to verify. What really makes people invest in terminology seems far more complex and a bit opaque. (Drame, 2015, pág. 4)

1.4 Paradoxo 2: Opinião e comportamento das empresas em relação à terminologia

As vantagens da gestão de terminologia ao nível da qualidade da comunicação e da tradução, interna e externa, parecem não ter convencido os gestores a alterar comportamentos, pelo que, mais recentemente, os linguistas, e os terminólogos em particular, deixaram de explicitar tanto a qualidade ao nível da língua e da comunicação e realçaram a gestão de conhecimento como outra mais-valia da gestão terminológica nas empresas. No entanto, também este conceito não parece ter tido o impacto desejado e o comportamento ainda não se alterou de forma significativa.

Como vimos pelo ITEI II e confirmamos pelos dados de outros estudos, sintetizados na tabela 59, o comportamento das empresas, mesmo das que têm um volume de documentação técnica relevante, equipas de tradutores e algumas com terminólogos, não é muito diferente do das empresas em enfoque nos estudos anteriores, nem do da PME ou empresa de média dimensão, que não tem documentação técnica, e se vai internacionalizando com as traduções *ad hoc* dos colaboradores, como no estudo que desenvolvemos. Apesar da evidência das dificuldades causadas pelo erro no processo de tradução, e pelo impacto da variação terminológica na coerência e precisão da comunicação, sempre que o negócio se realiza “sem problemas” ou “sem reclamações” tende-se a manter o *status quo* e não há motivação para melhorar o processo de comunicação.

Como dizem Schmitz e Straub (2010, pág. 7).

The results of the terminology problems as the perceived benefit and the potential for improvement by terminology work on the one side, and the readiness to invest in terminology work on the other side, show the discrepancy between the

importance of terminology work and the readiness to invest in it. Most company divisions that want to introduce terminology work to the enterprise face this so-called “opinion and behaviour discrepancy”.

De facto, vários estudos apresentam a questão da gestão da terminologia nas empresas de uma forma muito semelhante à da questão da gestão das línguas (*vide* Cap. I, Parte III), em formato paradoxal: as empresas reconhecem, no geral, as vantagens da gestão de terminologia - nomeadamente os benefícios para qualidade e coerência da comunicação, para a imagem da marca, a redução da probabilidade de erro, a redução de custos de revisão, correção, entre outros – mas, salvo em casos excepcionais, há uma distância entre o que as empresas consideram ideal ou desejável e a decisão implementada, de facto. Ou seja, operacionaliza-se o satisfatório, como referimos antes.

Na tabela seguinte, resumimos as questões que nos parecem mais pertinentes sobre a (não) prática do trabalho terminológico nas empresas, com base em três estudos da última década:

Prática do trabalho terminológico em empresas	Fontes		
	(Champagne, 2004)	(Lommel, 2005)	(Schmitz e Straub, 2010)
Nº e tipo de empresas	Aprox. 3000, públicas e privadas	81 empresas da indústria de localização e afins	940 empresas dos setores industrial, de <i>software</i> e de serviços (com documentação técnica)
Quantas têm gestão terminológica?	7.8%	75%	40,9%
Terminologia monolíngue ou multilíngue?	Bilíngue	Multilíngue	Multilíngue (maioria entre 3-10)
Quem gere a terminologia?	A terminologia faz parte das funções dos tradutores; Menos de 1% das empresas têm terminólogos.	Terminólogos, tradutores e no caso das empresas “outras” (30%): autores, gestores de projeto, vendedores, <i>freelancers</i> e estudantes	Vários departamentos (R&D, Redação técnica; Marketing, Tradução...), nem sempre interligados uns com os outros
Em que fase do processo há trabalho terminológico?	Quando há um problema	Na fase de localização, tradução (não de redação)	Desde a fase de R&D

(cont.)

Fontes

Prática do trabalho terminológico em empresas	(Champagne, 2004)	(Lommel, 2005)	(Schmitz e Straub, 2010)
Principais problemas relacionados com a terminologia	Traduções com erros, falta de qualidade do texto, mau uso da terminologia em manuais de instruções	Os terminólogos têm falta de recursos, orçamento e de ferramentas; falta de formação	Uso de diferentes termos para o mesmo produto; uso de diferentes termos para o mesmo conceito no mesmo documento; dificuldade em entender alguns termos; necessidade de pesquisa recorrente (p.78)
Uso de sistemas de gestão de terminologia (software)	TERMIUM®	82%, mas as folhas Excel são o instrumento de recolha e gestão primário, especialmente para quem usa vários sistemas, exportando, depois, a base de dados para as aplicações	21,2%
Relevância da e investimento em terminologia	“O volume de trabalho e a preocupação com os prazos e a contenção de custos criam a necessidade de investir em e de usar ferramentas e bancos de dados terminológicos.”	“Na generalidade, a gestão e os clientes não veem a terminologia como um produto e, por isso, não pagam por ele. A terminologia é considerada muito importante para os respondentes, mas é subvalorizada pelos clientes e pela gestão.”	A terminologia e o trabalho terminológico são considerados “muito importantes” ou “Importantes” para a maioria dos respondentes, que relativamente à intenção de investir em gestão terminológica afirmam estar a fazer um esforço “baixo” ou “médio”.(p.85)

Tabela 59 – Resumo de práticas do trabalho terminológico em empresas

A gestão terminológica, a profissão de terminólogo ou de tradutor ou a gestão de qualidade (parcial) ou total dos processos ligados à língua – nomeadamente tradução e terminologia - não são, assim, ainda muito comuns ou requisitadas no meio empresarial, apesar do crescimento passado e previsto da indústria da língua (*vide* Cap. II, Parte II), dos estudos existentes sobre o retorno de investimento em terminologia, dos argumentos dos terminólogos, associações de terminologia, empresas de *software* de gestão de terminologia e mesmo de alguns *gurus* da gestão, que destacam a sua pertinência para a gestão do conhecimento e para uma comunicação especializada eficiente, como Proust, Raub e Romhardt (2000, pág. 78) e Davenport e Prusak (1998, pág. 86).

Além disso, e voltando à tradução especializada, que nos interessa aqui, também, em especial, “despite studies showing that in specialised domains, the most frequent mistakes in translated content are terminology-related (Woyde 2005, Wright 2001: 492), few companies manage their terminology.” (Warburton, 2014, pág.21).

Perante este comportamento, os estudos sobre as vantagens de gestão de terminologia em ambientes empresariais têm mudado a abordagem – centrada nos benefícios contra os custos - e insistem na necessidade de “consciencializar” as empresas para os riscos de não gerir terminologia (Champagne, 2004; Lommel, 2005; Müller, 2013; Warburton, 2014).

No entanto, se empresas multinacionais, com volumes consideráveis de documentação técnica e várias línguas de trabalho ainda não estão “consciencializadas” para a “qualidade” ou resultado ótimo, mantendo-se, também, no nível satisfatório, num ciclo viciado e vicioso, como se consciencializam empresas como a do estudo ITEI II, onde a tradução (menos) especializada é uma atividade de apoio, apenas, realizada no âmbito de outras funções administrativas da empresa e onde o conceito de gestão terminológica não faz parte do “domínio de operações”?

E será mesmo a consciencialização da gestão das empresas, mesmo que possível, capaz de mudar ou melhorar o *status quo*? Não tendo resposta cabal para estas perguntas, nem sendo esse o objetivo deste trabalho, refletiremos, no entanto, sobre estas e outras questões nas notas finais, mas não sem antes abordarmos, ainda que brevemente, a problemática da mudança em ambientes empresariais.

2. A mudança em ambientes empresariais: breves considerações

O tema da “mudança” é complexo e a gestão da mudança uma área específica da gestão, pelo que, mais uma vez, não pretendemos ser exaustiva, mas apenas introduzir um fator pouco mencionado na literatura e no elenco de razões que tentam elucidar sobre a atitude das empresas.

Como dissemos no início deste trabalho, nas empresas orientadas para o negócio e pelo lucro, as decisões são geralmente tomadas com base numa lógica de custo-benefício e de retorno, de acordo com os resultados financeiros pretendidos. Foi com base neste pressuposto que, na última década, os argumentos dos vários atores da Terminologia se desenvolveram dentro da perspetiva da economia da terminologia e do investimento na gestão do conhecimento, como descrevemos atrás.

Todavia, em ambientes empresariais, interessa a aplicação produtiva do conhecimento e a criação de valor pragmático e, preferencialmente, económico. “Ou seja, a cultura empresarial não atribui valor particular ao conhecimento em si, se este não for

traduzível em bens ou serviços negociáveis no mercado” (Cabral-Cardoso, 2001, pág. 146). Assim, só se investe na medida do necessário, e coordenam-se os recursos – humanos, físicos, técnicos e outros - de forma a atingir os objetivos traçados.

Como organismos dinâmicos, as empresas reagem, naturalmente, a estímulos internos e externos, de forma a melhorar o seu desempenho e a sua produtividade, mas os processos de melhoria podem ser complexos e lentos, pelo que realçaremos aqui alguns aspetos da mudança organizacional que nos parecem relevantes para entendermos melhor a razão do *status quo* que descrevemos antes.

2.1 Forças de mudança

Em ambientes empresariais, e segundo Chiavenato (2013), só se implementa uma mudança, quando há uma “lacuna de desempenho” entre o nível existente e o desejado que crie a **necessidade** de mudar.

A mudança pode ocorrer a vários níveis na empresa, de forma simultânea ou isolada, como ilustra a figura seguinte:

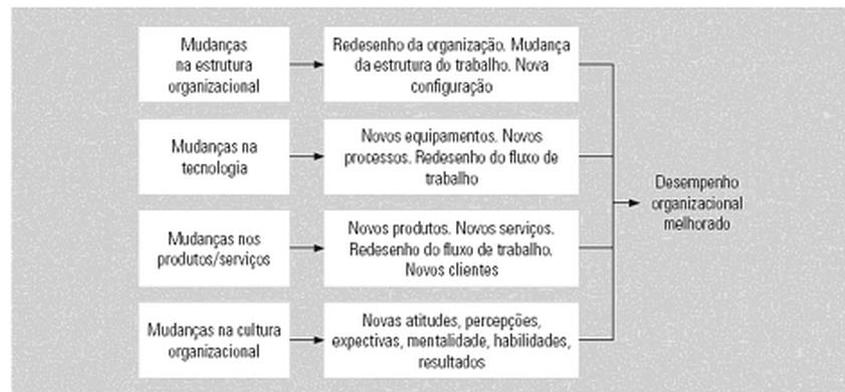


Figura 37– Tipos de mudança organizacional

Fonte: Chiavenato (2013)

Todas as mudanças são impulsionadas por diferentes fatores que interferem com o sujeito ou objeto de mudança. No caso das empresas ou de outras organizações, elas podem sofrer o efeito de forças externas (ou exógenas), *i.e.*, o ambiente que as rodeia - clientes, concorrência, sociedade, economia, política, etc. - e/ou de forças internas (ou endógenas) - processos, tecnologias, produção, serviços, recursos humanos, etc. - que provocam tensão organizacional.

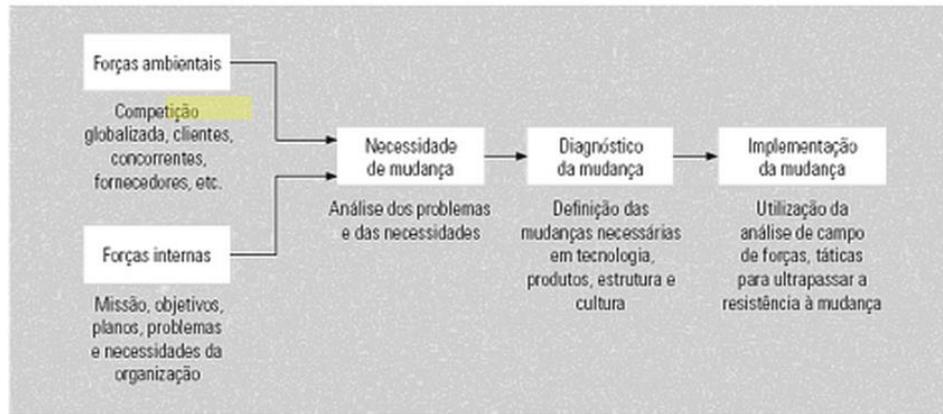


Figura 38 – Etapas da mudança organizacional

Fonte: Chiavenato (2013)

No entanto, estas forças só são eficazes quando conseguem provocar uma necessidade de mudança, que é depois diagnosticada, de forma a implementar-se uma alteração no *modus operandi*. Todavia, o processo de mudança não termina aqui, pois todas as mudanças sofrem alguma resistência, que pode ou não inviabilizar a transformação desejada:

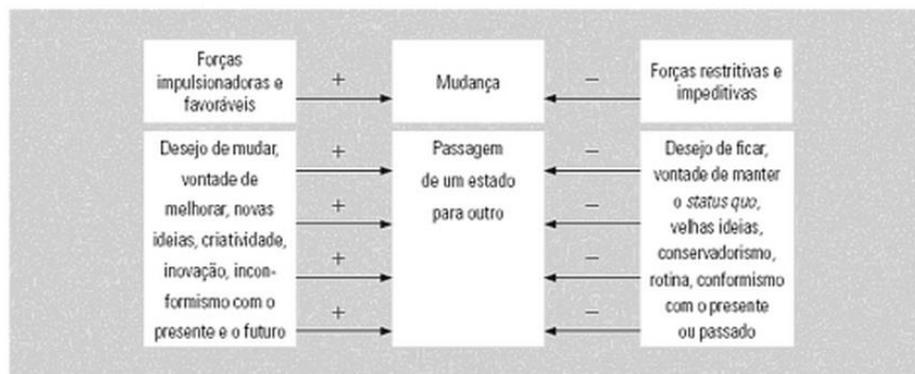


Figura 39– Forças positivas e negativas de reação à mudança

Fonte: Chiavenato (2013)

Como podemos ver na figura acima, apenas quando as forças positivas são mais fortes do que as negativas se consegue implementar a mudança. A mudança não depende, assim, apenas de (in)formação, consciencialização ou tomadas de decisão da gestão de topo, mas de comportamentos convergentes por parte de todos.

No entanto, a mudança de comportamentos é, em todas as áreas, a mudança mais difícil de implementar e depende, também, do desenvolvimento de competências:

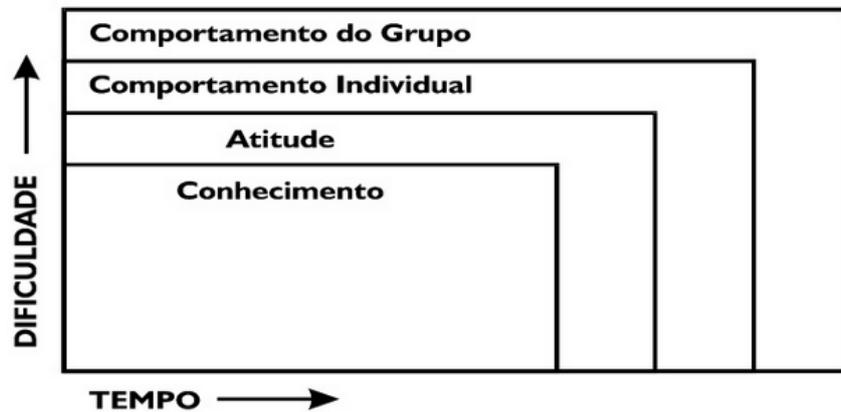


Figura 40 – Processo evolutivo da mudança

Fonte: Hersey e Blanchard, 1977 *apud* Guimarães 2010

Como se depreende pelo quadro, o conhecimento é apenas o primeiro fator de mudança. Assim, é importante informar e formar para a mudança, especialmente numa sociedade do conhecimento, onde se preza a inovação e a criatividade, e onde a aprendizagem ao longo da vida está implícita, sendo inclusivamente uma das apostas da União Europeia. Todavia, no processo evolutivo da mudança, o que se faz com o conhecimento adquirido, não no sentido de aplica-lo técnica ou cientificamente, como um bom aluno, mas de proagir, aplicando os conhecimentos a novas áreas, alterando comportamentos, é já, como vemos, bastante mais difícil e demorado, pelo que a mudança corre o risco de se atenuar no tempo.

Mas discutimos melhor esta questão nas notas finais a seguir.

SEGUNDAS NOTAS PRELIMINARES

1. Conclusivas
2. Reflexivas e de trabalho futuro

1. Conclusivas

Na Parte III do nosso trabalho, com base num estudo de caso, num estudo experimental e em pesquisa secundária de outros estudos, que nos serviram de termo de comparação e validação dos dados obtidos, descrevemos de que forma as línguas são geridas nas empresas internacionalizadas, com destaque para a comunicação internacional mediada por tradução – profissional ou *ad hoc* - e qual é o *status quo* da gestão terminológica na generalidade dessas empresas.

Apresentámos a tradução *ad hoc* como uma prática recorrente na comunicação internacional das empresas, como atividade de apoio - na área de Gestão de Recursos Humanos - a atividades primárias como, por exemplo, a Prestação de Serviços. Apesar de não termos explorado a política de recrutamento nas empresas internacionalizadas, os dados obtidos no estudo de caso - GLCIE - e no estudo experimental que conduzimos – ITEI II – permitiram-nos concluir que o recrutamento seletivo, com base em competências linguísticas, é uma das principais estratégias na gestão de línguas por parte das empresas, sobretudo com base numa perspetiva de otimização de custos e de gestão de recursos.

Fazendo, nesta perspetiva, o conhecimento de línguas, parte do capital humano e intelectual dos colaboradores da empresa, é expectável que estes colaboradores atuem como mediadores linguísticos em contextos de negócios internacionais (reuniões, etc.), com competência ao nível do discurso empresarial, mas também como tradutores de textos empresariais recorrentes na empresa, quer exista ou não um departamento de tradução, como Peltonen (2009) observou.

É a este nível, sobretudo, que surgem as evidências de que o processo de comunicação interlinguística nas empresas tem falhas ao nível do resultado final, ou da qualidade, como seja, por exemplo, a variação terminológica, levando à existência de ambiguidade e risco de incoerência dos textos traduzidos.

Como evidenciámos, este resultado, que não é *per se* percecionado como um problema pelas empresas, é consequência não tanto do facto de a mediação ser feita no âmbito de um processo de tradução *ad hoc*, mas acima de tudo, pela não existência de planeamento linguístico, gestão de terminologia e, sobretudo, harmonização terminológica, quer na língua de partida, quer na de chegada.

No que se refere às competências em tradução dos tradutores *ad hoc*, concluímos que cumprem, em grande medida, os requisitos da Norma *EN 15038: 2006* especialmente

porque nesse documento se destacam, também, as competências mais do que a formação formal em tradução. Todavia, há algumas falhas no desempenho dos colaboradores, nomeadamente ao nível da equivalência interlinguística, que poderiam ser mitigadas com formação e evitadas se a disponibilidade para esta função fosse maior, a pressão de prazos menor e os recursos terminológicos que usam mais eficazes.

A este respeito – competência – aprofundámos as dimensões que consideramos fundamentais fazerem parte do conceito de competência terminológica, que tem sido debatido por vários autores, no âmbito da formação em tradução. Segundo Wright e Budin (2001); Allard (2012); Faber (2003, 2009), entre outros, a terminologia continua a ser um dos principais problemas dos tradutores, sobretudo *freelance*, nomeadamente no que se refere à gestão terminográfica, particularmente em ambientes de TAC, e ao nível da equivalência interlinguística. Como consequência da falta de formação em terminologia e desconhecimento dos conceitos, verificámos que a tradução é muitas vezes realizada com base na equivalência horizontal, sem acesso ao conceito, num processo que denominámos de terminotradução.

Neste âmbito, comparámos as principais dificuldades e práticas de tradutores profissionais, com base em vários estudos (Wright e Budin, 2001; Allard, 2012; Muñoz, 2012) à dos tradutores *ad hoc* e verificámos que o contexto de trabalho, dificuldades sentidas e práticas terminológicas de parte a parte, no âmbito da tradução especializada, eram muito semelhantes, pelo que, quer uns quer outros, reclamam mais e melhor formação em terminologia, adequada às suas necessidades, de modo a serem mais competentes na tradução de textos especializados.

Concluímos, ainda, que, como regra geral, a gestão de línguas e de terminologia são alvo do mesmo tipo de paradoxo em ambientes empresariais, independentemente do número de línguas ou nível de internacionalização: são considerados recursos estratégicos, mas a sua gestão está ao nível do satisfatório e não há investimento em melhorias ou correções, a não ser, salvo raras exceções, em caso de problemas, apesar dos muitos argumentos sobre os benefícios – produtividade, eficiência, coerência, sucesso, etc. - a favor da qualidade.

Contribui para este *status quo*, onde aparentemente está a indústria das línguas de um lado e empresas de outro, o facto de os clientes finais das traduções também estarem, no geral, satisfeitos e não exigirem mais qualidade, sendo que, no exemplo do estudo na

FASE, as traduções em inglês se destinam a públicos que falam essa língua como L2 não materna e que portanto também não dominam o código proficientemente.

Assim, as empresas não sentem **necessidade** de alterar o procedimento ou introduzir melhoria nos processo, de forma a satisfazer o consumidor dos seus produtos e serviços, pois, não havendo reclamações ou maior exigência relativamente à qualidade linguística, esse investimento não acresceria qualquer valor ao serviço/ produto.

Este resumo descreve o cenário de práticas linguísticas em ambientes empresariais multilingues e é suficientemente elucidativo, do nosso ponto de vista, para poder perceber que, após tantas evidências das vantagens de uma estratégia de línguas, e boas-práticas de tradução e gestão de terminologia, se mantenha o *modus operandi* e o *status quo*, dado que, em contextos empresariais, a mudança e o investimento são geridos na medida do necessário e relativamente a áreas que crescem valor.

O próprio contexto empresarial, com o comportamento das várias partes interessadas é, por isso, na nossa opinião, a causa profunda do problema, onde identificámos um ciclo vicioso, que não tem permitido alterar este cenário e não tem sido abordado, no nosso entender, sob todos os prismas por parte das várias partes interessadas, nomeadamente a Terminologia.



Figura 41 – Ciclo vicioso do processo de tradução não otimizado nas empresas

Como dissemos no enquadramento ao contexto empresarial, as empresas são unidades organizacionais, ou seja, são entidades complexas, onde interagem várias partes interessadas, internas e externas, como ilustra a figura em baixo:

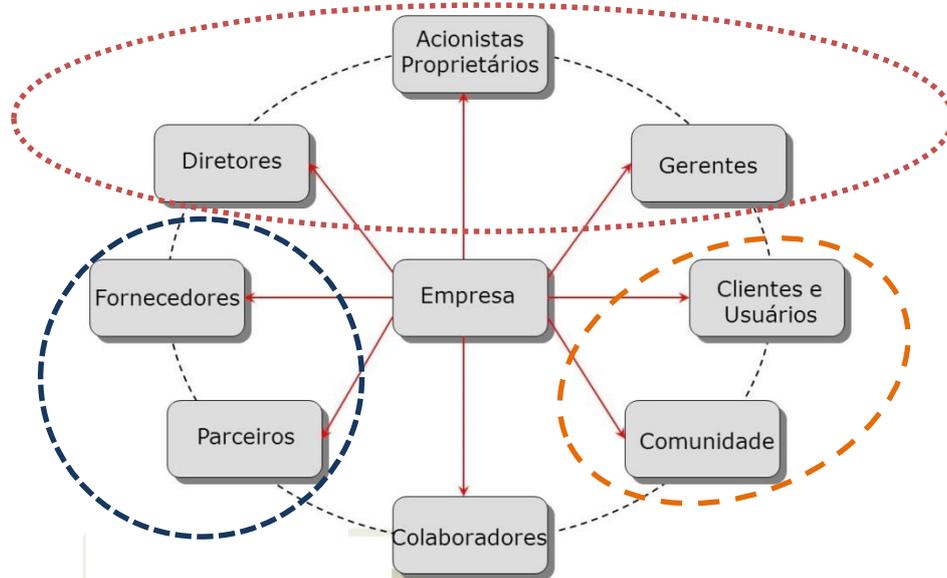


Figura 42 – Representação do contexto empresarial (empresa e partes interessadas)

Fonte: Instituto Chiavenato

Assim, em última análise, somos, em potência, partes interessadas de todas as empresas que operam na nossa comunidade, podendo, de uma forma ou de outra influenciá-las. Ou seja, o contexto empresarial não é apenas a empresa que produz os bens e os serviços (círculo vermelho escuro e colaboradores), mas também os consumidores e a comunidade envolvente (círculo laranja) e quem com ela colabora (círculo azul) de várias formas, destacando aqui governos e entidades reguladoras (ao nível do planeamento e normalização linguística, por exemplo), outras empresas ou entidades, nomeadamente ligadas à indústria da língua (como por exemplo a academia, PSL, empresas de *software*, associações como a Tekom, APET, etc.).

Como mostrámos com o resultado do estudo ITEI II e com base na literatura consultada, a abordagem da indústria da língua e da academia tem sido sobretudo a de tentar mudar o *status quo* junto dos atores do círculo vermelho - gestão de topo –, numa mudança impulsionada de cima para baixo (*top-down*), sem resultados muito satisfatórios, contudo, mudando de estratégia argumentativa de modo a evidenciar o

evidente: os benefícios de gestão terminológica e de boas traduções para a clareza e coerência da comunicação.

Podemos dar, como um dos muitos exemplos, o nosso estudo experimental, o ITEI II, que demonstrou como o investimento em terminologia poderia melhorar a comunicação intra- e interlinguística com retorno (i) económico - maior produtividade -, (ii) indireto - qualidade e eficiência - e (iii) estratégico - competitividade e imagem junto do cliente. No entanto, apesar de os resultados e de o nosso relatório terem sido considerados muito úteis pelo diretor do departamento onde desenvolvemos o estudo (vide anexo 4), temos dúvidas de que a empresa altere oficialmente os seus “hábitos” e *modus operandi*, pois essa decisão depende, antes de mais, do valor que o diretor de departamento com quem colaborámos efetivamente atribuir aos resultados, para os comunicar a um gestor com poder de decisão: a presidência da empresa. A este nível, voltamos, depois, a estar sujeitos a uma análise de valor *versus* a necessidade.

Temos, no entanto, uma convicção: as duas colaboradoras, por muito pouco que usem o sistema de tradução assistida e mesmo a trabalhar com informação terminológica não harmonizada, traduzirão de ora em diante de forma diferente, com base na experiência apreendida. Este facto trará, certamente, alguma mudança à empresa, embora não à cultura dominante, mostrando que a motivação para a mudança também pode ser, nalguns casos, baseada numa estratégia de baixo para cima (*bottom-up*), com menor ou maior impacto.

2. Reflexivas e de trabalho futuro

Com base nos resultados da nossa investigação, somos de opinião que a mudança de comportamento das empresas relativamente à língua não pode ser imposta, nem de fora, nem apenas por decisão da gestão de topo, de forma eficaz. Igualmente ineficaz é uma abordagem reativa à questão, como explicaremos melhor, que tem sido, em grande medida, a da indústria das línguas, onde se inclui a Terminologia, através da prestação de serviços, no âmbito de uma “encomenda, de um contrato, de um protocolo entre instituições” (Costa, 2006, pág. 137), consciencialização para “problemas” - que são processos satisfatórios para as empresas (ITEI II) -, ou correção de problemas (Schmitz e Schraub, 2010):

*(...) terminology management in an organisation is started ad-hoc and as a reaction to something that went wrong, rather than as a systematically planned strategic move. Despite much effort and advocacy this is likely to remain the primary trigger with which to start terminology work. The result is often a less than ideal situation in which employees with some connection to languages but little **knowledge and experience in terminology management**³¹⁷ are co-opted and entrusted with this job.*

Drame (2015, pág. 7)

Por este motivo, Drame (2015, pág. 7) afirma que a mudança “requires either a lot of trust, **an enabling culture**³¹⁸ or, at least, backing from the highest possible ranks in the organisation’s hierarchy”.

Consideramos, ao contrário da autora, que os três fatores são importantes. Dada a dificuldade em conseguir apoio da “organisation’s hierarchy”, é nossa opinião que a Linguística e, em especial, a área da Terminologia, devem começar a participar na construção de uma “cultura favorável” com as empresas, num processo conducente à mudança organizacional. Na nossa opinião, e com base no estudo ITEI, onde é um dos sustentáculos do processo de tradução *ad hoc*, esta cultura só é possível se sustentada na “confiança”.

Segundo Chavienato (2013),

*(...) mudança organizacional é um conjunto de alterações estruturais e comportamentais dentro de uma organização. Esses dois tipos fundamentais de alterações - **estruturais e comportamentais**³¹⁹ - são interdependentes e se interpenetram intimamente.*

Apesar de este autor se referir apenas à organização (empresa), consideramos que a mudança estrutural e comportamental necessária deve estender-se ao todo do contexto empresarial, tal como o representámos na figura 42 acima, ou seja, a todas as partes interessadas, com destaque para as do círculo laranja – comunidade, clientes e usuários. Estes são, por um lado, os primeiros consumidores e destinatários do discurso e textos empresariais e, por outro, alguns deles podem vir a tornar-se colaboradores de uma empresa, onde lhes serão solicitadas não só competências específicas, mas também

³¹⁷ Realce a negrito nosso.

³¹⁸ Realce a negrito nosso.

³¹⁹ Realce a negrito nosso.

competência interlinguística e intercultural. De forma a não alimentarem o ciclo vicioso que representámos de forma simples, estas partes interessadas devem, neste contexto de comunicação especializada, ter competências que lhes permitam contribuir, num primeiro momento, para a perceção do problema e, num segundo momento, para a resolução do mesmo. Para isso, é necessário que tenham competência terminológica.

No nosso entender, e tal como a competência de mediação linguística³²⁰, a competência terminológica deve ser transversal a todos os contextos de comunicação especializada, e não apenas nas áreas mais tradicionalmente ligadas à terminologia: “professionnels de la langue (linguistiques, traducteurs,...) et de la connaissance (ingénieurs cogniticiens, informaticiens, documentalistes ...)” (Costa e Roche, 2013).

Como se lê na descrição de funções do terminólogo da RaDT³²¹

The primary prerequisite for today's multilingual information society is unambiguous specialised communication Terminology. Terminology represents the central component of specialised communication and knowledge transfer. (RaDT, 2004)

A terminologia é, como vimos, uma atividade de suporte, aplicável a muitos contextos de especialidade. No entanto, o conceito de contexto de especialidade ainda está muito ligado a círculos de especialidade restritos, como vimos atrás. Por um lado porque, e salvo algumas exceções, na socioterminologia e pragmateterminologia, por exemplo, o conceito de comunicação de especialidade ainda está bastante conotado com a origem clássica do saber: academia e ambientes técnicos e de inovação (na ciência e na indústria) e, por outro lado, porque a terminologia está intrinsecamente ligada à tradução sendo, neste caso, por vezes assumida como uma atividade meramente linguística. Como se pode ler em Warburton (2014), as grandes bases de dados terminológicas são de entidades públicas ligadas à tradução: IATE, TERMIUM Plus, etc., a formação e investigação em terminologia está, quase exclusivamente, ligada a cursos de tradução e muito poucas empresas ou organizações privadas têm uma base de dados ou a sua terminologia organizada ou organizada de forma adequada.

No caso do contexto que nos interessa em especial neste trabalho, o empresarial, a terminologia tem tido, como vimos, alguma dificuldade em afirmar-se como um recurso

³²⁰ No sentido do QECRL (quadro comum de referência para as línguas)

³²¹ Rat für Deutschsprachige Terminologie.

estratégico básico, com exceção de empresas com volumes de tradução e de localização muito expressivos, como é o caso das empresas ligadas às tecnologias (IBM, Microsoft, Cisco, McAfee, etc.), indústria (automóvel, aviação), algumas entidades públicas, como o Governo do Canadá, Instituto Nacional de Estatística, Parlamento Português ou organizações multilingues, como a ONU ou a União Europeia, por exemplo. No entanto, ainda a esse nível Schmitz e Schraub (2010) identificaram problemas.

Esta aparente indiferença relativamente ao valor da língua e da precisão comunicativa no mundo empresarial parece, no entanto, não existir tanto ao nível do comércio eletrónico, por exemplo, e do marketing digital em particular, onde o “termo certo” faz a diferença e o negócio da palavra parece ser bastante rentável³²². No mercado digital, o termo é, claramente, o meio de ligação entre a empresa e o cliente: é através dele que os novos clientes procuram num motor de busca, em diretórios de empresas ou nas redes sociais o produto ou a atividade que desejam, de forma a aceder à página *web*, *blog* ou a outra presença virtual da empresa. Assim, a *Keyword Research*

*is one of the most important, valuable, and high return activities in the search marketing field. Ranking for the "right" keywords can make or break your website. Through the detective work of puzzling out your market's keyword demand, you not only learn which terms and phrases to target with SEO, but also learn more about your customers as a whole.*³²³

Numa era onde se fomenta o conhecimento em rede, a terminologia é um recurso dinâmico e poderoso, com autores e atores de ambos os lados do mercado - fornecedores e consumidores -, num ambiente profundamente colaborativo, e o negócio só acontece quando a comunicação utiliza os mesmos termos e os mesmos conceitos:

Strong collaboration starts with common understanding, using a common language and conceptual framework. (Azuza, 2009)

No comércio eletrónico, a terminologia está, assim, focada no consumidor, na forma como este usa, cria e transforma a língua. Apesar de nem todas as áreas de

³²² As empresas de *Keyword Research* não param de surgir, e neste ramo a língua (e a terminologia em particular) não é um acessório mas vendida como um recurso estratégico e como a chave do sucesso.

³²³ In *The Beginners' Guide to SEO*. Disponível em: moz.com/beginners-guide-to-seo/keyword-research. (acedido em 21.11.2014)

conhecimento evoluírem com a mesma rapidez, nomeadamente as menos digitais, todas as que são comerciais têm obrigatória presença *online*, em sítios web ou redes sociais, e isso significa que estão profundamente centradas no público-alvo - no consumidor - e no seu discurso, e evoluem com ele, *online* e *offline*. Por este motivo, no marketing digital, por exemplo, a comercialização de ferramentas de pesquisa de palavras-chave, muitas delas termos, tem crescido e continua a ser um negócio bem sucedido.

Os termos “terminologia”, “gestão de terminologia” ou “gestão de conhecimento” não são no entanto usados no discurso dos *marketeers*. Destacam-se, acima de tudo, os resultados de uma comunicação eficaz com o cliente, através das palavras certas (que são termos, na sua maioria). Concordamos, assim, com Krieger (2006, pág. 161) quando diz que, quando aplicada a contextos fora dela própria, muitas vezes “a Terminologia não tem visibilidade social por ela mesma, mas sempre via outras profissões” o que, como desenvolveremos mais adiante, nos parece mais uma oportunidade do que um problema.

A aplicação da terminologia ao marketing, o exemplo que escolhemos, ainda que de forma não sistemática e por vezes meramente com base na estatística³²⁴, parece, assim, aumentar o seu valor no mundo empresarial, especialmente nas empresas que investem mais em comércio eletrónico e em presença digital. O mesmo acontece noutras áreas, com maior ou menor visibilidade, uma vez que, fora do seu contexto mais “puro”³²⁵, a terminologia é, claramente, “de natureza ancilar” (Krieger, 2006, pág. 162) ou, por outras palavras, uma competência transversal necessária a todas as áreas que lidam com comunicação especializada, de modo formal ou informal.

Numa sociedade de conhecimento global, especialmente no contexto europeu e no âmbito da Europa 2020, muitos têm sido os grupos de trabalho envolvidos na elaboração de métricas, metas e quadros de competências, nomeadamente na área das

³²⁴ No caso da *Keyword Research*, por exemplo.

³²⁵ Este conceito de terminologia “pura” (Eckmann, 1995; Krieger, 2006; Thelen, 2010) é usado por vários autores para se referirem à terminologia desenvolvida no sentido mais teórico do termo e ao perfil do profissional de terminologia: “aquele que cunha as denominações terminológicas, nomeando os objetos, processos e conceitos decorrentes do conhecimento especializado, das técnicas e das tecnologias. Até mesmo quem exerce uma atividade explicitamente terminológica – compreendendo-se aí o caso do normalizador - também está a serviço de um projeto concreto, como o da padronização terminológica.” (Krieger, 2006, pág.162).

línguas, sendo a competência interlinguística uma das oito **competências essenciais**³²⁶ para a aprendizagem ao longo da vida, definida da seguinte forma:

comunicação em línguas estrangeiras: que envolve, para além das principais competências de comunicação na língua materna, a mediação e a compreensão intercultural. O grau de proficiência depende de vários factores e da capacidade para escutar, falar, ler e escrever; (Conselho do Parlamento Europeu, 2006)

Espera-se, ainda, que até 2020, 50% dos jovens com 15 anos sejam “utilizadores independentes” de uma primeira L2 e 75% estejam a aprender uma L3. (European Commission, 2012).

Não vamos alargar-nos aos projetos, instrumentos e medidas que a Comissão Europeia tem desenvolvido no âmbito das línguas e da ligação das línguas ao mercado, cuja informação está disponível na página *Línguas*³²⁷ da Comissão e aos quais já nos referimos, em grande parte, no enquadramento e no capítulo I desta Parte. No entanto, não podemos deixar de referir o projeto *ESCO - European Classification of Skills/Competences, Qualifications and Occupations*, onde a competência linguística aparece na categoria de “competências/aptidões transversais”.³²⁸

Esta *Classificação Europeia das Competências/Aptidões, Qualificações e Profissões (sic)*, nasceu de um projeto iniciado em 2010 e “pretende fornecer informações claras (em 24 línguas) sobre as competências e qualificações necessárias para exercer diversas profissões na UE.”³²⁹

Consultámos, a título de curiosidade, quais as profissões que haviam sido indicadas como tendo necessidade de conhecimentos em “terminologia” no portal da

³²⁶ “As competências essenciais sob a forma de conhecimentos, aptidões e atitudes adequados a cada contexto são fundamentais para cada indivíduo numa sociedade baseada no conhecimento. Proporcionam valor acrescentado ao mercado de trabalho, coesão social e cidadania activa, oferecendo flexibilidade e adaptabilidade, satisfação e motivação. Como devem ser adquiridas por todos, a presente recomendação propõe uma ferramenta de referência para os países da União Europeia, destinada a assegurar que as referidas competências essenciais são totalmente integradas nas suas estratégias e infra-estruturas, nomeadamente no contexto da aprendizagem ao longo da vida.”

³²⁷ Disponível em: http://ec.europa.eu/languages/index_pt.htm (acedido em 31.3.15).

³²⁸ Disponível em: <https://ec.europa.eu/esco/web/guest/concept/-/concept/xx/pt/http%253A%252F%252Fec.europa.eu%252Fesco%252Fskill%252F15127>, (acedido em 31.3.15).

³²⁹ In *Línguas para o crescimento e o emprego. Aprendizagem das Línguas*. Disponível em: http://ec.europa.eu/languages/policy/learning-languages/languages-growth-jobs_pt.htm, (acedido em 31.3.15)

EBSCO - *Uma Taxonomia das Qualificações, Competências e Profissões Europeias* (sic). Como resultado, apareceram quatro categorias de terminologia, ligadas a várias áreas profissionais, como ilustramos nas figuras seguintes:

1. “Terminologia Técnica”, onde obtivemos os seguintes resultados:

The screenshot shows the ESCO (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations) website interface. At the top, there is a navigation bar with the ESCO logo and the text 'European Skills, Competences, Qualifications and Occupations'. Below this, there is a search bar and several navigation buttons: 'Home', 'ESCOpedia', 'Browse ESCO', 'Download ESCO', and 'Get involved'. The main content area is titled 'Technical terminology' and 'Skill/competence'. It features a 'Hierarchy' section with two columns. The left column is for 'English (en)' and lists various job-specific skills/competences such as 'Computing', 'Journalism and information', 'Humanities', 'Electrical engineering', 'Environmental protection', 'Agriculture, forestry and fishery', 'Manufacturing and processing of textiles, clothes, footwear, leather', 'Manufacturing and processing materials', 'Mathematics and statistics', 'Metal processing and mechanical engineering', 'Architecture and building', 'Physical sciences', 'Life sciences', and 'Manufacturing and processing of food'. The right column is for 'Portuguese (pt)' and lists related competencies/abilities such as 'Informática', 'Jornalismo e informação', 'Humanidades', 'Engenharia eléctrica', 'Protecção do ambiente', 'Agricultura, silvicultura e pescas', 'Fabrico e transformação de têxteis, vestuário, calçado e couro', 'Fabrico e transformação de materiais', 'Matemática e estatística', 'Transformação de metal e engenharia mecânica', 'Arquitectura e construção', 'Ciências físicas', 'Ciências da vida', and 'Fabrico e transformação de alimentos'.

Term details

English (en)	Portuguese (pt)
Preferred term Technical terminology	Preferred term Terminologia técnica
URI http://ec.europa.eu/esco/skill/23649	URI http://ec.europa.eu/esco/skill/23649
NPT Terminology	

Specialised Skills | 0

Related occupations | 15

English (en)	Portuguese (pt)
Linguist Translator Authorised translator Hospital interpreter Deaf-blind interpreter Escort interpreter Dialogue interpreter Specialist translator Technical translator Interpreter Lexicographer Chartered translator Interpreter for the deaf Researcher (linguistics) Interpreter for deaf adults	Linguista Tradutor Tradutor ajuramentado Intérprete hospitalar Intérprete para surdos-cegos Intérprete de acompanhamento Intérprete de diálogos Tradutor especializado Tradutor técnico Intérprete Lexicógrafo Tradutor especialista Intérprete para surdos Investigador da linguagem Intérprete para adultos surdos

Related qualifications | 0

Figura 43 - Resultado da pesquisa das profissões com necessidade de competência em “terminologia técnica” na EBSCO

(ii) “Terminologia Médica”

The screenshot shows the ESCO (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations) website interface. At the top, there are logos for the European Commission and ESCO. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads: European Commission > ESCO > Skills/competences > Medical terminology. The main content area is titled 'Medical terminology' and is categorized as a 'Skill/competence'. A 'Hierarchy' section is visible, with two columns for language selection: English (en) and Portuguese (pt). Under English, the path is 'Job-specific skills/competences' > 'Health'. Under Portuguese, the path is 'Competências/aptidões relacionadas com o posto' > 'Saúde'. A search bar is located at the top of the content area.

Figura 44 - Resultado da pesquisa das profissões com necessidade de competência em “terminologia médica” na EBSCO

(iii) “Terminologia Jurídica”

The screenshot shows the ESCO (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations) website interface. At the top, there is a navigation bar with the European Commission logo and the text 'ESCO European Skills, Competences, Qualifications and Occupations'. Below this, a breadcrumb trail reads 'European Commission > ESCO > Skills/competences > Legal terminology'. A search bar is present with the text 'Search' and a magnifying glass icon. The main content area is titled 'Legal terminology' and 'Skill/competence'. Under the 'Hierarchy' section, there are two dropdown menus: 'English (en)' and 'Portuguese (pt)'. Below these, there are two links: 'Job-specific skills/competences' with a sub-link 'Law', and 'Competências/aptidões relacionadas com o posto' with a sub-link 'Direito'.

Figura 45 - Resultado da pesquisa das profissões com necessidade de competência em “terminologia jurídica” na EBSCO

(iv) “Terminologia Económica”

The screenshot shows the ESCO website interface for 'Economic terminology'. The navigation bar and breadcrumb trail are similar to the previous screenshot, but the breadcrumb trail reads 'European Commission > ESCO > Skills/competences > Economic terminology'. The search bar contains the text 'Search'. The main content area is titled 'Economic terminology' and 'Skill/competence'. Under the 'Hierarchy' section, there are two dropdown menus: 'English (en)' and 'Portuguese (pt)'. Below these, there are two links: 'Job-specific skills/competences' with a sub-link 'Business and administration', and 'Competências/aptidões relacionadas com o posto' with a sub-link 'Gestão e administração de empresas'.

Figura 46 - Resultado da pesquisa das profissões com necessidade de competência em “terminologia económica” na EBSCO

Sendo, nesta classificação, ou taxonomia, de referência europeia, a terminologia claramente classificada como uma competência necessária ao desempenho de um leque de várias áreas profissionais, parece-nos ser esta a *necessidade* a que a Terminologia tem

de dar resposta, na formação **anterior** à entrada no ciclo do satisfatório das empresas, e não apenas no âmbito de formação de linguistas e tradutores, como referimos anteriormente, numa abordagem pró-ativa, que complemente a de teor mais reativo a que nos referimos antes.

Esta perceção nasceu antes de consultar esta classificação, ao atentarmos a um fenómeno de procura de algumas unidades curriculares da área da Linguística, por parte de alunos precisamente da área Marketing (ao nível da licenciatura) na instituição onde lecionamos, o ISCAP-IPP. De há alguns anos para cá, apercebemo-nos que os alunos deste curso, no âmbito de opções livres que têm no currículo no último ano do curso³³⁰, selecionavam com cada vez mais frequência, algumas das seguintes unidades curriculares (UC) do curso de licenciatura em Comunicação Empresarial (CE):

- (i) TEORIA DA COMUNICAÇÃO E PRÁTICAS TEXTUAIS
- (ii) ESTRUTURAÇÃO DO TEXTO TÉCNICO
- (iii) TEORIAS DA ARGUMENTAÇÃO E TÉCNICAS DE EXPRESSÃO
- (iv) TRADUÇÃO E NOVAS TECNOLOGIAS II - INGLÊS

com a seguinte distribuição nos últimos cinco anos letivos:

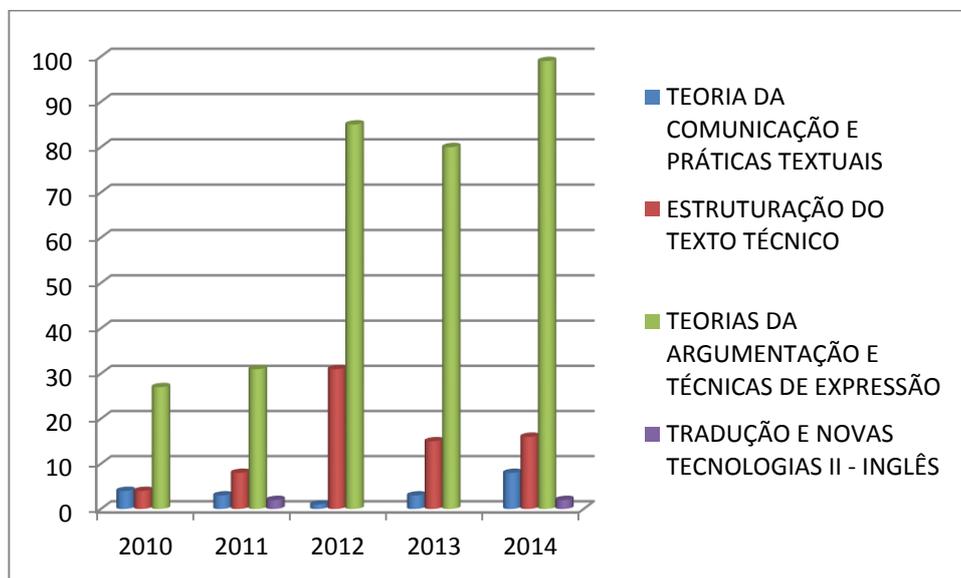


Figura 47 – Distribuição de alunos de Marketing por UC de opção da área da Linguística (ISCAP)

³³⁰ Vide Cursos .Plano de Curso. Disponível em: <http://iscap.ipp.pt/site/php/cursos.php?curs=3>, (acedido em 31.3.15)

É interessante reparar que sendo a tradução uma das funções que, muito provavelmente, terão de desempenhar no âmbito das suas funções, caso venham a desenvolver atividade profissional em empresas ou organizações com algum teor de internacionalização, é, de todas as opções, a menos procurada. Contudo, e sem contar com “Teorias da Argumentação e Técnicas de Expressão”, “Estruturação do Texto Técnico” (embora com um comportamento irregular) e “Teoria da Comunicação e Práticas Textuais”, UC onde se abordam alguns conteúdos relacionados com as línguas de especialidade, têm, também, alguma expressividade.

Parece-nos claro que estes (futuros) profissionais do marketing já têm noção de quão importante é a língua como ferramenta base das suas competências, pelo que, orientados na formação certa, poderão contribuir para um melhor uso da língua de especialidade, por exemplo na área do marketing digital.

Este, naturalmente, é não mais do que um dado indicativo de uma tendência que nos parece interessante investigar e explorar, de forma a entendê-lo melhor, uma vez que apesar de termos enviado um breve questionário aos alunos que se inscreveram nestes anos, obtivemos muito poucas respostas, pelo que não nos pareceram expressivas. Todavia, as áreas profissionais com necessidade de competência terminológica da ESCO são já claramente uma área de “educação para a qualidade”, no sentido que Ishikawa lhe deu: “a qualidade começa e termina na educação” (*apud* Paraschivescu *et al.*, 2013). Assim, consideramos que a formação em Terminologia deve ser alargada a estas áreas de (futuros) especialistas, desenvolvendo nos seus criadores e utilizadores competência terminológica como a entendemos, *i.e* como um processo **aprendido e reutilizado de forma natural**, onde conhecimentos prévios (metodologias sustentadas em pressupostos teóricos da terminologia e conhecimento de especialidade) são selecionados e integrados em novos contextos de especialidade, com o objetivo de aceder aos conceitos representados pelos novos termos.

Desta forma, a Terminologia poderá, também, contribuir para a mudança que a cultura empresarial necessita, de forma a mudar o *status quo* atual que descrevemos atrás, pró-ativamente, respondendo a uma necessidade que já existe e exige respostas, ao intervir ao nível da oferta de formação em terminologia em áreas especializadas, nomeadamente da área de gestão, mas não só.

Conscientes de que esta proposta precisa de ser validada, o que já não está nos objetivos deste trabalho, pois surgiu no âmbito da reflexão que os resultados nos provocaram, parece-nos, contudo, que tem dados suficientes que justifiquem explorá-la, no âmbito de uma terminologia organizacional em paralelo com outras disciplinas que também já o fizeram: a comunicação organizacional, a psicologia organizacional, a sociologia organizacional, para dar apenas alguns exemplos.

NOTAS FINAIS

Era objetivo deste trabalho descrever o uso e gestão de línguas, em contexto empresarial multilingue, mediado por tradução. Com base num suporte teórico da terminologia aplicada à tradução e, sempre que necessário, dado o teor interdisciplinar do tema, em pressupostos da Gestão e da Tradução especializada, desenvolvemos a pesquisa no âmbito de um quadro metodológico descritivo, sustentado em vários métodos qualitativos e quantitativos de recolha primária e secundária de dados.

Começámos por abordar o tema com uma visão macro do mercado da tradução especializada, num primeiro ciclo de pesquisa mais centrado no português como língua de especialidade de chegada, representado na **Parte II**, com os **objetivos** de (i) *entender a relação entre o mercado das indústrias da língua, com enfoque na atividade de tradução especializada, e a economia* e (ii) *conhecer o valor e o comportamento do mercado de serviços de tradução especializada e de localização, com enfoque na língua portuguesa como língua de chegada e incidência no espaço da CPLP*.

Analisámos, assim, de que forma o setor da tradução está representado na economia dos diversos países da CPLP, da Comunidade Europeia, da América do Norte e a nível internacional (da UNESCO), através da análise de um instrumento de monitorização estatística da economia – a *Classificação de Atividades Económicas* (CAE) e qual tem sido, por outro lado, o desempenho económico da indústria das línguas nos últimos anos.

Deparámo-nos, desde logo com alguns paradoxos, comuns ao universo da CPLP e ao restante mercado global: se por um lado a indústria das línguas tem tido, na última década um desempenho económico bastante expressivo e crescente, e tem sido alvo de várias análises de valor por parte de várias entidades (ex:Common Sense Advisory) realçando o valor económico da língua e o crescimento do mercado (Reto *et al.*, 2012, Rinsche & Portera-Zanotti, 2009), é, por outro lado alvo de uma visão de crise social e profissional, por parte dos Prestadores de Serviços Linguísticos (PSL), que lamentam a desregulação do mercado devida, na sua opinião, a fatores como a falta de contornos precisos da certificação profissional do tradutor. De facto, em nenhum dos países da CPLP, com exceção de uma versão no Brasil - de “tradutor público” ou “juramentado”- existe uma “carteira profissional” ou um estatuto oficial, apesar das muitas associações de tradutores e intérpretes, em Portugal e no Brasil, e da existência da Norma *EN 15038: 2006*, que define as competências que o tradutor deve ter, mas cujos aplicação e impacto não estão, contudo estudados. Para além deste argumento, os PSL referem a não

valorização da qualidade nos serviços prestados, a favor do preço, por parte das empresas-clientes (Ferreira-Alves, 2011) e, entre outros, a fragmentação que a internet trouxe ao mercado (Pym, 1995 *apud* Ferreira-Alves, 2011), onde a existência da informação em língua materna é considerada muito importante para os utilizadores dos serviços, sobretudo comerciais, da WWW, mas sem muita exigência de qualidade linguística, podendo ser “más” (De Palma, 2014).

No que se refere em particular ao valor do português, que como dissemos na introdução, foi uma das motivações deste trabalho, como língua de chegada no mercado da tradução especializada, questionámos vários atores desse mercado na CPLP – PSL (*freelance* e agências de tradução), empresas internacionalizadas e de manuais de instruções e técnicos – numa tentativa de definir as suas características e valor económico.

Desenvolvemos, assim, um instrumento de recolha de dados primários – questionário – para cada um dos atores referidos anteriormente, de forma a traçar um perfil para cada um deles, no contexto do mercado de tradução especializada, como descrevemos com detalhe no ponto 5 da Parte II, do qual destacamos, aqui, algumas características.

Relativamente ao comportamento das 39 **empresas** respondentes que desenvolvem atividade comercial no espaço da CPLP, a maioria fá-lo nos espaços geográficos de Portugal e Brasil (com intervalos entre os 30% e os 50% de volume de negócio, enquanto nos restantes países da CPLP têm quotas de volume de negócio a rondar os 5%) e traduz para ambas as variantes do português. A maioria de empresas estrangeiras afirma que o investimento em língua portuguesa não é um elemento fulcral para a sua empresa, mas todas traduzem parte ou o todo da documentação técnica para uma variante linguística do português, sendo que as empresas de maior dimensão investem mais em ambas as variantes de língua portuguesa. O português de Portugal é, tendencialmente, mais escolhido pelas empresas europeias, afirmando que incorrem em menores custos, podendo concluir que a seleção da variante se prende principalmente com os mercados para onde exportam.

Quanto às principais línguas de chegada nesta amostra de 39 empresas, onde 26 são portuguesas, identificámos o inglês, o espanhol, o francês e o alemão, sendo as percentagens de espanhol e de francês muito próximas.

Relativamente às práticas de tradução, a maioria das empresas (portuguesas e estrangeiras) afirma que (i) é importante traduzir para a língua do cliente, (ii) traduz sempre para mais do que uma língua, (iii) recorre não só a colaboradores internos para realizar trabalhos de tradução mas também a tradutores profissionais.

No que se refere ao investimento em tradução, apesar de as empresas terem indicado uma percentagem do orçamento total para lançamento de um produto, entre 1 a 10%, alocada à tradução, não diferenciaram este valor de outras línguas e não indicaram o valor total do orçamento de lançamento do produto. Além disso, independentemente do setor de atividade ou do tamanho, apenas uma percentagem muito reduzida de empresas indicou valores concretos de investimento em língua, nomeadamente em português. Finalmente, sendo a tradução em muitos casos realizada por colaboradores, também não há uma quantificação do valor, pois o tempo gasto com esta função não é contabilizado.

Relativamente à caracterização dos **PSL no universo da CPLP**, o nosso perfil baseia-se em 50 respostas de microempresas de tradução, que constituíram 80% da nossa amostra e de 175 PSL *freelance* de Portugal e do Brasil, não tendo conseguido dados de mais nenhum país (*vide* Parte II, ponto 5.2).

Verificámos que ao nível do número de colaboradores, de despesas em salários e de tipo de cliente por setor de atividade, os perfis de um e de outro espaço geográfico são bastante semelhantes, mas que há um maior número de PSL no Brasil com rendimentos superiores a 15000€ anuais (e também com maior volume de trabalho), comparativamente a Portugal, e que os serviços tendem a ser contratados com base na proximidade geográfica.

A principal atividade é a tradução, nos dois grupos, com uma grande distância de outros serviços linguísticos, sendo as principais línguas de partida o inglês, o francês e o espanhol (quase *ex aequo*) e o alemão. No entanto os PSL portugueses traduzem percentualmente mais de outras línguas para além do inglês.

Verificámos, também, que os PSL *freelance* localizados no Brasil apresentam um maior volume de trabalho, mais variedade de atividades e rendimentos mais altos, mas tendem a trabalhar apenas para a sua língua materna. Relativamente às empresas PSL brasileiras concluímos que o volume de trabalho dos vários serviços oferecidos é semelhante ao das empresas PSL portuguesas. Contudo, são fundamentalmente as empresas PSL de Portugal que oferecem as duas variantes como língua de chegada e

realizam mais adaptação de uma para a outra variante, trabalhando, assim, certamente, com vários tradutores *freelance* quer de uma, quer de outra variante e sendo mais polivalentes.

Relativamente aos **clientes finais das traduções**, no caso em estudo, de manuais de instrução e técnicos (*vide* Parte III, ponto 5.5 e 5.6), deparámo-nos, novamente com alguns paradoxos. Apesar de os utilizadores daqueles manuais considerarem importante que o equipamento adquirido venha acompanhado de documentação em português, não se incomodam que seja numa variante que não a sua variante de português materna e afirmaram estar satisfeitos com a eficácia, a eficiência e, também, com a qualidade linguística dos manuais. Nos poucos casos em que não estavam, liam as instruções noutra língua, nomeadamente o inglês, ou criticavam o texto entre amigos, mas não reclamavam junto das empresas ou deixavam de comprar produtos da marca, não se incomodando “desde que percebessem o essencial”.

Finalmente, relativamente à opinião que os vários atores do mercado de língua portuguesa têm em relação ao Acordo Ortográfico, concluímos que, do ponto de vista da gestão da língua em serviços de tradução, as variantes da língua portuguesa são tratadas, quer por parte das empresas, quer por parte dos PSL, como línguas de partida ou de chegada diferentes, considerando a terminologia, por exemplo, como um elemento impossível de unificar. Por outro lado, os utilizadores da documentação técnica, quer em Portugal, quer no Brasil, sentem-se, no geral, falantes de uma língua única e utilizam a documentação técnica com uma abordagem acima de tudo funcional, apesar de considerarem importante ou muito importante a existência de documentação técnica em português.

Com base nos dados obtidos no âmbito deste ciclo de investigação (*vide* Parte II, ponto 4) e que aqui sintetizámos, apresentámos um contorno possível do mercado de língua no universo CPLP, onde claramente são Portugal e o Brasil, este em franca ascensão, que definem os traços. Consideramos que realizámos um estudo abrangente, tentando analisar o mercado tendo em conta as principais partes intervenientes, mas que não conseguimos responder cabalmente ao segundo objetivo específico desta investigação:

conhecer o valor e o comportamento do mercado de serviços de tradução especializada e de localização, com enfoque na língua portuguesa como língua de chegada e incidência no espaço da CPLP.

Nomeadamente no que se refere a estabelecer:

- (i) o valor do mercado de tradução, pois não conseguimos dados suficientes para poder fazer uma estimativa credível, que trouxesse alguma mais-valia aos dados dispersos e estimados que já existem na restante literatura;
- (ii) um padrão de comportamento dos vários intervenientes desse mercado no universo da CPLP,

o que colocou em causa o prosseguimento do ciclo e motivou a alteração de enfoque da investigação, como explicámos no enquadramento. Todavia, permitiu-nos recolher dados primários relevantes sobre o mercado, num contorno possível e suficientemente elucidativo que, complementarmente aos dados obtidos na pesquisa secundária, nos permitiram, também, começar a responder ao objetivo específico 1:

(i) entender a relação entre o mercado das indústrias da língua, com enfoque na atividade de tradução especializada, e a economia.

Assim, listamos abaixo algumas das conclusões a que chegámos nesta fase:

- (i) a tradução não é uma atividade relevante e clara, do ponto de vista económico, sendo muito difícil estimar valores e padrões;
- (ii) o mercado de tradução especializada não tem existência como subsetor de atividade, está dependente das empresas e tem ainda contornos menos definidos do que o da tradução em geral;
- (iii) as empresas usam a língua como um “ativo” e um “recurso”, e investem nele de acordo com o que é exigido por lei ou pelos consumidores;
- (iv) os consumidores – clientes finais - não se incomodam, no geral, e ao nível do português, com o rigor linguístico, ou com a variante, desde que a mensagem seja funcional.
- (v) o português não aparece como uma língua relevante no elenco de línguas para as quais as empresas traduzem mais (embora as que operam na CPLP traduzam o necessário para português);
- (vi) a maioria dos tradutores da CPLP (Portugal e Brasil, especialmente) traduzem regularmente para outras línguas que não o Português (especialmente o inglês)
- (vii) o fenómeno de tradução realizada por colaboradores é usual nas empresas internacionalizadas ;

(viii) este fenómeno, dentro do “mercado invisível”, ou não profissional, é normalmente indicado como uma causa da falta de qualidade das traduções existentes e da desregulação do mercado.

Com base nestas conclusões que, dado o carácter não generalizável dos dados, nesta fase, funcionaram acima de tudo como questões de pesquisa, mantivemos o objetivo específico 1 e decidimos iniciar um segundo ciclo de investigação com os seguintes objetivos específicos:

(iii) descrever o uso do recurso “língua” nas empresas, no âmbito da comunicação internacional mediada por tradução;

(iv) descrever o processo de tradução especializada empresarial ad hoc;

(v) analisar o impacto da tradução ad hoc e da não gestão de terminologia nos textos de chegada da empresa, nos colaboradores-tradutores e públicos-alvo.

Os resultados do estudo de caso GLCIE e do estudo ITEI II, descritos na **Parte III**, permitiram-nos recolher dados para confirmar as questões que nos haviam motivado a investigar o tema, e que se relacionam com o paradoxo de que a língua parece ser objeto em contextos empresariais, não apenas ao nível da tradução, mas também da terminologia: a língua é um ativo e um recurso estratégico, mas gerido de forma muito pouco planeada ou valorizada como “serviço” na generalidade das empresas internacionalizadas, independentemente da sua dimensão ou nível de internacionalização, embora com diferenças.

Este facto parece criar uma clivagem de opiniões e comportamentos, que já havíamos percebido no início da investigação, aquando da análise do mercado de tradução em geral, entre visões ideais e usos funcionais de língua de duas partes interessadas relevantes do mercado da língua – a indústria das línguas (onde destacamos entidades ligadas à tradução e à terminologia) e os ambientes empresariais, mormente multilingues.

De facto, na comunicação entre os PSL, e outros agentes desta indústria, e os clientes/clientes finais, a língua não parece servir de código comum e é percebida e usada com perspetivas e objetivos diferentes. Comparando os cenários dos últimos estudos realizados por tradutores (Ferreira-Alves, 2011; Soares, 2012) sobre o mercado nacional, com o de Magalhães (1996), considerado o primeiro grande estudo sobre o

mercado de tradução em Portugal, não se observam nas descrições e críticas gerais grandes diferenças, apesar do hiato temporal de quinze anos.

Temos, assim, de um lado, os profissionais de tradução (em nome individual ou coletivo³³¹), com argumentos da profissionalização dos serviços prestados e da qualidade linguística como fator de sucesso das empresas; do outro lado, o da “concorrência” (não profissionais) que vence pelo preço, e o das más-práticas das empresas, que fazem muitas vezes traduções sem a contratação de serviços profissionais, confiando no trabalho de amadores, aparentemente sem se preocuparem com o seu sucesso. O mesmo paradoxo entre a importância que a terminologia tem para as empresas e o valor do investimento que estas estão dispostas a fazer para a sua gestão otimizada (Lommel, 2005; Schmitz e Schraub, 2010) cria um sentimento de desarticulação entre estes dois lados da questão e parece, também, perpassar muita da literatura e relatórios sobre a gestão da terminologia dos agentes da Terminologia. Como vimos, estes têm, ao longo dos anos, encetado esforços para apresentar argumentos e facultar evidências para convencer as empresas do valor e dos benefícios da qualidade da língua, através da gestão de terminologia sistemática e profissional, para o sucesso dos negócios.

Também nós, no estudo ITEI II, recolhemos provas de que a não gestão de terminologia e a prática de tradução *ad hoc* atual da empresa tinham resultados menos ótimos e que os mesmos poderiam ser atingidos com base em algum investimento, provando que haveria retorno. Sentimos, no entanto, que apesar de todo o apoio à experiência, valorização do nosso trabalho e reconhecimento dos resultados, não há a mesma perceção por parte da empresa de que o problema por nós identificado *necessite* de um diagnóstico que conduza a uma mudança profunda do *modus operandi* e justifique investimento, com base nos resultados satisfatórios que este tem tido.

Compreensivamente, os fatores financeiros - factos e números - são decisivos para a tomada de decisões estratégicas nas empresas, não obstante outras visões, como a de construção de uma cultura organizacional com uma boa comunicação e de empresas mais integradas na sociedade de conhecimento global se façam ouvir e paulatinamente se vão instalando. No entanto, há como vimos, uma distância considerável entre as teorias e visões de futuro, mesmo que abordem a construção de riqueza e vindas de vozes

³³¹ Associações, Commom Sense Advisory, Indústria das línguas em geral.

influentes do mundo da gestão, e a prática da maioria das empresas num mercado onde a economia ainda se mede pelos números dos volumes de negócio.

Assim, para perceber o estado de coisas e os paradoxos à volta da língua em contextos empresariais, é fundamental o contexto social onde a língua é usada. Quando a Terminologia começou a dar os primeiros passos, e a organizar conhecimento com uma perspetiva reguladora do uso da língua, especialmente em contextos industriais e científicos, estava perfeitamente ajustada à sua época, no período da Era Industrial: a “era do especialista”, da segmentação, padronização, hierarquização, controlo centralizado e comunicação unilateral (Jukes & McCain, 2001). Com o advento da Era da informação e do conhecimento, a partir dos anos 70 do Séc. XX, “a especialização, a padronização e a reprodução rígida.” (Coutinho & Lisbôa, 2011) já não davam resposta às necessidades de todos os públicos, que entretanto se autonomizaram no acesso à informação e conhecimento, necessitando de abordagens mais personalizadas e ajustadas.

Relativamente à língua, que aqui nos interessa, promoveram-se a nível global, e particularmente ao nível da Comunidade Europeia, o multilinguismo e as políticas de desenvolvimento de competências, nomeadamente em comunicação interlinguística e intercultural, que pressupõem competência de mediação, de modo a desenvolver capital humano e intelectual, que possa trazer mais-valia a todos, nomeadamente às empresas.

Assim, o quadro de paradoxos que encontramos relativamente à língua tem vários ângulos de análise e é gerador de práticas de uso de língua diversas, nomeadamente pelo facto de este ser um bem comum – um código que todos os membros de uma determinada comunidade linguística dominam (seja como língua materna - L1 - ou segunda – L2, ou outra), embora em diferentes níveis de competência, em diferentes situações de comunicação e com diferentes propósitos. Isto contribui para que cada utilizador a perceçione de forma diferente, quanto ao seu valor e utilidade.

Por um lado, para os clientes (empresas e consumidores) a língua é vista como um ativo e um recurso funcional e de apoio: serve como meio para atingir um objetivo, não é o objetivo em si. Do outro lado, da indústria da língua, a língua é matéria-prima e o bem final, ou seja, é o objetivo, o seu produto final, pelo que a preocupação com a qualidade linguística é muito maior.

Identificámos, assim, durante a nossa investigação, um *status quo* de uso de língua em contexto empresarial, que definimos como todas as partes interessadas da empresa

(*vide* figura 42), onde esta espera que os colaboradores tenham competência linguística, incluindo de mediação, e intercultural. Assim, a empresa tem dificuldade em representar a língua como uma área de intervenção, por falta de proficiência dos colaboradores, o que se compreende dada a promoção de competências por parte de outras partes interessadas (CE, governo, escola, etc.). Além disso, estamos, a este nível, num contexto profissional, onde os especialistas estão dentro da empresa, e num ambiente competitivo e pró-ativo, o que não facilita a partilha de informação e dependência de prazos de PSL, especialmente com e de entidades externas, como os PSL. Por estas razões, entre outras, a comunicação interlinguística empresarial não pode depender totalmente da prestação de serviços externa. Como Peltonen (2009) evidenciou, em muitos casos, mesmo tendo gabinetes de tradução, é impossível colmatar todas as necessidades de comunicação interlinguística, uma vez que, em ambientes multilingues, é transversal ao trabalho de todos.

A necessidade de conhecer as áreas funcionais da empresa, os produtos, as estratégias, a terminologia, etc. e a necessidade de reagir e de decidir no imediato exigem que os interlocutores, nos vários planos da interação³³², tenham competências linguísticas paralelas às profissionais. Por outro lado, aquele conhecimento faz parte do *know-how*, da cultura da empresa, pelo que, sempre que possível, a empresa evita a sua transferência para entidades externas, como os prestadores de serviços linguísticos profissionais, por exemplo.

Acresce a este facto, como mostraram os dados recolhidos em ambos os estudos conduzidos por nós, que:

- (i) as empresas também não consideram uma mais-valia o recurso à prestação de serviços de tradução externos – profissionais -, “pelo custo e a necessidade de revisão dos documentos traduzidos”³³³, havendo, assim, falta de confiança no trabalho, no que se refere à terminologia, precisamente, a não ser em casos de obrigatoriedade legal ou incapacidade interna para proceder à tradução, por as línguas serem, por exemplo, desconhecidas.
- (ii) Num contexto em que a língua de comunicação global é o inglês – cada vez mais uma língua comum a muitos, mas com pouco em comum³³⁴ - o argumento

³³² Intraempresarial, inter-subsidiárias e entre empresa(s) e clientes.

³³³ Opinião do diretor de departamento da FASE, na resposta ao questionário que lhe enviámos. opinião que já tinha sido expressa nas respostas do questionário do estudo GLCIE.

³³⁴ Como língua franca, a dispersão geográfica promove a variação e a aproximação às línguas maternas, afastando-se do inglês padrão.

dos PSL de os textos serem traduzidos por falantes nativos não tem muita relevância, quando, na maioria das vezes, os clientes finais são outros falantes não nativos e que, por isso, não têm um nível de exigência linguístico muito elevado. Não havendo reclamações e realizando-se o negócio, independentemente da qualidade dos textos traduzidos, não se diagnostica uma “lacuna de desempenho” (Chiavenato, 2013) e não há *necessidade* de mudança, entrando-se no ciclo vicioso do *satisfatório* (vide figura 41 acima).

Assim, verificámos que a prática de tradução *ad hoc* empresarial é um processo regular e, num contexto social multilingue, natural de apoio nas empresas. Não é, no entanto, realizado de forma otimizada e tem na terminologia um fator crítico, pelo que deve ser alvo de melhoria, numa mudança da causa profunda que o alimenta – cultura empresarial - de forma a otimizar os resultados.

Especificamente no que se refere ao fator crítico da terminologia na gestão de comunicação especializada das empresas, destacamos três aspetos:

(i) “in most cases terminology policies are developed as crisis management measure, after some **severe problem**³³⁵ has occurred as a result of terminological inadequacies” (Drame, 2015, pág. 7).

Ou seja, a política terminológica nas empresas é reativa, muito raramente pró-ativa, como se conclui, também pela afirmação de Schmitz e Straub (201, pág.: 21):

The willingness of companies to introduce terminology management depends on how grave the consequences of not engaging in terminology work might be. The more serious the consequences, the more important the correct terminology is. Thus the risks of using wrong terminology are very high in the area of medical technology; for other, cheaper products, on the other hand, the risks could be low or even non-existent.

(ii) Apesar de vários manuais de gestão referirem a importância de as empresas terem uma terminologia comum - Proust, Raub e Romhardt (2000, pág.

³³⁵ Realce a negrito nosso.

78) e Davenport e Prusak (1998, pág. 86), por exemplo -, a literatura existente sobre as vantagens da terminologia para as empresas é, na sua maioria, proveniente da área da Terminologia, da Linguística ou de relatórios de empresas muito dependentes da indústria da língua, como, por exemplo, as empresas de *software*. A argumentação apologista da terminologia está, assim, muito ligada à tradução ou a contextos de comunicação interlinguística, com uma abordagem *de fora para dentro*, *i.e.*, fora do contexto comercial e da cultura organizacional. Mesmo quando o discurso assenta na economia da terminologia.

Talvez também por isso, por serem vozes externas às empresas e às organizações (forças exógenas), e nem sempre se adequarem às características da cultura organizacional, os benefícios como a coerência, qualidade, retorno económico ou mesmo dados que provam que a terminologia é a causa principal dos erros de tradução nas empresas (Wright, 2001; Warburton, 2014) e que o erro pode sair caro (Schmitz e Straub, 2010), parecem não ser eficazes para convencer de forma imediata as empresas a investir em gestão terminológica, mesmo as que têm um índice de internacionalização elevado, um volume de documentação técnica significativo e várias línguas de trabalho. Ou seja, muitas empresas ainda veem a terminologia e a tradução apenas como um serviço linguístico e como um “custo de transação”³³⁶ (Pym, 1995; Schmitz e Straub, 2010).

As forças exógenas que influenciam a mudança nas empresas são, essencialmente, “as exigências da economia globalizada, tecnologia, consumidores, concorrentes” (Chiavenato, 2013). Naturalmente, os vários estudos mostram que uma comunicação clara e precisa em várias línguas é uma exigência da economia globalizada, mas para a empresa esse investimento só é exigência quando dele depende diretamente o sucesso. Neste caso, a comunicação destina-se aos consumidores, sendo, por isso, a sua reação que fomenta ou não um processo de mudança. No entanto, no mercado atual, os consumidores também se mostram satisfeitos com a generalidade dos textos, pelo que esta força – consumidores – não é, sem mais, suficientemente forte para a mudança. Muito menos o é, portanto, a sugestão de mudança apenas baseada na qualidade da comunicação, como tem sido argumentado pelas várias vozes da indústria da língua.

³³⁶ Termo de Williamson (1985), mas que já se tornou de uso bastante generalizado.

(iii) Segundo Toffler (1990) há três poderes nas empresas: o capital, a lei e o conhecimento e informação. Pela investigação e estudos anteriores, parece ter ficado claro que, na maioria dos casos que envolvem tradução e gestão terminológica, o capital e a lei determinam mais as decisões do que a gestão do conhecimento.

Desde os anos 70 do Séc. XX que *gurus* da gestão afirmam que é a informação e o conhecimento que devem ser os ativos das empresas³³⁷, no entanto o comportamento de muitas empresas, nomeadamente na Europa, ainda é muito baseado em fatores económicos (Toffler, 1999), não tendo acompanhado a mudança de paradigma e não investindo no desenvolvimento de uma cultura organizacional comum, baseada no conhecimento e na partilha de informação, como fator diferenciador. Baseiam, assim, as decisões e os negócios acima de tudo em dados financeiros e análises de custo-benefício (capital) e na expectativa de resultados imediatos, quando “o negócio hoje não é dinheiro, mas informação” (Drucker, 1999).

Há, claramente, uma necessidade de mudança na cultura organizacional, relativamente à forma como vê, e sobretudo usa, a língua, a tradução e a terminologia. Como os dados que obtivemos do estudo ITEI provam (*vide* Parte III, ponto 2.5), a terminologia é um fator crítico do processo de tradução especializada empresarial, *ad hoc* ou profissional, que tal como a tradução, deve ser gerido num ambiente controlado, com harmonização terminológica e sistemas de gestão de terminologia integrados em ambientes TAC e de uso generalizado na empresa, de forma a promover o seu efeito multiplicador e, assim, aumentar a produtividade, a eficiência e o retorno do investimento.

No entanto, essa mudança é um processo paulatino e nem sempre desejado (Chiavenato, 2013) e não pode ser exigido apenas unilateralmente, porque a empresa não é uma ilha e essa cultura é influenciada por forças internas e externas, no contexto empresarial, das quais a indústria das línguas também faz parte como parte interessada. Além disso, mudar é difícil (*vide* figura 40), principalmente quando não se percebem os problemas, e mudar em áreas aparentemente não prioritárias - como a da língua - acontece, como procurámos demonstrar, quase exclusivamente quando há problemas.

³³⁷ Peter Drucker (1999) e Alvin Toffler (2000), nas entrevistas a Jorge Nascimento Rodrigues, do *Janela na Web*. Disponível em: <http://janelanaweb.com/manageme/> (acedido em 16.12.14).

Por este motivo, consideramos que quando o conhecimento sobre gestão de terminologia chega à empresa, como proposta ou “solução” (Schmitz e Schraub, 2010), mesmo que consiga ter resultados no primeiro nível de mudança e resolva o dilema dos gestores, como afirmam Schimdt e Schraub (2010), terá muita dificuldade em mudar o *modus operandi*, ainda que consiga afetar algumas atitudes e comportamentos individuais, como no caso da FASE. O ciclo vicioso do satisfatório é, como vimos, eficaz, porque atinge o objetivo, pelo que, não há a percepção de “lacuna de desempenho” por parte da empresa, sendo, como mostrámos, muito difícil criar a necessidade de mudança para o nível do ótimo, como tentam, de fora, os agentes da Terminologia.

Do nosso ponto de vista, a estratégia dos últimos anos da indústria da língua, e da Terminologia em particular, na abordagem às empresas, tem-se concentrado na argumentação para gestores com poder de decisão na empresa, através da economia da terminologia, numa tentativa de mudança de *cima para baixo (top-down)*. Todavia, apesar de o apoio da gestão de topo ser fundamental à mudança de procedimentos, se a mudança não for implementada com base na confiança e numa cultura organizacional sustentada na comunicação e na visão comuns, poderá ter vários focos de resistência. Quantos procedimentos e projetos de qualidade, de terminologia e não só, implementados pela gestão de topo falharam porque os colaboradores resistiram à mudança e continuaram *a fazer à sua maneira*? cremos, por isso, que sendo naturalmente importante que os gestores de topo apoiem e implementem uma política linguística e terminológica, os agentes da Terminologia não podem correr o risco de apostar apenas nos gestores com poder de decisão para implementar soluções de cima para baixo, que podem ser um fracasso a médio-longo prazo e colocar em causa o valor da terminologia como ferramenta de gestão.

Neste processo de mudança, consideramos, assim, que a abordagem da indústria das línguas, e dos agentes da Terminologia em particular, também terá de mudar, para além dos argumentos e do discurso usado junto de potenciais clientes. Não nos parece que sejam necessários mais estudos ou argumentos para provar que, salvo exceções, as empresas apenas investem em gestão de terminologia e em tradução quando há um problema e que nem a melhor análise de custo-benefício as fará mudar se não existir uma lacuna de desempenho (necessidade interna) ou essa mudança agregar valor.

Queremos com isto dizer que os serviços que a Terminologia tem para oferecer, por muita qualidade que tenham, só têm valor para a empresa se a empresa deles os

necessitar, do seu ponto de vista. Assim, mais do que apenas ser reativa, demonstrar capacidade de resolver problemas e oferecer soluções que a empresa não valoriza, somos da opinião que os agentes da Terminologia têm de, paralelamente, desenvolver uma abordagem mais pró-ativa e de criar a necessidade do que vendem e de responder às necessidades de novos segmentos de mercado, como, por exemplo, o que identificámos nas nossas notas reflexivas.

Sendo a necessidade que estimula a mudança, e sendo a mudança um processo que não depende apenas do conhecimento (informação e consciencialização), mas de capacidades e atitudes (*vide* figura 40), é preciso criar ou identificar essas necessidades, como por exemplo no âmbito da ESCO - *Classificação Europeia das Competências/Aptidões, Qualificações e Profissões*, de modo a desenvolver competência terminológica junto de outras partes interessadas do contexto empresarial - a comunidade e os consumidores - antes de entrarem no ciclo vicioso, de forma a serem melhores utilizadores da língua de especialidade, contribuindo, à entrada do processo de comunicação interlinguística (textos de chegada), como futuros especialistas, para toda a melhoria do processo de comunicação e de tradução especializada.

Neste âmbito, e quando se fala do bem comum e intangível (Esperança, 2009) deve ser claro para todos os intervenientes, mas especialmente para a indústria das línguas, que no mercado global, a língua deve ser vista, pelo menos, em dois níveis: por um lado, como um bem transacionável - um ativo - sujeita, assim, às leis do mercado onde tem valor circunscrito³³⁸, como serviço³³⁹, tendo de encontrar formas de diferenciação, seja pelo alargamento dos serviços que presta, pela especialização ou pelo exotismo (das línguas, metodologias ou processos)³⁴⁰. Por outro lado, tem de ser abordada como o bem comum e silencioso que é – um recurso de comunicação - usado por todos e por isso sem valor comercial, mas com elevado valor patrimonial. A este nível, de uso comum, mesmo que em contexto profissional, é necessário saber usar a língua com competência, nomeadamente terminológica, em contextos especializados. Esta competência comunicativa será, então, a mais-valia para todo o contexto empresarial, nomeadamente para as empresas, de forma a evitarem ciclos viciosos e a *ver* as línguas de forma mais

³³⁸ 'Como "*the area of medical technology*" (Schmidt e Schraub, 2010), por exemplo.

³³⁹ Concentrado sobretudo nas grandes empresas de serviços linguísticos e em áreas técnicas, da saúde ou legais.

³⁴⁰ Com base nas respostas dos PSL ao nosso inquérito, concluímos que os PSL com rendimentos mais elevados que prestavam serviços, ainda que em pequena escala, a mercados como a China, México, Japão e Coreia do Sul.

estratégica, investindo o necessário para ter mais retorno, mas que será sempre menos do que se a mudança se concentrar nelas apenas.

Consideramos que este estado de coisas que aqui descrevemos responde aos objetivos que nos propusemos atingir, e cujos detalhes explanámos antes, tendo, deste modo, contribuído para uma melhor compreensão do comportamento das empresas no que se refere às línguas e à terminologia e, dado o carácter interdisciplinar do trabalho, para uma aproximação das áreas da Terminologia e da Gestão, com benefícios mútuos.

Tentámos, assim, ter uma abordagem abrangente e integradora da questão, numa tentativa de melhor compreender e de desmistificar a clivagem entre fornecedores e clientes e a ideia *tout court* de más-práticas das empresas, vendo-as à luz das políticas linguísticas da Comunidade Europeia, mas também das características da sociedade global do conhecimento.

Não deixámos, contudo de identificar e de analisar no processo empresarial de tradução *ad hoc*, onde nos detivemos mais tempo, falhas processuais, linguísticas e terminológicas, onde os *tradutores ad hoc* cumprem vários dos requisitos da Norma *EN 15038: 2006*, mas não têm oportunidades de melhoria, por falta de investimento da empresa nesta área, e de tempo, para colmatarem algumas lacunas de competência em tradução, num processo de falsa equivalência linguística que designámos de terminotradução (*vide* Parte III), mas sobretudo, terminológica. No entanto, verificámos que também os tradutores profissionais sentem dificuldades muito semelhantes nesta área (Wright e Budin, 2001; Allard, 2012; Muñoz, 2012), o que foi confirmado por algumas respostas de empresas nos questionários, pelo que concluímos que a competência terminológica, atualmente, ainda não é garantida pela formação formal na área da tradução.

No sentido de avaliar as várias dimensões dos problemas que identificámos, definimos ainda parâmetros de eficácia para os recursos terminológicos em uso, num modelo que nos parece poder contribuir para outros contextos de análise, e concluímos que aqueles recursos também não são úteis. Além disso, concluímos que a tradução *ad hoc* tem nos colaboradores um efeito também paradoxal: no geral não lhes desagrada desempenhar essa função, mas sentem que não têm competência e recursos tecnológicos para a desempenhar da melhor forma. É necessária, por isso, uma mudança de perspetiva na cultura organizacional, nomeadamente ao nível do investimento em estratégias

linguísticas e em ambientes controlados (de tradução assistida e de terminologia harmonizada) sustentados em ferramentas eficazes.

Creemos que, do ponto de vista da política linguística a um nível macro (nacional), há, ainda, uma externalidade da otimização da gestão das línguas nas empresas que não pode ser descurada. O investimento em determinadas línguas e competências ao nível dos negócios internacionais, de acordo com as tendências dos *clusters* económicos dominantes e potenciais, fará com que se crie necessidade de competência nessas línguas, pelo que haverá uma certa pressão para que se promova o ensino dessas línguas no sistema de ensino oficial³⁴¹. Esta promoção, por sua vez, estimulada pela economia, fará com que a competência linguística dos potenciais candidatos a colaboradores das empresas aumente substancialmente, reduzindo, assim, a necessidade de tanto investimento em recursos linguísticos técnicos por parte daquelas, num segundo ciclo, trazendo, desta forma, retorno ao investimento inicial (Salomão, 2006).

Finalmente, sugerimos novas abordagens também aos agentes da Terminologia, mormente académicos, no sentido de alargar a relação intrínseca que têm com a tradução às restantes áreas de especialidade, com destaque, no âmbito deste trabalho, para a empresarial, de forma a agilizar o processo de mudança baseado na educação para a qualidade³⁴², criando, deste modo, uma “cultura favorável” à gestão de terminologia, e à qualidade da língua em geral, baseada na confiança e na competência, com atitudes e comportamentos cooperantes ao nível de todas as partes interessadas.

³⁴¹ Que é o que acontece, atualmente, com o inglês em Portugal e com o Português em Espanha e Uruguai e o Espanhol em Portugal e no Brasil, e com a política de línguas dentro do contexto da Europa 2020.

³⁴² Com base na máxima de Ishikawa, “a qualidade começa e termina na educação”.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcina, A., Valero, E., Rambla, E. (2009). *Terminología y sociedad del conocimiento*. Berna: Peter Lang AG.
- Albuquerque, A., Esperança, J.P. (2011). In Perdiguero, H., Otero, J. *Lenguas en el ciberespacio – El español en perspectiva comparada* (pp. 63 – 79). Burgos, Caja de Burgos.
- Albuquerque, A., Neves, J. (2011). Gestão das Línguas na Comunicação Internacional das Empresas. *Revista Portugal Global*. Disponível em: <http://www.revista.portugalglobal.pt/AICEP/Conhecimento/LnguasnaComunicaoInternacionaldasEmpresas/> (acedido em 12.7.14)
- Allard, M. G. P. (2012). Managing terminology for translation using translation environment tools : Towards a definition of best practices. (Tese de doutoramento não publicada). University of Ottawa, Canada.
- Andersen E., Rasmussen E. (2002). The role of language skills in corporate communication. In *Nordic Workshop on Interorganisational Research, 5 agosto 2002*, (12). Kolding, Dinamarca.
- Angotti, M. L.O. (2007). *Equivalência conceitual na terminologia dos textos de bulas de medicamentos*. (Tese de doutoramento não publicada). Universidade de Brasília, Brasil.
- Angouri, J. (2013). The multilingual reality of the multinational workplace: language policy and language use. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 34(March), 564–581. doi:10.1080/01434632.2013.807273
- Barros, S., Costa, R., Soares, A. L., & Silva, M. (2012). Integrating terminological methods in a framework for collaborative development of semi-formal ontologies Overview of the ConceptME method. *TKR 2012*. Disponível em: <http://www.oeg-upm.net/tke2012/proceedings> (acedido em 24.10.12)
- Bartlett, C. A., Ghoshal, S. (1989). *Managing across borders: the transnational solution*. Massachusetts: Harvard Business Press.
- Batista, R. (2011). *Características da Terminologia Empresarial : Um estudo de caso*. (Tese de doutoramento não publicada). UNISINOS, S. Leopoldo. Disponível na Biblioteca da ASAV: <http://biblioteca.asav.org.br/vinculos/tede/RosinaldaPereiraBatista.pdf> (acedido em 21.11.14)
- Benítez, P. F. (2009). *The Cognitive Shift In Terminology and Specialized Translation*. MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación. (1), 107-134 Disponível no RUA: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/13039> (acedido em 13.11.14)

- Benkler, Y. (2007). The wealth of networks: How social production transforms markets and freedom. *Information Economics and Policy*, 19 (2), 278-282
doi:10.1016/j.infoecopol.2007.03.001
- Björkman, A., & Marschan-Piekkari, R. (2002). Hiding behind the language: Language fluency of subsidiary staff and headquarter control in multinational corporations. In *European International Business Academy Conference, Athens: Greece*.
- Björkman, I., Barner-Rasmussen, W., Li, L. (2004). Managing knowledge transfer in MNCs: the impact of headquarters control mechanisms. *Journal of International Business Studies*, 35(5), 443-455.
- Biber, D. (1995). *Dimensions of register variation: A cross-linguistic comparison*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bauer, S., & Brandle, D. (2013). *The importance of corporate terminology management - Why terminology is key for today's global business*. Disponível via SDL em http://www.sdl.com/Images/The%20Importance%20of%20Terminology_tcm10-30528.pdf. (acedido em 11.2.14)
- Boisson, C., Thoiron, P. (1997). *Autour de la dénomination*. Lyon: Presses Universitaires de Lyon.
- Bowker, L. (2015). Terminology and translation. *Handbook of Terminology*, 1, 304–323. doi:10.1075/hot.1.ter5
- Branco, A. et al. (2012). *A Língua Portuguesa na Era Digital*. Disponível via META-Net em <http://www.meta-net.eu/whitepapers/e-book/portuguese.pdf> (acedido em 13.1.13)
- Brannen, M. Y., Piekkari, R., Tietze, S. (2014). The multifaceted role of language in international business: Unpacking the forms, functions and features of a critical challenge to MNC theory and performance. *Journal of International Business Studies*, 45(5), 495–507. doi:10.1057/jibs.2014.24
- Byrne, J. (2006). *Technical translation-Usability strategies for translating technical documentation*. University of Sheffield, UK: Springer.
- Byrne, J. (2010). *Technical translation-Usability strategies for translating technical documentation*. Dorchecht: Springer.
- Byrne, J. (2012). *Scientific and technical translation explained*. UK: St. Jerome Publishing.
- Cabral-Cardoso, C. (2001). “Demasiados académicos” para o “mundo real”? doutorados e suas perspectivas de carreira no sector empresarial. *Revista de Administração Contemporânea*, 5, 141–162. doi:10.1590/S1415-6552001000500008

- Cabré, M. T. (2000). La enseñanza de la terminología en España: problemas y propuestas. *Herméneus. Revista de traducción e interpretación*, (2), 1–39.
- Cabré, T. (2004). La terminología en la traducción especializada. In Gonzalo García, Consuelo; García Yebra, Valentín Eds. *Manual de documentación y terminología para la traducción especializada* (pp. 89-122). Madrid: Arco/Libros. Colección: Instrumenta Bibliológica.
- Cabré, T. et al. (2006). La terminología en el siglo XXI: Contribución a la cultura de la paz, la diversidad y la sostenibilidad. Barcelona: Institut Universitari de Lingüística Aplicada IULA. Universitat Pompeu Fabra
- Cabré, M. T., Estopà, R. (2009). La formación superior en terminología online. *Debate Terminológico*, (6). 61-71.
- Campenhoudt, M. Van. (1996). Terminologie multilingue et équivalence. *Termisti*.
Disponível em: <http://www.termisti.refer.org/theoweb7.htm> (acedido em 21.1.15)
- Campos, V. F. (2004). *TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)*. (8ª ed). Belo Horizonte: Bloch Editora.
- Carl, M., Rascu, E., Haller, J. (2004). Using Weighted Abduction to Align Term Variant Translations in Bilingual Texts Abductive Approach to Term Recognition: *Proceedings of the Fourth International Conference on Language Resources and Evaluation (LREC'04)*, pp. 1973-1976. Lisboa: UNL.
- Celéstin, T. et al. (1990). *Méthodologie de la Recherche de la Terminologie Ponctuelle*. Disponível via Government of Canada em:
https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/terminologie/recherche_term_inolog.pdf (acedido em 11.11.14)
- Champagne, G. (2004). The economic value of terminology: An exploratory study. Disponível via DANTERMcentre em http://blog.cbs.dk/danterm/wp-content/uploads/2015/02/www.termologic.com_EconomicValueTerminology.pdf
- Chiavenato, A. (2013). *Princípios da administração: o essencial em teoria geral da administração*. (2ª ed.). Barueri – Brasil: Editora Manole Lda.
- Chidlow, A., Plakoyiannaki, E., & Welch, C. (2014). Translation in cross-language international business research: Beyond equivalence. *Journal of International Business Studies*, 45(5), 1–21. doi:10.1057/jibs.2013.67
- COLLET, T. (2000). *La réduction des unités terminologiques complexes de type syntagmatique*. (Tese de doutoramento não publicada). Université de Montréal, Canada. Disponível em:
<http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/s4/f2/dsk2/ftp03/NQ52100.pdf> (acedido em 31.01.2010)

- Condamines, A. (2010). Variations in terminology: Application to the management of risks related to language use in the workplace. *Terminology*, 16(1), 30–50. doi:10.1075/term.16.1.02con
- Corrales, O., Torre, S. D. LA, & Mercedes, M. (2014). Translation subcompetences and terminological implication levels in professional translators. *Linguistics Insights - Studies in Language and Communication*, 183–200.
- Cornejo, M. (2003). *Utility, value, and knowledge communities*. Disponível via Ehr-Centra, em: <http://tinyurl.com/4153fy> (acedido em 14.08.2014)
- Costa, R.; Silva, R. (2009). *De la typologie à l'ontologie de texte. Terminologies et Ontologies : Théories et Applications. Actes de la deuxième conférence - TOTh Annecy - 2008*. Annecy: Institut Porphyre. Savoir et Connaissance
- Costa, M. R. V. (2001). *Pressupostos teóricos e metodológicos para a extracção automática de unidades terminológicas multilexémicas*. (Tese de doutoramento não publicada). Universidade Nova de Lisboa, Portugal.
- Costa, R. (2005), *texte, terme et contexte*. In VIIes Journées scientifiques di Réseau Lexicologie, Terminologie et Traduction. Bruxelles: Agence francophone pour l'enseignement supérieur et la recherche. 1-8.
- Costa, R. (2006). Plurality of Theoretical Approaches to Terminology. *Modern Approaches to Terminological Theories and Applications*, 36. (Linguistic Insights. Studies in Language and Communication). Berlin - Bern: Peter Lang Verlag, 77-90.
- Costa, R. (2013). Terminology and Specialised Lexicography: two complementary domains. *Lexicographica*, 29(1). De Gruyter doi:10.1515/lexi-2003-0004
- Coutinho, C., & Lisbôa, E. (2011). Sociedade da informação , do conhecimento e da aprendizagem: Desafios para educação no século XXI. *Revista de Educação*, 18(1), 5–22. Disponível no RepositóriUM em http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/14854/1/Revista_Educa%C3%A7%C3%A3o_VolXVIII_n%C2%BA1_5-22.pdf (acedido 15.11.15)
- Crystal, D. (2003). *English as a global language*. (2º ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Crystal, D. (2006). *Language and the Internet*. (2ª ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Daille, B. (2005). Variations and application-oriented terminology engineering. *Terminology*, John Benjamins Publishing Co, 11(1), 181–197.

- Darwish, A. (2010). *Translation applied!: An introduction to applied translation studies - A transactional model*. Melbourne: Writescope Publishers.
- Davenport, T., Prusak, L. (1998). *Working knowledge – How organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.
- Dawson, C. (2002). *Practical Research Methods*. New Delhi: UBS Publishers' Distributors.
- Delavigne, V., Holzem, M. (2006). L'approche socioterminologique. Théories, outils et pratiques. In *Conférence invitée à la journées textes et connaissances coorganisée par le groupe TIA et la conférence IC dans le cadre de la semaine de la connaissance*, Nantes, 26–30 Juin de 2006.
- DePalma, D., Kelly, N. (2012). The top 100 language service providers. Disponível via Common Sense Advisory em: http://www.commonsenseadvisory.com/portals/0/downloads/120531 qt_top_100_lsp.pdf (acedido em 10.10.12)
- De Palma, D., Hegde, V (2013). *The Top 100 Language Service Providers: 2013*. Resumo disponível via Common Sense Advisory em: <http://www.commonsenseadvisory.com/AbstractView.aspx?ArticleID=5505> (acedido em 15.2.15)
- De Palma, D., Steward, R., & Hegde, V. (2014). *Can 't Read , Won ' t Buy*. Resumo disponível via Common Sense Advisory em <http://www.commonsenseadvisory.com/AbstractView.aspx?ArticleID=8057> (acedido em 12.9.14)
- De Palma, D. Hegde, V., Pielmeier, (2014). *The Language Services Market: 2014*. Disponível via Common Sense Advisory em: <http://www.commonsenseadvisory.com/AbstractView.aspx?ArticleID=21531> (acedido em 4.7.2014)
- De Palma, D., Hegde, V. (2014). *The Top 100 Language Service Providers*. Disponível via Common Sense Advisory em: <http://www.commonsenseadvisory.com/abstractview.aspx?articleid=21535> (acedido em 15.2.15).
- Devezas, T. (2004). Uma visão moderna da economia e do sistema global. *Janela da Web*. Disponível em <http://janelanaweb.com/digitais/tdevezas2.html> (acedido em 3.10.2010)
- Diki-Kidiri, M. (1999). Le signifié et le concept dans la dénomination. *Meta: Journal Des Traducteurs*, 44(4), 573. doi:10.7202/002566ar
- Domingues, M. (2009). *Language strategies by MNCs: an empirical assessment*. (Dissertação de Mestrado). Universidade do Porto. Portugal. Disponível em:

http://www.fep.up.pt/cursos/mestrados/megi/Tese_Madalena_Domingues_final.pdf (acedido em 22.3.2011)

Drame, A. (2015). The social and organisational context of terminology work : Purpose, environment and stakeholders. *Handbook of Terminology*, 1–13.
doi:10.1075/hot.1.soc1

Drucker, P. (1999). *O normal em história é a turbulência*. Entrevista concedida a Jorge Nascimento Rodrigues. Disponível via Janela da Web em:
<http://janelanaweb.com/manageme/> (acedido em 16.12.14).

Eiras, R. (2012, novembro 22). A era do petróleo em português. *Expresso*. Disponível em: <http://expresso.sapo.pt/a-era-do-petroleo-em-portugues=f768918> (acedido em 12.11.14)

Ernst & Young (2011). *Winning in a polycentric world - Globalization and the changing world of business*. Reino Unido. Disponível em:
[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Winning_in_a_polycentric_world_-_Globalization_and_the_changing_world_of_business/\\$FILE/EY_-_Winning_in_a_polycentric_world_-_Globalization_and_the_changing_world_of_business.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Winning_in_a_polycentric_world_-_Globalization_and_the_changing_world_of_business/$FILE/EY_-_Winning_in_a_polycentric_world_-_Globalization_and_the_changing_world_of_business.pdf)

Esperança, J. P. (2009). *Uma Abordagem Eclética ao Valor da Língua: O Uso Global do Português*. Disponível via Centro Virtual Camões em: cvc.instituto-camoes.pt/.../1228-conclusoes-do-relatorio-preliminar-do-estudo-sobre-o-valor-economico-da-lingua-portuguesa.html. (acedido em 9.2.2009)

Estrela, E., Soares, M. A., Leitão, M. J. (2003). *Saber escrever saber falar – um guia completo para usar corretamente a língua portuguesa*. (3ª ed.). Lisboa: Publicações Dom Quixote.

Faulstich, E. (1996). Variações terminológicas. Princípios linguísticos de análise e método de recolha. *Realiter*, 15-20. Disponível via Lexterm em:
<http://www.lexterm.sala.org.br/index.php/artigos/96-variacoes-terminologicas-principios-linguisticos-de-analise-e-metodo-de-recolha>

Faulstich, E. (2001). Aspetos de terminologia geral e de terminologia variacionista. *TradTerm*, (7), 11-40.

Feely, A., Harzing, A. (2002). Forgotten and neglected - Language: the orphan of international business research. In *62nd Annual meeting of the Academy of Management*, 9-14 agosto 2002 (pp: 1-32). Denver, Colorado.

Feely, A. J., Harzing, A. (2003). Language management in multinational companies. *Cross cultural management an international journal*, 10(2), 37–52.

- Ferreira-Alves, F.G. (2011). *As faces de Jano: contributos para uma cartografia identitária e socioprofissional dos tradutores da região norte de Portugal*. (Tese de doutoramento não publicada). Universidade do Minho, Portugal.
- Fishkin, R. (2015). The beginners' Guide to SEO. *Moz*. Disponível em: moz.com/beginners-guide-to-seo/keyword-research. (acedido em 21.11.2014)
- Freixa, J. (2002). *La variació terminològica: anàlisi de la variació denominativa en textos de diferent grau d'especialització de l'àrea de medi ambient*. (Tese de doutoramento não publicada). Universidade Pompeu Fabra, Barcelona.
- Freixa, J. (2005). Variación terminológica: ¿Por qué y para qué?. *Meta : journal des traducteurs / Meta: Translators' Journal*, 50(4). doi:10.7202/019917ar . Disponível em: <http://www.erudit.org/revue/meta/2005/v50/n4/019917ar.pdf>:
- Friedman, T. L. (2005). *The world is flat: A brief history of the globalized world in the twenty-first century*. Nova York: Farrar, Straus and Giroux Publishers.
- Gambier, Y. et al. (2009). *Compétences pour les traducteurs professionnels , experts en communication multilingue et multimédia*. Disponível via DG Tradução em http://ec.europa.eu/dgs/translation/programmes/emt/key_documents/emt_competences_translators_fr.pdf (acedido em 30.4.2011)
- Gaudin, F. (1993). Des problèmes sémantiques aux pratiques institutionnelles. *Publications de l'Université de Rouen*, 182, p. 221
- Gaudin, F. (1993). Socioterminologie. *Publications de l'Université de Rouen*.
- Ghuri, P. (1992). New structures in MNCs based in small countries: a network approach. *European Management Journal*. 10(3), 357-364.
- Gile, D. (2009). *Basic concepts and models for interpreter and translator training*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co.
- Gomez, G. R., Flores, J., Jimenez, E. (1996). *Metodologia de la Investigacion Cualitativa*. Malaga: Ediciones Aljibe.
- Gorz, A. (2003). *O Imaterial: Conhecimento, Valor e Capital*. S. Paulo: Annablume Editora, Comunicação.
- Grin, F. (2005). *The economics of language policy implementation: Identifying and measuring costs*. Disponível via Academia.edu. em: <http://unige.academia.edu/FrancoisGRIN/Papers>
- Grin, F. (2006). Economic considerations in language policy. In T. Ricento (Ed.), *An Introduction in Language Policy*, 77–94. Maiden/Oxford: Blackwell.

- Grin, F., Sfreddo, C., Vaillancourt, F. (2010). *The Economics of the Multilingual Workplace*. New York, London: Routledge.
- Guimarães, S. (2010). *CHA – conhecimento, habilidade e atitude*. Disponível via Slideshare em: <http://pt.slideshare.net/tgtreinamento/cha-4567594> (acedido em 23.3.15)
- Györffi, M. (2014). Política em matéria linguística. *Fichas técnicas sobre a União Europeia*. Disponível em: http://www.europarl.europa.eu/aboutparliament/pt/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.13.6.html
- Hagen, S. (1988). *Languages in Business: An analysis of current needs*. Newcastle: Newcastle Polytechnic.
- Hagen S., Brouet O., Ortmans F. (2011). Report on Language Management Strategies and Best Practice in European SMEs: *The PIMLICO Project*. Disponível em: ell.org.pl/sites/ell.org.pl/files/pimlico-full-report_en.pdf
- Halliday, M. A. K. (2006). *Linguistic Studies of Text and Discourse*. London: A&C Black.
- Halliday, M.A.K.(2007). *Language and Society*. London: Continuum
- Halliday, A. K., Webster, J. (2006). *Linguistic studies of text and discourse*. Vol 2. London: A&C Black.
- Hamel, J., Dufour, S., Fortin, D. (1993). *Case Study Methods*. Sage publications
- Hansen-Schirra, S., Neumann, S., Steiner, E. (2012). *Cross-linguistic corpora for the study of translations: insights from the language pair English-German*. Berlin: De Gruyter.
- Harzing, A., & Pudelko, M. (2013). Language competencies , policies and practices in multinational corporations : A comprehensive review and comparison of Anglophone , Multinational Corporations. *Journal of World Business*, 3. Disponível em <http://www.harzing.com/papers.htm#langclusters> (acedido em 23.4.14)
- Heikkilä, J., Smale, A. (2011). Multinational Firm Language Issues in e-HRM Implementation in the Multinational Firm. *Electronic HRM in Theory and Practice (Advanced Series in Management*, 8) 119-141. doi:10.1108/S1877-6361(2011)0000008011
- Helle Andersen, E. S. R. (2004). The role of language skills in corporate communication. *Corporate Communications An International Journal*, 9(3), 231–242.

- Heller, M. (2010). The Commodification of Language. *Annual Review of Anthropology*, 39(1), 101–114. doi:10.1146/annurev.anthro.012809.104951
- Henriques, A. M. (2012). Monocle : está na hora de o mundo aprender português. *Público*, pp. 2–5. Disponível em <http://p3.publico.pt/actualidade/media/4677/monocle-esta-na-hora-de-o-mundo-aprender-portugues> (acedido em 19.10.14)
- Hermans, J., & Lambert, J. (1998). From translation markets to language management : the implications of translation services. *Target*, 10(1). Disponível em: <http://www.ingentaconnect.com/content/jbp/targ/1998/00000010/00000001/art00005> (acedido em 23.6.2010)
- Human Resources and Skills Development Canada (2011). *NOC- National Occupational Classification*. Disponível em: <http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/English/NOC/2011/Welcome.aspx> (acedido em 29.12.14).
- Ibekwe-SanJuan, F., Condamines, A., Cabré, M. T. (2007). *Application-driven terminology engineering*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co.
- Isager, G. (2009). *English as a corporate lingua franca: an exploratory study of the strengths and weaknesses of using English as a corporate language*. (Dissertação de Mestrado). Aarhus School of Business, University of Aarhus, Dinamarca.
- Janssens, M., Lambert, J., & Steyaert, C. (2004). Developing language strategies for international companies: the contribution of translation studies. *Journal of World Business*, 39(4), 414–430. doi:10.1016/j.jwb.2004.08.006
- Jenner, J. A., Jenner, D. V. (2010). *The Entrepreneurial Linguist: The Business-School Approach to Freelance Translation*. (1ª ed). El Press.
- Jernudd, B. (2010). Language management. *Current Issues in Language Planning*, 11(1), 83–89. doi:10.1080/14664201003690601
- Joshi, A. M., Lahiri, N. (2015). Language friction and partner selection in cross-border R&D alliance formation. *Journal of International Business Studies*, 46(2), 123–152.
- Jukes, I., & McCain, T. (2001). *Windows of the future*. California: Corvin Press.
- Kelly, K. (1999). New Rules for the New Economy. *Knowledge and Process Management*, 5. doi:10.1002/(SICI)1099-1441(199812)5:4<279::AID-KPM44>3.0.CO;2-V

- Kelly, N., Stewart, R. G. (2010). *The Top 35 Language Service Providers*. Resumo disponível via Common Sense Advisory em: http://www.commonsenseadvisory.com/Portals/0/CSA_Research/All_Users/100528_Top_35_LSPs.pdf (acedido em 10.10.2010)
- Kirkpatrick, A. (2007). *World Englishes – Implications for International Communication and English Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kleiber, G. (1984). Dénomination et relations denominatives. *Langages*, (76), 77-94.
- Kockaert, H.; Steurs, F. (2015). Introduction. *Handbook of Terminology*. 1, ix-xv. Disponível em: <https://benjamins.com/catalog/hot>. (acedido em 04.01.15)
- Kohl, J. R. (2010). The Global English Style Guide: Writing Clear, Translatable Documentation for a Global Market. *Style (DeKalb, IL)*, 53(3), 325–326.
- Kothari, C.R. (1985). *Research Methodology-Methods and Techniques*. New Delhi: Wiley Eastern Limited.
- Kovač, M., Wischenbart, R., Jursitzky, J., Kaldonek, S., Coufal, J. (2010). *Diversity report 2010 - Literary translation in current european book markets. An analysis of authors, languages, and flows*. Disponível em: <http://www.wischenbart.com/page-30>. (acedido em 7.9.13).
- Kumar, R. (2005). *Research Methodology-A Step-by-Step Guide for Beginners*. (2º ed.). Singapore: Pearson Education.
- L’Homme, M.C. (2004). La Terminologie. Principes et Techniques. *Les presses de l’Université de Montréal*, p. 278.
- Logemann, M., Piekkari, R. (2015). Localize or local lies? The power of language and translation in the multinational corporation. *Critical perspectives on international business*, 11(1), 30 – 53.
- Logemann, M. (2013). *Strategic change under construction : role of strategy narratives*. (Tese de doutoramento não publicada). Aalto University, Helsinki
- Lommel, A. (2005). Terminology Management Survey. Disponível via Terminorgs.net em: http://www.terminorgs.net/downloads/terminology_report_2005.pdf (acedido em 23.10.14)
- Lopes, B. (2007). A “Subversão Herética” da Terminologia em Comunicação Empresarial: nonada, similaridade, modismo, autopromoção ou singularidade?. In *XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação* (pp. 1–18).

- Magalhães, F. J. (1996). *Da Tradução Profissional em Portugal*. Lisboa: Edições Colibri.
- Magris, M. (2012). Variation in Terminologie, Terminographie und Phraseographie. *The Journal of Specialised Translation*, (18), 160–174.
- Maia, I. (2010). *Variação terminológica em textos de especialidade - o caso do VIH / SIDA*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Nova de Lisboa. Portugal.
- Marschan, R., Welsch, D., Welsch, L. (1997). Language: The forgotten factor in multinational management. *European Management Journal*, 15(5), 591-598.
- Marschan-Piekkari, R., Welsch, D., Welsch, L. (1999). In the shadow: the impact of language on structure, power and communication in the multinational. *International Business Review*, 8, 421-440
- Martínez, M., Faber, S., Faber, P. (2009). Terminological Competence in Translation. *Terminology* 15(1), 88-104. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1075/term.15.1.05mon>
- Matias, A. M. P. (2003). Cultura organizacional. *Forum Media*, (5), 1–7. Disponível em em: <http://www.ipv.pt/forumedia/5/16.htm> (acedido em 13.11.2015)
- Melchers, G., & Shaw, P. (2013). *World englishes*. (2º ed.). New York: Routledge
- Moreira da Silva, M. (2012). *Localização de Ontologias de Domínio no Contexto de Redes Colaborativas*. (Tese de doutoramento não publicada). UNL, Lisboa.
- Morin, L. (2013, janeiro). Crisis in the language services. *The Gotham Translator*, 1-7
- Müller, A. F. (2013). *Terminologia Empresarial: Princípios de Reconhecimento e de Gerenciamento*. (Tese de doutoramento não publicada). UNISINOS, S.Lourenço. Disponível No ASAV: <http://biblioteca.asav.org.br/vinculos/00000A/00000A01.pdf> (acedido em 23.11.14)
- Muñoz, I. D. (2012). Meeting translators’ needs : translation-oriented terminological management and applications. *Jostrans*, (18), 77–92. Acedido em 18 de maio de 2014 em: http://www.jostrans.org/issue18/issue18_toc.php
- Nolet, S., & Diane, P. (2001). *Handbook of terminology*. Disponível via Government of Canada em <http://publications.gc.ca/site/eng/311559/publication.html>
- Nonaka, I. (2007, julho 1). The knowledge-creating company. *HBR - Harvard Business Review*.

- North, B. (2014). The CEFR illustrative descriptors : past , present and future.
- O'Rourke, Kevin H.A, Williamson, J. G. (2002). When did globalization begin?
European Review of Economic History, 6 (01), 23–50. Acedido em 1 de maio de 2014 em:<http://www.nber.org/papers/w7632>
- Oliveira, A. R. da S. R. (2010). *Processo terminográfico : vertentes conceptual , comunicativa e textual*. (Tese de doutoramento não publicada). UA, Aveiro.
- Ozolins, U. (2003). Current issues in language planning language and economics: Mutual incompatibilities, or a necessary partnership?. *Current Issues in Language Planning*, 4(1), 67-83. doi:10.1080/14664200308668049
- PACTE (2003). Building a Translation Competence Model. In Alves, F. (ed.). *Triangulating Translation: Perspectives in Process Oriented Research*. Amsterdam: John Benjamins.
- Pagano, A., Magalhães, C. M., Alves, F. (2005). *Competência em tradução: cognição e discurso*. Belo Horizonte: UFMG.
- Paim, R., Cardoso, V., Caulliraux, H., Clemente, R. (2009). *Gestão de Processos: Pensar, Agir e Aprender*. Porto Alegre: Bookman.
- Pelletier, J., (2012). *La variation terminologique : un modèle à trois composantes*. (Tese de doutoramento não publicada). Université Laval, Québec.
- Periard, G. (2009). O que é o 5W2H e como ele é utilizado?. *Sobre Administração*. Disponível em: <http://www.sobreadministracao.com/o-que-e-o-5w2h-e-como-ele-e-utilizado/> (acedido em 29.3.2015).
- Perlmutter, H. V. (1969). The tortuous evolution of the multinational corporation. *Columbia Journal of World Bussiness*, 4(1), 9-18.
- Peltonen, J. (2009). Translation activities in MNEs - Case Nordea. (Dissertação de Mestrado). Helsinki School of Economics, Finlândia. Disponível em: http://hsepubl.lib.hse.fi/FI/ethesis/pdf/12155/hse_ethesis_12155.pdf
- Petit, Gérard (2009). *La dénomination: approches lexicologique et terminologique*. Louvain-Paris-Walpole, MA: Éditions Peeters
- Phillipson, R. (2001). Global english and local language policies: what Denmark needs. *Language Problems & Language Planning*, 25(1), 1–24.
- Picht, H. (2006). *Modern approaches to terminological theories and applications*. Berna: P. Lang.

- Piron, C. (2007). *O Desafio das Línguas. Da má gestão ao bom senso* (2ª ed.). Campinas. Disponível em: <http://www.kunlaboro.pro.br/download/o-desafio-das-linguas.pdf> (acedido em 11.3.10)
- Pimentel, J. (2012). *Criteria for the Validation of Specialized Verb Equivalents: Applications in Bilingual Terminography*. (Tese de doutoramento não publicada). Université de Montréal, Canada.
- Ponte, J. P. (2006). Estudos de caso em educação matemática. *Bolema*, 25, 105-132.
- Pym, A. (1995). Translation as a transaction cost. *Meta: Journal Des Traducteurs*, 40(4), 594. doi:10.7202/003880ar
- Reimerink, A., García de Quesada, M., & Montero-Martínez, S. (2010). Contextual information in terminological knowledge bases: A multimodal approach. *Journal of Pragmatics*, 42(7), 1928–1950. doi:10.1016/j.pragma.2009.12.008
- Reto *et al.*, 2009. *Conclusões do Relatório Preliminar do Estudo sobre o valor Económico da Língua Portuguesa*. Disponível via Centro Virtual Camões em: cvc.instituto-camoes.pt/.../1228-conclusoes-do-relatorio-preliminar-do-estudo-sobre-o-valor-economico-da-lingua-portuguesa.html. [acedido em 9.2.2009, mas cuja ligação foi entretanto desativada, supomos porque estas conclusões foram depois compiladas no livro “O Potencial Económico da Língua Portuguesa” (*vide* Reto *et al.*, 2012). Por este motivo, tentaremos citar o livro, sempre que os conteúdos coincidirem, citando apenas o relatório no caso em que a informação aí contida não tenha sido compilada na obra publicada em 2012].
- Reto, L. (2012). *Potencial económico da língua portuguesa*. (1ª ed.). Lisboa: Texto Editores, Lda.
- Rinsche, A., Portera-Zanotti, N. (2009). *The size of the language industry in the European Union*. Surrey: LTC - The Language Technology Centre.
- Romaine, M., & Richardson, J. (2009). *State of the Translation Industry 2009 Smarter , more casual*. Disponível via MyGengo em: http://www.ideablaze.net/myGengo_State_of_Translation_Industry_2009.pdf
- Rondeau, G. (1984). *Introduction à la terminologie*. (2ª ed.). Québec: Gaëtan Morin éditeur.
- Rugman, A. M., Verbeke, A. (2008). A regional solution to the strategy and structure of multinationals. *European Management Journal*. 26, 305-313.
- s/a. (2004). *RaDT Professional Profile for Terminologists*. Disponível via RaDT em: <http://www.iim2.fh->

koeln.de/radt/images/veroeffentlichungen/RaDT_Berufsprofil_englisch.pdf
(acedido em 11.11.14)

- Sager, J. C. (1990). *A practical course in terminology processing*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Sallis, E. (2002). *Total quality management in education*. (3ª ed.). New York: Routledge.
- Salomão, R. (2006). *Línguas e culturas nas comunicações de exportação - para uma política de línguas estrangeiras ao serviço da internacionalização da economia portuguesa*. (Tese de doutoramento não publicada). Universidade Aberta, Portugal.
- Santos, C. (2010). *Terminologia e ontologias: metodologias para representação do conhecimento*. (Tese de doutoramento não publicada). Universidade de Aveiro, Portugal.
- Sharp, Z. (2010). From unilateral transfer to bilateral transition: Towards an integrated model for language management in the MNE. *Journal of International Management*, 16(3), 304–313. doi:10.1016/j.intman.2010.06.008
- Schmitz, K., Straub, D. (2010). *Successful terminology management in companies*. Stuttgart: TC and more GmbH.
- Silva, E. S. (2013). *Dicionário de Gestão*. Porto: Vida Económica Editorial.
- Silva, M. J. F. da. (2005). *Promoção da Língua Portuguesa no Mundo : Hipótese de Modelo Estratégico*. (Tese de doutoramento não publicada). Universidade Autónoma, Lisboa.
- Silva, P. R. da. (2005). *Modelo organizacional das Universidades Públicas Portuguesas; referencial de inovação suportado em sistemas de informação/tecnologias de informação e comunicação (SI/TIC)*. (Tese de doutoramento não publicada). Universidade de Évora, Portugal.
- Silva, R. (2014). *Gestão de terminologia pela qualidade*. (Tese de doutoramento não publicada). Universidade Nova de Lisboa, Portugal.
- Sørensen, E. (2005). *Our Corporate Language is English*. (Dissertação de Mestrado). Aarhus School of Business. Faculty of Language & Business Communication, Dinamarca.
- Spender, J. C. (2014). *Business Strategy: Managing Uncertainty, Opportunity, and Enterprise*. United Kingdom: Oxford University Press.

- Stickel, G. (2010). *Language use in business and commerce in Europe: contributions to the annual conference 2008 of EFNIL in Lisbon*. Frankfurt: Peter Lang.
- Stringer, E. T. (2013). *Action research*. (4^a ed.). USA: SAGE Publications Lda.
Disponível em: <https://books.google.pt/books?id=nasgAQAAQBAJ>
- Studer, P. (2010). Linguistic diversity in business contexts : a functional linguistic perspective. *Working Papers in Applied Linguistics*, 1.
- Teich, E. (2003). *Cross-linguistic variation in system and text: A methodology for the investigation of translations and comparable texts*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Teles, A. F. (2009). A Dimensão cultural da política externa portuguesa: da década de 90 à actualidade. (Dissertação de Mestrado). Universidade Nova de Lisboa, Portugal.
- TerminOrgs. (2012). *Terminology for Large Organizations - Terminology Starter Guide*. Disponível via TetminOrgs em: <http://www.terminorgs.net/Terminology-Starter-Guide.html> (acedido em 30.10.14)
- Thomas, C. A. (2008). Bridging the gap between theory and practice: Language policy in multilingual organisations. *Language Awareness*, 17(4), 307.
doi:10.2167/la466.0
- Thoiron, P. (1996 a). Avant-propos. *Meta: Journal Des Traducteurs*, 41(4), 509-511.
- Thoiron, P., Arnaud, P., Béjoint, H., Boisson, C. (1996 b). Notion d'«archi-concept» et denomination. *Meta: Journal Des Traducteurs*, 41(4), 512.
- Tietze, S., Cohen, L., & Musson, G. (2003). *Understanding organizations through language*. USA: SAGE Publications.
- Toffler, A. (1990). *Powershift. As mudanças do poder*. (2^a ed). Rio de Janeiro: Editora Record.
- Toffler, A. (2000). *A Europa continua a viver no passado*. Entrevista concedida a Jorge Nascimento Rodrigues. Disponível via Janela da Web em:
<http://janelanaweb.com/manageme/> (acedido em 16.12.14)
- Vecchi, D. (1999). *La terminologie en entreprise - Formes d'une singularité lexicale*. (Tese de doutoramento não publicada). Université de Paris 13, França.

- Vecchi, D. (2004). La Terminologie de la communication de l'entreprise: bases d'une pragmatéterminologie. In Vecchi et al, *Des fondements théoriques de la terminologie*.(pp. 1-9). Paris: CIEL.
- Vecchi, D. (2009). Sciences du langage et sciences de gestion : pistes pour une demande sociale. Le cas des entreprises. *Sciences Du Langage et Demandes Sociales (ASL '07)*, 89–100.
- Vecchi, D. De. (2011). *Pragmatéterminologie - Eléments pour la gestion des réseaux conceptuels des organisations*. Mémoire d'habilitation à diriger des recherches (Dissertação não publicada). Université Paris Diderot – EILA, Paris.
- Vecchi, D. De. (2012). What do “ they ” mean by that ? The (hidden) role of language in a merger. *LSP Journal*, 3(2), 71–85.
- Voermans, W. (2011). *Spread the word : Language matters - The Impact of Language Diversity on Intra-Firm Knowledge Flows and the Moderation Roles of language Capabilities and Expatriate Deployment*. (Dissertação de Mestrado). Tilburg University, Holanda. Disponível em: <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=114505> (acedido em 12.6.14)
- Warburton, K. (2013). Processing terminology for the translation pipeline. *Terminology*, 19(1), 93–111.
- Warburton, K. (2015). Managing terminology in commercial environments. *Handbook of Terminology*, 1–35. doi:10.1075/hot.1.man2
- Warburton, K. C. (2014). Narrowing the gap between termbases and corpora in commercial environments. (Tese de doutamento não publicada). City University of Hong Kon.
- Welch, D., Welch, L., Piekkari, R., & Denice Welch, Lawrence Welch, R. P. (2005). Speaking in tongues the importance of language in international management processes. *International Studies of Management and Organization*, 35(1), 10–27.
- Welch, D., Welch, L. (2008). The importance of language in international knowledge transfer. *Management International Review*, 48(3), 339-360.
- Williamson, O.E. (1985). *The Economic Institutions of Capitalism*. New York: Free Press.
- Wright, S. E., Budin, G. (1997). *Handbook of terminology management – volume 1*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co.
- Wright, S. E., Budin, G. (1997). *Handbook of terminology management – volume 2*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co.

- Wüster, E. (1998). *Introducción a la general de la terminología y a la lexicografía terminológica*. Barcelona: Institut Universitari de Lingüística Aplicada.
- Yin, R. K. (1994). Case study research: Design and methods. *Applied Social Research Methods Series*, 5, 219. doi:10.1097/FCH.0b013e31822dda9e

OUTRAS REFERÊNCIAS

Relatórios/Estudos/Normas/Recomendações

- BCC. (2012). *Exporting is good for Britain and exporters need Skills*. London. Disponível via British Chambers of Commerce em: http://www.northants-chamber.co.uk/images/uploads/12-04-05_factsheet_-trade_market_barriers.pdf (acedido em 23.9.10)
- CEN. (2004). *PROJECTO prEN15038 - Versão portuguesa - Serviços de tradução – Requisitos para a prestação de serviços*
- CEN. (2006). *prEN 15038 : Translation services - Service requirements*.
- Conselho da Europa (2001). *Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas: aprendizagem, ensino, avaliação*. Porto: Asa Editores II, S.A.
- European Commission – *The EU Single Market – Regulated Professions Database*. Disponível em: http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/regprof/index.cfm (consultada em 20.8.13).
- European Commission. (2006). *ELAN: Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise*. Disponível em: http://ec.europa.eu/languages/policy/strategic-framework/documents/elan_en.pdf
- European Commission. (2012). *Language Competences for employability, mobility and growth*. Disponível via EUR-Lex em <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52012SC0372> (acedido em 17.11.14)
- European Commission. (2013). *Regulated Professions Database*. Disponível em: http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/regprof/index.cfm (acedido em 20.10.2013).
- OECD (1996). *Technology, productivity and job creation. Best policy practices, highlights*. Disponível via The OECD jobs strategy em: <http://www.oecd.org/dataoecd/39/28/2759012.pdf> (acedido em 17.1.12)

OJEU (2006). Recommendation of the European Parliament and of the Council of 18 december 2006 on key competences for lifelong learning (2006/962/EC). Brussels, Official Journal of the European Union. Disponível em: (acedido em 4.3.15)

Recomendação da comissão de 6 de maio de 2003 relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas. *Jornal oficial da União Europeia*, 124, 36-41. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:124:0036:0041:PT:PDF> (acedido em 5.2.2015).

União Europeia. (2003). Recomendação da Comissão de 6 de Maio de 2003 relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas. *Jornal Oficial da União Europeia*. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:124:0036:0041:PT:PDF> (acedido em 21.8.2009)

Informação Estatística

CONCLA (2015). *CNAE*. Disponível em: <http://www.cnae.ibge.gov.br/> (acedido em 23.10.2010)

EUROSTAT - RAMON. *Nomenclatura estatística das actividades económicas na Comunidade Europeia, Rev. 1 (NACE)*. Todas as versões consultadas disponíveis em: http://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST_NOM_DTL&StrNom=NACE_REV2&StrLanguageCode=EN&IntPcKey=&StrLayoutCode=HIERARCHIC (acedido dia 13.2.15).

SINE. *CAE*. Todas as versões consultadas disponíveis em: <http://smi.ine.pt/Versao> (acedido em 23.10.2010)

INE (2010). *Classificação portuguesa das profissões: 2010*. Disponível em: http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=107961853&PUBLICACOEsmodo=2 (acedido em 20.8.2013)

Internet World Stats (2015). Disponível em: <http://www.internetworldstats.com/stats7.htm> (acedido em 4.2.2015)

NAICS - North American Industry Classification System (2002). *Completion Activities for 2002*. Disponível em: <http://www.census.gov/epcd/naics/naifr02A.txt> (acedido em 23.10.2010)

NAICS - North American Industry Classification System. (*todas as versões consultadas*). Disponível em: <http://www.census.gov/eos/www/naics/index.html> (acedido em 23.10.2010)

- PIR PALOP II - Projeto de Apoio ao Desenvolvimento dos Sistemas Estatísticos dos PALOP.(2003). Disponível em: <http://www.palopstat.org/>. (acedido em 18.12.2010).
- s/a (2001). *Convergence of industrial classification between NACE and NAICS: Second report of the working group*. Disponível via United Nations Statistics Division em:http://unstats.un.org/unsd/class/intercop/convergence/convergence_report_2.pdf (acedido em 2.2.2013)
- s/a (2001). *Report of the Working Group on the Convergence of NACE and NAICS*. Disponível via United Nations Statistics Division em: <http://unstats.un.org/unsd/statcom/doc03/ConvergenceReport.pdf> (acedido em 2.2.2013)
- The Statistics Portal (2015). *Market size of the global language services industry from 2010 to 2018 (in billion U.S. dollars)*. Disponível em: <http://www.statista.com/statistics/257656/size-of-the-global-language-services-market/> (acedido em 4.2.15).
- UN Statistical Commission (2003). *Report of the working group on the convergence of NACE and NAICS*. Disponível em: <http://unstats.un.org/unsd/statcom/doc03/ConvergenceReport.pdf> (acedido em 2.2.2013)
- UN Statistics Division (2001). *Convergence of industrial classification between NACE and NAICS: Second report of the working group*. Disponível em: http://unstats.un.org/unsd/class/intercop/convergence/convergence_report_2.pdf (acedido em 2.2.2013)
- UN Statistics Division (2008). *Historical background*. In (2008) *ISIC Rev.4*. Disponível em: <http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/regdnld.asp?Lg=1> (acedido em 2.2.2013)
- UN Statistics Division. (2015). *ISIC*. Todas as versões consultadas disponíveis em: <http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/regdnld.asp?Lg=1> (acedido em 12.10.2010).
- UNESCO. (2014). *Index Translationum*. Disponível em: http://portal.unesco.org/culture/en/ev.php-URL_ID=7810&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html (acedido em 12.10.2010)

Blogs/Jornais online

- Hoje Lusofonia. Disponível em: [URL: http://www.hojelusofonia.com/linguaportuguesa/](http://www.hojelusofonia.com/linguaportuguesa/) (acedido em 4.2.2015)

Levey, R. (2012, agosto 22). *5 tips to keep your global website strategy on-track* [mensagem de blog]. Disponível em: <http://www.chiefmarketer.com/5-tips-to-keep-your-global-website-strategy-on-track/> (acedido em 4.2.15)

Mundo Português (2015). Disponível em: <http://www.mundoportugues.org/article/list/8/lusofonia/> (acedido em 4.2.2015)

Capps, R. (2009, agosto 24). *The good enough revolution: When cheap and simple is just fine* [mensagem de blog]. Disponível em: http://archive.wired.com/gadgets/miscellaneous/magazine/17-09/ff_goodenough?currentPage=all (acedido em 25.09.2014)

Blog do IILP. (2014, outubro 22). *Um “passo de gigante” nas relações Portugal-China – e no Ensino de Português na China* [mensagem de blog]. Disponível em: <https://iilp.wordpress.com/?s=ensino+de+%C3%ADngua+portuguesa>. (acedido em 4.2.2015)

Ventos da Lusofonia. (2014, dezembro 29). *Assim (não) se vê a influência da Língua Portuguesa*. [mensagem de Blog] Disponível em: <https://ventosdalousofonia.wordpress.com/> (acedido em 4.2.2015)

Outros Recursos

ATA Engineering (2015). Disponível em: <http://www.ata-e.com/services/detailed>.

Base de dados de tradutores (2010). Disponível em: https://www.surveymonkey.com/sr.aspx?sm=%20KAjHivzRhDCFmBckKquet_%202BOE7hZfHTAQSjFoautgVA_3d (acedido em 2.11.2010).

Cabo Verde Empresas – Diretório de Empresas de Cabo Verde (2015). Disponível em: http://www.caboverdeempresas.com/index.php?pc=dir_business_subcat&setor_pa rent_id=525 (acedido em 5.2.15).

Dicionário online de Engenharia Civil e Construção Civil (2015). Todas as versões consultadas disponíveis em: <http://www.engenhariacivil.com/dicionario/> (acedido em 12.2.2015)

Embassy of the Republica of Angola. Disponível em: http://www.angola.or.jp/index.php/consular/authentication_of_documents (acedido em 22.8.13).

Enciclopédia Temática (2015). *Conceito de Diferenciação*. Disponível em: <http://www.knoow.net/cienceconempr/gestao/diferenciacao.htm> (acedido em 13.11.14)

Estudo sobre a Língua Portuguesa (2010). Disponível em:
<https://sites.google.com/site/estudosobrelinguaportuguesa/HOME/INTRODUO/inquerito-1---inquerito-a-setores-da-industria>

Institution for Innovation and Improvement (2008). *Root cause analysis five whys*. Disponível em:
http://www.institute.nhs.uk/quality_and_service_improvement_tools/quality_and_service_improvement_tools/identifying_problems_-_root_cause_analysis_using5_whys.html (acedido em 29.3.2015).

Lexis – Comunidade Internacional de Profissionais em Serviços Linguísticos (2015). Disponível em: <http://pt.lexis.pro/comunidade/apresentacao>

LIND-WEB (2015). Disponível em:
http://ec.europa.eu/dgs/translation/programmes/languageindustry/platform/index_en.htm (acedido em 4.2.2015).

Moçambique Empresas (2015). Disponível em: <http://www.mocambiqueempresas.com/> (acedido em 12.2.2015)

NBS (2015). Disponível em:
<http://www.thenbs.com/training/educator/specification/specintro/specintro02.asp>. (acedido em 24.2.2015).

Portal Gestão (2015). O Modelo de Cadeia de Valor de Michael Porter. Disponível em:
<https://www.portal-gestao.com/item/6991-o-modelo-de-cadeia-de-valor-de-michael-porter.html> (acedido em 7.1.15).

Wikipédia (2015). Ciclo PDCA. Disponível em:
http://pt.wikipedia.org/wiki/Ciclo_PDCA. (acedido em 03.04.2015)

Diários da República

Boletim da República, Série III-12, de 8 de fevereiro de 2013. Disponível em:
http://www.portaldogoverno.gov.mz/Legisla/boletinRep/br-n-o12-iii-serie2013/BR_12_III_SERIE_2013.pdf (acedido em 21.8.2013)

Decreto nº 13.609, de 21 de outubro de 1943. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/decreto/1930-1949/D13609.htm (acedido em 21.8.2013)

Decreto-Lei 35/2012. In *Jornal da República*. Disponível em:
<http://www.jornal.gov.tl/lawsTL/RDTL-Law/RDTL-Decree-Laws-P/Decreto-Lei%20%2035-2012.pdf> (acedido em 21.08.2013)

Decreto-Lei n.º 45/2011 de 19 de outubro. In *Jornal da República, Série I, n.º 38*. Disponível em:

http://www.jornal.gov.tl/public/docs/2011/serie_1/serie1_no38.pdf (acedido em 21.8.13).

Decreto-Lei nº. 3/2004 de 04 de Fevereiro. In *Jornal da República*. Disponível em:
http://www.jornal.gov.tl/public/docs/2002_2005/decreto_lei_governo/3_2004.pdf
(acedido em 21.08.2013)

Instituto dos Registos e do Notariado (2013). Disponível em:
http://www.irm.mj.pt/sections/irm/a_registral/registo-comercial/docs-comercial/snh-faq-s/6-como-se-procede-a/ (acedido em 21.8.13)

Jornal da República, Série I, nº 38, p. 5275. *Jornal da República Democrática de Timor Leste*. Disponível em:
http://www.jornal.gov.tl/public/docs/2011/serie_1/serie1_no38.pdf (acedido em 21.08.2013)

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Diferenças entre sistemas mecânicos e sistemas orgânicos, segundo Chiavenato (2013)	15
Tabela 2 – Definições de Qualidade, no domínio da Gestão da Qualidade	38
Tabela 3 – Associações de tradutores e entidades afins na CPLP	63
Tabela 4 – Estatuto de tradutor oficial na CPLP	72
Tabela 5 – Número, volume de negócios e produção de empresas de tradução em Portugal entre 2004 e 2013	83
Tabela 6 - Empresas e outras organizações, pessoal ocupado total e assalariado em 31.12, salários e outras remunerações e salário médio mensal, por seção, divisão, grupo e classe da classificação de atividades (CNAE 2.0), faixas de pessoal ocupado total, natureza jurídica e ano de fundação.	84
Tabela 7 – Volume de Negócio das Empresas da secção K do CAE de Moçambique – <i>Atividades imobiliárias, alugueres e serviços prestados às empresas</i> (2002-2011)	85
Tabela 8 – Número e Volume de Negócios de empresas cabo-verdianas com o CAE 8210 - <i>Atividades de Serviços Administrativos e de Apoio</i>	86
Tabela 9 – Lista de questionários, públicos-alvo e questões de pesquisa	95
Tabela 10 – Número de questionários enviados e de respostas obtidas	102
Tabela 11 - Questionário 1B: Localização das Empresas	105
Tabela 12 - Presença em países de língua oficial portuguesa.	107
Tabela 13 - Percentagem em volume de trabalho anual das duas variantes do português no grupo A	137
Tabela 14 - Percentagem em volume de trabalho anual das duas variantes do português no grupo C	138
Tabela 15 - Setores de atividade e origem dos clientes que solicitam adaptação a microempresas PSL portuguesas	167
Tabela 16 - Setores de atividade e origem dos clientes que solicitam adaptação a microempresas PSL brasileiras	167
Tabela 17 - Setores de atividade e origem dos clientes que solicitam adaptação a PME PSL portuguesas	167
Tabela 18 – Percentagem de adaptação realizada por PSL <i>freelance</i> da CPLP	168
Tabela 19 – Estratégias linguísticas das empresas internacionalizadas	189
Tabela 20 – Vantagens e desvantagens de uma língua comum na empresa	192
Tabela 21 – Estratégias linguísticas segundo Janssens <i>et al.</i> (2004, pp.418-427)	199
Tabela 22 – Tipologia das organizações do estudo GLCIE	203
Tabela 23 – Quadro Resumo: estratégia e gestão de línguas nas organizações do estudo GLCIE	209
Tabela 24 – Fases do Estudo ITEI II	237
Tabela 25- Empresas que participaram no estudo ITEI II	239
Tabela 26 – Etapas do MIASP/ PDSA	255
Tabela 27 – Indicador de produtividade das colaboradoras-tradutoras, na fase 2	265
Tabela 28 – Análise do problema com o método dos 5 porquês	269
Tabela 29 - Plano de ação	273
Tabela 30 – Plano de formação da fase 3 do ITEI II	275

Tabela 31 – Caracterização do <i>Corpus 1</i>	280
Tabela 32 – Resultados da extração do Projeto 1 no <i>corpus 1</i> , com o <i>SDL MultitermExtract</i> .	285
Tabela 33- Glossários <i>SDL MultiTerm</i> criados para apoio aos projetos de extração no <i>corpus 1</i>	287
Tabela 34– Resultados do Projeto 2 no <i>corpus 1</i> , com o <i>SDL MultitermExtract</i>	291
Tabela 35 - Ilustração da variação terminológica denominativa e eficácia do glossário TB1, com base numa amostra de 26 candidatos a termo do Projeto de Extração 2.....	295
Tabela 36 - Tipologia usada na análise de variação denominativa do <i>Corpus 1</i>	300
Tabela 37 – Legenda da notação utilizada na análise linguística.....	302
Tabela 38 – Análise da variação terminológica denominativa do candidato a termo <i>Projeto de Execução</i>	303
Tabela 39 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e equivalência do candidato a termo equivalente <i>detail design_a</i>	303
Tabela 40- - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e equivalência do candidato a termo equivalente <i>detail design_b</i>	304
Tabela 41 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e equivalência do candidato a termo equivalente <i>detail design_c</i>	305
Tabela 42 - Análise da variação terminológica denominativa do candidato a termo <i>Caderno de Encargos</i>	306
Tabela 43 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e equivalência do candidato a termo equivalente <i>project specification_a</i>	307
Tabela 44 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e equivalência do candidato a termo equivalente <i>project specification_b</i>	307
Tabela 45 - Análise da variação terminológica denominativa do candidato a termo <i>Memória Descritiva</i>	308
Tabela 46 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa do candidato a termo equivalente <i>specifications_a</i>	308
Tabela 47 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e da equivalência do candidato a termo equivalente <i>specifications_b</i>	308
Tabela 48 - Análise contrastiva da variação terminológica denominativa e equivalência do candidato a termo equivalente <i>specifications_c</i>	309
Tabela 49 - Lista de verificação da eficácia dos recursos terminológicos em uso na empresa.	324
Tabela 50 - Comparativos de produtividade das colaboradoras-tradutoras, nas fases 2 e 3	328
Tabela 51 – Caracterização do <i>Corpus 2</i>	329
Tabela 52– Resultados do Projeto 3A no <i>corpus 2</i> , com o <i>SDL MultitermExtract</i>	330
Tabela 53- Glossários <i>SDL MultiTerm</i> criados para apoio aos projetos de extração no <i>corpus 2</i>	331
Tabela 54– Resultados do Projeto 4 B no <i>corpus 2</i> , com o <i>SDL MultitermExtract</i>	335
Tabela 55 - Lista de verificação da eficácia dos recursos terminológicos em uso na empresa.	336
Tabela 56– Custos do Estudo ITEI II.....	344
Tabela 57– Benefícios do Estudo ITEI II.....	345
Tabela 58 – Retorno em produtividade	345
Tabela 59 – Resumo de práticas do trabalho terminológico em empresas.....	360

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Crescimento do mercado dos PST portugueses (2004-2013)	82
Gráfico 2 - Questionário 1A: Tamanho da empresa por número de colaboradores	104
Gráfico 3 - Questionário 1B: Tamanho da empresa por número de colaboradores	104
Gráfico 4 - Questionário 1A: Setores de Atividade das Empresas.....	106
Gráfico 5 - Questionário 1B: Setores de Atividade das Empresas.....	106
Gráfico 6 - Questionário 1A: tipo de documentação traduzida pelas empresas portuguesas....	108
Gráfico 7 - Questionário 1B: tipo de documentação traduzida pelas empresas estrangeiras	109
Gráfico 8 - Outras línguas de chegada das empresas do questionário 1A, para além do português	110
Gráfico 9 - Outras línguas de chegada das empresas do questionário 1B, para além do português	111
Gráfico 10 - Questionário 1A: <i>Que prestadores de serviços linguísticos utiliza para traduzir ou localizar a documentação da sua empresa?</i>	113
Gráfico 11 - Questionário 1B: <i>Which kind of Language Service Providers do you order technical translation or localization jobs to?</i>	114
Gráfico 12 – Questionário 1A: <i>Em relação à satisfação do cliente, como avalia a tradução/localização da documentação técnica para a variante de português do mercado de destino?</i>	115
Gráfico 13 – Questionário 1B: <i>How would you rate the investment in local Portuguese translations of technical documentation?</i>	115
Gráfico 14 - Questionário 1A : <i>Considera que a existência de duas variantes linguísticas (português do Brasil e português de Portugal) é uma vantagem ou desvantagem para o seu negócio?</i>	117
Gráfico 15 - Questionário 1A : <i>Porque considera que existência de duas variantes linguísticas (português do Brasil e português de Portugal) é uma vantagem?</i>	117
Gráfico 16 - Questionário 1A: <i>Porque considera que existência de duas variantes linguísticas (português do Brasil e português de Portugal) é uma desvantagem?</i>	118
Gráfico 17 - Questionário 1B: <i>Why do you consider it [the existence of two local language variants] to be an advantage?</i>	118
Gráfico 18 - Questionário 1B: <i>Why do you consider it [the existence of two local language variants] to be a disadvantage?</i>	119
Gráfico 19 - Questionário 1A: <i>Considera que a normalização da ortografia, sem normalização terminológica, pode...</i>	120
Gráfico 20 – Questionário 1B: <i>Do you consider that standardizing the Portuguese orthography, without terminology standardization, will...</i>	121
Gráfico 21 - Localização das empresas/ agências de tradução no espaço da CPLP	122
Gráfico 22 - Localização das empresas/agências fora do espaço CPLP	123
Gráfico 23- Situação profissional dos colaboradores das microempresas.	124
Gráfico 24 - Situação profissional dos colaboradores das PME do espaço CPLP	125
Gráfico 25 - Valor médio mensal gasto em salários por empresas/ agências do espaço da CPLP	125
Gráfico 26 - Valor médio mensal gasto em salários por empresas/ agências fora do espaço da CPLP	126
Gráfico 27 – Ligação ao mercado por parte dos PLS <i>freelance</i>	127

Gráfico 28 - Localização dos PSL <i>freelance</i>	127
Gráfico 29 – Rendimento anual auferido pelos PSL <i>freelance</i>	128
Gráfico 30 – Origem dos clientes dos PSL	129
Gráfico 31 – Principais clientes dos PSL por setor de atividade.....	130
Gráfico 32 - Pares de Línguas oferecidos pelos PSL	131
Gráfico 33 – Principais Serviços Prestados pelos PSL	132
Gráfico 34- Evolução do VOLUME de TRADUÇÃO de 2007 a 2010.....	133
Gráfico 35 - Evolução do VOLUME de LOCALIZAÇÃO de 2007 a 2010.....	133
Gráfico 36 - Evolução do VOLUME de INTERPRETAÇÃO de 2007 a 2010	134
Gráfico 37 - Evolução do VALOR de TRADUÇÃO de 2007 a 2010	134
Gráfico 38 - Evolução do VALOR de LOCALIZAÇÃO de 2007 a 2010.....	135
Gráfico 39 - Evolução do VALOR de INTERPRETAÇÃO de 2007 a 2010	135
Gráfico 40 - Variante de português oferecida pelas empresas/ agências do espaço CPLP	136
Gráfico 41 – Comparação do valor das duas variantes de português.....	138
Gráfico 42 – Procedimento de revisão e de controlo de qualidade da adaptação	139
Gráfico 43 – <i>Considera que o Acordo Ortográfico é um instrumento normalizador da língua portuguesa?</i>	140
Gráfico 44 – <i>Considera que a existência de recursos terminológicos (dicionários técnicos, bases de dados terminológicas, glossários, etc.), com termos nas duas variantes, possibilitaria a criação de um vocabulário comum?</i>	141
Gráfico 45 – <i>Na sua opinião, a utilização de um vocabulário comum, a par de uma mesma grafia, permitiria prestar serviços linguísticos numa língua única?</i>	141
Gráfico 46 – <i>Na sua opinião, a unidade da língua portuguesa entre todos os países da CPLP, como se pretende com o Acordo Ortográfico, traz, para o mercado de tradução e de localização...</i>	142
Gráfico 47 - Vantagens e Desvantagens da aplicação do AO para o mercado da tradução/ localização.....	143
Gráfico 48 - <i>Quando compra um equipamento novo, lê o manual de instruções antes de utilizar o equipamento?</i>	145
Gráfico 49 - Razões para NUNCA ler o Manual de Instruções	145
Gráfico 50 - Razões que levam os respondentes que leem o manual RARAMENTE ou FREQUENTEMENTE a consultá-lo	146
Gráfico 51 – Avaliação da EFICÁCIA dos Manuais Gráfico 52 - Avaliação da EFICIÊNCIA dos Manuais	146
Gráfico 53 – Avaliação da qualidade linguística dos manuais de instruções.....	147
Gráfico 54 – <i>O que faz quando considera que a qualidade linguística dos manuais é má ou muito má?</i>	148
Gráfico 55 – Reações do utilizador de manuais de instruções não traduzidos para português .	148
Gráfico 56 - Reações do utilizador de manuais de instruções traduzidos para português do Brasil.	149
Gráfico 57 – <i>Qual a importância que atribui à existência de documentação técnica em português (qualquer variante) quando pretende adquirir um produto/serviço?</i>	150
Gráfico 58 - <i>Qual a importância que atribui à existência de documentação técnica em português de Portugal quando pretende adquirir um produto/serviço?</i>	150
Gráfico 59 - <i>Quando compra um equipamento novo, lê o manual de instruções antes de utilizar o equipamento?</i>	152
Gráfico 60 - Razões que levam os respondentes que leem o manual RARAMENTE ou FREQUENTEMENTE a consultá-lo	152

Gráfico 61 - Avaliação da EFICIÊNCIA dos Manuais	Gráfico 62 - Avaliação da EFICÁCIA dos Manuais	153
Gráfico 63 - Avaliação da QUALIDADE LINGUÍSTICA dos manuais de instruções		153
Gráfico 64 – <i>O que faz quando considera que a qualidade linguística dos manuais é má ou muito má</i>		154
Gráfico 65 - Reações do utilizador de manuais de instruções não traduzidos para português..		155
Gráfico 66 – <i>Lê o manual técnico antes de instalar/reparar/fazer a manutenção de um equipamento?</i>		157
Gráfico 67 – Avaliação da EFICÁCIA dos manuais		158
Gráfico 68 – Avaliação da EFICIÊNCIA dos manuais.....		158
Gráfico 69 – Avaliação da QUALIDADE LINGUÍSTICA dos manuais técnicos		158
Gráfico 70 – Auditoria Linguística nas empresas		187
Gráfico 71 – Estratégias linguísticas das empresas internacionalizadas de acordo com as situações de comunicação e tipo de recursos		190
Gráfico 72 – Ambiente de atividades de tradução empresarial <i>ad hoc</i>		218

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Domínio de especialidade, de atividade e de operações, segundo Vecchi (2012, pág. 76)	28
Figura 2 - Previsão de crescimento do mercado de PSL por distribuição geográfica (2010)	76
Figura 3 – Previsão de crescimento do mercado de PSL por distribuição geográfica (2012).....	76
Figura 4 – Valor do mercado global de serviços linguísticos de 2010 a 2018	77
Figura 5 – Modelo transnacional de transição de línguas	193
Figura 6 - Síntese do capítulo I e breve justificação do objeto de estudo do capítulo II.....	223
Figura 7 - Elementos na Cadeia de Valor de Porter	228
Figura 8 – Variantes Concorrentes da teoria de variação de Faulstich	243
Figura 9 – “Resumo das causas de variação denominativa” (Freixa, 2002 <i>apud</i> Freixa, 2005).....	245
Figura 10 - Modelo Relacional de Pottier	249
Figura 11 – Exemplo de comparação entre elementos de nomenclatura e traços conceptuais	249
Figura 12 – Proposta de parâmetros de eficácia de um Recurso Terminológico (RT)	251
Figura 13 – Lista dos recursos terminológicos, para o par inglês-português, em uso pelas colaboradoras	262
Figura 14 – Exemplo de um recurso terminológico usado pelas colaboradoras	262
Figura 15 – Glossários compilados no TB1	277
Figura 16 - Captura do resultado da extração automática ao Corpus 1, sem glossário, para recolha de candidatos a termo.....	284
Figura 17 – Captura de distribuição da forma <i>dono de obra</i> em contexto.....	285
Figura 18 – Análise da conformidade do termo <i>dono de obra</i> no <i>corpus</i> e nos recursos terminológicos em uso	286
Figura 19 – Exemplo de não reconhecimento do extrator por inconformidade	288
Figura 20 - Exemplo de não reconhecimento do extrator por falha de alinhamento.....	289
Figura 21 - Exemplo de não reconhecimento do extrator por falha de reconhecimento.....	289
Figura 22 – Distribuição em contexto da forma <i>memória descritiva</i> na LC	290
Figura 23 – Registo da forma <i>construction design</i> num dos glossários das colaboradoras	312
Figura 24 – Exemplo de 4 unidades de tradução em língua de especialidade	314
Figura 25 – Equivalência interlinguística e intertextual.....	316
Figura 26 – Modelo de competência em tradução	318
Figura 27 – Captura de extração do Projeto 4A, com o glossário TB3.....	332
Figura 28 - Captura de uma forma não elegível a candidato a termo, no projeto de extração 4A	333
Figura 29 - Captura de inconformidade por variação na língua de partida, no projeto de extração 4B	333
Figura 30 – Captura do glossário em uso no WfA	334
Figura 31– Relatório de Qualidade com o Glossário TB3, usado no <i>corpus</i> 1	339
Figura 32– Relatório de Qualidade com o Glossário TB3, usado no <i>corpus</i> 2	339
Figura 33– Relatório de Qualidade com o Glossário TB4, usado no <i>corpus</i> 1	339
Figura 34– Relatório de Qualidade com o Glossário TB4, usado no <i>corpus</i> 2	339
Figura 35- Impacto da implementação da melhoria na empresa.....	342
Figura 36– Impactos da harmonização de terminologia	348
Figura 37– Tipos de mudança organizacional.....	362

Figura 38 – Etapas da mudança organizacional	363
Figura 39– Forças positivas e negativas de reação à mudança	363
Figura 40 – Processo evolutivo da mudança	364
Figura 41 – Ciclo vicioso do processo de tradução não otimizado nas empresas	369
Figura 42 – Representação do contexto empresarial (empresa e partes interessadas)	370
Figura 43 - Resultado da pesquisa das profissões com necessidade de competência em “terminologia técnica” na EBSCO	378
Figura 44 - Resultado da pesquisa das profissões com necessidade de competência em “terminologia médica” na EBSCO	378
Figura 45 - Resultado da pesquisa das profissões com necessidade de competência em “terminologia jurídica” na EBSCO	379
Figura 46 - Resultado da pesquisa das profissões com necessidade de competência em “terminologia económica” na EBSCO	379
Figura 47 – Distribuição de alunos de Marketing por UC de opção da área da Linguística (ISCAP)	380

ANEXO(S)

1. *O que entendemos por...*

Os restantes anexos encontram-se gravados na versão em CD-ROM.

O que entendemos por...

Guião definatório dos conceitos que definimos e reinterpretamos no âmbito deste trabalho.

competência terminológica

processo aprendido e reutilizado de forma natural, onde conhecimentos prévios (metodologias sustentadas em pressupostos teóricos da terminologia e conhecimento de especialidade) são selecionados e integrados em novos contextos de especialidade, com o objetivo de aceder aos conceitos representados pelos novos termos

conformidade terminológica

coincidência entre a terminologia existente nos recursos terminológicos e a usada nos discursos e textos, na situação de comunicação do interlocutor

eficácia dos recursos terminológicos

capacidade de levar o consulente à identificação de conceitos e a aceder ao conhecimento do domínio, com o menor custo possível

equivalência horizontal

processo de equivalência de uma língua a outra, sem ter em conta o conceito

incoerência textual

existência de relações ambíguas entre designações e designações e entre designações e conceitos, o que perturba o sentido do texto, no seu utilizador

inconformidade terminológica

ausência de conformidade. Pode manifestar-se por ausência de terminologia ou por variação terminológica não controlada

recurso terminológico

meio de acesso a terminologia, onde se incluem produtos terminológicos (dicionários, glossários, bases de dados, etc.)

terminotradução

processo de transferência de terminologia de uma língua especializada para outra, durante o qual se traduz essencialmente designações, num processo de equivalência horizontal

tradução ad hoc

prática de tradução empresarial realizada por colaboradores com conhecimentos linguísticos nas línguas de partida e de chegada, mas sem conhecimentos formais de tradução, de terminologia ou de ferramentas de tradução

tradução empresarial

tradução de documentos informais e formais relativos à gestão das organizações

