

GESTÃO DE TERMINOLOGIA PELA QUALIDADE

Processos de validação

Raquel Alves Silva

Tese de Doutoramento em Linguística

Especialidade em Lexicologia, Lexicografia e Terminologia

Abril, 2014

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

Especialidade em Lexicologia, Lexicografia e Terminologia

Realizada sob a orientação científica da

Professora Doutora Maria Teresa Rijo da Fonseca Lino

e a co-orientação da

Professora Doutora Maria Rute Vilhena Costa

Apoio financeiro da FCT e do FSE no âmbito do III Quadro Comunitário de Apoio.

Texto escrito conforme o Acordo Ortográfico de 1990, de acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 8/2011. O Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa foi assinado em Lisboa em 1990, aprovado pela Resolução da Assembleia da República n.º 26/91 e ratificado pelo Decreto do Presidente da República n.º 43/91.



1

Aos meus pais, Fernando e Conceição

*“Il faut d'abord savoir ce que l'on veut,
il faut ensuite avoir le courage de le dire,
il faut enfin l'énergie de le faire”*

Georges Clemenceau

¹ Gerado por TermoSTAT Web 3.0.

<http://termostat.ling.umontreal.ca/index.php>

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar gostaria de fazer um agradecimento muito especial às minhas orientadoras, as professoras Teresa Lino e Rute Costa.

Tenho a grande satisfação e privilégio de trabalhar com as professoras já há alguns anos, quero agradecer-lhes pela generosidade humana e científica com que me receberam no seio da sua equipa, em 1993, quando fui estudante Erasmus vinda de Lyon para a FCSH e me permitiram entrar no mundo da investigação em áreas como a Terminologia, Lexicologia, Lexicografia, e até da Informática.

Não posso, sobretudo, deixar de lhes agradecer pela confiança que sempre depositaram em mim, pela amizade indelével construída ao longo destes anos e pelo incentivo constante em abraçar novos desafios.

Hoje, passados já vinte anos, orgulho-me de continuar a fazer parte deste prestigiado grupo de investigação do CLUNL cujo valor humano e científico dos seus membros é reconhecido e premiado nacional e internacionalmente.

“ — Caras professoras, que o vosso exemplo de sabedoria e dedicação contamine e se perpetue por muitos anos, dentro e fora do mundo académico. Deixar marcas faz parte desta profissão, mas raras são as pessoas que também deixam marcas, desta forma, no coração.”

Aos meus pais, as duas pessoas a quem dedico esta tese porque sempre me deixaram tomar livremente as minhas opções e estão sempre na retaguarda da minha vida e presentes em todos os momentos, dizer obrigada não chega mas, quem disse que com as palavras se diz tudo...

Agradeço também a todos os meus amigos, colegas de trabalho e familiares pelo incentivo que sempre me deram.

E, por fim, um obrigada muito especial ao António pela compreensão, paciência e por todo o apoio que me tem dado nos últimos anos.

GESTÃO DE TERMINOLOGIA PELA QUALIDADE

Processos de validação

Raquel Alves Silva

RESUMO

Nesta tese intitulada “*Gestão de Terminologia pela Qualidade*” pretendemos demonstrar que é possível fazer uma *abordagem à gestão de terminologia pelo prisma da qualidade*, uma vez que os critérios de exigência que sustentam a mesma são perfeitamente enquadráveis numa ótica de gestão terminológica.

A nossa atenção está principalmente centrada no estudo da pertinência do conceito de *qualidade* para a melhoria dos processos conducentes à gestão de conteúdos terminológicos, independentemente dos contextos de aplicação. A observação desta relação entre formas de gestão terminológica e aplicação de critérios de qualidade, nomeadamente através da validação de conteúdos, é evidentemente sustentada à luz dos quadros teóricos que estes campos de investigação proporcionam.

Assim, este trabalho está estruturado em duas grandes partes: *Parte I - Terminologia e Qualidade* e *Parte II – Modelo baseado em Processos de Validação*.

A primeira parte *Terminologia e Qualidade* consiste numa abordagem teórica aos conceitos da terminologia e da qualidade estruturada em quatro pontos, a saber, I – *Terminologia*; II – *Gestão de Terminologia*; III – *Os princípios da Qualidade*; IV – *Mediação para a validação*.

A segunda parte *Modelo baseado em Processos de Validação* dá conta de forma detalhada de toda a metodologia desenvolvida no projeto BDTT-AR com a Assembleia da República. Em cinco pontos distintos, descrevemos o contexto que acolheu o projeto em 2005 e a sua progressão em termos científicos, identificamos os processos de criação de conteúdos terminológicos e textuais, os processos de validação de termos e definições e os processos de gestão da informação terminológica da base de dados concebida e criada para a gestão da terminologia parlamentar.

PALAVRAS-CHAVE: terminologia, gestão de terminologia, qualidade, validação, processos, especialista, mediação.

TERMINOLOGY MANAGEMENT FOR QUALITY

Validation processes

Raquel Alves Silva

ABSTRACT

In this thesis entitled TERMINOLOGY MANAGEMENT FOR QUALITY we intend to demonstrate that it is possible to implement an approach to terminology management from the standpoint of quality, since the requirement criteria that support it are perfectly encompassed in the optic of terminology management.

Our attention is mainly focused on the study of the relevance of the concept of quality improvement processes leading to terminology management content, regardless of the application contexts. The observation of the relationship between procedures of terminology management and application of quality criteria, including through the validation of content, is obviously sustained in the light of theoretical frameworks that provide these research fields.

This work is structured in two parts: PART I - TERMINOLOGY AND QUALITY and PART II - MODEL BASED ON VALIDATION PROCESSES.

The first part named TERMINOLOGY AND QUALITY concerns the theoretical approach to the concepts of terminology and quality. This part is structured in four points, namely I - Terminology; II - Terminology Management; III - Principles of Quality; IV - Mediation for validation.

The second part called MODEL BASED ON VALIDATION PROCESSES contains the entire methodology developed in BDTT-AR project in connexion with the Portuguese Parliament. In five separate sections we describe the context in which the project had been hosted and at the same time its whole progress in scientific terms. We also identify the processes of creation of terminological and textual content, the validation processes of terms and definitions and the processes we used to manage terminological data base and to create the data base itself.

KEYWORDS: terminology, terminology management, quality, validation, processes, expert, mediation.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	I
RESUMOS	II
ÍNDICE	IV
INTRODUÇÃO GERAL	1
A. Preâmbulo.	1
B. Estruturação.	5
<i>PARTE I – TERMINOLOGIA E QUALIDADE</i>	
I – TERMINOLOGIA	11
1. Dupla dimensão da Terminologia.	11
2. Termo e conceito.	14
3. Combinatórias: termos multilexémicos e colocações terminológicas.	16
4. Definição em Terminologia.	19
5. Valor da terminologia.	23
II – GESTÃO DE TERMINOLOGIA	28
1. Da informação à sociedade do conhecimento.	28
2. Dados, informação e conhecimento.	31
3. Gerir terminologias.	34
3.1. Em contexto empresarial.	34
3.2. Benefícios da gestão de terminologia.	39
4. Sistemas de Gestão de Terminologia (SGT).	41
5. Perfil do gestor terminólogo.	43
III – OS PRINCÍPIOS DA QUALIDADE	47
1. Qualidade: definições.	47
2. Modelos principais.	51
3. Abordagem normativa.	57
3.1. Normas ISO 9000.	57

3.2. Gestão pela qualidade.	60
3.3. Abordagem por processos.	65
4. Terminologia da qualidade.	69
IV – MEDIAÇÃO PARA A VALIDAÇÃO	74
1.O conceito de validação.	74
1.1. Validação do sistema conceptual e dos conceitos.	76
1.2. Validação dos termos.	78
1.3. Validação pelo terminólogo.	78
2. Mediação em Terminologia.	79
2.1. Definição e função.	79
2.2. Relacionar termos e conceitos.	82
3. Estratégias de mediação.	84
PARTE II – MODELO BASEADO EM PROCESSOS DE VALIDAÇÃO	
I – INVESTIGAÇÃO EM TERMINOLOGIA AO SERVIÇO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	87
1. Contexto sociopolítico do Projeto BDTT-AR.	87
2. Âmbito institucional: Assembleia da República (AR).	88
3. Identificação dos requisitos da instituição.	91
4. Exigências institucionais na área da tradução.	94
5. Constituição de grupos de trabalho.	96
6. Abordagem por processos terminológicos.	98
II – PROCESSOS DE CRIAÇÃO DE CONTEÚDOS TERMINOLÓGICOS E TEXTUAIS	101
1. Processo relativo aos <i>corpora</i> e validação de <i>corpora</i>.	101
1.1. Descrição das atividades.	103
1.1.1. <i>Atividade A – Identificação das fontes textuais.</i>	104
1.1.2. <i>Atividade B – Organização de corpora.</i>	105
1.1.3. <i>Atividade C – Seleção do corpus de análise.</i>	106
1.1.4. <i>Atividade D – Alimentação do corpus de análise.</i>	106
1.2. Critérios de validação.	108

2. Processo relativo aos termos.	110
2.1. Descrição das atividades.	111
2.1.1. <i>Atividade A – Seleção de candidatos a termos.</i>	112
2.1.1.1. Tarefa A1 – Tratamento semiautomático do corpus.	113
2.1.1.2. Tarefa A2 – Recolha de candidatos a termos.	118
2.1.2. <i>Atividade B – Organização de termos e de conceitos.</i>	127
2.1.2.1. Tarefa B1 – Organização semântica.	129
2.1.2.2. Tarefa B2 – Sistematização conceptual.	135
3. Processo relativo às definições.	144
3.1. Descrição das atividades.	145
3.1.1. <i>Atividade A – Reformulação e criação de definições.</i>	146
3.1.1.1. Tarefa A1 – Identificação de problemas definitórios.	147
3.1.1.2. Tarefa A2 – Propostas de definições e de notas.	150
3.1.2. <i>Atividade B – Definição a partir de sistemas conceptuais</i>	152
III – PROCESSOS DE VALIDAÇÃO.	159
1. Processo de validação de termos.	160
1.1. Descrição das atividades.	160
1.1.1. <i>Atividade A – Tratamento pré-validação.</i>	161
1.1.1.1. Tarefa A1 – Criação do modelo de validação.	162
1.1.1.2. Tarefa A2 – Definição de regras de validação.	163
1.1.2. <i>Atividade B – Tratamento pós-validação.</i>	166
1.1.2.1. Tarefa B1 – Análise dos resultados.	166
1.1.2.2. Tarefa B2 – Melhoria do processo.	169
1.1.3. <i>Atividade C – Validação com mediação.</i>	172
2. Processo de validação de definições.	174
2.1. Descrição das atividades.	174
2.1.1. <i>Atividade A – Tratamento pré-validação.</i>	175
2.1.1.1. Tarefa A1 – Preparação das definições.	175
2.1.1.2. Tarefa A2 – Definição de regras de validação.	176
2.1.2. <i>Atividade B – Validação com mediação.</i>	177
2.1.3. <i>Atividade C – Tratamento pós-validação.</i>	180

IV – PROCESSOS DE GESTÃO E DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO TERMINOLÓGICA.	184
1. Descrição das atividades.	184
1.1. <i>Atividade A – Conceção da estrutura da base de dados.</i>	185
1.2. <i>Atividade B – Registo de entradas e informação associada.</i>	187
1.3. <i>Atividade C – Relação entre as bases terminológica e textual.</i>	189
1.4. <i>Atividade D – Pesquisa na base de dados.</i>	190
2. Balanço e perspectivas futuras.	191
CONSIDERAÇÕES FINAIS	193
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	199
NORMAS	211
ORGANISMOS OFICIAIS DA QUALIDADE	212
LISTA DE FIGURAS	212
LISTA DE TABELAS	213

INTRODUÇÃO GERAL

A. Preâmbulo

O presente estudo inscreve-se no âmbito da realização do Doutoramento em Linguística - área de especialidade em Lexicologia, Lexicografia e Terminologia - na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa e tem por título: ***“Gestão de Terminologia pela Qualidade - Processos de validação”***.

O enfoque principal da nossa investigação nasce de uma preocupação que sabemos estar sempre subjacente quando se reflete ou trabalha na área da Terminologia em função do cumprimento de objetivos específicos, independentemente das áreas de conhecimento, quer no âmbito de um projeto, quer em meios profissionais reais e que, até então, ainda não encontramos aprofundada nas investigações e/ou publicações em Terminologia ou domínios correlacionados. Referimo-nos, concretamente, a uma reflexão sobre o contributo que pode dar a incorporação explícita da noção de *qualidade* à área da Terminologia, sobretudo ao nível metodológico, mas sem esquecer também a avaliação dos impactos que esta relação pode desencadear numa reflexão mais teórica.

Sabemos que a noção de *qualidade* é complexa de cingir porque grandemente sujeita a questões de subjetividade individual e, foi por essa razão que optamos por focar o nosso olhar sobre a *qualidade em Terminologia* a partir de uma perspetiva normativa, recorrendo ao quadro referencial das Normas internacionais ISO 9000 que determinam os moldes e campos da sua aplicação.

Consideramos, de facto, que a Qualidade – que já tem vindo a ser defendida por alguns autores como uma área científica por si – tem um papel preponderante a desempenhar na sistematização e melhoria dos processos de gestão de terminologia, independentemente dos contextos em que a atividade é exercida, quer a nível empresarial, institucional quer ainda numa perspetiva de investigação puramente académica.

O título que atribuímos à tese “*Gestão de Terminologia pela Qualidade*” pretende dar conta da essência da nossa proposta. Demonstramos que é possível fazer uma *abordagem à gestão de terminologia pelo prisma da qualidade*, uma vez que os critérios de exigência que sustentam a mesma são perfeitamente enquadráveis numa ótica de gestão terminológica.

Por outro lado, encontramos no campo de aplicação da qualidade o recurso sistemático a um conceito chave que é o eixo condutor para a sustentação do nosso propósito. Referimo-nos ao conceito de *processo* que assume uma função relevante na nossa abordagem e ao qual está sempre subjacente outro conceito fundamental na nossa abordagem, o de *validação*. Por este motivo, julgamos importante a explicitação deste conceito no subtítulo “*Processos de validação*”, pelo facto de apresentarmos a conceção de um modelo de gestão de terminologia em que a opção por uma *abordagem por processos de validação* é, por si, o resultado da incorporação da qualidade à terminologia.

Foram dois os factos que motivaram a escolha da problemática que iremos expor, ambos têm em comum o facto de nos terem posto em contacto direto com o nosso objeto de estudo: a relação entre a gestão de terminologia e a qualidade. O que os distingue, mas que simultaneamente constitui a parte mais enriquecedora da soma das duas experiências, são os contextos muito diferentes em que ocorreram. Por coincidência, ou não, ambas as experiências se iniciaram em 2005 com apenas dois meses de diferença, muito antes de germinar a ideia de escrever uma tese sobre o presente tema.

Passando a explicar, em Julho de 2005 aceitamos um convite para trabalhar numa empresa portuguesa de prestação de serviços de tradução a fim de desempenhar as funções exclusivas de terminóloga. É importante realçar este facto porque, geralmente, em meios empresariais esta função está associada a outras funções cumpridas em simultâneo tal como o trabalho de tradução, revisão, redação, comunicação e marketing ou de gestão de projetos. Mas, no caso que nos diz respeito, a função consiste (no presente porque continuamos a cumpri-la) exclusivamente na gestão de terminologia dos clientes particulares da empresa. Esta experiência de já

quase nove anos permite-nos ousar a elaboração de um discurso na primeira pessoa, com conhecimento real de situações vivenciadas, sobre as especificidades e exigências do trabalho de gestão de terminologia em empresa.

Por outro lado, em setembro de 2005, também iniciamos uma colaboração num novo projeto de investigação, sob a coordenação da Professora Rute Costa, no Centro de Linguística da UNL: o da criação da *Base de Dados Terminológica e Textual da Assembleia da República (BDTT-AR)*. O projeto desenvolveu-se em duas fases distintas, de 2005 a 2007 e mais tarde entre 2009 e 2012. Integramos este projeto enquanto investigadora em terminologia para ajudar a conceber e a criar de raiz um modelo de armazenamento e de gestão da terminologia em uso no parlamento português.

Encontramo-nos, a partir daí, a desempenhar a função de terminóloga enquadrada em duas realidades com configurações distintas, uma institucional e outra empresarial, mas igualmente motivantes em termos de desafio à exigência na obtenção de resultados.

Em contexto empresarial tudo é muito rápido, a gestão de terminologia tem um custo elevado e, por isso, todos os processos inerentes a esta atividade estão constantemente a ser re-equacionados em função das novas exigências impostas pelos clientes, pela concorrência de mercado e pela própria empresa que procura sempre que as suas soluções sejam produtivas e obrigatoriamente rentáveis.

Na área da Tradução em concreto, a gestão de terminologia desempenha um papel central, no sentido em que esta atividade deve contribuir com eficiência para a *qualidade total* dos trabalhos de tradução/revisão – auxiliada pelas ferramentas e programas informáticos – de modo a que a empresa possa rentabilizar o seu investimento em terminologia e torná-lo sustentável. Este é um desafio diário para o *gestor terminólogo* em contexto de empresa a quem compete estar sempre na retaguarda da execução dos trabalhos e, simultaneamente, desenvolver metodologias criteriosas de organização dos conteúdos já processados para reutilização futura.

No projeto em que colaboramos para a Assembleia da República existem semelhanças com o trabalho de gestão de terminologia em empresa, sobretudo na sua primeira fase em que dominaram essencialmente as tarefas de conceção da base de dados, de exploração do *corpus* e de registo de conteúdos em fichas terminológicas. Mas, para além disso, e principalmente na sua segunda fase, o projeto evoluiu mais para uma área da investigação teórica e aplicada, procurando suprir outras preocupações de ordem metodológica essencialmente relacionadas com questões de *validação* de conteúdos terminológicos.

Esta experiência de colaboração na BDTT-AR ofereceu-nos a oportunidade de participar e de contribuir para a reflexão sobre novas abordagens teóricas e práticas no vasto campo de aplicação que é a Terminologia. Permitiu, simultaneamente, que desenvolvêssemos outras competências do perfil do terminólogo, impulsionadas pela necessidade de se explorar e definir outras formas de abordagem à informação terminológica para além da via mais comum que são os *corpora* de especialidade.

Assim, participamos na conceção de estratégias de abordagem ao conhecimento dos especialistas da instituição - apelidadas nesta tese de *estratégias de mediação* - que permitissem chegar à obtenção de consensos sobre a *validação* efetiva dos conteúdos da base de dados e, com isso, *garantir a qualidade* do produto terminológico disponibilizado aos utilizadores através da BDTT-AR.

Com a concretização deste projeto, pensamos que foram dados passos inovadores nesta área de investigação, principalmente com a introdução de novos processos de abordagem conceptual à terminologia a que daremos particular destaque na nossa exposição.

Em suma, esperamos ter retirado o máximo ensinamento de ambas as experiências profissionais, quer em contexto empresarial, quer institucional e assim contribuir para a reflexão nesta vasta e desafiadora área de investigação que é a Terminologia e as suas áreas conexas.

B. Estruturação

Como referimos no preâmbulo, no âmbito geral pretendemos com este estudo demonstrar a mais-valia que representa a incorporação do conceito de *qualidade* nas reflexões e metodologias que desenvolvemos na área científica da Terminologia.

A nossa atenção principal está centrada no estudo da pertinência do conceito de *qualidade* para a melhoria dos processos conducentes à gestão de conteúdos terminológicos, independentemente dos contextos de aplicação. A observação desta relação entre formas de gestão terminológica e aplicação de critérios de qualidade, nomeadamente através da validação de conteúdos, deverá evidentemente ser sustentada à luz dos quadros teóricos que estes campos de investigação proporcionam.

Assim, este trabalho está estruturado em duas grandes partes: ***PARTE I - TERMINOLOGIA E QUALIDADE*** e ***PARTE II – MODELO BASEADO EM PROCESSOS DE VALIDAÇÃO***. A primeira parte consiste numa abordagem teórica aos conceitos da Terminologia e da Qualidade estruturada em quatro pontos: *I – Terminologia; II- Gestão de Terminologia; III – Os princípios da Qualidade; IV – Mediação para a validação*.

Na primeira parte, ponto ***I - Terminologia*** apresentamos o nosso posicionamento teórico sobre a dupla dimensão da Terminologia, o que confere um enquadramento geral à nossa abordagem. Prosseguimos, depois, com a importância de saber identificar o tipo de material linguístico que pode ser pertinente do ponto de vista terminológico e que, por isso, pode ser sujeito a um tratamento particular com vista a uma melhor gestão. Este aspeto leva-nos a refletir, de um ponto de vista teórico, sobre os tipos de combinatórias linguísticas que são suscetíveis de apresentar um valor terminológico.

É dedicada especial atenção à definição de *termo*, nas suas perspetivas linguística e conceptual. Mas, sabendo que a área da gestão de terminologia se interessa também por outros tipos de combinatórias, dar-se-á também destaque às *colocações de especialidade*, cujo valor terminológico é igualmente reconhecido por

outras áreas conexas tais como o ensino das línguas de especialidade, a lexicografia de especialidade ou a tradução técnica e científica, entre outros domínios de aplicação.

Consideramos que a Terminologia é uma fonte potenciadora de conhecimento especializado e sabemos que no século XXI este conhecimento especializado é encarado como um bem extremamente valioso por quem o produz e preocupa quem tem que assegurar a sua gestão.

Neste sentido, procuramos entender, com base em estudos conhecidos e divulgados sobre o valor da língua portuguesa, se não haveria lugar para procurar apurar as situações concretas em que a componente terminológica contribui decisivamente para a qualidade dos produtos e serviços que movimentam as indústrias da língua e as suas atividades derivadas e que, por essa razão, contribuem de forma indireta para o aumento do valor da língua.

Este facto leva-nos a explicar no ponto **II – Gestão de terminologia** as motivações que conduzem cada vez mais os agentes profissionais, em diversas áreas do conhecimento, a quererem uma gestão altamente eficiente da sua própria terminologia de empresa, institucional e/ou da dos seus clientes. Procuramos assim enquadrar a nossa abordagem numa visão atual de contributo da Terminologia para a construção de uma sociedade do conhecimento.

A gestão de terminologia está hoje cada vez mais presente nos contextos profissionais e institucionais, mesmo naqueles que não exercem uma atividade de prestação de serviços linguísticos direta aos clientes mas que, por necessidade de organização e de comunicação interna e externa, precisam de gerir a sua informação terminológica.

Para auxiliar o terminólogo nestas tarefas existe, hoje em dia, no setor das tecnologias da informação, uma vasta gama de produtos orientados para a gestão da informação e que oferecem soluções informáticas na área da Terminologia designadas *Terminology Management Systems* (TMS) ou, em português, *Sistemas de Gestão de Terminologia* (SGT). Procuramos verificar que tipos de conteúdos podem ser armazenados nos SGT e que vantagens podem trazer estes sistemas na ajuda à gestão

da terminologia, sem esquecer a análise às recomendações da ISO 12616 nesta matéria.

Finalmente, para que haja uma gestão eficiente da terminologia tem, acima de tudo, que haver profissionais plenamente capacitados e formados para o exercício desta atividade que, na realidade, é composta por uma grande diversidade de tarefas que exigem o domínio de múltiplas competências.

As empresas exigem cada vez mais competências ao perfil ideal do terminólogo; veremos quais são, sendo que neste contexto deve também possuir um bom domínio das ferramentas e programas informáticos de gestão terminológica, ou seja, deve ser um *gestor terminólogo*.

Desta forma, abordar questões de *qualidade* em Terminologia surge como uma evidência, principalmente para os profissionais desta área que, preocupados em produzir e/ou gerir bons conteúdos terminológicos, precisam de saber identificar processos e criar métodos de gestão das terminologias para levarem a cabo com êxito os seus objetivos. Assim, no Ponto **III – Os princípios da Qualidade** procuramos definir este conceito sob os seus diversos prismas sem nos afastarmos da ideia base de que a *qualidade* está relacionada com a observação de uma determinada realidade, em função do seu valor e com vista ao cumprimento de uma certa função.

A abordagem normativa é fundamental para circunscrever o campo de atuação da qualidade, compreender a sua relação com a terminologia fora e dentro do âmbito estrito da Terminologia. Na perspetiva da qualidade, desenvolvemos o conceito de processo uma vez que a abordagem preconizada pelas normas ISO 9000 da Qualidade permitem-nos refletir em torno da ideia de *processo terminológico* com vista à proposta de um modelo de sistematização da metodologia aplicada no âmbito do projeto BDTT-AR. Uma vez que a qualidade possui uma terminologia técnica muito rica, é importante que ela seja fixada na relação que mantém com a Terminologia. Por isso, optamos por fornecer, sob forma de um micro-glossário, a terminologia da Qualidade.

No Ponto **IV – Mediação para a validação** deste trabalho de investigação, focamo-nos nos conceitos de *validação*, conceito fundamental ao nosso trabalho em Terminologia, e de *mediação* que corresponde ao processo que deve conduzir o terminólogo para dirigir os especialistas ao consenso partilhado na validação de termos, conceitos e definições. Assim, a mediação entre terminólogos e especialistas desenrola-se com base na combinação de competências entre as partes. A obtenção de um consenso em torno de um conceito encerra o processo de validação do mesmo.

Na parte **II – Modelo baseado em processos de validação**, desta tese damos conta de forma detalhada de toda a metodologia desenvolvida no projeto BDTT-AR com a Assembleia da República. Descrevemos o contexto que acolheu o projeto em 2005 e a sua progressão em termos científicos.

No ponto **I – Investigação em Terminologia ao serviço da administração pública** apresentamos o enquadramento institucional do projeto referindo o contexto sociopolítico em que ocorreu. Apresentamos a Assembleia da República (AR) como instituição pública com necessidades de organização e de gestão de terminologia, apuramos a identificação dos requisitos da instituição para a conceção de uma base de dados terminológica e textual assim como as suas exigências institucionais na área da tradução.

De seguida descrevemos a forma como foram constituídos os grupos de trabalho dentro da instituição de maneira a formar um grupo coeso de especialistas que tiveram por missão validar os termos e as definições propostas pelos terminólogos. Por fim, apresentamos a abordagem teórica e metodológica que implementamos neste projeto, ou seja, uma abordagem por processos terminológicos.

De seguida, no ponto **II – Processos de criação de conteúdos terminológicos e textuais** descrevemos os processos que nos levaram à criação dos conteúdos terminológicos e textuais, apresentamos de forma detalhada todas as atividades inerentes aos processos relativos à seleção e tratamento de *corpora* e validação de *corpora*, à recolha de termos e à elaboração de definições.

No ponto **III – Processos de validação** expomos a metodologia criada pelos terminólogos e testada junto dos especialistas da Assembleia da República para a validação de termos e de definições associadas por vezes a sistemas conceptuais.

E, por fim no ponto **IV – Processos de gestão da informação terminológica** damos conta dos critérios adotados para a organização eficaz da informação terminológica armazenada da base de dados BDTT-AR, concebida e criada para a gestão da terminologia parlamentar.

PARTE I
TERMINOLOGIA E QUALIDADE

I - Terminologia

1. A dupla dimensão da Terminologia

A investigação levada a cabo neste trabalho, assim como no projeto da Assembleia da República², assenta no pressuposto teórico da dupla dimensão da Terminologia, a saber a conceptual e a linguística. De um ponto de vista teórico, tal pressuposto não causa celeuma. No entanto, a sua aplicabilidade e as metodologias que dele decorrem são objeto de real debate na comunidade.

A discussão mais frequente entre os membros da comunidade dos terminólogos gira em torno da questão de saber se é possível aceder ao conceito, sem primeiramente passar pelo termo, isto é, a designação. Esta questão acarreta inevitavelmente uma outra, a de determinar qual o uso a dar aos textos nas metodologias a adotar em Terminologia quando se quer primeiro identificar e depois definir o conceito.

Em nosso entender, este debate é fundamentalmente consequência da heterogeneidade dos membros que constituem a comunidade de terminólogos. Defrontam-se, por um lado, os terminólogos linguistas, por outro, os terminólogos engenheiros. Os primeiros privilegiam tendencialmente a descrição da designação, os segundos a descrição dos conceitos. O primeiro grupo relega o conceito para segundo plano, o segundo, as designações. Isto porque uns têm por objetivo resolver problemas de comunicação, os outros têm por finalidade a organização do conhecimento ou ainda a classificação de objetos.

Uma outra questão que se levanta é a de saber se num trabalho terminológico se descreve e define o termo ou o conceito que este designa. Eleger uma ou outra solução não é inócua, porquanto tem consequências nas metodologias a adotar e no tipo de recurso terminológico que daí resulta. Porque tal, como preconiza Costa (2012:18): “Que le concept soit un élément central n’est pour moi pas la question. La question est de savoir si dans le travail terminologique il est toujours le point de départ

² www.parlamento.pt

comme le préconise Wüster ou si en fonction des circonstances, il ne peut pas être le point d'arrivée ? »

De facto, em nosso entender, a construção de um recurso terminológico, isto é, uma *“ressource textuelle ou sous forme de données comprenant des entrées terminologiques”* (ISO 704:2009 (F)) deve espelhar a relação estreita entre os termos e os conceitos e refletir os sistemas conceptuais dos quais estes emanam. Por esse motivo, as escolhas metodológicas devem ser conscientes e apoiadas em quadros teóricos específicos.

Assim, assumimos que, na nossa opção metodológica, o texto de especialidade e o especialista são duas peças centrais na garantia da qualidade. No processo de validação, que iremos descrever mais adiante, a qualidade dos candidatos a termos obtidos está diretamente relacionada com os critérios utilizados na seleção dos textos que nos permitem constituir de forma segura o corpus de análise.

O texto serve para atestar a existência de termos, na medida em que comprova o uso que deles é feito em discurso. Ele é um dos objetos que permite delinear estratégias de mediação entre o linguista terminólogo e o especialista.

O primeiro é responsável pelo desenho da metodologia e por colocar as questões de forma sistemática ao especialista. O especialista é questionado no sentido de reconhecer os textos selecionados como representativos, para assegurar a passagem do candidato a termo a termo e isto porque tem conhecimento para identificar o conceito que este designa.

O especialista certifica assim a existência do conceito, tal como, quando for caso disso, as definições que permitem estabilizar e solidificar a relação entre o termo e o conceito.

Apesar de recorrermos de forma alternada às abordagens semasiológica e onomasiológica, temos como finalidade última identificar e definir o conceito. Se entendermos por abordagem semasiológica a metodologia que parte das formas linguísticas para determinar os significados ou sentidos e por abordagem onomasiológica a metodologia que parte dos conceitos para, só posteriormente,

identificar e determinar as designações, consideramos que a primeira fase na metodologia utilizada no nosso projeto, corresponde à onomasiológica. Nesta primeira fase, não partimos propriamente do conceito, mas sim da identificação e da delimitação dos contextos extralinguísticos profissionais em que o conhecimento é ativado. A metodologia começa a delinear-se com a observação do uso e da forma como a comunidade profissional se apropria da língua num dado contexto profissional, da observação como essa comunidade redige os textos e das vias pelas quais os textos são divulgados e difundidos.

Só na fase seguinte, depois do *corpus* estar compilado e estruturado, é que aplicamos uma metodologia semasiológica. Aqui passamos ao tratamento do texto com recurso a ferramentas semiautomáticas e, aí sim, passamos a identificar as formas linguísticas para perceber, recolher e construir os sentidos para com esta informação propor uma identificação possível de conceito para cada um dos candidatos a termos recolhidos. Porque a identificação do conceito fica a cargo do especialista, saltamos de novo para uma perspetiva onomasiológica, na medida em que as perguntas feitas aos especialistas são formuladas com o intuito de ter acesso à significação do conceito.

Devido às características específicas da Assembleia da República, consideramos ser inadequado optar por uma das metodologias em exclusivo, uma vez que tanto necessitamos dos termos (dimensão linguística), como dos conceitos (dimensão conceptual). A metodologia mista é em nosso entender a única possível, porque como afirmam Depecker et Roche (2007:112): «[...] *les analystes ont tendance à superposer, dans un corpus de textes, structure conceptuelle et structure linguistique. Faisant cela, ils voient rarement que la structure informationnelle d'un discours, d'ordre linguistique, ne recouvre pas la structure conceptuelle du monde, d'ordre scientifique. En effet, pratiques langagières et pratiques scientifiques ne sont pas du même ordre.*».

A lógica subjacente à ordem do discurso não é a mesma que subjaz à ordem do conhecimento, assim como as relações lexicais encontradas nos textos e construídas em discurso não correspondem forçosamente às relações conceptuais que perfazem os sistemas conceptuais. Por isso, precisamos de ativar metodologias diferentes para diferentes objetos em análise.

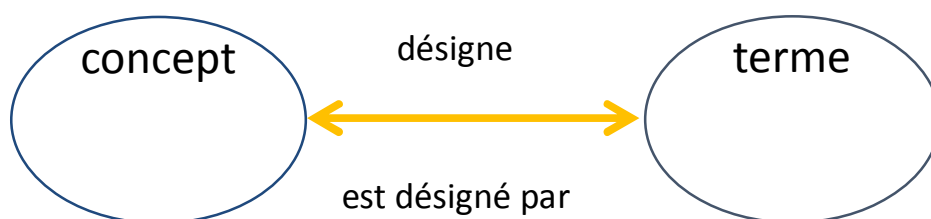
Em terminologia, é imprescindível associar duas abordagens distintas, sob pena de trabalhar ou em Lexicografia ou em Engenharia do Conhecimento

2. Termo e conceito

A aceitação da dupla dimensão em Terminologia pressupõe reconhecer a existência dos conceitos de termo e de conceito como sendo duas entidades teoricamente independentes. No entanto, em termos práticos e do ponto de vista da análise de dados terminológicos, especificamente para fins de alimentação e manutenção de uma base de dados, estes dois conceitos – termo e conceito - nem sempre são fáceis de isolar, nem de dissociar. Especialmente quando a metodologia utilizada é a da análise de textos para fins onomasiológicos, tendo por objetivo a identificação e, posteriormente, a definição do conceito, componente não linguística, logo não-textual e não-discursiva, mas que é denotado por uma designação em contexto linguístico.

Apoiamo-nos, para os nossos propósitos, nas definições de termo e de conceito que são apresentadas na norma ISO 1087:1 (2000). O termo é assim definido como a *“verbal designation of a general concept in a specific subject field”* e o conceito como *“unit of knowledge created by a unique combination of characteristics”* que é acompanhada por uma nota muito esclarecedora *“Concepts are not necessarily bound to particular languages. They are, however, influenced by the social or cultural background which often leads to different categorizations”*.

Na definição de termo apresentada está explicitamente espelhada a dupla dimensão da Terminologia:



Costa, Rute / Roche, Christophe / Silva, Raquel / Barros, Sérgio (2012:40)

Por um lado, a designação é notoriamente entendida como sendo a vertente lexical do termo e, por outro, o conceito como a entidade que por ele é apontado. Um terceiro elemento, não explicitamente mencionado nesta definição, é o conceito de relação. Em nosso entender, é por via da relação entre o elemento linguístico – designação – e o elemento não linguístico – conceito – que o conceito de termo ganha sustentabilidade.

Para fins de análise, as diferenças entre o nível linguístico e o extralinguístico, embora sejam teoricamente claras, não são de evidente implementação, essencialmente quando é a designação o ponto de partida da metodologia e o conceito a ponto de chegada. Efetivamente no texto encontramos unidades lexicais que hipoteticamente desempenham a função de termos, função essa a ser confirmada ou infirmada mediante validação do especialista. É o especialista que detém conhecimento para reconhecer e isolar o conceito designado pelo termo encontrado no texto.

O termo, em texto, assume, na essência, uma dupla função: a designativa e a comunicativa. Por um lado, ele permite apontar para um conceito –função designativa–, por outro, ele é o elemento nuclear das combinatórias que podem ser terminológicas ou não, e que permite elaborar discursos em torno de conceitos – função comunicativa. É um meio de acesso ao conhecimento expresso em língua natural.

Da mesma maneira que as designações fazem parte de sistemas lexicais e semânticos, os conceitos fazem parte de sistemas conceptuais. E os elementos que perfazem os sistemas lexicais não correspondem necessariamente aos sistemas conceptuais.

É nosso objetivo garantir a qualidade dos discursos de especialidade que está simbioticamente dependente da qualidade da informação que alimenta os recursos terminológicos, que por sua vez deve espelhar a organização do conhecimento.

Apesar de a estrutura morfossintática de um termo multilexémico e de uma colocação terminológica poderem, na sua superfície, serem idênticas, consideramos

que ao nível do texto, elas desempenham funções distintas. Debruçar-nos-emos mais detalhadamente sobre as suas semelhanças e dissemelhanças.

3. Combinatórias: termos multilexémicos e colocações terminológicas

Muitos autores se têm debruçado sobre os conceitos de termo multilexémico, colocação e fraseologia. De um ponto de vista teórico, defendemos a necessidade de distinguir as colocações das fraseologias, diferenciando-as por seu turno dos termos multilexémicos, unidades estruturalmente complexas, cuja função é a de designar conceitos. A dificuldade quanto à destriça entre estas designações é a dificuldade em identificar as unidades linguísticas para as quais cada uma delas remete, sendo as fronteiras pouco nítidas entre as entidades coesas, semicoesas ou livres.

As diferenças que permitem diferenciar as unidades terminológicas das colocações são para os terminólogos, numa primeira instância, de ordem conceptual. Por isso, as primeiras são inequivocamente designativas, sendo que as segundas se caracterizam por serem constituídas por um conjunto de elementos, em que um deles exerce um poder de atração morfossintático e/ou semântico sobre os outros constituintes que na sua totalidade compõem a colocação.

Em contexto de especialidade, a unidade terminológica é reconhecida porque o conceito para o qual ela remete é identificado. Assim, as designações são na sua essência termos que designam conceitos específicos de uma ou de várias esferas do conhecimento e que, teoricamente, são comuns aos indivíduos que constituem uma comunidade de comunicação especializada.

No caso da colocação terminológica, o especialista identifica o conceito para o qual remete um dos lexemas que a constitui e que tem o estatuto de termo, que num determinado contexto sintagmático atrai um outro lexema que pode ser terminológico, sendo a totalidade da construção morfossintática um não termo, considerando que o seu conjunto, geralmente, não remete para um conceito. Nas situações em que a relação de dependência entre os elementos que constituem a construção, que começou por ser uma colocação terminológica, se solidifica, dá-se

uma mudança de estatuto: a colocação terminológica perde o seu estatuto para adquirir o de unidade terminológica. São exemplo disso, termos como *tirar sangue*, *medir a temperatura* ou ainda *medir a febre*.

As colocações terminológicas podem assim obedecer a dois tipos de entidades: a colocação terminológica é constituída por dois lexemas, em que um dos lexemas possui o estatuto de termo, mono ou multilexémico, e o outro o de não termo. A segunda entidade distingue-se da primeira pelo facto de o segundo lexema poder também ele ser termo, mono ou multilexémico. O que caracteriza estas duas entidades é o facto de o efeito das suas combinatórias resultar num não termo.

Criámos o conceito de combinatória por ser um genérico que nos permite agrupar as estruturas morfossintáticas de unidades lexicais que ocorrem em textos de especialidade, independentemente dos valores que assumem.

Assim, em 2012, Costa propôs o seguinte mapa que resulta de várias reflexões teóricas desenvolvidas ao longo da última década (Costa, 2001; Silva /Costa / Ferreira 2004; Costa/Silva 2013):

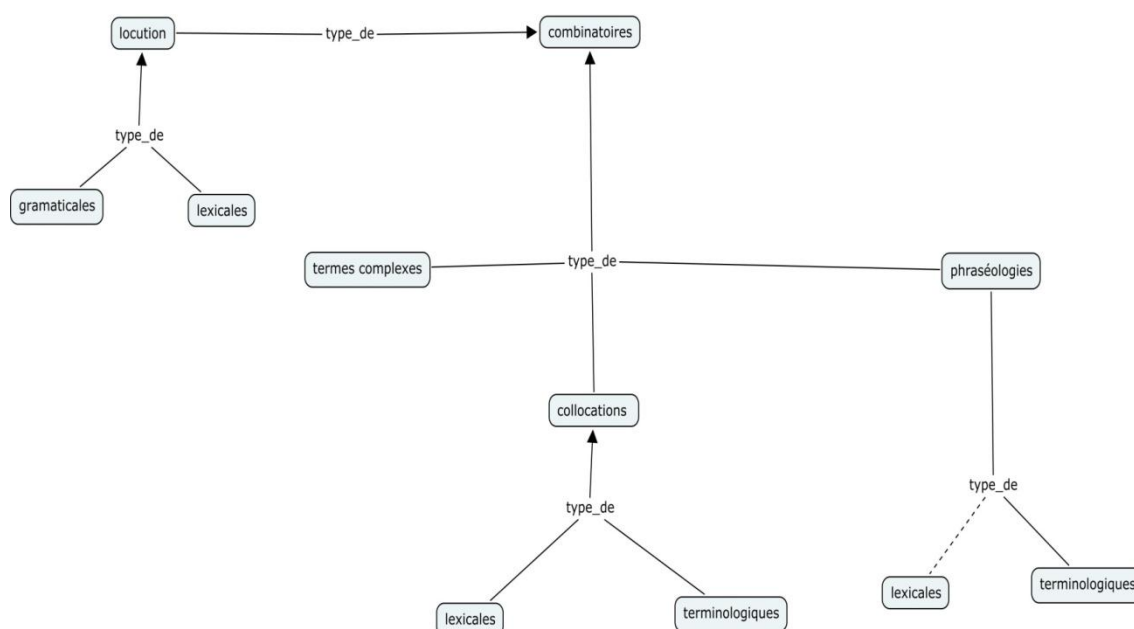


Figura 1: Mapa de tipo de combinatórias nos textos de especialidade

Neste mapa está representado o tipo de combinatórias que surge nos textos de especialidade, assumindo graus de relevância diferentes para o trabalho terminológico.

Tal como já referimos no nosso artigo de 2004 e a título de exemplo, as locuções gramaticais e lexicais (cf. Silva / Costa / Ferreira:2004) não são combinatórias terminológicas, mas desempenham um papel fundamental na análise do texto de especialidade, na medida em que podem funcionar como marcadores linguísticos que levam à identificação de relações lexicais pertinentes que permitem o estabelecimento de relações entre termos e conceitos, fundamentais para a redação de definições.

Mas o que nos interessa para os objetivos deste trabalho é distinguir o termo multilexémico da colocação terminológica.

Ao propor o termo de colocação terminológica quisemos diferenciar-nos de outros de tipo de colocações, nomeadamente a colocação lexical definida por (Bertrand, 1998) como sendo um grupo privilegiado combinando uma base e um colocativo e a combinatória lexical especializada definida por (L'Homme, 2003) como uma entidade constituída por um par de palavras composto por um termo e por uma unidade lexical com o qual o termo se combina de maneira privilegiada.

Tendo sempre por pano de fundo a dupla dimensão da Terminologia, a colocação terminológica é uma combinatória de duas unidades lexicais em que uma é forçosamente um termo e cuja totalidade das partes não designa um e um só conceito.

Uma vez que o conceito é extralinguístico, cabe-nos estabelecer critérios para distinguir o termo da colocação terminológica. Se é necessário estabelecer critérios para as distinguir, quer isto dizer que partilham propriedades.

Assim, de um ponto de vista estatístico, tanto nos termos como nas colocações, os elementos lexicais que os constituem coocorrem com uma frequência elevada numa determinada ordem sintagmática. Por exemplo, na colocação *exercer um mandato*, os elementos lexicais *exercer* e *mandato* coocorrem de forma estável nos textos, ao mesmo nível que o termo *audição parlamentar* em que os elementos lexicais *audição* e *parlamentar* coocorrem.

Podemos ter colocações e termos que têm a mesma estrutura morfossintática e que conseqüentemente podem ser confundidas: *pedido de declaração de voto*. No caso de *declaração de voto* é um esclarecimento oral ou escrito dado por cada deputado a título pessoal ou por grupo parlamentar sobre o sentido da sua votação. Declaração de voto é um termo, ao passo que *pedido de declaração de voto* será uma colocação.

[pedido de [declaração de voto] termo] CT

Para além destas duas características, podemos ter uma terceira que é o facto de tanto os termos multilexémicos como as colocações permitirem a variação lexical. A título de exemplo nas colocações seguintes, tanto podemos *agendar uma reunião* como *marcar uma reunião*. No caso dos termos, podemos ter *imagem de textura* e *imagem textural*.

As propriedades que acabamos de enunciar são as que tornam difíceis distinguir os termos das colocações. O que as tornam desiguais, é o facto de o termo designar conceito e o a colocação não o que faz com que tenham funções discursivas diversas. Ambas são, no entanto, fundamentais para o trabalho em terminologia, uma vez que representam ambas facetas de uma das duas dimensões da Terminologia.

Na metodologia aplicada à BDTT iremos dar conta da relevância de distinguir os termos das colocações, uma vez que cada uma deles irá ocupar lugares diferentes na ficha terminológica constituinte da base de dados.

4. Definição em Terminologia

Ao longo dos tempos, muitas têm sido os trabalhos teóricos em torno da problemática da definição, quer na Filosofia, quer na Lógica ou na Linguística, desde o esclarecimento da natureza da definição, em termos conceptuais, até aos diferentes tipos de definição, suas funções e princípios de redação.

O facto de a definição ser transmissora de conhecimento explica o valor que lhe é atribuído tanto pela Epistemologia, como pelas teorias do conhecimento. Através da lógica aristotélica, a definição viria a assumir um lugar de importância tal, que ficaria indelevelmente associada às suas origens na filosofia grega.

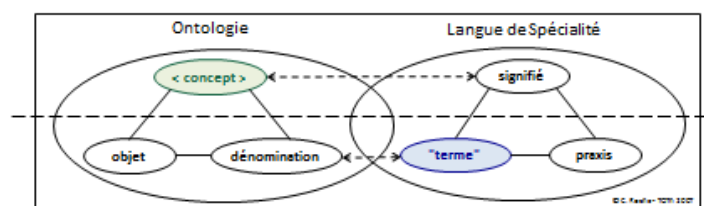
Dado o elevado número de propostas de teorias da definição, revela-se necessário confrontar diferentes tipologias de definição, princípios e métodos de redação da definição a fim de avaliar a sua eficácia e utilidade no contexto da redação de definições e, em particular, da definição terminológica.

No âmbito do trabalho em Terminologia, a definição tanto é considerada um atividade como o resultado. Enquanto atividades, a definição pode ser considerada uma operação lógica ou uma operação linguística, entendendo-se por operação um processo de natureza determinada que permite deduzir elementos de um só conjunto ou de mais de um conjunto, um novo elemento. Enquanto resultado, pode obter-se uma definição formal, uma definição verbal e uma definição não-verbal.

Em 2011, Costa e Roche organizaram um Workshop intitulado “The definition in Terminology”³, cujo objetivo foi o de debater os diferentes tipos de definição importantes em Terminologia, sendo que para este trabalho em específico interessa-nos focalizar a definição em língua natural e a sua distinção da definição formal. Roche (2012) discute a diferença do seguinte modo:

■ **Définition en langue versus définition formelle**

☒ **Double triangle sémiotique**



www.porphyre.org/04th

© Formation TOTh 2011 : - Analyse des bases à des fins onomasiologiques -

As raízes filosóficas da definição são incontestáveis para lexicólogos e terminólogos, que ainda hoje reconhecem a herança clássica grega nas suas

³ <http://www.porphyre.org/workshop-toth/2011>.

metodologias de trabalho. No entanto, a relação entre linguística e lógica, por exemplo, não tem sido fácil.

Já em 1969, Rey diz a esse respeito: *“La sémantique linguistique et sémantique logique entretiennent des relations intimes et tumultueuses. Les logiciens, confiants dans l’excellence de leurs méthodes, oublient parfois qu’elles procèdent d’une négation des structures observables de la langue naturelles (désambiguisation, monosémisations, Les linguistes, fascinés par la contemplation de la complexité, récusent les procédures de la logique sans toujours les connaître”* (Rey, 1969:9).

No âmbito do projeto BDTT-AR, dedicamo-nos essencialmente à definição em língua natural que corresponde a um texto que determina os limites de um conceito designado por um termo. Definir é fixar os limites do conceito recorrendo à língua, é distinguir os conceitos uns dos outros no seio de um sistema.

No entanto, na fase da organização do conhecimento recorreremos sempre que necessário a outro tipo de definição à definição, designada de semiformal, que sustenta a qualidade da definição em língua natural. Apresentamos a título de exemplos as seguintes definições que conjugam a definição em língua natural e semiformal:

Exemplo 1:

statistical information

definition: statistical data and statistical metadata obtained within the statistical activity

source: SDMX (2009) ; ESSNET on SDMX, WP2, 2011

note: updated definition

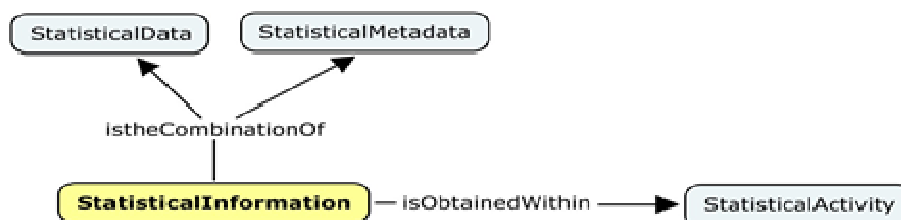


Diagram 1 - statistical information

Exemplo 2:

statistical data

definition: data obtained within the statistical activity.

source: SDMX (2009); ESSNET on SDMX, WP2, 2011

note: new term

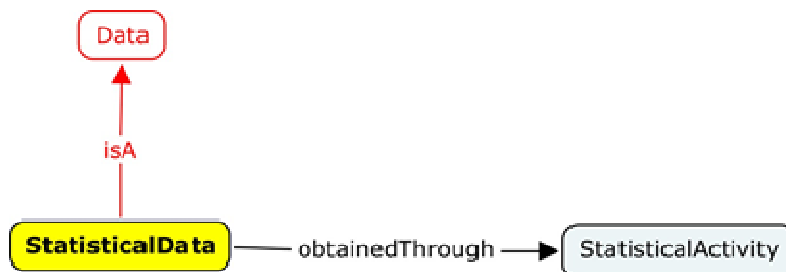


Diagram 2 - statistical data

Figura 2: Definitions of concepts in natural and semi-formal (cmaps) languages⁴

Em Terminologia podemos definir o “conceito” e a “unidade lexical”. Podemos assim assumir que ao definir o conceito, obtemos definições terminológicas e quando se define a unidade lexical obtemos definições de outra natureza mas que também podem ser úteis e pertinentes em Terminologia.

Como veremos, a gestão de terminologia recorre, portanto, à aplicação de critérios linguísticos na organização e criação de recursos terminológicos que possam tornar-se de referência ou, no mínimo, de alguma utilidade nas diversas áreas em que são concebidos. Esses recursos podem ser de vários tipos, contendo ou não definições, mas são sempre concebidos de acordo com metodologias que assentam em sólidos pressupostos teóricos.

Deste modo, é possível afirmar que a adoção de boas práticas de gestão terminológica em contextos profissionais apresenta numerosas vantagens, forçando a um maior rigor e controlo dos processos de produção e partilha de conteúdos, com vista a contribuir para a organização do conhecimento. Também sabemos que o

⁴ Morgado / Saraiva / Mendes / Bacelar / Roche / Costa . 2011. *MCV Ontology – Final Deliverable – ESSnet on SDMX – WP2*.

conhecimento gerado a partir do tratamento da informação terminológica é portador de valor a vários níveis.

5. O valor da Terminologia

Numa perspetiva mais científica, iniciou-se em 2008 em Portugal o primeiro estudo sobre o valor da língua portuguesa com o apoio do Instituto Camões e a condução científica do ISCTE-IUL⁵. Este estudo deu origem em 2012 à publicação da obra *Potencial económico da língua portuguesa*, na qual Reto expõe a filosofia subjacente ao estudo e apresenta as conclusões obtidas. O autor alicerça a sua abordagem sobre o estabelecimento de critérios para a medição do valor económico de uma língua, neste caso, o da língua portuguesa.

O estudo assenta na identificação de produtos vinculados à língua, isto é, aqueles em que a língua é uma componente fundamental. Rapidamente, o autor demonstra que não basta selecionar apenas os produtos que decorrerem diretamente da língua para avaliar o seu impacto na economia, mas que é necessário *“alargar o conceito de indústria da língua para um foco menos restrito”* (Reto, 2012:71). Neste sentido, aponta para três grupos de atividades que devem ser consideradas, no seu todo, para se medir realmente o valor de uma língua, são elas:

1. As *“atividades e produtos em que a língua é uma componente essencial”*;
2. As *“atividades que fornecem matérias-primas”* às do primeiro grupo *“para que estas possam produzir principalmente bens selecionados que estejam vinculados à língua”*;
3. As *“atividades que consistem na distribuição e comercialização dos produtos selecionados no primeiro grupo”* (ibidem).

Ao considerar que não é apenas o produto linguístico em si que detém um valor económico mensurável mas que esse valor se repercute por toda a cadeia que contribuiu para a sua realização, desde a transformação da matéria-prima à difusão

⁵ Estudo coordenado por Luís Antero Reto (à data Reitor do ISCTE).

passando pela produção, o autor redimensiona o impacto que tem a língua em todos os setores de atividade económica que lhe estão relacionados, o que irá permitir uma medição de mais perto do seu valor real.

Desta forma, o estudo conduzido por Reto apresenta a redefinição das áreas de impacto em termos de valor da língua, isto é, no nosso entender, uma nova conceção de “indústrias da língua” que, num sentido mais abrangente *“abarcam não apenas os tradicionais setores de rádio, televisão, edição, mas também as atividades de investigação e desenvolvimento, atividades que implicam uma entrada ou saída de linguagem (por exemplo, interfaces telefónicas), de revisão e ajuda à redação de documentos, de classificação da informação, de extração (permite, por exemplo, a localização de uma fonte de informação), de geração (como a geração automática de documentos a partir de uma base de dados), de reconhecimento, de recuperação, de resumo, de tradução, de gestão de documentos, de ensino de línguas assistido por computador, de desenvolvimento de programas de ajuda a pessoas com deficiências visuais, todas as ações educativas e, ainda, as atividades que produzem um conjunto de normas, leis, regulamentos e outros”* (Reto, 2012:71). Parece-nos importante fixar esta lista de descrição das atividades uma vez que nos voltaremos a referir a ela nos pontos seguintes.

A conclusão deste estudo realizado para a economia portuguesa demonstra que o valor da língua é de cerca de 17% do PIB (o que representa aproximadamente 23800 milhões de euros), um valor mais elevado do que, por exemplo, em Espanha onde o valor da língua foi estimado em 15% do PIB. O estudo revela ainda que na primeira década deste século se registou um crescimento das atividades e serviços com incidência no valor da língua (Reto, 2012:73).

Do nosso ponto de vista, e tendo em conta que o nosso foco está na componente terminológica, um dos dados interessantes publicados nas conclusões do relatório preliminar do estudo sobre o valor económico da língua portuguesa (Esperança, 2009:11) prende-se com a apresentação, ainda que muito sucinta e pouco detalhada (uma vez que o relatório refere a classificação por 60 atividades

económicas, mas apenas dá conta de algumas), da repartição do valor da língua por setores de atividades económicas (ver Quadro A).

	Coefficiente da língua	PIB	PIB _L
Agricultura, florestas e pescas	0,544%	3729	20
Electricidade	0,063%	3816	2
Manufacturing	8,699%	21584	1878
Construção Civil	0,078%	8884	7
Market services	14,931%	55011	8214
Outros serviços	29,297%	46673	13674
Total		139697	23795
PIB _L		23.794,7	
PIB _L /PIB		17,033%	
Impostos _L		3.917,2	
PIB _L		27.711,9	
PIB _L /PIB		17,010%	

Fonte: PIB por sector de actividade foi obtido com dados do INE (Instituto Nacional Estatística)

Tabela A: Valor da língua em % do PIB português (em milhões de euros)

Não tendo acesso ao conjunto total das atividades classificadas, ficaremos pela análise da Tabela A, onde é possível verificar que, por exemplo, nos setores económicos tais como a eletricidade (0,06%), a construção civil (0,08%) ou ainda a agricultura, florestas e pescas (0,55%) foi medido um valor de língua muito reduzido em relação ao total do PIBL (PIB Língua), comparativamente, por exemplo, com os setores da indústria transformadora (8,70%) ou serviços de mercado (15%) onde o impacto do valor económico da língua já tem uma expressão mais significativa.

E, sem surpresa, efetivamente, os setores mais representativos apresentados, neste quadro, são os outros serviços (29,30%) que, por ausência de dados mais detalhados, deduzimos que integrem os setores económicos diretamente relacionados com as indústrias da língua e suas atividades derivadas (cf. Enumeração das atividades mais acima, numa citação do autor do estudo).

É de louvar a iniciativa deste estudo que, sem dúvida, fazia falta em relação à língua portuguesa. Porém, gostaríamos de deixar aqui algumas observações que os resultados apresentados nos suscitaram.

Na lista de atividades apresentada no estudo levado a cabo por Reto (2012), não é feita qualquer menção explícita à terminologia ou à sua gestão, ao mesmo título que são, por exemplo, mencionadas a tradução, a revisão, a gestão documental, etc. É sem surpresa que constatamos que esta variável não foi contemplada no estudo uma vez que, apesar de ser uma atividade linguística, não constitui só por si uma fonte direta geradora de valor comercial.

No entanto, ao olharmos para os setores de atividades económicas contemplados no estudo, verificamos que a terminologia está presente em cada um deles, em maior ou menor grau de especialização e cobrindo diversas perspetivas (descritiva, normalizada, harmonizada, organizada, estruturada, contextualizada, definida, etc.).

Posto isto, considerando que a gestão de terminologia contribui para a organização do conhecimento que, por sua vez, é geradora de valor a vários níveis, inclusive no que respeita à língua, não haveria lugar noutro estudo para procurar apurar as situações concretas em que a componente terminológica contribui decisivamente para a qualidade dos produtos e serviços que movimentam as indústrias da língua e as suas atividades derivadas e que, por essa razão, contribuem de forma indireta para o aumento do valor da língua?

Se como nos diz Reto, *“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, 2012:17), somos de opinião que, se é possível quantificar o valor económico da língua, a terminologia enquanto recurso linguístico especializado e estruturado pode constituir uma variável para o apuramento deste valor.

Encontram-se terminologias sob diversas formas, em bases de dados terminológicas, glossários especializados, ferramentas de auxílio à tradução, de controlo da qualidade, dicionários máquina, dicionários eletrónicos, formalizações ontológicas com base em terminologia, redes semânticas e conceptuais, etc. tanto nos setores públicos como privados. Todos estes recursos linguísticos são também fontes de conhecimento especializado que contribuem para o aumento do valor da língua.

II – Gestão de Terminologia

1. Da informação à sociedade do conhecimento

O final do século XX ficará indubitavelmente ligado à história mundial da comunicação. A democratização dos sistemas de comunicação e a globalização da informação contribuíram definitivamente para o aumento exponencial do mercado da informação.

Neste contexto, em que a rapidez de transferência da informação também é um fator decisivo de negócio num sistema económico de escala global e extremamente exigente em termos de concorrência de mercados, os agentes económicos (empresas, organizações, instituições, etc.) foram confrontados, sobretudo nas últimas décadas, com a tomada de consciência de que eram necessárias transformações e investimentos em matéria de tecnologias da informação e sistemas de gestão dessa informação, para não perderem competitividade e manterem viva a sua atividade económica.

Algumas dessas transformações começaram já no século passado, despoletadas por re-estruturações organizacionais adaptadas às exigências dos novos tempos. Uma delas foi a agilização e melhoria dos modelos de gestão, entre os quais, a partir da segunda metade do século XX, a introdução dos *sistemas de gestão da qualidade* nos modelos internos de gestão empresarial (António e Teixeira, 2007).

Esta viragem obrigou as empresas a uma profunda transformação nos seus processos de produção com repercussão em todos os níveis da organização, uma vez que a introdução do fator *qualidade* veio forçar uma mudança de estratégia empresarial, a partir de então totalmente orientada para a melhoria dos processos de produção com vista à satisfação dos clientes.

Um pouco mais tarde, no fim do século XX, viria a era da revolução tecnológica, sem a qual grande parte das transformações necessárias não teria ocorrido uma vez que a globalização dos mercados exigia, e exige ainda hoje, novas formas de negociar e de comunicar (Castells, 2005). O acesso à informação torna-se então vital para a

sobrevivência das empresas e organizações mas, é mais precisamente na gestão eficaz dessa informação que estão hoje centradas grande parte das suas preocupações e investimentos.

O impulso das tecnologias da informação teve e continua a ter um papel fundamental e decisivo no investimento por parte dos agentes económicos. Alias, no final de 2012, a OCDE divulgava dados estatísticos que confirmam que *“Le secteur des technologies de l’information résiste bien au ralentissement économique”*⁶. O investimento foi de tal forma em massa a partir dos anos 90 que se associa o final do século passado, em termos de mudança de sociedade, à passagem de uma *sociedade industrial* para uma *sociedade da informação* (Serrano e Fialho, 2005) ou *sociedade em rede* (Castells, 2005).

Nesta nova conceção de sociedade, a aquisição, o armazenamento, o processamento, a transmissão, a distribuição e a disseminação da informação tornam-se o eixo central da tomada de decisão, mas também um fator de negociação e de poder.

Hoje, decorrida apenas cerca de uma década do século XXI, é de *sociedade do conhecimento* que se fala. De acordo com Calvacanti (2005), *“Vivemos hoje outra revolução, da mesma magnitude e importância. É um processo de transição de um mundo tipicamente industrial onde terra, capital, trabalho, energia e matéria-prima eram os cinco fatores de produção chave no processo de criação de riqueza, para um mundo onde o conhecimento se transformou no principal fator de produção de valor. Em 2000, mais da metade da riqueza do mundo, segundo a Organização para Cooperação em Desenvolvimento Económico (OCDE), veio do conhecimento”* (Ibidem).

Todos os dados disponíveis convergem neste sentido. Atualmente a principal fonte de produção de valor e de riqueza vem do conhecimento, o que implica repensar por completo a sociedade e, em particular, a relação entre o mundo académico e o mundo do trabalho.

⁶ OCDE, 04/10/2012 (consultado em 20 de abril de 2013)
<http://www.oecd.org/fr/presse/lesecteurdestechnologiesdelinformationresistebienauralentissementeconomiqueselonlocde.htm>

Novas formas de pensar e de agir levam as organizações a novas concepções de produção. A competição de outrora transformou-se em colaboração e cooperação, o sigilo (alma do negócio) em partilha, a produção em massa deixou lugar à qualidade e o tratamento em massa da informação abriu as portas à organização e gestão do conhecimento.

De acordo com alguns autores, a transformação do conhecimento em capital tornou-se, hoje, praticamente uma questão de sobrevivência em todos os setores de atividades uma vez que *“(...) as organizações lutam, hoje, por compreenderem melhor o que sabem, o que necessitam saber e o que devem fazer com o conhecimento de que dispõem.”* (Serrano e Fialho, 2005:10).

De facto, após a revolução tecnológica, são hoje necessidades de gestão dos recursos informacionais sob todas as suas formas, quaisquer que sejam as fontes documentais, textuais, terminológicas, visuais, sonoras ou humanas que elas próprias têm de potenciar sob a forma de capital de conhecimento que preocupam as organizações. Para isso, focam cada vez mais os seus esforços de investimento no conhecimento, no seu entendimento, desenvolvimento e na sua partilha numa escala global, dentro dos limites das suas políticas e estratégias internas e em função dos seus tipos de negócios.

O que atualmente verificamos é que a *sociedade do conhecimento* está a lançar novos desafios a todos os setores de atividades económicas - sobretudo ao nível da capitalização do conhecimento - inclusive aos setores das indústrias das línguas que nunca tiveram, como hoje, tantas oportunidades para se desenvolverem, fazendo apelo à criatividade, inovação, renovação de teorias e modelos e às novas formas de partilha do conhecimento em tempo real.

Pensamos que, pela dupla vertente que possui – a linguística e a conceptual – a Terminologia tem aqui um espaço de manobra muito substancial uma vez que, enquanto ciência, tem como propósito a observação de fenómenos linguísticos e conceptuais que se manifestam através da relação existente entre os conceitos e as suas designações em língua (termos). A Terminologia usa, assim, dois planos de

observação distintos, mas estreitamente ligados que se moldam às realidades observáveis de forma a potenciar abordagens teóricas e metodológicas diferenciadas em função dos objetivos preconizados.

Realçamos, mais especificamente, os contributos que a ciência terminológica neste contexto pode dar, quer em matéria de gestão de informação especializada quer de organização e gestão do conhecimento e, por isso, no nosso entender, não pode deixar de colocar a sua pedra na construção do edifício da sociedade do conhecimento.

2. Dados, informação e conhecimento

A Terminologia, enquanto área de investigação científica, oferece os instrumentos teóricos e metodológicos fundamentais para uma abordagem sistemática e coerente aos diferentes tipos de elementos linguísticos e extralinguísticos que precisam de organização e posteriormente de serem geridos, com eficiência e para fins de conservação, enquanto fundo linguístico com valor terminológico. Neste sentido, em Terminologia trabalhamos com *dados*, com *informação* (de especialidade) e com *conhecimento*.

Este trio de conceitos *dados*, *informação* e *conhecimento* é frequentemente objeto de distinção na literatura especializada na qual, em função de diferentes perspetivas teóricas e autores, se encontra uma grande diversidade de interpretações acerca destes conceitos. Para evitar a dispersão, iremos centrar-nos exclusivamente numa perspetiva de gestão de informação que é aquela que aqui nos interessa explorar.

Geralmente, os conceitos mais complexos de distinguir entre si são mais frequentemente os de *informação* e de *conhecimento*, ao invés do conceito de *dados* que reúne maior consenso quanto à sua natureza.

Certos autores da especialidade designam esta combinatória tripartida por *arquitetura do conhecimento* (Serrano e Fialho, 2005:49) uma vez que se trata de uma conceção que “*deve ser vista como representando um contínuo*” porque “*através da*

ação, os dados transformam-se em informação e a informação em conhecimento” (ibidem).

A tabela seguinte resume de forma simples e clara as características que distinguem estes três elementos:

DADOS	INFORMAÇÃO	CONHECIMENTO
Simple observação sobre o estado do mundo	Dados dotados de relevância e propósito	Interpretação, reflexão e síntese dos dados e da informação
Facilmente estruturados; facilmente obtidos por máquinas; frequentemente quantificados; facilmente transferíveis	Requer unidade de análise; exige consenso em relação ao significado; exige necessariamente a mediação humana	Difícil estruturação; difícil captura em máquinas; frequentemente tácito; difícil transferência; exige a ação e a criação das pessoas

Tabela B: Dados, Informação, Conhecimento (Serrano e Fialho, 2005:48)

Numa perspectiva de gestão de informação, os dados, só por si, são meros elementos soltos de um mesmo conjunto. Segundo os autores supracitados são *“pontos no espaço e no tempo sem referência a tempo e a espaço”* (2005:47). Surgem da observação factual de um estado de coisas, podem revestir diversas formas (escrita, oral, visual ou outras formas de comunicação) e têm a particularidade de não serem matéria processada, implicam recolha, classificação, armazenamento e atualização. Os dados são extremamente importantes porque são a matéria-prima essencial para a criação da informação.

Para que um conjunto de dados possa constituir informação é necessário determinar as relações existentes entre os dados uma vez que são elas que levam ao entendimento, à compreensão ou à formação de uma coesão entre dados.

Assim, a informação é o resultado do processamento dos dados (informático e/ou humano), são dados organizados num contexto que faça sentido e, de acordo com os autores Serrano e Fialho: *“A partir do momento em que uma organização dá os primeiros passos para converter “dados” em “informação”, os seus processos de decisão, a sua estrutura administrativa e a sua forma de trabalhar começam a transformar-se”*

(2005:12). O estado da conversão dos dados em informação deriva da análise e sistematização dos dados recorrendo-se, para isso, à aplicação de metodologias próprias.

Em Terminologia, para que essa análise produza o resultado desejado é necessário desenvolver estratégias de acesso aos dados, quer por via dos textos de especialidade, quer por via do conhecimento detido pelos recursos humanos especializados dentro da organização. O passo seguinte, que consiste na conversão dos dados em informação terminológica requer a obtenção de um consenso quando ao significado da informação produzida com vista à sua partilha e, do nosso ponto de vista, esse passo na metodologia, exige necessariamente a mediação humana (cf. ponto V).

Por seu lado, o *conhecimento* é visto como informação estruturada, que foi entendida e aplicada e que permite avaliar outro tipo de informação e gerar nova informação. Segundo Deming, citado por António e Teixeira: “*A informação não é conhecimento. Não confundam informação com conhecimento. Não há conhecimento sem teoria e o conhecimento não se instala. Não se encontra conhecimento num dicionário, apenas informação*” (Deming in António e Teixeira, 2007:94).

De acordo com Serrano e Fialho (2005:46), conhecimento é “*a captação, a compreensão e a expressão de todas as dimensões da realidade e a sua ampliação integral*”, resulta da interpretação dos dados e da informação. Quanto à gestão do conhecimento é definida como: “*conjunto de processos que administra a criação, a disseminação e a utilização do conhecimento nas organizações para atingir plenamente os seus objetivos*” (Serrano e Fialho, 2005:46).

Numa perspetiva um pouco diferente, o *Livre Blanc de la Gestion des Connaissances* (LBGC) do Groupement français de l’industrie de l’information, que retoma a norma FD X50-190:2000 sobre ferramentas de gestão e capitalização de experiência, publicada pela AFNOR⁷, o conceito de *conhecimento* pode ser definido

⁷ FD X 50-190:2000 – “*Outils de management. Capitalisation d’expérience*”, Afnor. Documento que tem por objeto a descrição do processo de capitalização da experiência para que os organismos possam controlar o seu património de conhecimento. <http://www.boutique.afnor.org/norme/fd-x50-190/outils-de-management-capitalisation-d-experience/article/658860/fa107046>

como “*Ensemble des représentations, idées ou perceptions acquises par l'étude ou l'expérience*” (LBGC, 2004 :8). Esta definição parece-nos interessante uma vez que, através da nossa participação no projeto BDTT-AR (descrito na parte II) foi possível participar em contextos reais de mediação, conduzidos por terminólogos, para aceder ao conhecimento dos especialistas que recorreram à utilização das duas fontes de informação, conjugando formação e experiência.

Por ser oriunda de vários tipos de fontes em simultâneo ou em paralelo, a terminologia precisa de ser gerida para aumentar o capital de conhecimento das organizações, uma vez que é hoje identificada como um bem valioso que está presente em todos os setores de atividades económicas.

3. Gerir terminologias

3.1. Em contexto empresarial

A Norma ISO 1087-1:2000 define *terminologia* como um conjunto de designações pertencentes a uma língua de especialidade e, no âmbito de uma disciplina, como a ciência que estuda a estrutura, a formação, o desenvolvimento, o uso e a gestão das terminologias em diferentes domínios.

Por sua vez, na Norma ISO 704:2009 Travail terminologique - Principes et Méthodes encontramos a seguinte orientação: “*La présente Norme internationale est également destinée à aider les gestionnaires de la terminologie. Il convient que ses principes et méthodes énoncés dans cette norme soient observés non seulement lors du traitement des données terminologiques mais également lors de la planification et de la prise de décisions relatives à la gestion d'un fonds terminologique*” (2009:v).

Três “tempos” próprios à gestão de terminologia são aqui identificados:

- a) o do tratamento dos dados terminológicos;
- b) o da planificação;
- c) o da tomada de decisão.

A mesma Norma enumera de forma não exaustiva as principais atividades que correspondem aos três tempos da gestão de terminologia acima enunciados:

- “ - l'identification des concepts et des relations entre concepts;*
- l'analyse et la modélisation des systèmes de concepts à partir des concepts et des relations entre les concepts identifiés;*
- l'élaboration de représentations des systèmes de concepts au moyen de schémas conceptuels;*
- la définition des concepts;*
- l'attribution de désignations (principalement de termes) à chaque concept dans une ou plusieurs langues;*
- l'enregistrement et présentation des données terminologiques, essentiellement sur des supports imprimés ou électroniques (terminographie). ” (ISO 704 :2009 :v).*

Como acabamos de mencionar, a norma ISO 704 dá conta de uma grande diversidade de atividades relacionadas com o ato de gerir terminologia. Desde tarefas iminentemente linguísticas, tais como a definição ou o estudo das designações dos conceitos, até à análise do foro conceptual como a identificação dos conceitos, das suas relações e representação sob a forma de esquemas conceptuais, passando pelo registo dos dados terminológicos em diversos tipos de suportes, a gestão de terminologia pressupõe o domínio dos conceitos teóricos da Terminologia, mas também um saber-fazer e saber-decidir adequado a cada situação de gestão.

A gestão de terminologia remete para uma grande diversidade de tarefas centradas no processamento dos dados terminológicos, isto é, os termos e a informação sobre os termos tal como as definições, os contextos, a informação morfosintática e/ou gramatical, semântica ou de equivalência com termos de outras línguas. Estas tarefas consistem, na prática, em recolher, desenvolver, armazenar, rever, harmonizar, melhorar e divulgar os dados terminológicos, isto tudo com recurso aos meios informáticos e eletrónicos mais modernos e eficientes.

Outra vertente da gestão de terminologia visa atender as necessidades de comunicação multilingue em áreas especializadas. Uma das áreas de aplicação direta da gestão de terminologia é a Tradução. Por exemplo, no direito ou na medicina, a clareza e a precisão são fundamentais e o tradutor pode sentir dificuldades em

expressar os termos na língua-alvo, especialmente se não for um especialista na área. A implementação de medidas para o desenvolvimento e gestão de terminologia pode ser de grande ajuda para o tradutor, e o mercado da tradução é o primeiro consumidor de terminologias bem organizadas.

No entanto, é de notar que a gestão de terminologia também é cada vez mais requisitada em contextos monolíngues para fornecer terminologias já pré-aprovadas, nomeadamente aos redatores de documentos em áreas de especialidade, como forma de garantir a consistência terminológica das suas produções. Em meios empresariais, a utilização de uma terminologia adequada, uniformizada e validada é de extrema importância, fazendo cada vez mais parte integrante das estratégias de gestão de conteúdos e do conhecimento nas empresas.

O *Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises* (CIGREF)⁸, cujas funções são de promover o uso dos sistemas de informação como fator de criação de valor e emergência de boas práticas nos meios empresariais, publica em 2000, um estudo levado a cabo por um grupo de trabalho composto por uma centena de grandes empresas francesas sobre os novos paradigmas criados pela passagem de uma sociedade da informação para uma sociedade do conhecimento.

O estudo, que tem por título “*Gérer les connaissances*”, debruça-se sobre as razões que motivam a necessidade de haver, nas organizações e empresas, um maior investimento na gestão do conhecimento, que definem da seguinte forma: “*Un ensemble de modes d’organisation et de technologies visant à créer, collecter, organiser, stocker, diffuser, utiliser et transférer la connaissance dans l’entreprise. Connaissance matérialisée par des documents internes et externes, mais aussi sous forme de capital intellectuel et d’expérience détenus par les collaborateurs ou les experts d’un domaine*” (Cigref, 2000:12).

Os fatores recolhidos que motivam estes agentes económicos para a gestão do conhecimento são:

⁸ Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises : <http://www.cigref.fr/>

- *“La taille et la complexité des organisations sont aujourd’hui telles que l’on a du mal à **identifier les experts et autres détenteurs du savoir**. Face à ce problème d’accès à l’information et à la connaissance auquel sont confrontés ces grands groupes, la gestion des connaissances peut être une réponse.”*
- *“Plus de 80% des connaissances stratégiques, métiers et opérationnelles de l’entreprise résident à la fois « **dans la tête des gens** » et dans des **formats souvent inexploitable** aisément (notes manuscrites, documentations non référencées, dossiers manuels, règles implicites...). Autrement dit, les connaissances cruciales de l’entreprise ne résident pas essentiellement dans les systèmes d’information automatisés qui exploitent les informations structurées et les règles de gestion explicites associées. Les connaissances cruciales sont de plus en plus **tacites**.”*
- *“La **perte des compétences** liée à des départs en retraites imminents ou à un turn-over accéléré des spécialistes et des experts est aussi une des raisons qui ont poussé les entreprises à s’intéresser à la gestion des connaissances.”*
- *“La prise de conscience que l’on entre dans une phase de **surinformation**.”*
- *“Les grands groupes commencent à prendre également conscience de la valeur du **capital immatériel** que représentent aussi bien la connaissance sur leurs clients que les savoir-faire et les compétences de leurs employés.” (Cigref, 2000:7).*

Este estudo permite compreender alguns dos desafios que as organizações e empresas devem superar para serem mais competitivas nos mercados. Interessante é perceber que parte da riqueza dos setores económicos já não se encontra apenas nos meios de produção mas sim na capacidade que estas organizações têm em gerir o conhecimento que produzem. A maior dificuldade reside no facto desse potencial não estar, na grande maioria das vezes, registado na documentação das empresas.

Como demonstra o relatório do Cigref, as empresas têm dificuldade em identificar os focos de conhecimento que possam constituir o capital imaterial da empresa, nomeadamente, em apreender o conhecimento dos especialistas e de outras fontes de conhecimento que estejam em formatos difíceis de explorar, isso porque o

conhecimento estratégico é geralmente tácito e não se encontra nos sistemas de informação que operam com base em estruturação explícita da informação.

Neste contexto, distinguem-se geralmente os conhecimentos explícitos (ou tangíveis), contidos nas bases de dados ou em todo o tipo de documentos em papel ou eletrónicos, dos conhecimentos tácitos (ou intangíveis) compostos pelo conhecimento, pelo *know-how*, pela experiência e pela competência de todos os que contribuem para o desempenho de uma empresa.

Tem-se assistido e verificado uma crescente tomada de consciência por parte dos setores de atividades económicas em relação ao facto de que o conhecimento que possuem e/ou criam é um bem extremamente valioso e que este pode e deve ser utilizado como um fator de diferenciação pela qualidade em relação à concorrência. Uma organização rigorosa do conhecimento auxiliada por uma gestão eficaz da terminologia, pode inclusive levar ao melhoramento das formas de comunicação, de produção e até aumentar a produtividade das empresas e/ou organizações.

Sabemos que as empresas possuem meios próprios para quantificarem toda a riqueza que produzem, porém ainda se debatem com dificuldades para descobrirem um modelo válido, robusto e adaptável às suas realidades para quantificar o conhecimento que produzem. Pensamos que um modelo eficaz de gestão da terminologia poderia, eventualmente, constituir uma alavanca para o despiste das novas formas de conhecimento especializado produzidas no seio de uma organização.

De facto, o conhecimento encontra formas de expressão em diversos tipos de linguagens, em língua natural, nas línguas formais ou em sistemas de representação visual ou sonora, etc., com vista à sua partilha e difusão revestindo a forma de informação nova. Todos estes suportes são suscetíveis de conter terminologia uma vez que neles estão espelhados, através das suas designações, os novos conceitos introduzidos nos sistemas organizacionais com um propósito de inovação e conseqüentemente de potenciamento de novo aumento de conhecimento (espiral de Monaka e Takeuchi, 1995).

Neste quadro, será pertinente considerar também o ato de gestão de terminologia como uma forma de identificar, na prática e através do tratamento dos dados terminológicos, novos conceitos relacionado com conhecimento, atividades ou formas de atuar em contexto especializado. Mas o ato de gestão não se esgota na identificação dos dados, é necessário traduzir os dados obtidos em informação de especialidade relevante e por essa via permitir o acesso ao conhecimento.

Com efeito, a Terminologia teórica e aplicada possui as metodologias adequadas que possibilitam a criação de processos de gestão terminológica, desde a coleta dos dados até à sua validação. Assim, a gestão de terminologia contribui fortemente para a organização e conseqüente valorização do conhecimento das organizações.

3.2. Benefícios da gestão de terminologia

Procuramos, através de uma pesquisa na Internet, exemplos de empresas que dão conta da sua filosofia em termos de tratamento da terminologia e das suas formas de gestão.

Por exemplo, a IBM tem na sua página uma secção dedicada à Terminologia que, seguindo as tendências atuais dos criadores e fornecedores de tecnologias, é apresentada como parte integrante da estratégia de globalização da empresa. Sendo que trata a Terminologia como uma componente fundamental para a internacionalização, a IBM justifica desta forma a relevância que atribui à sua gestão: *“without controls, inconsistent and inappropriate terms infiltrate product user interfaces, documentation, packaging, marketing materials, and support Web sites. This reduces product usability, increases service calls, weakens the brand, and escalates translation costs. Some terminology errors can even cause products to malfunction.”*⁹ A empresa chama a atenção para os prejuízos que podem originar uma má gestão da terminologia ou a ausência dela.

⁹ <http://www-01.ibm.com/software/globalization/topics/terminology/introduction.html>

(5-2-2013)

Os problemas mais frequentes prendem-se com inconsistências ou erros de terminologia nos diversos suportes de informação relativos a um produto. De acordo com a IBM, as consequências podem ser dramáticas em termos de qualidade, da marca acarretando custos, prejudicando a imagem da empresa e em casos extremos danificando o próprio produto. A empresa revela que o ato de corrigir terminologia é mais dispendioso do que a sua (boa) gestão, isso porque a correção de terminologia implica gastos de dinheiro, tempo e diminui a qualidade mas também faz perder recursos linguísticos e o custo aumenta ainda mais à medida que se tem de voltar a traduzir a informação para várias línguas.

Outro exemplo é o da empresa Philips¹⁰ que divulgou que o facto de gerir a sua terminologia de forma centralizada reduz os seus custos de tradução em 15%, sem terem medido o ganho de produtividade. Revelam ainda que 30 a 70% dos erros que surgem na documentação técnica estão relacionados com o uso de terminologia errada.

Tudo aponta para que os custos da gestão de terminologia sejam significativos numa primeira fase mas têm tendência para diminuir com o passar do tempo, enquanto a não-gestão de terminologia produz o efeito totalmente inverso, não existem custos, mas à medida que os problemas de não-gestão aparecem, a sua não resolução ou a sua resolução fora de tempo acarreta custos muito elevados para a empresa. *“A survey conducted by the Localization Industry Standards Association (LISA) confirmed that actively managing terminology should be part of any global product development strategy. Eighty-eight percent of respondents who actively manage terminology reported an increase in product quality, while 74 percent reported an increase in productivity, 62 percent saved costs, and 56 percent felt it increased their company's competitive edge.”* (IBM¹¹)

¹⁰ http://www.gdspublishing.com/ic_pdf/bmus/sdli.pdf

¹¹ <http://www-01.ibm.com/software/globalization/topics/terminology/introduction.html> (5-2-2013)

Pelo contrário, uma boa gestão da terminologia ajuda a selecionar a designação correta para um determinado conceito, permitindo o seu uso correto e a sua difusão junto de todos os intervenientes interessados. Quando existe mais do que uma designação para um conceito, é recomendado que haja uma harmonização terminológica no sentido de assegurar que haja apenas uma designação oficial para o produto. Assim, qualquer informação escrita sobre aquele produto será facilmente compreendida por todos.

Mas a gestão de terminologia vai mais além do trabalho sobre a designação de produtos, serviços, tendo em conta uma ou várias línguas. Também tem em conta as definições dos termos, o uso adequado dos termos nos seus contextos, as relações entre termos, assim como a gestão de problemas linguísticos tais como a sinonímia, a homonímia, neologismos, etc.

Assim, a gestão de terminologia abrange todas as realidades linguísticas, quer seja em ambiente monolíngue, bilingue ou multilingue. Em todas as situações de trabalho é necessário haver uma comunicação eficaz para que não haja problemas de compreensão e erros sobre um produto. O Terminólogo ou gestor de terminologia deve ter em conta toda a informação complementar em relação à terminologia que está a tratar.

A gestão da terminologia é por isso determinante na obtenção de objetivos de qualidade em geral, sobretudo se a empresa estiver certificada com a chancela ISO 9000 o que obriga ao cumprimento de orientações bastante exigentes em matéria de qualidade.

4. Sistemas de Gestão de Terminologia (SGT)

Uma norma terminológica é um documento produzido por um organismo oficial e que apresenta orientações normativas no âmbito da Terminologia. O organismo em questão é a International Standardization Organization - ISO que está

organizado por comités técnicos; no caso da Terminologia o comité é o TC37: *Terminology and other language and content resources*¹².

O TC37 está subdividido em subcomités por áreas de trabalho específicas e em cada um destes subcomités existem normas suscetíveis de ajudar o terminólogo nas suas diversas atividades de gestão de terminologia; atividades essas que, tal como já vimos, são extremamente diversificadas uma vez que consistem em recolher, extrair, analisar, selecionar, registar, validar, organizar, relacionar, harmonizar, definir, difundir e gerir um conjunto de dados e de informação terminológica, isto é, termos e a informação especializada sobre os termos tal como definições, fraseologias, contextos, textos, etc.

Neste sentido, o subcomité que trabalha especificamente sobre estas questões é o ISO/TC37/SC3 *Systems to manage terminology, knowledge and content* e usa como instrumento a Norma internacional ISO 26162:2012 "*Systems to manage terminology, knowledge and content — Design, implementation and maintenance of terminology management systems*". Como o título indica esta norma tem por objetivos a criação de um enquadramento normativo sobre sistemas de gestão de terminologia, conhecimento e conteúdo, visando mais concretamente a conceção, a implementação e a manutenção dos sistemas de gestão de terminologia que passamos a referir por SGT¹³.

O domínio das práticas de gestão de terminologia e das tecnologias que lhe estão associadas, os SGT, exigem cada vez mais do terminólogo profissional, sobretudo em contexto empresarial. É necessário saber articular entre si um conjunto de processos, manipular o sistema informático e, por outro lado, tomar decisões em relação aos conteúdos que se está a gerir.

Parece-nos importante refletir sobre as competências que deve possuir um profissional deste género. As empresas exigem cada vez mais competências ao perfil

¹²http://www.iso.org/iso/home/standards_development/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=48104

¹³ Terminology Management Systems (TMS) = Sistemas de Gestão de Terminologia (SGT)

ideal do terminólogo. Iremos ver quais são, sendo que neste contexto o terminólogo também deve possuir um bom domínio das ferramentas e programas informáticos de gestão terminológica. Por outras palavras, tem de ser um *gestor terminólogo*.

Os SGT recorrem, portanto, à aplicação de critérios linguísticos na organização e criação de recursos terminológicos que possam tornar-se de referência ou, no mínimo, de alguma utilidade nas diversas áreas em que são concebidos. Neste sentido, julgamos importante mencionar a importância da qualidade das fontes de informação terminológica demonstrando que existem duas faces da mesma moeda.

Uma das faces é representada por quem trabalha diretamente na criação e na gestão de recursos linguísticos de especialidade, tornando-se gerador de fontes de informação. Estas fontes são geralmente muito procuradas e desejadas pela outra face representada por uma grande diversidade de profissionais da língua que, diariamente, no âmbito dos seus trabalhos de tradução, revisão, redação, correção, etc. recorrem à pesquisa de fontes terminológicas em obras de referência ou *links* na Internet.

Os profissionais procuram fontes de informação terminológica para garantirem a qualidade das suas produções linguísticas, mas sabemos que essa garantia só é possível de ser conferida se, por sua vez, as fontes forem também elas de qualidade, isto é, se obedecerem a critérios ditos de fiabilidade.

5. Perfil do gestor terminólogo

A experiência que adquirimos nos últimos anos, pela colaboração em projetos de investigação, pelas diversas formações em Terminologia em que participamos, ou ainda através do desempenho da atividade de gestora terminóloga em empresa de tradução, permite-nos observar que são impostas novas exigências ao terminólogo, em particular, a capacidade para a tomada de decisão que depende em grande parte da relação entre *conhecimento* e *ação*.

Dominar conhecimentos em terminologia teórica e aplicada, linguística, línguas estrangeiras, gestão de conteúdos, sistemas informáticos de gestão são as

competências mínimas exigíveis nesta área, entre outras que também são importantes, como a tomada de decisão e o poder de argumentação. Daí que nos pareça pertinente refletir sobre as competências que deve possuir um profissional deste género.

Um gestor terminólogo é, para além de todas as competências já enunciadas, um trabalhador do conhecimento. Os trabalhadores do conhecimento são os que contribuem, constroem, aprendem, ensinam e partilham a informação da sociedade de uma forma geral. O trabalhador do conhecimento é aquele que mudou o seu modo de pensar/agir para uma vertente mais proativa, deixando de lado a imagem do "mais uma peça do jogo", pela ideia de ser "parte decisiva no jogo".

Os trabalhadores do conhecimento são cada vez mais ativos, e tendencialmente voltados a uma vertente que necessita do reconhecimento. A posição dos trabalhadores do conhecimento é cada vez mais a visão inversa do modelo industrial. O modelo " administração pensa e os funcionários executam" passou a uma fase remota, visto os trabalhadores do conhecimento tomarem decisões e criarem situações até então inviáveis.

De entre os autores que observam e analisam fenómenos relacionados com gestão do conhecimento, Drucker tem uma opinião muito particular: *“O que chamamos de Revolução da Informação na verdade é uma Revolução do Conhecimento. O que possibilitou fazer a rotina de processos não foram as máquinas; o computador é apenas o gatilho. O software é a reorganização do trabalho tradicional, baseada em séculos de experiência, por meio da aplicação do conhecimento e, principalmente, de análise sistemática e lógica. O segredo não é a eletrônica, mas sim a ciência cognitiva. O segredo para manter a liderança na nova economia e na nova tecnologia vai ser a posição social dos profissionais do conhecimento. (2000:7)”*.

Peter Drucker é considerado o mentor da *gestão*, como disciplina, e a ele se deve, hoje, o estudo e aplicação de conceitos fundamentais na área da gestão assim como uma visão particular do gestor moderno. Foi, nomeadamente, o primeiro a

alertar para o facto de que os trabalhadores serem os donos dos ativos (conhecimento) mais preciosos da sociedade atual¹⁴.

Entendemos que, na sua visão, a tecnologia potencia o conhecimento por via da sua aplicação e, sobretudo, por via de uma “*análise sistemática e lógica*” mas, tecnologia não é conhecimento. Por outro lado, o autor coloca os “*profissionais do conhecimento*” nos setores de liderança e nos centros de decisão, chamando atenção para a importância da sua “*posição social*”.

Em resposta às consultas terminológicas, as pesquisas são realizadas em fontes oficiais da organização, grandes bancos de dados de terminologia e livros de referência, na Internet ou Intranet, ou junto de especialistas. Os terminólogos também podem consultar colegas, convidando-os a participar numa sessão de *brainstorming* para explorarem as possíveis soluções para um problema específico. Guiado pelo rigor e a pesquisa de qualidade, deve reagir para cumprir prazos, muitas vezes muito apertado.

Nas empresas, é pedido cada vez mais aos terminólogos para efetuarem revisões de textos com “alto teor” em terminologia. Como parte de seu contrato, também é esperado que este se possa juntar a grupos de debates para dar o seu parecer sobre decisões linguísticas com consequências terminológicas. Pode ainda ter que se deslocar para assistir ou participar em conferências ou seminários de cariz científico e de seguida, compartilhar as suas experiências e opiniões com as chefias e colegas de profissão.

Este trabalho multifacetado que caracteriza o perfil atual do terminólogo gestor é construído ao longo do tempo, com base na sua formação e na experiência que vai adquirindo no seu espaço de trabalho diário, não só dentro da empresa, mas também fora do seu ambiente. Aberto à discussão e à crítica, o terminólogo deve estar sempre preparado para justificar as suas opções linguísticas. Deve ser capaz de fornecer

¹⁴ The Drucker Institute: <http://www.druckerinstitute.com/link/about-peter-drucker/> ; <http://www.centroatl.pt/drucker/peterdrucker.html>

soluções relevantes para responder adequadamente aos pedidos e ao *feedback* dos utilizadores.

As transformações em curso para uma sociedade em que o conhecimento é considerado o recurso mais valioso das organizações acarretam novas formas de exigência em relação ao perfil dos trabalhadores das mesmas.

III – Os princípios da Qualidade

1. Qualidade: definições

Abordar a Terminologia pelo prisma da *qualidade* consiste em deitar um novo olhar sobre as práticas terminológicas e, conseqüentemente, realçar alguns conceitos teóricos que estão geralmente presentes nas diferentes abordagens à terminologia mas que, observados do ponto de vista da qualidade, poderão ganhar outra dimensão.

Com esta proposta, esperamos poder contribuir para uma nova reflexão cuja fundamentação e motivação se encontram nas preocupações constantes que o terminólogo ou gestor terminólogo tem, ou deveria ter em, racionalmente, introduzir *critérios de qualidade* em todas as fases dos processos terminológicos que desenvolve.

A conscientização do terminólogo para a importância desta interligação entre terminologia e qualidade permite-lhe acrescentar outras competências ao seu perfil e aplicar novos conhecimentos na sua área de investigação/trabalho, podendo assim propor alterações, melhorias ou até novas abordagens às metodologias que são geralmente adotadas, através da introdução de critérios de qualidade para conduzir os processos terminológicos com êxito, até à obtenção do produto ou serviço idealizado.

A adoção de critérios de qualidade nas metodologias de trabalho e de investigação são uma componente fundamental para o exercício de boas práticas em Terminologia e ajudam a justificar opções teóricas e/ou metodológicas assim como a criar valor em Terminologia.

Desta forma, julgamos que o conceito de qualidade encontra-se sempre omnipresente na abordagem do terminólogo, mas raramente aparece de uma forma explícita e racionalmente integrado nas suas formas de trabalho. Sabemos, no entanto, que se trata de um aspeto fulcral, por vezes até determinante, no que diz respeito ao cumprimento do propósito para o qual a componente terminológica foi produzida e validada.

Ao procurarmos circunscrever o campo de atuação da qualidade, em primeiro lugar fora e, de seguida, dentro do âmbito estrito da Terminologia, verificamos estar

perante um conceito complexo, que pode ser observado sob diversos prismas, mas que fica circunscrito à ideia principal de que a essência da qualidade está relacionada com a observação de uma determinada realidade, em função do seu valor e com vista ao cumprimento de uma certa função. Mas, vejamos primeiro como é que o conceito é percecionado num sentido mais geral.

A *a priori*, o conceito de qualidade é conhecido de todos. Falamos dele regularmente no dia-a-dia e em relação às situações mais diversas, mas defini-lo de forma precisa é que já não parece ser assim tão fácil, senão, olhemos para a diversidade de aceções apresentadas nos dicionários de língua:

- DLPC¹⁵: *“Caráter ou propriedade dos objetos ou seres que permite distingui-los uns dos outros” ; “Propriedade que permite avaliar, apreciar, segundo uma escala de valores; grau mais ou menos elevado em que essa propriedade esta presente” ; “Conjunto de atributos que caracterizam algo como sendo bom” ; “de qualidade: com grande valor”*.

- TLF¹⁶: *“Caractéristique de nature, bonne ou mauvaise, d'une chose ou d'une personne” ; “Valeur bonne ou mauvaise d'une chose” ; “Nature ou valeur appréciée du point de vue de l'intérêt du consommateur” ; “Caractéristique d'un produit répondant à des normes préétablies et tirant de là une partie de sa valeur” ; “De qualité, loc. adj. De grande valeur, de haut prix; qui remplit les conditions exigées”*.

- OD¹⁷: *“the standard of something as measured against other things of a similar kind” ; “the degree of excellence of something” ; “a distinctive attribute or characteristic possessed by someone or something”*.

- CD¹⁸: *“how good or bad something is” ; “a characteristic or feature of something, that makes it different from other things”*.

Estas sucessivas definições descrevem *qualidade* como uma entidade polissémica que se aplica e adapta a múltiplas situações. Destacamos, observando os pontos comuns a estas definições, a referência a algo genérico que serve para

¹⁵ Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa

¹⁶ Trésors de la Langue Française
<http://atilf.atilf.fr/dendien/scripts/tlfiv5/visusel.exe?12;s=1186590990;r=1;nat=;sol=1;>

¹⁷ Oxford Dictionaries
<http://oxforddictionaries.com/definition/english/quality?q=quality>

¹⁸ Cambridge Dictionaries Online
http://dictionary.cambridge.org/dictionary/business-english/quality_1

caracterizar uma realidade como sendo portadora de um valor diferente/maior em relação a outras realidades.

Algumas aceções apontam mais especificamente para a existência de uma escala de valores, um grau, e referem-se aos níveis da possível escala em termos de “bom”, “grande valor”, “boa” ou “má”, “valor bom ou mau”, “de preço alto” ou ainda “grau de excelência”. Estamos perante a apreciação das características de uma determinada entidade - produto ou serviço - e de uma classificação, um tanto ou quanto subjetiva, em função de uma determinada *medição*.

A questão da subjetividade na medição da qualidade é uma das principais preocupações por parte das empresas que integram esta área no seu modelo de gestão. E por essa razão, Pires (2007:20) salienta que *“a qualidade necessita de ser objetivada e quantificada de forma a ser mensurável, de outro modo, não existirá possibilidade de controlo; mesmo as características subjetivas devem na medida do possível ter alguma forma de medição (ou de comparação)”*. Mas, a que tipo de entidades é realmente aplicável o conceito de *qualidade*, em que consiste e como é determinada a escala de medição e quem intervém nesse(s) processo(s)?

Apenas uma das aceções acima mencionadas faz referência a quem é que pode avaliar a qualidade de alguma coisa, apontando para o ponto de vista do interesse do consumidor, isso enquanto usufrutuários de bens de consumo e serviços. Mas será ele o único?

De facto, a maioria dos indivíduos e das organizações ou empresas constroem a sua própria perceção do que para si define a qualidade, embora os teóricos da qualidade se acordem para dizer que *“a própria filosofia da qualidade aponta no sentido de não ser desejável a procura de uma definição absoluta e universal”* (António e Teixeira, 2007:27), por se tratar de um conceito que transporta um forte grau de subjetividade nas suas possíveis definições e consequentes aplicações.

Para trazer mais alguns esclarecimentos sobre este conceito e assim poder melhor avaliar a sua adequação, ou não, ao âmbito da gestão de terminologia, iremos de seguida analisar a definição de *qualidade* apresentada pela Norma ISO 9000/2005 -

Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário. As normas são documentos de orientação que permitem fortalecer as estruturas nos meios profissionais e institucionais, quando devidamente adaptadas às diversas realidades que pretendem padronizar.

Na área da qualidade, as normas são fundamentais para a criação de procedimentos que permitam assegurar maior eficácia e eficiência dos processos de trabalho e produção mas, também, valorizar e agilizar as tomadas de decisão e, ainda, e muito importante, permitem estabelecer um patamar de compreensão comum dos conceitos da qualidade, sendo de referência na matéria.

A seguir, apresentamos a definição de *qualidade* adotada pela a Norma ISO 9000/2005. Sendo que a norma em português é uma tradução da norma em inglês, julgamos mais rigoroso apresentar as duas versões da definição.

3.1.1 quality

degree to which a set of inherent **characteristics** (3.5.1) fulfils **requirements** (3.1.2).

NOTE 1. The term “quality” can be used with adjectives such as poor, good or excellent.

NOTE 2. “Inherent”, as opposed to “assigned”, means existing in something, especially as a permanent characteristic.

Fonte : ISO 9000/2005, p.7

3.1.1 qualidade

grau de satisfação de **requisitos** (3.1.2) dado por um conjunto de **características** (3.5.1) intrínsecas.

NOTA 1. O termo “qualidade” pode ser usado com adjetivos como fraca, boa ou excelente.

NOTA 2. O termo “intrínseco”, por oposição a “atribuído”, significa existente em algo, enquanto característica permanente.

Fonte : ISO 9000/2005, p.16

A norma ISO 9000/2005 define qualidade como “*grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características*”, sendo que entende **requisito** como uma “*necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória*” (9000/2005:16) e **característica** como um “*elemento diferenciador*” (9000/2005:21) intrínseco de um produto, processo ou sistema relacionado com um requisito. Os requisitos são, neste contexto, as condições estipuladas na fase de preparação ou conceção, por exemplo, de um produto, e que serão ou não cumpridas mediante uma

avaliação que demonstre que as características finais do produto correspondem bem aos requisitos inicialmente estipulados. Quanto maior for o grau de satisfação ou cumprimento dos requisitos maior será considerada a qualidade do produto.

Assim, e de uma forma geral, quando se pensa na *qualidade de um produto ou serviço*, a ideia mais importante a reter, na ótica do consumidor, é a aptidão do produto ou serviço ao uso. Apenas se irá considerar “*de qualidade*” um produto ou serviço que cumpra, na prática, todas as exigências de base estipuladas à partida para o seu uso e que, em algumas situações, até possam exceder as expectativas do consumidor. Estas são as principais orientações que sustentam o enquadramento normativo proposto pelas Normas ISO 9000 sobre *Sistemas de Gestão da Qualidade*.

Qualidade é, assim, um conceito operacional cada vez mais enraizado nas políticas de cultura das empresas e organizações que promovem ciclos integrados e sistemáticos de revisão e melhoria dos seus sistemas de produção, com vista ao aumento da qualidade dos seus produtos ou serviços e conduzindo assim à maior satisfação do consumidor e, por consequência, a uma maior competitividade.

Antes de aprofundarmos um pouco mais o conceito de qualidade sob a perspetiva normativa, julgamos pertinente debruçar-nos sobre os modelos principais que geram teorias em torno deste conceito e a razão pela qual a qualidade é hoje percecionada como um fator decisivo de produtividade e sustentabilidade das organizações e empresas.

2. Modelos principais

Os especialistas em matéria de *gestão da qualidade*, tal como Pires (2007:18), chamam a atenção “*para o facto de a qualidade estar a ganhar, definitivamente, o estatuto de disciplina do conhecimento técnico científico*”; o mesmo autor também é de opinião que “*(...) será o século vinte e um a ficar na história como o século da qualidade.*” Ao longo da sua história, o conceito de qualidade sofreu transformações e

foi sendo reformulado até lhe ser conferido, hoje, o estatuto de disciplina científica sustentado por teorias, modelos, técnicas e uma terminologia própria.

É, assim, importante contextualizarmos o surgimento deste conceito para melhor apreendermos alguns dos principais *modelos da qualidade* que ainda hoje prevalecem. Sem qualquer pretensão de exaustividade, passamos de seguida a mencionar as abordagens que contribuíram decisivamente para a criação de uma corrente de reflexão sobre *qualidade*.

Uma das controvérsias existentes a propósito da adoção de um *sistema de gestão da qualidade* era, desde a época da Revolução Industrial - altura em que surge o conceito de *qualidade* ligado à industrialização - a ideia de que a *melhoria da qualidade* acarretava forçosamente um aumento de custos para as organizações. O chamado Modelo de Deming vem, a partir da segunda guerra mundial, demonstrar precisamente o oposto.

Os teóricos da qualidade são geralmente divididos em duas correntes, os autores ocidentais (americanos) e os autores japoneses, sendo que foram engenheiros matemáticos americanos que projetaram as teorias da qualidade a partir do Japão, no pós-guerra. Entre eles, destacam-se três nomes principais, designados na literatura por “gurus da qualidade”: W. E. Deming (1900-1993)¹⁹, figura incontornável neste domínio uma vez que é considerado um dos pais da revolução da qualidade conjuntamente com J. M. Juran (1904-2008)²⁰ e com P. B. Crosby (1926-2001)²¹.

Deming construiu a sua perspetiva da *qualidade*, pondo em causa o modelo tradicional até então em vigor no qual “*a qualidade era vista como um elemento que acrescenta custos e portanto afetava negativamente a produtividade*” (Pires 2007:27). O modelo de Deming desafia esta abordagem e propõe uma nova conceção da qualidade em que “*as necessidades e expectativas dos consumidores são o ponto de partida para a melhoria da qualidade*” (Pires 2007:27), salientando que a qualidade de

¹⁹ <https://www.deming.org/>

²⁰ <http://www.juran.com/>

²¹ <http://www.philipcrosby.com/>

um produto ou serviço apenas pode ser definida pelo cliente. Na sua conceção, *qualidade* é um termo relativo que vai mudando de significado à medida que as necessidades dos clientes evoluem também.

Não sendo então possível controlar o grau de satisfação dos clientes, Deming “*ênfatiza o processo de realização que cria e faz com que o produto/serviço esteja pronto para ser transferido para os consumidores*” (António e Teixeira, 2007:29), ou seja, a essência do modelo vai incidir nos *processos* utilizados para responder às necessidades e expectativas dos clientes. Deve-se, assim, a Deming a criação de um modelo de abordagem sistemática para a resolução de problemas, designado por *Ciclo de Deming*, e originalmente conhecido como PDCA (Plan, Do, Check, Act) *planear – executar – verificar – atuar* e mais tarde revisitado pelo próprio Deming para PDSA (Plan, Do, Study, Act) *planear – executar – estudar – atuar*.



Figura 3: The PDCA Cycle
The Deming Institute²²

Este modelo construído a partir de uma série sistemática de passos para a obtenção de aprendizagem e conhecimento valioso com vista à melhoria contínua de um produto ou processo é, até hoje, o mais utilizado no controlo da qualidade e constitui os fundamentos da *gestão da qualidade total*.

O ciclo de Deming inicia-se com o primeiro passo *planear* que envolve a identificação de um objetivo ou propósito, a formulação de uma teoria, a definição de métricas de sucesso e a elaboração de um plano em ação. Segue-se o passo *fazer*, em que as componentes da fase *planear* são executadas, tal como por exemplo a

²² <https://www.deming.org/theman/theories/pdsacycle>

fabricação de um produto. Em seguida, vem a fase do *estudar*, onde os resultados são monitorizados para testar a validade do plano a partir da detecção de sinais de progresso, sucesso ou, pelo contrário, de problemas e de áreas para melhorar. O passo que fecha o ciclo é *atuar*, integra a aprendizagem gerada por todo o processo que pode ser usada para ajustar os objetivos ou, porventura, alterar métodos, ou reformular uma teoria por completo (Evans e Lindsay, 2010:463). Estas quatro etapas PDSA são repetidas vezes sem fim, como parte de um ciclo interminável de melhoria contínua.

Como engenheiro e matemático, Deming teve a oportunidade de conceber e implementar o seu modelo na reconstrução do Japão, a partir dos anos 50, durante o pós-guerra. A sua teoria completa assenta em catorze pontos (Deming, 1986) que representam orientações para as empresas no que diz respeito às suas políticas de gestão e culturas de organização.

Os catorze pontos formam o modelo de Deming cuja filosofia geral é que melhorar a qualidade (no sentido de, entre outras orientações, estabelecer objetivos de produção, minimizar os custos, aperfeiçoar os processos, estimular a formação dos empregados, fortalecer a liderança, abolir um conjunto de desigualdades entre trabalhadores, etc.) faz aumentar a produtividade, reduz os custos e os preços, o que acaba por ter consequências no aumento dos mercados, na diversificação dos negócios e até na geração de mais emprego. Os resultados da aplicação do Modelo de Deming no Japão, a partir dos anos cinquenta, foram um enorme êxito, as empresas atingiram níveis de produção até então nunca vistos o que contribuiu para a abertura da economia japonesa ao mundo.

Deming regressa aos Estados Unidos décadas mais tarde para implementar o seu modelo em grandes empresas americanas à beira da falência sobretudo a partir dos anos oitenta, conseguindo, nomeadamente, re-erguer a Ford, incrementando uma nova política de gestão e cultura da qualidade e fazendo com que se tornasse, nos anos oitenta, a empresa americana do ramo automóvel mais rentável dos Estados Unidos.

Deming deixou assim comprovada a sustentabilidade da sua teoria de que a *qualidade*, quando bem gerida, não acarreta custos e até aumenta a produtividade.

Por sua vez, J. M. Juran, que seguiu as pisadas de Deming, cria na segunda metade do século XX o Juran Management System (JMS), também conhecido por “Trilogia de Juran” em que o modelo assenta em três pilares: o *planeamento*, o *controlo* e a *melhoria* da qualidade com o objetivo de progressivamente fazer evoluir a política de gestão e mudar a cultura das empresas.

De acordo com António e Teixeira (2007:55), o *planeamento da qualidade* na perspetiva de Juran consiste “*na atividade de desenvolvimento dos processos e produtos necessários a ir de encontro às necessidades do consumidor*”, teoria que este retoma de Deming, nomeadamente a relevância dada à ideia de *processo*: “*Juran encara a qualidade como um processo por passos ou por projetos. Cada passo afeta o próximo e assim sucessivamente*” (António e Teixeira, 2007:52).

Mas, a este pressuposto fundamental do planeamento, Juran (1974) acrescenta também o conceito de *controlo da qualidade* enquanto “*meio empregue para garantir que a produção satisfaça o planeado*” assim como o de *melhoria da qualidade* no sentido de aumentar “*o desempenho da qualidade a níveis mais elevados*”. Tendo por base estes três princípios: planeamento, controlo e melhoria, Juran (1974) define *qualidade* como “*adequação ao uso*”, ou seja, o enfoque é posto nas características técnicas que deve possuir um produto (bem ou serviço) para corresponder às necessidades dos clientes e merecer a sua confiança. A palavra produto refere-se ao *output* (saída) de um processo em que é necessário encontrar o equilíbrio entre as características positivas do produto e a ausência de deficiências no produto.

Por sua vez, P. B. Crosby (1979) está principalmente associado ao conceito de *conformidade*, de facto para este autor “*qualidade significa conformidade*” com especificações. São-lhe ainda atribuídas reflexões como “*fazer bem à primeira vez*”, “*zero defeitos*” ou “*a qualidade não tem custos*” (Pires 2007:30). Julgamos que esta ideia de *conformidade* vem complementar o conceito de “*adequação ao uso*” de Juran em que um produto ou serviço para além de ter que possuir um conjunto de

características em função de um determinado uso, deve também estar em conformidade com os requisitos que foram estipulados para a sua conceção. Está aqui também subjacente a noção de *não-conformidade* associada à de *defeito*, a qual tem custos e prejudica a qualidade.

Para além destes mentores da qualidade, há ainda que citar Feigenbaum²³ tido como o mentor do conceito de *controlo da qualidade total* (Total Quality Control - TQC) criado em 1957, e que é igualmente reconhecido como pioneiro no estudo dos *custos da qualidade*. De acordo com a sua abordagem, a qualidade é um instrumento estratégico, mais do que uma técnica de eliminação de defeitos nas produções industriais, a qualidade é definida por Feigenbaum como uma filosofia de gestão e um compromisso com a excelência. “*Total quality control is an effective system for integrating the quality development, quality maintenance, and quality improvement efforts of the various groups in an organization so as to enable production and service at the most economical levels which allow full customer satisfaction*” (Feigenbaum, 1991:6).

Feigenbaum apresenta a qualidade numa perspetiva holística, isto é, uma visão integral e total do controlo da qualidade. Segundo ele, a qualidade deve abranger todas as fases na fabricação de um produto ou prestação de um serviço. Isso inclui o projeto enquanto ideia, a conceção ou fabricação, os processos, os testes, as vendas ou modos de difusão e, obviamente, a satisfação do cliente quando o produto é entregue.

A conceção de Feigenbaum do *controlo da qualidade total*, como uma responsabilidade de gestão, obteve grande sucesso de implementação nas últimas décadas (desde os anos 90), uma vez que assenta numa filosofia cujo objetivo é otimizar a qualidade no seio de uma organização, adotando para esse efeito uma abordagem de melhoria constante ou contínua que afeta todos os aspetos da empresa e é totalmente orientada para a satisfação dos clientes (António e Teixeira, 2007:57-58).

²³ <http://www.qualitygurus.com/gurus/list-of-gurus/armand-v-feigenbaum/>

Assim, podemos esquematizar a evolução destes conceitos relacionados com qualidade da seguinte forma: Inspeção (do produto) → *Controlo da Qualidade* (CQ) → *Controlo Estatístico da Qualidade* (CEQ) → *Controlo Total da Qualidade* (CTQ) → *Gestão da Qualidade Total* (GQT).

De acordo com as várias perspetivas sobre a qualidade e de uma forma geral, concluímos que existe uma tendência para considerar que a qualidade deve estar presente e pode ser medida em diferentes momentos:

- a. na fase de conceção do produto ou serviço ;
- b. durante os processos que levam à sua criação ;
- c. através dos resultados obtidos desses processos ;
- d. pela avaliação das consequências da qualidade em termos de *melhoria contínua*.

Independentemente das diversas abordagens, nomeadamente as que estão conotadas com grandes nomes como, Deming, Juran, Crosby, ou Feigenbaun a *qualidade* encontra-se sempre associada ao fornecimento ou criação de produtos ou serviços que garantam respostas eficientes às necessidades e expectativas dos clientes/utilizadores, num esforço de otimização constante dos recursos da instituição, cumprindo todos os requisitos legais obrigatórios e sempre numa lógica de melhoria contínua dos processos.

A súpula destas diversas conceções da qualidade constitui, hoje, um quadro de referências teóricas que se encontram também espelhadas nas normas ISO 9000 da qualidade.

3. Abordagem normativa

3.1. Normas ISO 9000

A International Organization for Standardization - ISO é um organismo vocacionado para a promoção e o desenvolvimento da *normalização* e de atividades de alguma forma relacionadas, em todo o mundo. De acordo com a

Norma NP EN 45020:2009²⁴ a normalização é a *“atividade destinada a estabelecer, face a problemas reais ou potenciais, disposições para utilização comum e repetida, tendo em vista a obtenção do grau ótimo de ordem, num determinado contexto. Consiste, de um modo particular, na formulação, edição e implementação de normas”*.

Algumas vantagens da normalização são a melhoria da adequação de produtos, de processos e serviços aos fins para que foram concebidos. Por outro lado, esta atividade visa facilitar o intercâmbio internacional de bens e serviços e promover a cooperação entre setores industriais, tecnológicos, económicos e científicos.

As normas deverão responder ao objetivo visado, ter um nível elevado de aceitabilidade resultante da participação de todas as partes interessadas no processo de normalização, serem coerentes entre elas e permitirem a inovação tecnológica e a concorrência. De acordo com a Norma supracitada, deverão também fundamentar-se na *“pesquisa científica da qualidade”*, ser atualizadas e visar tanto quanto possível a eficácia.

Para resumir, a atividade normativa tem como principais objetivos:

- “- Adequação de um produto, processo ou serviço para o fim para o qual foi concebido;*
- Racionalização através da redução da diversidade quer das dimensões quer do tipo de produto, processo ou serviço;*
- Compatibilidade entre produtos, processos ou serviços por forma a poderem ser utilizados em conjuntos;*
- Intermutabilidade entre produtos, processos ou serviços, no sentido de poder ser usado em vez de outro;*
- Entendimento mútuo entre os vários países e as várias entidades dentro de cada país;*
- Segurança de pessoas e bens através do estabelecimento de requisitos por forma a evitar danos;*
- Proteção do ambiente de danos causados pela utilização de produtos, processos e serviços;*

²⁴ NP EN 45020:2009 - Normalização e atividades correlacionadas. Vocabulário geral. (ISO/IEC Guia 2:2004).

- *Proteção do produto durante a sua utilização, transporte ou armazenamento, contra condições climáticas ou outras condições adversas*” (NP EN 45020:2009).

Em Portugal, o Instituto Português da Qualidade (IPQ) é o Organismo Nacional de Normalização (ONN), membro da ISO e do CEN, Comité Europeu de Normalização. A normalização é desenvolvida com a colaboração de Organismos de Normalização Setorial (ONS), reconhecidos pelo IPQ para o efeito. No domínio da Qualidade, a Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) é o ONS que constitui a interface entre as Comissões Técnicas (CT) e o IPQ.

Neste preciso caso, a CT em questão é a CT 80 – Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade e como se pode ler na página da APQ: *“A CT80 tem por objetivo proporcionar à atividade económica nacional normas e outros documentos normativos, em língua portuguesa, no domínio geral da Gestão pela Qualidade, incluindo normas relativas a Sistemas de Gestão da Qualidade e de Garantia da Qualidade e normas relativas às respetivas técnicas e metodologias de apoio, que possibilitem uma melhoria contínua da qualidade das organizações e dos respetivos produtos e serviços com os correspondentes aumentos de produtividade e satisfação dos clientes”*²⁵.

O conjunto ISO 9000 inclui quatro normas principais²⁶:

- NP EN ISO 9000:2005 Sistemas de gestão da qualidade. Fundamentos e vocabulário.
- NP EN ISO 9001:2008 Sistemas de gestão da qualidade. Requisitos.
- ISO 9004:2009(E) Managing for the sustained success of an organization. A quality management approach²⁷.
- NP EN ISO 19011:2003 Linhas de orientação para auditorias de sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental.

Estas normas foram criadas com o intuito de enquadrar os setores industriais e empresariais no que diz respeito à implementação de sistemas eficazes de *gestão da*

²⁵ APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade. <http://www.apq.pt/conteudo.aspx?id=147&idcm=38>

²⁶ IPQ – Instituto Português da Qualidade: <http://www.ipq.pt/custompage.aspx?modid=0&pagid=8>

²⁷ Título da norma em português: NP EN ISO 9004:2011 *Gestão do sucesso sustentado de uma organização. Uma abordagem da gestão pela qualidade.*

qualidade. Assim, e segundo Pires (2007:44) estas normas estão “*escritas do ponto de vista dos grandes compradores e destinatários a serem usadas como documentos contratuais*”. São, por isso, documentos orientadores com formulações genéricas e que visam a sua possível adaptação aos diversos setores de atividades, em função das especificidades e exigências próprias de cada um. É de notar, por exemplo, a existência de uma norma específica para a gestão da qualidade dos dispositivos médicos²⁸ ou ainda para a gestão da qualidade na indústria automóvel²⁹. Esta série de normas pretende, assim, servir de ponto de referência às empresas ou organizações, para que possam organizar e adaptar o seu próprio *sistema de qualidade* e incorporá-lo de uma forma coesa na gestão global da sua orgânica interna.

É ainda de notar que, de entre estas normas, apenas a ISO 9001 pode ser utilizada para efeitos de certificação, isto é, pode ser usada para avaliar a capacidade da organização em ir ao encontro dos requisitos do cliente em relação aos produtos e/ou serviços que fornece. O ato de certificação deve ser entregue a uma entidade própria e especializada, dado que a ISO não se envolve de forma direta em processos de certificação, uma vez que a sua atividade se restringe, exclusivamente, à produção e publicação de normas e documentos similares.

3.2. Gestão pela qualidade

A *gestão da qualidade* é uma subárea da gestão e consiste na coordenação de atividades para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade. De acordo com a NP EN ISO 9000:2005, foram identificados oito *princípios de gestão da qualidade* que constituem a base normativa dos *sistemas de gestão da qualidade* da família ISO 9000 e que, sendo implementados nas empresas, organizações ou instituições, podem melhorar os desempenhos e aumentar a produtividade das mesmas.

²⁸ EN ISO 13485:2012 - Medical devices - Quality management systems - Requirements for regulatory purposes (ISO 13485:2003).

²⁹ NP 4478:2008 - Sistemas de gestão da qualidade. Requisitos particulares para a aplicação da ISO 9001:2000 à produção em série e de peças de manutenção na indústria automóvel.

Os oito princípios são (9000/2005:7-8):

- a) *Focalização no cliente*
- b) *Liderança*
- c) *Envolvimento das pessoas*
- d) *Abordagem por processos*
- e) *Abordagem da gestão como um sistema*
- f) *Melhoria contínua*
- g) *Abordagem à tomada de decisão baseada em factos*
- h) *Relações mutuamente benéficas com fornecedores*

A filosofia subjacente a este conjunto de princípios permite a conceção de um *modelo de gestão da qualidade*. O enfoque está centrado na satisfação do cliente; quem produz deve procurar compreender as suas necessidades imediatas e a longo prazo e se possível até exceder as suas expectativas.

Para perspetivar este resultado, é necessário cultivar dentro da organização uma forte liderança que assuma uma opção clara pela *melhoria contínua da qualidade*, com base na análise de dados e de informações quanto à tomada de decisões eficazes, mas que também seja capaz de envolver todos os interessados no processo, de forma a constituir uma equipa cujas competências são conjugadas em benefício do aumento da *qualidade total*.

A norma ISO 9004 apresenta, em relação à norma ISO 9001, uma nova perspetiva sobre a gestão, a gestão *pela* qualidade, alteração que se reflete no próprio título da norma em português: “*NP EN ISO 9004:2011 Gestão do sucesso sustentado de uma organização. Uma abordagem da gestão pela qualidade*”³⁰, com a alteração da designação “*gestão da qualidade*” para “*gestão pela qualidade*” para reforçar a ideia de processo de gestão e constitui, por isso, uma visão mais alargada da qualidade do que a ISO 9001.

Na realidade, esta norma procura que as organizações pautem a sua estratégia de gestão pela noção da *qualidade total* e, assim, atinjam a satisfação de todas as partes interessadas, em complemento com a ISO 9001 que se preocupa

³⁰ Também no título francês: “*Gestion des performances durables d’un organisme – Approche de management para la qualité*”.

essencialmente com a satisfação do cliente através da conformidade do produto ou serviço.

De acordo com Coltro *“a qualidade total é uma forma de ação administrativa que coloca a qualidade dos produtos ou serviços como o principal foco para todas as atividades da empresa, a Gestão pela Qualidade Total é a concretização desta ação, na gestão de todos os recursos organizacionais, bem como no relacionamento entre as pessoas envolvidas na empresa. Esta ação consolida-se através de um agrupamento de ideias e técnicas voltadas para um aumento da competitividade da empresa, principalmente no que diz respeito à melhoria de produtos e processos”* (1996:4). O que o autor nos sugere é que, enquanto o conceito de qualidade total parece essencialmente remeter para uma abordagem teórica da qualidade, o conceito de gestão pela qualidade traduz a passagem da teoria à prática, daí que Coltro nos fale em *“concretização da ação”*.

Mas, para além desta distinção, a norma ISO 9004 vai também mais além no que diz respeito à especificação dos *recursos internos* às organizações que devem ser eficientemente geridos com vista à qualidade.

As recomendações desta norma apontam para três focos de recursos essenciais que as organizações devem saber gerir para criar valor, são eles a gestão do conhecimento, da informação e da tecnologia. *“The organization should establish and maintain processes to manage knowledge, information and technology as essential resources. The processes should address how to identify, obtain, maintain, protect, use and evaluate the need for these resources. The organization should share such knowledge, information and technology with its interested parties, as appropriate”* (9004/2009:9).

As recomendações da norma vêm ao encontro das nossas preocupações em Terminologia, mais concretamente quanto à necessidade de conceber projetos (perspetiva mais académica) e/ou implementar processos de gestão terminológica (perspetiva mais empresarial) como forma de acesso à informação de especialidade e, com isso, contribuir para a organização do conhecimento produzido internamente nas

organizações. Como refere a norma, convém que os processos deem conta dos passos necessários (identificar, obter, manter, proteger, usar e avaliar) para a gestão de tais recursos, sendo que todos estes recursos serão muito mais valiosos se forem partilhados pelas organizações com as suas partes interessadas.

Mais especificamente em relação ao recurso conhecimento, a norma recomenda a seguinte forma de atuar: *“Top management should assess how the organization's current knowledge base is identified and protected. Top management should also consider how to obtain the knowledge required to meet the present and future needs of the organization from internal and external sources, such as academic and professional institutions”* (9004/2009:9). Por sua vez, em relação ao recurso informação, a norma recomenda que: *“The organization should establish and maintain processes to gather reliable and useful data and for converting such data into the information necessary for decision making”* (9004/2009:9).

Este *modus operandi* parece-nos de extrema importância numa perspetiva de abordagem à terminologia com vista ao conhecimento. Atuámos desta forma no projeto da BDTT-AR (descrito neste trabalho, cf. Parte II), procedendo em primeiro lugar à avaliação das necessidades terminológicas presentes e futuras da organização, de seguida, à identificação das fontes de informação fiáveis e úteis da instituição, o que nos permitiu criar processos de coleta e de armazenamento de dados terminológicos, e finalmente à conceção de um recurso informático de gestão desses dados de modo a que o sistema de relações entre dados resulte em conversão em informação terminológica pertinente para a tomada de decisão.

Ainda em relação ao conhecimento, são seis os tópicos que a norma aponta como essenciais para identificar, manter e proteger o conhecimento:

- “- learning from failures, near miss situations and successes,*
- capturing the knowledge and experience of people in the organization,*
- gathering knowledge from customers, suppliers and partners,*
- capturing undocumented knowledge (tacit and explicit) that exists within the organization,*
- ensuring the effective communication of important information content (particularly at each interface in the supply and production chains), and*

- *managing data and records.*" (9004/2009:9).

Sendo que todos os pontos são relevantes, porque contribuem para o aumento do conhecimento, salientamos a referência à "captura" do conhecimento e da experiência das pessoas da organização, assim como do conhecimento não documentado tácito e explícito existente na organização.

Embora sem orientação metodológica por parte da norma sobre a forma de pôr em prática tal forma de "captura", conseguimos aqui também relacionar estas recomendações com a dupla dimensão da Terminologia (cf. ponto I) em que a semasiologia ou a onomasiologia permitem conceber diferentes formas de chegar aos conceitos, tal como demonstramos mais à frente em relação ao projeto BDTT-AR no que respeita à metodologia concebida e posta em prática para chegar ao conhecimento dos especialistas da Assembleia da República. No ponto IV , parte I, deste estudo damos precisamente conta das estratégias concebidas para a "captura" do conhecimento dos especialistas da instituição, com vista à validação de termos e definições em Terminologia.

A gestão pela qualidade é, atualmente, a grande opção das organizações, o que exige da sua parte uma mudança de atitude perante o desafio da qualidade, isto porque o conceito ganhou em complexidade, sobretudo com a norma ISO 9004. A qualidade de um produto ou serviço tem múltiplas facetas e tem como orientação primária as necessidades dos clientes, e estas necessidades fazem-se sentir com intensidades diversas pelo que se torna estratégico decidir quais as dimensões da qualidade prioritárias para cada organização.

Resumindo, o passo mais importante para uma organização empenhada em melhorar a qualidade é passar da formulação da visão da qualidade, constituição de equipas da qualidade e planeamento da qualidade para a implementação do plano, que geralmente se concretiza em processos de gestão da qualidade.

3.3. Abordagem por processos

Um dos princípios chave da gestão pela qualidade e que se encontra bem patente nas normas ISO 9000 é o que diz respeito à *abordagem por processos*. Assim, “*Um resultado desejado é atingido de forma mais eficiente quando as atividades e os recursos associados são geridos como um processo*”. (...) “*Identificar e gerir processos inter-relacionados como um sistema, contribui para que a organização atinja os seus objetivos com eficácia e eficiência*” (9000/2005:7-8). Esta abordagem é sustentada pela teoria da obtenção de maior *eficácia e eficiência* quando aplicado este modelo de gestão.

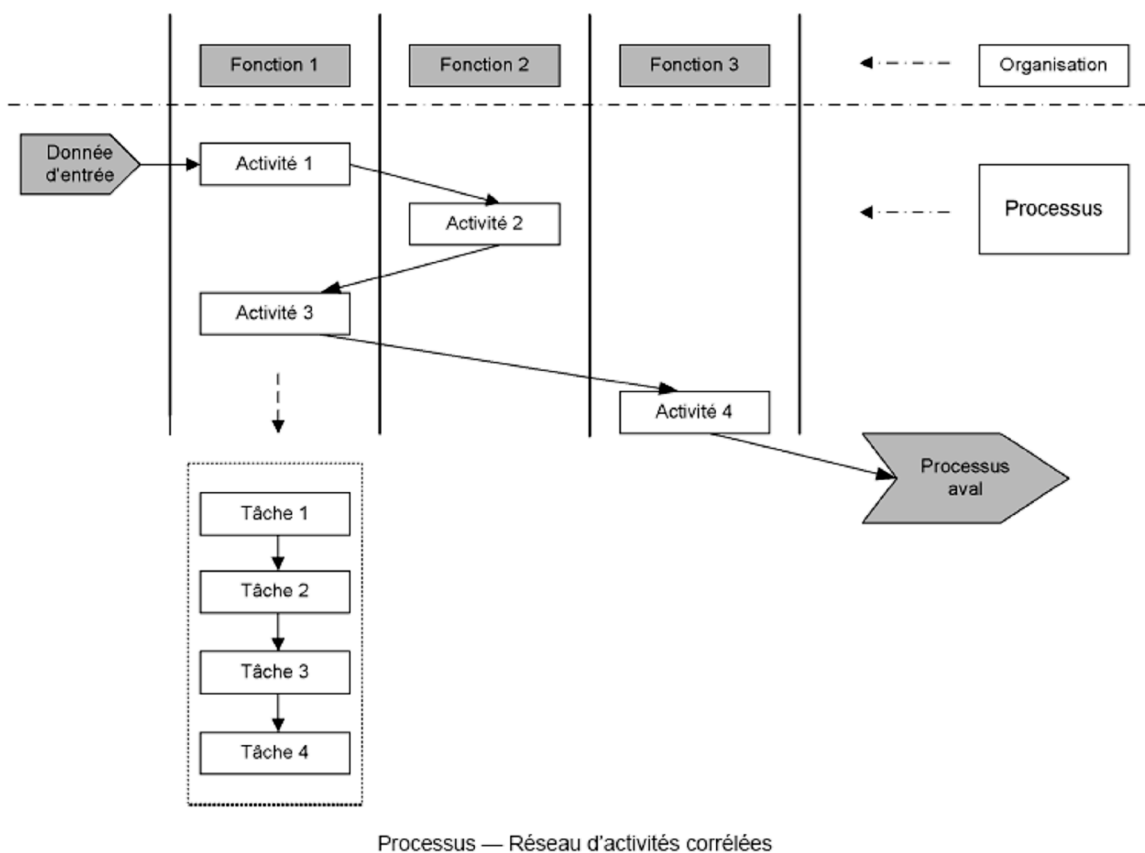
Conforme definido na mesma norma, um *processo* é um “*conjunto de atividades inter-relacionadas e interatuantes que transformam entradas em saídas*”³¹ (9000/2005:19). Uma das notas relevantes à definição acrescenta que “*Nota 1: As entradas de um processo são geralmente saídas de outros processos*”. É importante fixar aqui a ideia de que um processo é formado por um conjunto de atividades, isto é, um “*Ensemble de tâches corrélées constituant une étape de transformation du processus*” (FD X 50-176 /2005:7), que estão interligadas entre si para a realização de um determinado produto ou serviço.

Por sua vez, a nota 1 à definição de *processo* referida mais acima, vem dar conta – embora de forma implícita - da noção de cadeia de processo (conceito não presente na norma) uma vez que menciona a sequenciação possível entre processos, isto é, o resultado de um processo (saída) pode constituir o início (entrada) de um novo processo. O que permite concluir, tal como enuncia a norma, que: “*A identificação e gestão sistemáticas dos processos de uma organização e, em particular, das interações entre estes processos, constituem a designada “abordagem por processos”*” (9000/2005:10).

No esquema que se segue é possível entender a arquitetura de um processo como resultado de uma rede de atividades interligadas. Na parte superior estão

³¹ De acordo com a norma, *entradas e saídas*, são a tradução de *input e output* em inglês (NP EN ISO 9000/2005:10).

simbolizadas as diversas funções que pode desempenhar uma organização e um processo pode ser transversal a um conjunto de funções desde que a interligação entre as diferentes atividades que formam a cadeia do processo seja construída com objetivos de eficácia e eficiência, em termos de concretização do processo. A descrição de um processo tem o seu grau de complexidade uma vez que por detrás de uma rede de atividades está geralmente, na sua base, outra rede que são as tarefas sucessivas e necessárias para a concretização de uma só atividade.



Management des processus FD X 50-176:2005, AFNOR, p.23.

Figura 4 : Gestão dos processos

Uma das vantagens da abordagem por processos é o grau de *eficácia* que daí poderá resultar, ou seja a “*medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados*” assim como o grau de *eficiência*: “*relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados*” ISO 9000/2005.

Consolidando mais ainda esta perspectiva, numa ótica de gestão pela qualidade, a norma ISO 9004 recomenda a implementação do modelo conhecido por ciclo de Deming, descrito no ponto 2 anterior, como forma de gestão e melhoria da abordagem por processos: *“The improvement processes should follow a structured approach, such as the “Plan-Do-Check-Act” (PDCA) methodology. The methodology should be applied, consistently with the process approach, for all processes. The organization should ensure that continual improvement becomes established as a part of the organizational culture”*(9004/2009:19).

A norma autodenomina esta nova abordagem de *“extended model of a process-based quality management system”* (9004/2009:v), isto é, um modelo ampliado de gestão pela qualidade baseado em processos de melhoria contínua do sistema que leva ao sucesso sustentado, incorporando os conceitos das normas ISO 9001 e ISO 9004 e que é representado da seguinte forma:

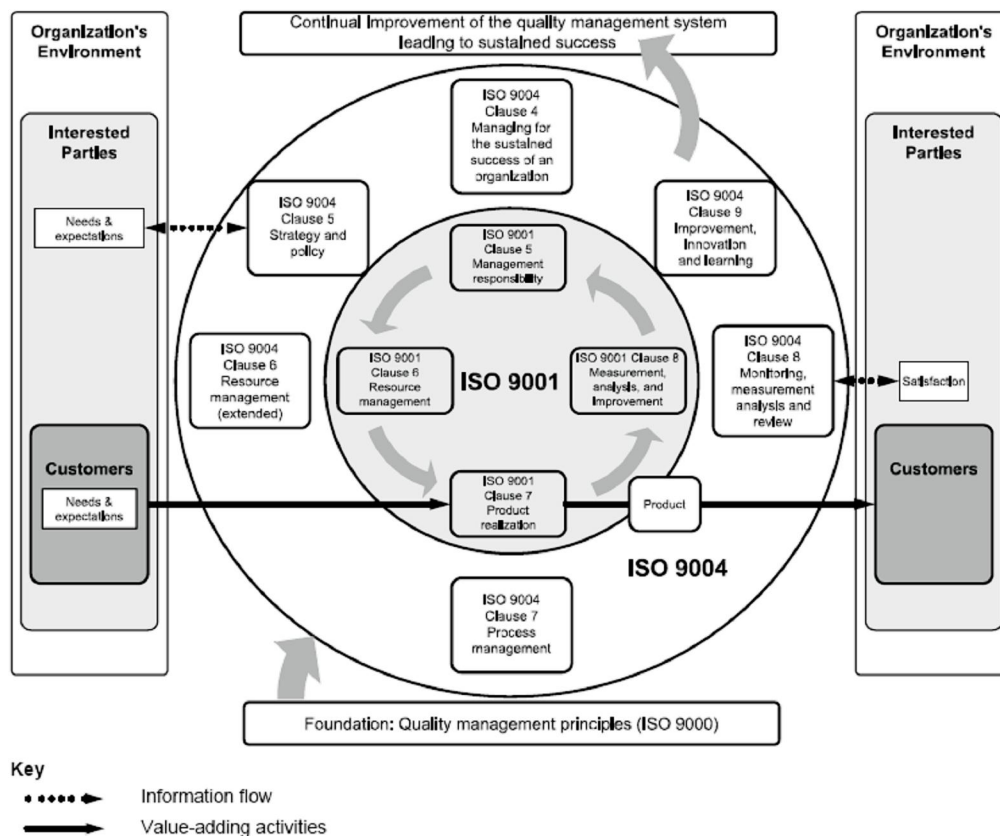


Figura 5: Modelo de gestão pela qualidade baseado em processos

As zonas cinzentas representam os princípios da norma ISO 9001, e as mais claras os da norma ISO 9004. O sistema baseado em processos começa com a definição dos *requisitos*, isto é, das necessidades e expectativas do cliente sobre um determinado produto ou serviço. Estes requisitos irão configurar a *entrada* do processo, ao que se segue a fase de transformação ou realização do produto que, no final, é submetido à prova de *satisfação do cliente* enquanto elemento de *saída* do processo.

Na ilustração do modelo também se mostra que as partes interessadas desempenham um papel significativo no fornecimento de *entradas*. A monitorização da satisfação das partes interessadas requer que a informação relacionada com a perceção das partes seja avaliada quanto ao grau de cumprimento das suas necessidades e expectativas.

Durante o ciclo de realização do produto/serviço inicia-se um conjunto de atividades interligadas que dão início à transformação de entradas em saídas e vai passo a passo acrescentando valor ao produto. Este sistema de controlo passo-a-passo permite criar um sistema de monitorização e, se apropriado, de medição do processo que deve ser usado para recolher informação e dados para avaliar o desempenho do processo e/ou as características das entradas e saídas. As características devem, no final corresponder aos requisitos estipulados no início do processo.

A norma ISO 9001/2008:16 sintetiza estas fases da seguinte forma:

“A organização deve determinar:

- objetivos da qualidade e requisitos para o produto;*
- necessidade de estabelecer processos, documentos e proporcionar recursos específicos para o produto;*
- atividades de verificação, validação, inspeção e ensaio específicas do produto e os critérios de aceitação do produto;*
- os registos necessários para proporcionar evidência de que os processos de realização e o produto resultante vão de encontro aos requisitos.”*

A abordagem por processos é, do nosso ponto de vista, na área de gestão de terminologia um aspeto fundamental da metodologia, uma vez que as diversas tarefas

que assumimos, enquanto terminólogos, podem também ser abordadas por processos individualizados e descrição de atividades inter-relacionadas, uma vez que: “L’approche processus consiste tout d’abord à rendre compte du fonctionnement des activités d’un organisme à partir du concept de processus, ensemble d’activités corrélées ayant une même finalité, par exemple élaborer un produit ou un service, élaborer une offre, mettre à disposition des moyens, etc.” (FD X 50-176 /2005:5) e, assim, serem encarados como fases de construção de um modelo de gestão de Terminologia pela qualidade.

4. Terminologia da Qualidade

Para além de orientações normativas quanto à implementação de *sistemas de gestão pela qualidade*, as normas ISO 9000 têm também por função de especificar e harmonizar a terminologia aplicável a este domínio. De seguida, a partir de uma comparação entre as normas ISO 9001:2008 e ISO 9004:2009, apresentamos o quadro conceptual da Qualidade, a partir da terminologia utilizada nas duas normas.



Tabela C: Comparação da terminologia ISO 9001:2008 / ISO 9004:2009³²

³² Retirado de *Gestão e Qualidade nas organizações*

<http://gestao-qualidade.dashofer.pt/?s=modulos&v=capitulo&c=16270> (consultado em 18-06-2013)

Com base na tabela anterior, observamos a seguinte evolução no uso da terminologia da qualidade, da ISO 9001 para a ISO 9004:

Garantia da qualidade (conformidade) →	Gestão pela qualidade total
Requisitos/satisfação →	Necessidades e expectativas/satisfação
Cliente →	Partes interessadas
Sistema de gestão da qualidade →	Gestão do desempenho sustentado
Responsabilidade gestão de topo →	Estratégia e política
Gestão dos recursos →	Gestão dos recursos
Realização do produto/serviço →	Gestão dos processos + Monitorização, medida, análise e revisão
Medida, análise e melhoria →	Melhoria, Inovação e aprendizagem

Tabela D: Evolução da terminologia da Qualidade

Embora estejamos perante uma terminologia normalizada, verificamos que numerosos conceitos sofreram uma atualização no sentido de uma maior abrangência, para darem conta de uma nova abordagem à *gestão pela qualidade*.

Esta renovação da terminologia da qualidade reflete uma mudança de filosofia que a Norma ISO 9004 justifica da seguinte forma: *“This International Standard provides a wider focus on quality management than ISO 9001; it addresses the needs and expectations of all relevant interested parties and provides guidance for the systematic and continual improvement of the organization’s overall performance “* (9004/2009:v).

De uma certa maneira a norma ISO 9004 procura expandir o conceito de qualidade e incorporá-lo de forma ainda mais consistente nas estratégias de desenvolvimento das organizações. É importante salientar que esta norma não substitui a Norma ISO 9001, mas vem complementá-la, se bem que possa ser aplicada de forma independente.

A maior alteração da ISO 9004 em relação à ISO 9001 é o aparecimento do conceito de *desempenho sustentado* (de uma organização) cujo motor principal é uma abordagem de *gestão pela qualidade*. Esta norma fornece, assim, as linhas de

orientação que permitem, a qualquer organização, alcançar o *desempenho sustentado* definido como “*result of the ability of an organization to achieve and maintain its objectives in the long term*” (9004/2009:1), através da sua capacidade em satisfazer as necessidades e expectativas não só dos seus clientes, mas também das outras partes interessadas, a longo prazo e de modo equilibrado. De acordo com a norma, este *desempenho sustentado* pode ser alcançado por uma gestão eficaz dos recursos e dos processos, pela sensibilização à sua envolvente, pela aprendizagem e pela aplicação adequada dos princípios da melhoria contínua e/ou da inovação.

Em jeito de conclusão, de seguida apresentamos um microglossário com as principais definições da qualidade retiradas das normas ISO 9000.

- ❖ **abordagem por processos:** apreensão do funcionamento de uma organização através da noção de processo (proposta de tradução com base em³³). AFNOR FD X 50-176:2005.
- ❖ **atividade:** conjunto de tarefas correlacionadas constituindo uma etapa de transformação do processo (proposta de tradução com base em³⁴). AFNOR FD X 50-176:2005.
- ❖ **característica:** característica intrínseca³⁵ de um produto, processo ou sistema relacionada com um requisito. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **cliente:** organização ou pessoa que recebe um produto. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **conformidade:** satisfação de um requisito. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **controlo da qualidade:** parte da gestão da qualidade orientada para a satisfação dos requisitos da qualidade. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **desempenho sustentado:** resultado da capacidade de uma organização para alcançar e manter os seus objetivos de longo prazo (proposta de tradução com base em³⁶). ISO 9004:2009(E)
- ❖ **eficácia:** medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **eficiência:** relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados. NP EN ISO 9000:2005

³³ AFNOR FD X 50-176 :2005 “Appréhension du fonctionnement d’un organisme au travers de la notion de processus”, p.7.

³⁴ AFNOR FD X 50-176 :2005 “Ensemble de tâches corrélées constituant une étape de transformation du processus”, p.7.

³⁵ “Intrínseca” significa existente em algo, especialmente como característica permanente. (NP EN ISO 9000:2005).

³⁶ ISO 9004:2009(E) “Result of the ability of an organization to achieve and maintain its objectives in the long term”, p.1.

- ❖ **evidência objetiva:** dados que suportam a existência ou a veracidade de algo. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **garantia da qualidade:** parte da gestão da qualidade orientada no sentido de gerar confiança quanto à satisfação dos requisitos da qualidade. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **gestão da qualidade:** atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **informação:** dados com significado. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **melhoria da qualidade:** parte da gestão da qualidade orientada para o aumento da capacidade para satisfazer os requisitos da qualidade. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **melhoria contínua:** atividade recorrente com vista a incrementar a capacidade para satisfazer requisitos. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **parte interessada:** pessoa ou grupo com interesse no desempenho ou sucesso de uma organização. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **planeamento da qualidade:** parte da gestão da qualidade orientada para o estabelecimento dos objetivos da qualidade e para a especificação dos processos operacionais e dos recursos relacionados, necessários para atingir esses objetivos. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **produto:** resultado de um processo. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **processo:** conjunto de atividades inter-relacionadas ou interatuantes que transformam *entradas em saídas*³⁷. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **qualidade:** grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **requisito:** necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita³⁸ ou obrigatória. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **satisfação do cliente:** percepção do cliente quanto ao grau de satisfação dos seus requisitos. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **sistema de gestão da qualidade:** sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade. NP EN ISO 9000:2005
- ❖ **validação:** confirmação, através da disponibilização de evidência objetiva, de que foram satisfeitos os requisitos para uma utilização ou aplicação pretendidas. NP EN ISO 9000:2005

A qualidade deve assim ser compreendida numa dupla perspetiva, por um lado a qualidade “externa” correspondente à satisfação do cliente e, por outro, a melhoria da qualidade como fator “interno” que corresponde a todos os processos de gestão da qualidade desenvolvidos no seio da empresa, o ponto de encontro das duas perspetivas contribui para o conceito de qualidade total.

³⁷ As entradas de um processo são geralmente saídas de outros processos. (NP EN ISO 9000:2005).

³⁸ “Geralmente implícita” significa que é costume ou prática comum para a organização, para os seus clientes e outras partes interessadas, que a necessidade ou expectativa em causa esteja implícita (NP EN ISO 9000:2005).

Nestes moldes, o objetivo fulcral da qualidade é a capacidade em adequar soluções a requisitos formulados e antecipar necessidades, através da conceção e gestão de processos controlados para assegurar uma melhoria contínua do sistema.

No nosso entender, a introdução desta abordagem nas práticas em terminologia contribui para a robustez dos modelos de gestão terminológica, assim como para a introdução e fixação dos processos da qualidade nesta área científica.

IV – Mediação para a validação

1. O conceito de validação

Todo o trabalho de âmbito terminológico tem subjacente o conceito de validação que, de acordo com a Norma NP EN ISO 9000:2000 define-se como a *“Confirmação, através de evidência objetiva, de que foram satisfeitos os requisitos para uma utilização ou aplicação específicas”*. Importa, aqui, reter o aspeto da confirmação dos dados que o terminólogo procura estimular junto do especialista.

Não restam dúvidas que a qualidade dos conteúdos terminológicos ganha outra dimensão quando assegurada pelo processo sistemático da validação a cada nova etapa do processo, mas julgamos também ser fundamental, e sempre que possível, proceder-se à validação das componentes linguísticas e conceptuais em simultâneo.

Geralmente, a informação terminológica é complexa por conter elementos de vária natureza: terminológicos, linguísticos, textuais, documentais mas também conceptuais. Nesta ótica, as metodologias de validação são variadas, não existe uma forma única de proceder, o terminólogo deve estabelecer o método que julga ser mais eficaz em função dos tipos de dados que tiver de submeter à confirmação dos especialistas e fazer com que estes sejam parte integrante e ativa em quase todas as fases do processo terminológico adotado (cf. tabela seguinte).

Tarefas	Atores
Entender a área de especialidade	Terminólogo
Identificar as fontes textuais	Terminólogo com a validação do especialista
Selecionar textos de especialidade	Terminólogo
Elaborar uma tipologia textual	Terminólogo com a validação do especialista
Extrair terminologia	Terminólogo
Selecionar candidatos a termos	Terminólogo com a validação do especialista
Criar sistemas conceptuais	Terminólogo com a validação do especialista
Redigir definições	Terminólogo com a validação do especialista
Gerir terminologia	Terminólogo

Tabela E: Tarefas dos processos terminológicos

Por exemplo, no âmbito da validação da terminologia parlamentar são organizadas reuniões quinzenais presenciais para o esclarecimento de dúvidas. Estas reuniões são preparadas pelo terminólogo que efetua um trabalho preliminar de seleção e de organização dos dados que irão ser sujeitos a validação, incidindo em particular nos aspetos linguísticos e terminológicos mas preparando o caminho para que a discussão com os especialistas se centre fundamentalmente no plano conceptual.

O resultado que o terminólogo deve procurar garantir é o da existência de uma relação entre a dimensão linguística e a dimensão conceptual dos conteúdos terminológicos sujeitos a validação.

O conhecimento que os especialistas detêm sobre os conceitos próprios das suas áreas de atividades é fruto da formação e da experiência adquiridas ao longo dos seus percursos profissionais. Por sua vez, o linguista terminólogo detém outro tipo de competências e, por consequência, de conhecimentos, em especial sobre o funcionamento da língua, sobre as teorias e metodologias aplicáveis em Terminologia assim como sobre a forma de relacionar aquilo que é da ordem do linguístico e do extralinguístico, pela via da organização do conhecimento.

Assim, estando situado numa posição exterior ao conhecimento partilhado por especialistas de uma determinada área de conhecimento, o terminólogo tem que arranjar estratégias para dar conta, em língua, daquilo que lhe foi transmitido pelo especialista e que geralmente é do foro conceptual.

Nas situações em que não é possível uma colaboração presencial entre terminólogo e especialistas, a noção de validação adquire novos contornos. Nestas situações, a recolha de fontes de conhecimento, a seleção de candidatos a termos ou o estabelecimento de relações entre termos e conceitos são tarefas exclusivamente da responsabilidade do terminólogo, sem a validação posterior do especialista.

No entanto, o modo como os especialistas fazem uso dos dados que o terminólogo lhes fornece permite, ainda que de um modo implícito, validar a metodologia e as estratégias que foram desenhadas para satisfazer os requisitos de

uma utilização ou aplicação específicas, isto em consonância com a definição de validação da norma sobre sistemas de gestão da qualidade ISO 9000:2005.

O processo de mediação conduzido pelo terminólogo leva-o a ter que refletir sobre vários tipos de estratégias para alcançar os resultados que pretende, por exemplo, para chegar à conceptualização partilhada ou à validação de dados terminológicos. No entanto, o terminólogo não deve perder de vista que o objetivo final passa forçosamente pela obtenção de um consenso entre os especialistas e que conduzir o processo de mediação não significa tomar partido nas decisões, mas sim, fundamentalmente, resolver problemas do foro terminológico e/ou conceptual para, de seguida, poder melhor organizar essa informação.

1.1. Validação do sistema conceptual e dos conceitos

O trabalho desenvolvido em Terminologia é interdisciplinar e tem por finalidade a organização e a transferência de conhecimento(s). Os seus elementos de base são o *conceito* e o *termo* que o designa, assim como as relações que se estabelecem entre eles. Por esse motivo, o trabalho terminológico deve basear-se na análise e estruturação dos conceitos e das suas relações, assim como na análise e estruturação dos respetivos termos e relações, que, teoricamente, refletem os primeiros.

A representação de um *sistema conceptual* e respetivo *sistema de termos* é indispensável ao entendimento de todos aqueles que trabalham numa determinada área do conhecimento com vista à organização do mesmo. O *Sistema Conceptual* tem por finalidade representar o conhecimento de um domínio, através de um conjunto de conceitos estruturados tendo em conta as relações que os unem.

Para a organização e a estruturação dos dados terminológicos é necessário passar por quatro etapas:

- Delimitar a área de conhecimento;
- Elaborar o sistema conceptual;
- Identificar e seleccionar os termos;

- Elaborar as definições.

Para proceder à validação do sistema conceptual e dos conceitos que o compõem, assim como dos termos que os designam, é indispensável informar os especialistas sobre o que se espera da sua colaboração.

Inicialmente, é preciso distinguir conceito de termo. O conceito de conceito pertence ao nível do extra-linguístico, enquanto o conceito de termo pertence ao nível do linguístico. Sendo assim, tal como já foi referido, o termo é uma designação verbal de um conceito num domínio específico. Por esse motivo, o especialista deverá intervir em dois momentos distintos.

Em primeiro lugar, pretende-se que o especialista identifique o conceito, que o distingue de todos os outros conceitos que perfazem o sistema conceptual e por fim que relacione os conceitos entre si, sempre dentro do mesmo sistema conceptual.

As relações que se estabelecem entre eles podem ser de vária ordem: genéricas, partitivas ou associativas. Relembramos que os conceitos não são universais, embora sejam independentes da realização linguística: *“Concepts are not necessarily bound to particular languages. They are however, influenced by the social and cultural background which often leads to different categories.”*³⁹ O Sistema Conceptual deve representar **um** conhecimento partilhado pelos indivíduos que constituem uma comunidade de especialistas.

Frequentemente, o especialista identifica as características do conceito para o diferenciar de outro. Essa informação é preciosa para a futura redação da definição.

Com base neste informação, pretende-se que o especialista:

1. Identifique os conceitos apresentados;
2. Valide as relações entre os conceitos;
3. Valide o sistema conceptual como um todo.

³⁹ NORMA ISO:1087-1 (2000)

Este trabalho de validação deve ser efetuado por vários especialistas, para que o produto final resulte num sistema conceptual que seja representativo da classe profissional a quem se dirige. Em nosso entender, é mais económico, proceder à validação dos termos e à redação das definições, depois do sistema conceptual validado, na medida em que a relação biunívoca só pode ser comprovada no seio do sistema.

1.2. Validação dos termos

Os termos devem ser partilhados e aceites por uma comunidade de especialistas. Assim sendo, num segundo momento, o especialista terá que avaliar a designação, isto é, a relação que se estabelece entre a entidade linguística e o conceito. Essa relação é, em última instância, estabilizada pela definição que permite com clareza distinguir um conceito de outro.

A definição pode ser entendida, de acordo com a NORMA ISO como: *“representation of a concept by a descriptive statement which serves to differentiate it from related concept”*⁴⁰.

Após a validação dos conceitos, é imperioso proceder à validação dos termos. Nesta etapa, é necessário decidir sobre o melhor termo para designar o conceito. O especialista deve avaliar o melhor termo de acordo com os critérios que lhe forem dados para validar.

O objetivo é identificar de forma clara a relação entre o termo e o conceito, devendo essa decisão recair sobre a relação mais consensual no seio da classe profissional a quem se dirige.

1.3. Validação pelo terminólogo

Cada um dos termos deve ser validado por um número ímpar de especialistas. Posteriormente, as informações recolhidas são geridas pelo terminólogo sendo que os

⁴⁰ NORMA ISO:1087-1 (2000)

termos inequivocamente validados por todos os especialistas são retidos para os fins a que se destina a investigação; os que foram rejeitados no processo de validação não serão retidos.

Os termos sobre os quais os especialistas levantam objeções e colocam dúvidas são novamente tratados e posteriormente submetidos a nova validação.

Cabe ao terminólogo e à sua equipa delinear o tipo de abordagem mais eficaz com os especialistas do domínio, sendo que o trabalho de investigação em Terminologia necessita desta interação, para chegar a uma terminologia harmonizada resultante de consensos.

No Ponto III.1 da parte II. descrevemos com detalhe todo o processo de validação de termos. De uma forma mais abrangente, explicamos quais as linhas de orientação para todos os que necessitam de trabalhar com sistemas de conceitos e de termos. Porém, a aplicação adequada da metodologia exposta não dispensa a formação em terminologia dirigida a todos os que executam investigação nesta área científica.

2. Mediação em Terminologia

2.1. Definição e função

Em termos gerais, o termo “mediação” designa um conceito que provém da área do Direito e que tem por definição: «*Mode amiable de règlement des litiges dans lequel un tiers impartial tente d'amener les parties, au besoin en leur proposant un accord, à s'entendre pour trouver une solution à leur différend.*»⁴¹. Para abordar a questão da mediação no contexto da Terminologia interessa-nos sobretudo reter e salientar a ideia de relação entre diferentes partes, em que uma delas age como um intermediário para alcançar um acordo, como aliás sugere esta outra definição: «*action in mediating between parties, as to effect an agreement or reconciliation*»⁴².

⁴¹ http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index800_1.asp

⁴² <http://dictionary.reference.com/browse/mediation?s=t>

Estendendo a ideia de “partes” e de “acordo” ao campo da Terminologia identificamos um quadro no qual terminólogos e especialistas interagem em função de objetivos comuns predefinidos.

O processo de mediação conduzido pelo terminólogo pode levá-lo a ter que refletir sobre vários tipos de estratégias para alcançar os resultados que pretende, por exemplo para chegar à conceptualização partilhada ou à validação de dados terminológicos. No entanto, o terminólogo não deve perder de vista que o objetivo final passa forçosamente pela obtenção de um consenso entre os especialistas e que conduzir o processo de mediação não significa tomar partido nas decisões, mas sim, fundamentalmente, resolver problemas do foro terminológico e/ou conceptual para, de seguida, poder melhor organizar essa informação.

A mediação entre terminólogos e especialistas desenrola-se com base na combinação de competências entre as partes. Com base no conhecimento do especialista, o terminólogo pode optar por dois tipos de abordagens na mediação que terá de conduzir junto do especialista. Pode partir de uma abordagem linguística, apresentando dados terminológicos estruturados uma vez que tem competências para seleccionar, organizar e tratar de modo eficiente os textos que os especialistas reconhecem como sendo fontes de conhecimento.

Numa abordagem conceptual, o terminólogo desencadeia o processo de conceptualização e terá como tarefa tornar explícito em língua o conhecimento que está na posse dos especialistas, pois estes, melhor do que ninguém, conhecem os termos e dominam os conceitos das suas áreas de conhecimento.

De uma maneira geral, o processo de mediação pretende tornar o especialista um elemento ativo nas metodologias em Terminologia, mas abordado pelo terminólogo de uma forma pensada de modo a tirar-se o maior partido do conhecimento do especialista, seja por via da conceptualização ou por via da obtenção da validação de dados terminológicos.

A noção de mediação pode ser perspectivada em função de uma conceptualização, um processo através do qual se analisam e definem conceitos, por

exemplo, com a finalidade de construir uma ontologia semiformal, isto é, uma representação de conceitos e de relações entre conceitos cujo objetivo é, por exemplo no caso da plataforma conceptME⁴³, permitir a comunicação entre seres humanos. O propósito de facilitar a comunicação entre especialistas pode ser visto, neste contexto, como um passo inicial para o desenvolvimento de processos mais formais, possibilitando depois a interoperabilidade entre sistemas de informação.

Sob o prisma da Terminologia, a questão que se pode colocar é a de saber que métodos e estratégias podem ser desenvolvidos para dar início a este processo. O modo como decorre a conceptualização e a definição dos intervenientes nesse processo determina a metodologia adotada e, conseqüentemente, os termos em que se desenrola a mediação.

Em função das situações e de objetivos pré-definidos, o terminólogo concebe estratégias para chegar ao conhecimento dos especialistas, para isso, pode optar por duas abordagens possíveis e complementares. Uma é de ordem linguística, a abordagem semasiológica, em que são apresentados aos especialistas, para sua validação, um conjunto de dados terminológicos estruturados que foram selecionados, organizados e tratados com base nas competências do terminólogo, a partir dos textos que os especialistas recomendaram como sendo fontes fiáveis de informação.

A outra é de ordem conceptual, a abordagem onomasiológica, em que os especialistas se encontram reunidos num espaço comum com os linguistas terminólogos e onde é lançada a discussão acerca de um conjunto de conceitos, com vista à sua clara identificação e definição. Tanto numa como noutra abordagem prática, o conhecimento do especialista é o foco da atenção que deve ser captado e interpretado pelo terminólogo de forma científica.

Geralmente, o mote para a conceptualização é suportado por um conjunto de tarefas específicas aos processos terminológicos em colaboração direta com o especialista e com vista à representação do conhecimento. Mas, em certas situações é

⁴³ http://www.conceptme.pt/conceptme/index.php/Main_Page

necessário aplicar estes princípios tendo em conta que o utilizador final é o próprio especialista.

2.2. Relacionar termos e conceitos

Enquanto passo metodológico, a utilização de uma ferramenta de extração automática permite obter formas linguísticas que ocorrem em textos de especialidade e identificar algumas como termos que designam conceitos. No entanto, uma forma linguística não pode ser considerada como termo enquanto não for observada e analisada no seu contexto de uso.

Dessa observação, nasce outra tarefa primordial que cabe ao terminólogo e que consiste em estabelecer relações entre termos e entre conceitos. Dado que os conceitos são explicitados linguisticamente em textos de especialidade, a manifestação dessas relações ao nível do texto torna-se objeto de análise para o terminólogo.

A observação e análise a partir de um concordancer permite ao terminólogo estabelecer relações de natureza lexical e semântica entre as formas linguísticas selecionadas como candidatos a termos. Tais relações obtêm-se por via de estruturas morfossintáticas típicas da língua natural - como substantivos seguidos de adjetivos - ou por via de formas linguísticas ou combinações de formas linguísticas recorrentes como por exemplo: *é um tipo de*. Relações deste tipo dão corpo às potencialidades da língua enquanto via primordial para a análise de conceitos, permitindo obter gradualmente uma configuração de uma estrutura conceptual da área de conhecimento, a partir de potenciais relações entre conceitos.

Mas, quando se trata de confrontar o especialista com este tipo de informação puramente linguística podem surgir um conjunto de dificuldades para as quais o terminólogo terá que arranjar estratégias de mediação. Com base na experiência dos projetos, constatamos que o especialista é facilmente capaz de identificar o conceito isoladamente e de descrever as suas características mas pode, contudo, não ser capaz de defini-lo em língua natural, enquanto o terminólogo estará perfeitamente apto para o exercício definitório.

Verificamos ainda que o especialista é capaz de identificar a existência de relações entre conceitos mas geralmente não é ser capaz de nomear o tipo de relação existente entre dois ou mais conceitos. Por sua vez, o terminólogo é capaz de identificar as formas linguísticas que designam conceitos mas por vezes tem dificuldade em identificar as características do conceito.

Para tentar ultrapassar estas dificuldades, o terminólogo pode arranjar algumas estratégias para abordar o especialista, por exemplo, pode propor uma seleção de termos organizados com base em critérios linguísticos e conduzir o especialista à identificação de conceitos genéricos e de conceitos específicos relacionados.

A partir daí também é possível trabalhar com os especialistas sobre a identificação das características dos conceitos, possibilitando deste modo a remoção ou adição de termos ao sistema conceptual. Facilmente se chega a partir deste trabalho à redação de definições em língua natural.

Neste ponto, importa salientar que o conjunto das estratégias que o terminólogo é levado a pôr em prática, em diferentes fases do processo terminológico, para chegar ao conhecimento do especialista, somente se torna exequível com êxito tendo por base uma sólida preparação teórica e prática.

A noção de mediação está patente nas metodologias que privilegiam simultaneamente uma abordagem linguística e uma abordagem conceptual à Terminologia. O papel do terminólogo no processo de mediação consiste em apreender as duas dimensões e conceber estratégias que lhe permitam preparar e validar os dados recolhidos ao longo das várias fases metodológicas, tendo presente que estas variam consoante o modo e o grau de participação dos especialistas nos processos em causa.

Deste modo, metodologias que são habitualmente aplicadas de igual modo em qualquer domínio devem ser repensadas e adaptadas em função das diferentes situações de utilização e de validação de dados terminológicos.

A gestão da relação entre o terminólogo e o especialista acaba por ser um fator determinante nas estratégias que dão corpo ao conjunto do processo terminológico. O

enfoque nas relações entre objetos, termos e conceitos e o modo como o trabalho desenvolvido pelo terminólogo com os especialistas ou para os especialistas integra essas unidades de análise implica diferentes formas de mediação, e condiciona as estratégias em função das competências do terminólogo e do especialista.

A mediação ocorre por via das estratégias acima descritas, permitindo observar e verificar o impacto que elas têm entre os especialistas, particularmente na procura da obtenção de consensos no que diz respeito tanto à dimensão conceptual como à dimensão linguística dos termos e, finalmente, à relação entre ambas.

3. Estratégias de mediação

Como acabamos de mostrar, a mediação permite criar sinergias de competências, sendo um fator determinante, em particular, para a validação de dados terminológicos e para a preparação de cenários de conceptualização. Consequentemente, o tipo de mediação que for utilizado pelo terminólogo junto do especialista também tem implicações ao nível das metodologias em Terminologia, daí que em função de situações diversas se apliquem estratégias diferenciadas.

De entre outras estratégias possíveis de descrever, escolhemos algumas que se prendem diretamente com os projetos em curso, por exemplo, as que utilizamos no momento de recolher as fontes textuais de especialidade, ou ainda durante a criação de sistemas conceptuais a partir da identificação de relações entre termos e entre conceitos.

Sabemos que os textos de especialidade são importantes repositórios de informação terminológica. No entanto, o texto comporta igualmente uma dimensão discursiva que reflete aspetos socioprofissionais, cognitivos e linguísticos próprios de uma comunidade, fatores esses que realçam a importância e necessidade de se analisar e sistematizar não só as unidades terminológicas que ocorrem nos textos, mas também todo o conjunto de outros elementos, mecanismos e estruturas que marcam discursivamente a presença implícita de conceitos ou de relações entre conceitos.

Neste sentido, o especialista desempenha um papel fundamental na indicação das fontes mais adequadas para a recolha de terminologia, facilitando assim também a criação de tipologias que, desta forma, tornam os textos mais fáceis de gerir enquanto objetos de conhecimento.

Por sua vez, o linguista terminólogo possui competências para desenhar essas tipologias de textos, tratá-las e analisá-las. Esta estratégia foi adotada no projeto da BDTT-AR, aquando da apresentação aos especialistas de uma proposta de tipologia de textos parlamentares, de forma a validar o *corpus* que serve simultaneamente à alimentação das duas bases, a terminológica e a textual.

Todavia, nem sempre é possível obter esta validação preliminar das fontes textuais e, nesses casos, o terminólogo deve estar ciente que pode não estar a trabalhar com o *corpus* mais adequado aos seus objetivos.

Outra situação é quando um *corpus* é constituído em função de uma aplicação mais genérica, como é o caso da plataforma colaborativa conceptME, já mencionada anteriormente, na qual os especialistas têm duas possibilidades: encetar uma conceptualização utilizando textos previamente selecionados pelo terminólogo ou então utilizar e armazenar textos escolhidos por eles próprios, em função das suas áreas de especialidade.

Em ambas as opções que são oferecidas ao especialista, o terminólogo desenvolve estratégias para conferir maior ou menos grau de autonomia ao especialista na gestão do seu *corpus* de trabalho.

PARTE II

MODELO BASEADO EM PROCESSOS DE VALIDAÇÃO

I – Investigação em Terminologia ao serviço da administração pública

1. Contexto sociopolítico do projeto BDTT-AR

Na segunda grande parte desta tese, iremos apresentar o exemplo concreto de um projeto dirigido no âmbito de uma parceria de colaboração científica entre o Centro de Linguística da UNL e uma instituição da administração pública portuguesa, durante o qual foram criadas, experimentadas e postas em prática metodologias de gestão de terminologia pela qualidade baseadas em processos.

O projeto a que nos referimos e no qual colaborámos ativamente como investigadora do CLUNL durante os cinco anos efetivos da sua execução designa-se “*BDTT-AR - Base de Dados Terminológica e Textual da Assembleia da República*” e é o resultado de uma colaboração interinstitucional entre um centro de investigação em linguística (CLUNL) e uma instituição acolhedora de grande relevância a nível nacional, referimo-nos concretamente à Assembleia da República.

O projeto BDTT-AR organizou-se em duas fases, a primeira com duração de dois anos, entre 2005-2007, e a segunda, por um período de três anos, de 2009 a 2012. A cada um destes dois períodos distintos do projeto correspondeu uma conjuntura e objetivos muito específicos, tanto para a instituição que recebeu o projeto - a Assembleia da República - como para o Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa, a instituição proponente. O contexto sociopolítico em que o projeto surgiu também contribuiu para a sua pertinência e originalidade.

De facto, em 2005, o Governo português inicia um movimento para modernizar diversos setores, incluindo os serviços da administração pública, através da criação de um plano de ação sociopolítico e económico designado “Plano Tecnológico”⁴⁴. Este plano foi concebido como uma estratégia para promover o desenvolvimento e reforçar a competitividade de Portugal no cenário europeu e internacional.

O Plano Tecnológico foi aprovado pelo Parlamento e entrou em vigor com a tomada de posse do XVII Governo Constitucional, em 2005. Em linhas gerais, este

⁴⁴ <http://www.planotecnologico.pt>

plano tinha como objetivo a mobilização conjunta das empresas, das famílias e das instituições para superar os desafios de modernização de que o país precisava, com vista à aplicação, em Portugal, das prioridades estabelecidas pela Estratégia de Lisboa⁴⁵.

Este Plano configurava-se sob a forma de um documento oficial e de compromisso público relativo à aplicação de uma política de crescimento e competitividade baseada em três áreas principais: conhecimento, tecnologia e inovação.

No que diz respeito ao primeiro eixo, o conhecimento, tratava-se de preparar os portugueses para a sociedade do conhecimento adotando medidas para aumentar o nível de escolaridade média da população e criar um sistema de aprendizagem ao longo da vida, orientado para a sociedade da informação. O eixo da tecnologia tinha por objetivo de reforçar as competências científicas e tecnológicas públicas e privadas, fortalecendo, para isso, o papel das empresas ao nível do investimento em atividades de investigação e de desenvolvimento.

Quanto ao último eixo, tratava-se de dar um impulso à inovação através da difusão, adaptação e utilização de novos processos, de novas formas de organização, aplicados a produtos e a serviços.

2. Âmbito institucional: Assembleia da República (AR)

Aproveitando esta conjuntura favorável ao desenvolvimento, o serviço interno de tradução da Assembleia da República inicia o seu processo de modernização tecnológica, com a aquisição de programas informáticos para a tradução e a criação de um sistema de gestão de pedidos automáticos de tradução. Progressivamente, este movimento de modernização estende-se a todos os procedimentos internos da Assembleia de forma a agilizar as tomadas de decisões.

⁴⁵ <http://www.planotecnologico.pt/default.aspx?site=estrategiadelisboa>

Rapidamente, o alento tecnológico proporcionado ao serviço de tradução da instituição permite-lhe identificar e formular outros tipos de requisitos, incluindo a necessidade de organizar os seus dados terminológicos e textuais diariamente solicitados por tradutores internos e externos, assim como torná-los acessíveis a uma comunidade de utilizadores especializados mais abrangente. A complexidade das tarefas e a inovação procuradas pela instituição justificavam amplamente o recurso às competências especializadas na área da Terminologia e da gestão de informação de especialidade de que dispõe o CLUNL, pela experiência e formação dispensadas nestas áreas já há longos anos dentro e fora do contexto académico.

É assim que nasce, em setembro de 2005, o projeto designado *Base de Dados Terminológica e Textual da Assembleia da República* (BDTT-AR), sob a forma de um protocolo interinstitucional, com a coordenação científica da Professora Rute Costa e com a nossa colaboração como investigadora⁴⁶ associada ao projeto desde o seu início até à sua conclusão, em setembro de 2012.

Os dois primeiros anos do projeto permitiram a conceção, criação e implementação de uma base de dados terminológica consultável, num primeiro momento, na Intranet da Assembleia da República e, mais tarde, na Internet⁴⁷. Após dois anos de interregno, o projeto foi retomado com novos objetivos, nomeadamente o da associação de uma base de dados textual à base de dados terminológica já anteriormente implementada, assim como a criação de definições para os termos que já haviam sido disponibilizados na BDTT-AR.

Na nossa opinião, este projeto representa um exemplo bem-sucedido de cooperação entre o setor da administração pública e o da investigação universitária em linguística/terminologia em Portugal.

⁴⁶ A forma como participamos neste projeto passou pela minha presença um dia por semana nas instalações da AR, durante os 5 anos de projeto, de modo a se poder estabelecer um contacto direto com os intervenientes do projeto no local. Participei na identificação das necessidades da instituição, na conceção da base de dados, assim como nas metodologias subjacentes a todos os processos de tratamento de dados, incluindo a gestão dos conteúdos da própria base.

⁴⁷ <http://terminologia.parlamento.pt/pls/ter/terwintra.home>

A concretização deste projeto reflete o papel ativo que a universidade, neste caso a UNL através do seu Centro de Linguística, se tem esforçado por consolidar no que diz respeito à promoção direta da transferência dos seus resultados de investigação para a sociedade que a rodeia. Pensamos que o projeto BDTT-AR é um bom exemplo dos sinais de mudança que atravessamos, uma vez que, pela força das circunstâncias, as universidades se estão a tornar autênticas promotoras de inovação no desenvolvimento económico dos países.

Como sabemos, e muito por força das conjunturas económicas, o papel das universidades tem vindo a mudar, estas procuram suprir falhas de financiamento público e por isso tornaram-se mais pró-ativas junto dos diversos setores económicos e industriais, sem esquecer os setores dos serviços que é precisamente o âmbito deste projeto. Parece-nos que o aspeto mais positivo desta nova configuração é que se por um lado a universidade se tornou mais empreendedora, também tem, hoje, maior consciência da valorização económica que representa a transferência do seu capital de conhecimento para fora das suas estruturas e com isso adquiriu, também, maior valor e poder negocial.

Neste preciso caso, juntaram-se para a concretização de um objetivo comum uma universidade e uma instituição pública de relevante prestígio nacional, a Assembleia da República, para quem a decisão de criar a sua própria base de dados terminológica e textual constituía um desafio importante de modernização. Implicava não só um avultado investimento financeiro como também a aceitação da integração de novas tecnologias e metodologias de trabalho nas suas práticas diárias; tudo isto com vista à melhoria da qualidade dos seus conteúdos linguísticos, terminológicos e textuais produzidos e utilizados dentro da instituição e, sobretudo, como suporte ao processo de tradução.

Por seu lado, o CLUNL aceitou o desafio lançado pela Assembleia da República uma vez que desenvolve investigação teórica e aplicada em Terminologia já há largos anos e possui grande experiência nesta área contribuído, quer através de formação avançada, quer de desenvolvimento de projetos em instituições nacionais e

internacionais, para o avanço das reflexões teóricas e das metodologias em Terminologia.

Neste caso, o projeto incluiu uma vertente de formação em Terminologia para os funcionários dos diversos serviços que participaram de forma ativa no projeto. Os cursos, nos quais também colaboramos, foram sobretudo ministrados na fase inicial e depois pontualmente a título de reforço, por forma a sensibilizar os formandos para o projeto e introduzi-los aos conceitos teóricos assim como às metodologias que viriam a ser desenvolvidas no decorrer do projeto.

De aqui em diante iremos descrever passo a passo a criação e implementação da BDTT-AR, dando especial relevância à identificação dos diferentes processos terminológicos que deram corpo à criação de metodologias e que configuram um modelo possível de gestão de terminologia pela qualidade, respondendo assim aos requisitos da Assembleia da República.

3. Identificação dos requisitos da instituição

Nesta área de investigação, o primeiro passo é sem dúvida aquele que nos irá permitir identificar com o máximo rigor as necessidades e expectativas da instituição no que diz respeito ao tratamento e organização da sua terminologia. O conjunto das necessidades ou expectativas são, como já referimos anteriormente e de acordo com as Normas ISO 9000, os requisitos especificados pelo cliente (AR) e que devíamos, enquanto prestador e serviço (CLUNL), procurar avaliar quanto à sua pertinência para, de seguida, pensar na sua exequibilidade.

De uma forma geral, e baseando também estas observações noutras experiências similares, até mesmo ao nível empresarial, só em casos muito raros é que as organizações, instituições ou empresas têm uma perceção clara das suas necessidades em termos de gestão de terminologia e são capazes de expressar corretamente essas necessidades.

Observa-se frequentemente, por exemplo, a manifestação de necessidades em aumentar a eficácia da comunicação interna e externa, em manter uma certa homogeneidade na documentação produzida, em fixar conhecimento ou em produzir traduções com maior qualidade e mais rapidamente, atribuindo geralmente a estes problemas causas de ordem humana, organizacional ou tecnológica tais como a falta de profissionais especializados, de investimento em gestão documental, em sistemas de tradução e localização, em bases de dados, etc.

De facto, raramente é diagnosticado na fonte o problema da falta de organização das suas terminologias por parte das organizações. Problema este que, na realidade, está também na base de todos os outros problemas acima enunciados mas que, por ser mais dificilmente identificável e verbalizável - e essencialmente por ser uma causa e não uma consequência - apenas pode ser detetado e solucionado por um terminólogo vocacionado para a criação e/ou o melhoramento de sistemas de informação especializada e de organização do conhecimento, com capacidade para diagnosticar problemas e apresentar soluções de gestão eficazes em matéria de terminologia, com vista à melhoria da qualidade geral de todos os produtos e serviços que daí possam derivar.

No caso preciso do projeto BDTT-AR a principal expectativa da instituição prendia-se com a superação de necessidades de organização de ordem terminológica e textual, com vista a poder conferir maior consistência ao trabalho de redação e revisão técnicas e de tradução interna e externa da instituição. A melhor forma de responder a esta solicitação passou, por parte do CLUNL, por uma proposta de conceção, criação, implementação e gestão de um recurso linguístico multilingue com capacidade para responder às exigências expressas.

Mas, para responder com uma proposta adequada foi necessário um trabalho prévio que executamos pessoalmente durante os primeiros meses e que julgamos ter sido fundamental para o entendimento global do projeto. Esse trabalho consistiu em entrarmos dentro do sistema organizacional da instituição para compreender e observar os mecanismos de produções textuais, principalmente no serviço de redação

do Diário da Assembleia da República⁴⁸ que é o Jornal Oficial da Assembleia, os circuitos internos de circulação da informação e os centros nevrálgicos de decisão em matérias linguísticas.

Paralelamente, procurámos identificar também os serviços que pudessem contribuir com as suas valências e experiência para a consistência geral do projeto, aproveitando assim a sinergia de recursos e competências disponíveis dentro da instituição. Foi, nomeadamente, o caso com o Serviço de Documentação da AR⁴⁹ que é responsável pelo registo das fontes documentais, de acordo com as normas em vigor para o efeito, correspondentes a cada texto selecionado por nós para integrar a base de dados textual o que confere, assim, à BDTT-AR maior qualidade quanto à referenciação documental dos textos citados e disponibilizados. Foi igualmente o caso do Centro de Informática da AR com o qual colaborámos intensivamente dado que foi, e continua a ser, responsável pela execução e manutenção técnica das bases de dados terminológica e textual⁵⁰.

Para além destes dois serviços que ajudaram de forma significativa na concretização do projeto, é de salientar também os contributos individuais que foram importantíssimos, em particular o do “grupo de especialistas” formado por profissionais que trabalham na AR mas em diversas áreas de especialidade (direito, economia, tradução, redação, documentação) e que o CLUNL convidou a integrar o projeto. O contributo trazido por este grupo veio enriquecer de sobremaneira a nossa reflexão teórica assim como as metodologias em torno do projeto. Daremos conta deste contributo em pormenor.

Desta observação geral conduzida por nós, dentro da instituição, surgiu um diagnóstico preciso que permitiu, por um lado, o estabelecimento dos requisitos fundamentais para delinear os diversos processos terminológicos que deveríamos conceber e implementar e, por outro, a identificação dos principais intervenientes e

⁴⁸ <http://www.parlamento.pt/DAR/Paginas/default.aspx>

⁴⁹ Paula Granada e Paula Faria são as documentalistas responsáveis pelo registo das fontes na BDTT-AR.

⁵⁰ Isabel de Sousa, Ana Rita Abreu e Ricardo Santos são os técnicos informáticos da AR que colaboraram ativamente para a criação da BDTT-AR.

dos potenciais beneficiários do trabalho que iríamos desenvolver. Contribuiu também de forma decisiva para efetuarmos um levantamento criterioso das fontes textuais e documentais que deveríamos ter em conta para a constituição do nosso corpus de análise.

4. Exigências institucionais na área da tradução

De acordo com o conjunto dos requisitos levantados, o projeto BDTT-AR foi essencialmente desenhado para apoiar o setor da tradução na Assembleia da República, através da criação de uma base de dados terminológica e textual que pudesse servir de recurso linguístico de referência dentro e fora da instituição, no âmbito da tradução parlamentar. Mas, para se poderem delinear objetivos específicos também é necessário ter em conta e compreender quais os requisitos exigidos para o exercício da tradução no contexto da instituição.

A resolução da Assembleia da República⁵¹ n.º 8/98 sobre as Carreiras e Quadros de Pessoal dos Serviços da Assembleia da República estabelece o conjunto dos requisitos essenciais ao exercício da profissão de tradutor nos seus quadros da seguinte forma: *“Tradutor: exerce com elevado grau de qualificação e responsabilidade tarefas de redação, tradução e retroversão de textos escritos e interpretação de textos falados, respeitando o conteúdo, forma literária e sentido exato dos textos e interpretações; presta apoio linguístico, no país e no estrangeiro, às delegações e grupos de amizade e a representações e deputações no âmbito das relações internacionais da Assembleia da República; presta assessoria técnica às instâncias hierárquicas competentes.”* (1998: Mapa 2, p.16).

É possível verificar através deste documento que a função de tradutor na instituição vai muito para além do simples ato de saber passar de uma língua para a outra. São-lhe exigidas também competências de redação, de análise de conteúdos textuais e de consultoria linguística, entre outros requisitos. De facto, esta exigência de

⁵¹http://www.parlamento.pt/Legislacao/Documents/Legislacao_Anotada/CarreirasQuadrosPessoalServicosAR_AnotadaRes8.pdf

multicompetências associada ao perfil do tradutor está cada vez mais generalizada nas instituições como nas empresas.

Para além do conjunto de competências já enunciadas, podemos acrescentar mais duas que constam da Norma Europeia sobre Serviços de Tradução (EN 15038/2006) e que são realmente pertinentes, uma delas é a competência na pesquisa, aquisição e tratamento de informações e a outra a competência na revisão (15038/2006:6-7). Foi também tendo em conta este conjunto de exigências na área da tradução, que a BDTT-AR foi pensada para melhor responder aos diversos tipos de solicitações e auxiliar o tradutor de forma eficaz nas suas múltiplas tarefas.

O tradutor do século XXI é cada vez mais descrito como um especialista em comunicação multilingue e multimédia⁵², perfil a que podemos também acrescentar a exigência do domínio da terminologia técnica e/ou científica nas suas áreas de especialização em tradução. No seio da Assembleia da República, os discursos de especialidade são uma constante, quer por via do debate parlamentar quer por via da produção textual, inerentes aos múltiplos assuntos abordados e legislados no parlamento.

Desta forma, o tradutor parlamentar trabalha continuamente em contexto de especialidade e, por isso, por vezes até de forma intuitiva assume também o papel de terminólogo. Mas, se não possuir as metodologias e as ferramentas adequadas às suas necessidades de gestão terminológica todo o seu trabalho de pesquisa pode-se tornar rapidamente efémero.

A pesquisa de informação terminológica está, obviamente, no centro de toda a atividade tradutória em contexto de especialidade e, em certos casos, o tradutor pode ter mesmo que recorrer a especialistas em assuntos parlamentares, juristas, legisladores, economistas, políticos, jornalistas, etc. para confirmar as suas opções

⁵² Cf. Competências exigidas ao perfil do tradutor no âmbito do Projeto europeu EMT entre a Comissão europeia e as Universidades para a criação de um Master Europeu em Tradução. Cf. Documento sobre o perfil do tradutor em *Competences for professional translators, experts in multilingual and multimedia communication*, http://ec.europa.eu/dgs/translation/programmes/emt/index_en.htm

terminológicas. Mais um aspeto importante que o projeto BDTT-AR tinha que contemplar no sentido de armazenar toda a informação terminológica recolhida, sistematizada e validada por especialistas da instituição.

O tradutor efetua também, por força do contexto em que está inserido, todo um trabalho de harmonização terminológica, que consiste em assegurar a coerência terminológica em todos os textos traduzidos e revistos no serviço, quer interna quer externamente, de acordo com a terminologia de referência em uso na instituição. Este trabalho de controlo sistemático da consistência dos textos no que diz respeito à terminologia utilizada é fundamental para a coerência dos discursos produzidos e a qualidade geral das traduções efetuadas.

Somando o conjunto dos requisitos expressos pela Assembleia da República ao diagnóstico por nós efetuado e tendo em conta as exigências da atividade de tradução dentro da instituição, foi possível determinar os objetivos gerais e específicos que o projeto BDTT-AR tinha de alcançar para responder às necessidades da instituição.

Era assim essencial criar um recurso linguístico multilingue que permitisse fixar o uso dos termos na instituição e pudesse constituir-se como uma fonte de referência fiável em termos de informação linguística, terminológica e textual, capaz de auxiliar os tradutores ou outros profissionais nas suas tarefas e pesquisas de informação terminológica e textual.

5. Constituição de grupos de trabalho

Como já referimos anteriormente, durante esta fase de compreensão e planeamento do projeto foram constituídos os grupos de trabalho essenciais à sua concretização. O grupo de coordenação do projeto (CLUNL) tinha por função de *“gerir as interfaces entre os diferentes grupos envolvidos na conceção e no desenvolvimento para assegurar uma comunicação eficaz e clara atribuição de responsabilidades”* (EN ISO 9001/2008:17).

Para além do grupo de coordenação científica⁵³, foram constituídos três outros grupos de trabalho internos à instituição aos quais foram atribuídas tarefas muito específicas. Foram eles:

➤ **o grupo de terminologia:**⁵⁴ formado por profissionais da Assembleia, tradutores, documentalistas e redatores que ao longo do projeto receberam formação em terminologia e ferramentas de tratamento semiautomática da língua.

Este grupo tinha por função a escolha e organização dos textos fundamentais e a seleção de candidatos a termos através de um processo de extração terminológica. Deviam ainda registar os termos como novas entradas na base de dados e atribuir-lhes um conjunto de informação linguística que passava, por exemplo, por associar um termo à sua respetiva sigla, a uma fraseologia ou ainda a um equivalente noutra língua.

Para além destas funções, este grupo era também responsável pelo registo correto das fontes bibliográficas na base de dados. Esta tarefa era executada por duas bibliotecárias que asseguravam a correção das referências bibliográficas utilizadas, o que hoje é extremamente importante uma vez que facilita a pesquisa terminológica e textual e garante a qualidade dos conteúdos dado que todas as informações são acompanhadas pelas suas respetivas fontes.

➤ **o grupo de especialistas:** formado por profissionais da Assembleia da República, com especialização em diversas áreas, incluindo juristas e economistas com grande experiência e um profundo conhecimento da legislação produzida e/ou utilizada na instituição.

Tinham por função de validar todos os conteúdos da base de dados terminológica, aplicando metodologias concebidas para a validação de termos e de definições descritas mais adiante neste trabalho. A qualidade total dos conteúdos da BDTT-AR é assim assegurada através dos diversos processos de validação sistemática

⁵³ Coordenação científica da Prof^a. Rute Costa com a nossa colaboração. O responsável pelo projeto na Assembleia da República foi José Manuel Araújo, na altura Diretor das Relações Internacionais e do Protocolo da AR.

⁵⁴ Grupo coordenado internamente por Zara Soares de Almeida (Serviço de Tradução).

do ponto de vista linguístico e conceptual por terminólogos e especialistas competentes.

➤ **o grupo de informática:** formado por técnicos do Centro de Informática da Assembleia da República. Foi responsável pela execução técnica das bases de dados terminológica e textual, permitindo a pesquisa de termos e de seus respetivos textos associados. Este grupo é igualmente responsável pela qualidade da difusão da informação contida na BDTT-AR.

Enunciados os requisitos da instituição assim como os diversos grupos de trabalho, passamos de seguida a descrever os processos utilizados para a execução do projeto tendo em conta as exigências em matéria de gestão da qualidade enunciadas nas normas ISO 9000. Concebemos, para esse efeito, uma abordagem à gestão de terminologia baseada em processos, com especial destaque para os processos terminológicos para fins de validação.

6. Abordagem por processos terminológicos

Durante este projeto foi possível conceber e pôr em prática um conjunto de metodologias, algumas das quais mais tradicionalmente utilizadas em Terminologia, por exemplo no que diz respeito à abordagem linguística do termo a partir de corpus textual, e outras que consideramos inovadoras porque pensadas e aplicadas ao contexto específico do próprio projeto como, por exemplo, os processos de validação de termos e definições que apresentaremos mais à frente.

Retomamos aqui o princípio enunciado na parte teórica deste trabalho de que um processo, do ponto de vista da qualidade, é formado por uma atividade ou um conjunto de atividades interligadas entre si que utilizam recursos para a obtenção de um determinado resultado, transformando para tal *entradas* (que para nós são dados) em *saídas* (que para nós é informação) e que, frequentemente, a *saída* de um processo constitui a *entrada* do processo seguinte.

Na nossa perspectiva, as diversas tarefas que assumimos enquanto terminólogo podem perfeitamente ser abordadas e descritas por processos individualizados e, assim, serem encaradas como fases da construção de um modelo de gestão de terminologia pela qualidade baseado em processos.

Um *processo terminológico* é, assim, formado por um conjunto de atividades interligadas entre si que utiliza recursos linguísticos de natureza terminológica e conceptual para a obtenção de conteúdos terminológicos transformando, para isso, dados em informação terminológica.

Por uma questão de sistematização, no ponto II que se segue *Processos de criação de conteúdos terminológicos e textuais* elaboramos tabelas descritivas para cada categoria de processo. Estas tabelas foram concebidas em concordância com a terminologia e os critérios adotados nas normas de sistemas de gestão pela qualidade ISO 9000.

Para cada atividade específica A, B, C, etc. descrevemos os critérios a serem satisfeitos (requisitos) para que se opere a transformação de um conjunto de dados iniciais (entrada) em um novo conjunto de dados, apresentando algum grau de processamento (saída) relativamente ao estado anterior, isto é, informação terminológica. Para que o ciclo se complete e não fique interrompido, a informação obtida deve produzir os dados de entrada da atividade seguinte, e assim, sucessivamente, de maneira a formar uma cadeia de atividades cuja sequência lógica permita uma avaliação constante do processo por inteiro e, se necessário, a sua melhoria.

Assim, passamos a descrever os processos terminológicos utilizados para a elaboração da BDTT-AR. Identificamos, neste caso particular, três categorias de processos aplicados aos conteúdos textuais e terminológicos:

- os processos de criação de conteúdos terminológicos e textuais ;
- os processos de validação de termos e definições ;
- os processos de gestão da informação terminológica.

A abordagem por processos terminológicos constitui um aspeto fundamental da nossa metodologia, pensamos no entanto que cada projeto em terminologia tem as suas especificidades e, por isso, os processos não só devem ser ajustados a cada nova realidade como também podem ser diferentes dos que aqui enunciamos, pois devem ser concebidos em função dos objetivos a alcançar.

II - Processos de criação de conteúdos terminológicos e textuais

1. Processo relativo aos *corpora* e validação de *corpora*

Como já foi dito anteriormente, a realização do projeto BDTT-AR exigiu um trabalho preliminar de entendimento do funcionamento da instituição e de tomada de contacto com os diversos serviços da Assembleia da República.

Como mostra o fluxograma do processo legislativo comum da Assembleia da República existe um elevado grau de complexidade no funcionamento da instituição. Uma simples figura como a seguinte que pretende dar a compreender aos cidadãos comuns⁵⁵ como nasce uma *lei* está recheada de terminologia correspondente a nomes de órgãos internos à instituição e de “entidades textuais” muito específicas.

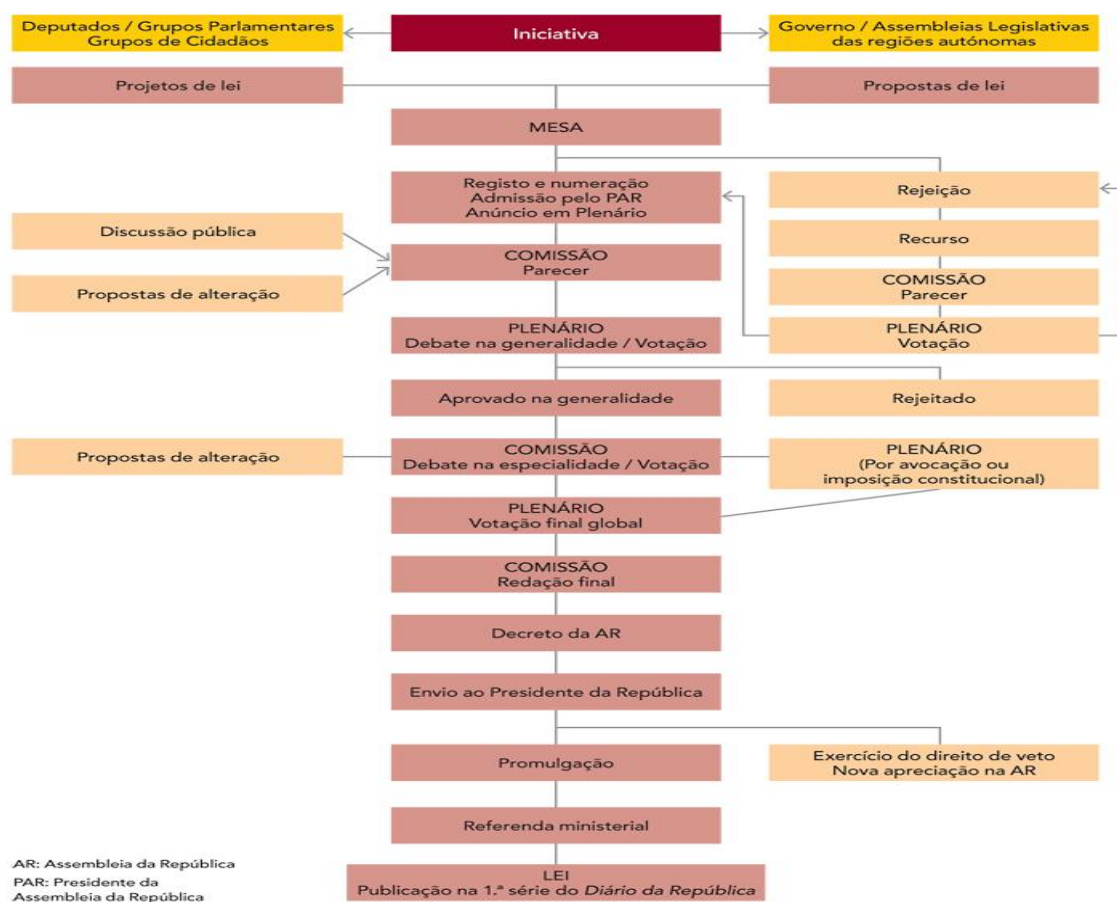


Figura 6: Fluxograma do processo legislativo comum⁵⁶

⁵⁵ Fluxograma disponível na página inicial da AR.

⁵⁶ <http://www.parlamento.pt/Parlamento/Paginas/FluxogramadoPLC.aspx>

Este foi um excelente ponto de partida para começar a nossa abordagem à identificação e recolha de textos específicos à instituição. Um dos aspetos para nós fundamental era o de observar e compreender o circuito interno de produção e circulação dos textos produzidos, para melhor avaliarmos as necessidades da instituição em matéria de organização e de gestão de terminologia.

Este trabalho prévio revelou-se ser de extrema importância para determinar o conjunto das atividades inerentes ao processo que seria desenvolvido com vista à seleção dos textos fundamentais para a abordagem terminológica e à forma mais eficaz de gerir as entradas e saídas de informação textual na base de dados.

Quanto a este processo em particular, não foi possível individualizar um processo de *validação de corpora* uma vez que os critérios de validação constituem as próprias condições para a sua seleção. Os processos de seleção e de validação de *corpora* foram conduzidos em simultâneo. No entanto, no ponto mais abaixo 1.2. *Critérios de validação* resumimos os aspetos essenciais que levaram à validação do corpus da Assembleia da República.

Este aspeto é de facto uma particularidade do projeto BDTT-AR em que a seleção do corpus foi guiada pela instituição. Noutras situações, em que a seleção do corpus fica a cargo do terminólogo, somos de opinião que deve ser pensado um processo de validação do corpus para garantir, à partida, a qualidade dos dados que irão ser tratados.

Neste caso, identificámos quatro atividades (A, B, C, D) relacionadas com *corpora* e validação de *corpora* que perfazem na sua totalidade o processo utilizado para identificar, organizar, selecionar e alimentar o corpus de análise no âmbito deste projeto.

A *tabela F* que se segue dá conta do conjunto do processo de forma detalhada.

BDTT-AR: Processo {corpora e validação de corpora}			
Atividades	Requisitos	Entradas	Saídas
A - Identificação das fontes textuais	(1) Textos produzidos na instituição (2) Textos de relevância para a instituição (3) Fontes indicadas pelos membros da instituição	Reuniões ou questionário junto dos diversos serviços da instituição	Lista não organizada de textos produzidos e relevantes dentro da instituição
B - Organização de corpora	(1) Textos fundamentais para a instituição (2) Textos produzidos, atualizados e consultados com frequência dentro da instituição (3) Textos que possam ser organizados por ordem de importância dentro da instituição	Lista não organizada de textos produzidos e relevantes dentro da instituição	Textos organizados de acordo com os critérios: <i>ser fundamental; ser usado com frequência; ser organizável por ordem de importância</i>
C - Seleção do corpus de análise	(1) Textos fundamentais e importantes para os objetivos do projeto (2) Fontes fiáveis e atualizadas (3) Textos originais em PT (4) Textos com traduções oficiais em EN e FR	Textos organizados de acordo com os critérios: <i>ser fundamental; ser usado com frequência; ser organizável por ordem de importância</i>	Corpus restrito para extração de terminologia
D - Alimentação do corpus de análise	(1) Adição de novos textos fundamentais e importantes para os objetivos do projeto (2) Atualização dos textos que sofreram alterações/revisões (3) Fontes fiáveis e atualizadas (4) Textos originais em PT (5) Textos com traduções oficiais em EN e FR	Corpus restrito para extração de terminologia	Corpus atualizado para extração de terminologia

Tabela F: Processo corpora e validação de corpora

1.1. Descrição das atividades

Entremos no detalhe dos aspetos relacionados com as atividades acima enunciadas para o processo relacionado com *corpora* e validação de *corpora*. As atividades descritas na tabela devem ser interpretadas de forma sequencial, tendo em

conta que a coluna das *saídas* representa o resultado da transformação obtida a partir dos dados fornecidos como *entradas* e que o conjunto das atividades forma um ciclo de processamento de dados em informação.

1.1.1. Atividade A - Identificação das fontes textuais

Esta é a atividade que dá início ao processo, assenta principalmente no contacto direto entre o terminólogo e os seus informantes dentro da instituição. Exige um questionamento permanente dos membros da instituição por parte do terminólogo para que este possa entender o contexto da sua missão e chegar à identificação de potenciais fontes textuais com pertinência terminológica.

Com base na estipulação de objetivos gerais quanto ao tipo de *corpora* que deveria ser tratado para fins de extração de terminologia, foram determinados os seguintes requisitos: (1) Só poderiam ser considerados textos produzidos pela própria instituição; (2) Os textos selecionados teriam que ter um certo grau de relevância para a instituição; (3) As fontes textuais teriam que ser indicadas pelos membros da instituição. Julgamos que tornar explícitos os requisitos para cada atividade logo à partida, isto é, estabelecer as condições necessárias para a sua realização, é a forma mais segura de não haver desperdícios de tempo e de trabalho na condução do processo.

Nesta fase, é geralmente prestada muita informação oral pelos informantes das instituições, esta deve ser recolhida sob a forma de apontamentos, de gravações ou de questionários pré-elaborados para ser posteriormente analisada. Neste caso, não foi elaborado qualquer questionário por escrito (mas podia ter sido uma opção), mas foram realizadas muitas reuniões com os diversos serviços da AR para se chegar à identificação das principais fontes textuais que seriam utilizadas no projeto.

Uma vez analisadas e confrontadas as diversas fontes de informação obteve-se uma lista genérica e não organizada de textos produzidos e relevantes dentro da instituição. Este estado de conhecimento constitui o ponto de partida para a atividade seguinte.

1.1.2. Atividade B - Organização de corpora

Esta atividade corresponde à fase de organização dos textos, é uma etapa importante uma vez que *“il est indispensable de savoir gérer d’abord les textes en tant qu’objets de connaissances eux-mêmes. En effet, les textes doivent d’abord être organisés comme des contenants, pour ensuite en permettre l’organisation des contenus”* (Costa, Silva 2008:5). É pressuposto que esta atividade ajude a selecionar o corpus de análise (atividade seguinte), uma vez que decidimos logo à partida que não iríamos tratar todas as fontes recolhidas na atividade A, essencialmente por se tratar de um grande volume de textos e pela heterogeneidade dos mesmos (decretos, atas, declarações, inquéritos, leis, orçamentos, pareceres, programas, regulamentos, etc.).

Foi perante a constatação desta grande diversidade de textos no seio da instituição que surgiu a necessidade de encontrarmos uma forma de organizar os mesmos, com vista ao estabelecimento de prioridades para a seleção do corpus de análise (atividade C). Por isso, o que é pretendido com esta atividade B de organização de *corpora* é de conseguir pôr alguma ordem nos textos.

Os requisitos estipulados para esta atividade foram: (1) Considerar apenas os textos ditos fundamentais para a instituição; (2) Considerar apenas os textos produzidos, atualizados e consultados com frequência dentro da instituição; (3) Organização dos textos por ordem de importância dentro da instituição.

A partir destes requisitos, foi elaborada com a ajuda dos informantes da Assembleia uma proposta de classificação dos textos que teve por base o quadro referencial da instituição assim como o estatuto que os diversos textos assumiam relativamente à sua importância, dentro da instituição.

Assim, passamos de uma lista não organizada de textos produzidos e relevantes dentro da instituição para uma lista organizada de textos de acordo com os critérios: *ser fundamental; ser usado com frequência; ser organizável por ordem de importância.*

1.1.3. Atividade C - Seleção do corpus de análise

Esta atividade tem como principal objetivo a seleção do corpus de análise para extração de terminologia. Com base no trabalho de organização dos textos da atividade anterior, foi possível chegar a uma restrição do corpus com base nos requisitos: (1) Textos fundamentais e importantes para os objetivos do projeto; (2) Textos provenientes de fontes fiáveis e atualizadas; (3) Textos originais em PT; (4) Textos com traduções oficiais em EN e FR⁵⁷.

Ao acrescentar os requisitos (3) e (4) a esta atividade limitamos a seleção do corpus de análise aos textos fundamentais e que apresente o grau de importância institucional para responder às exigências do projeto e para o qual existisse já traduções oficiais reconhecidas pela Assembleia da República.

Contemplando todos os requisitos, o corpus de análise selecionado para a extração de terminologia foi o seguinte, por ordem alfabética dos títulos dos textos:

- *Constituição da República Portuguesa (2005)*⁵⁸
- *Estatuto do Direito de Oposição (1998)*
- *Estatuto dos Deputados (2005)*
- *Lei das Precedências do Protocolo do Estado Português (2006)*
- *Lei de Acompanhamento dos Assuntos Europeus (2006)*
- *Lei de Organização e Funcionamento dos Serviços da Assembleia da República (2003)*
- *Lei dos Partidos Políticos (2003)*
- *Regime Jurídico dos Inquéritos Parlamentares (1997)*
- *Regimento da Assembleia da República (2003)*
- *Resolução dos Grupos Parlamentares de Amizade (2003)*

1.1.4. Atividade D - Alimentação do corpus de análise

Esta atividade tem por objetivo a alimentação periódica do corpus selecionado para extração de terminologia, sempre de acordo com os requisitos pré-estabelecidos,

⁵⁷ As versões em inglês e francês serviram a formar um corpus paralelo (PT-EN e PT-FR) para a identificação de equivalentes, esta componente não será objeto de descrição neste processo uma vez que este ponto da metodologia não foi da responsabilidade da CLUNL, ficou a cargo do serviço de tradução da AR.

⁵⁸ Entre parênteses constam as datas oficiais de publicação dos textos.

mantendo-se os requisitos (3) (4) e (5) semelhantes aos da atividade C, e introduzindo novos requisitos que são: (1) Adição ao corpus de análise de novos textos fundamentais e importantes para os objetivos do projeto, como foi por exemplo o caso dos seguintes textos que vieram aumentar o corpus numa fase ulterior do projeto:

- *Estatuto do Direito de Petição (2003)*
- *Iniciativa Legislativa dos Cidadãos (2003)*
- *Resolução dos Grupos Parlamentares de Amizade (2003)*

(2) Atualização do corpus de análise com os textos que sofreram alterações por força das revisões a que estes são ciclicamente sujeitos na Assembleia, em consequência da atividade legislativa. Foi por exemplo o caso dos seguintes textos:

- *Estatuto dos Deputados (2005), (2007), (2009)*
- *Estatuto do Direito de Petição (2003), (2007)*
- *Lei de Organização e Funcionamento dos Serviços da Assembleia da República (2003), (2010)*
- *Lei dos Partidos Políticos (2003), (2008)*
- *Regime Jurídico dos Inquéritos Parlamentares (1997), (2007)*
- *Regimento da Assembleia da República (2003), (2007), (2010)*

A atualização regular do corpus de análise, por via das diversas versões dos textos, também confere ao nosso corpus a característica de ser um corpus constituído em diacronia, formado pelas atualizações sucessivas dos textos parlamentares. Trata-se de um corpus em aberto que se pretende dinâmico, sensível à evolução dos textos, em constante atualização e que pode ser enriquecido sempre que necessário desde que passe pelo crivo da aprovação dos informantes da instituição.

Por fim, julgamos pertinente mencionar que se trata do primeiro corpus de especialidade constituído por textos parlamentares em língua portuguesa e validado pela instituição a que pertence.

O conjunto dos textos está disponível online através da base de dados textual da BDTT-AR⁵⁹. É possível pesquisar qualquer forma linguística num ou em vários textos em simultâneo e obter o número de ocorrências da forma pesquisada no total do

⁵⁹ Base de dados Textual: http://terminologia.parlamento.pt/pls/ter/terwinter.home_textual

corpus ou em cada um dos textos, tal como ilustra a figura que se segue com a forma “votação” que apresenta um total de 364 ocorrências no conjunto do corpus.

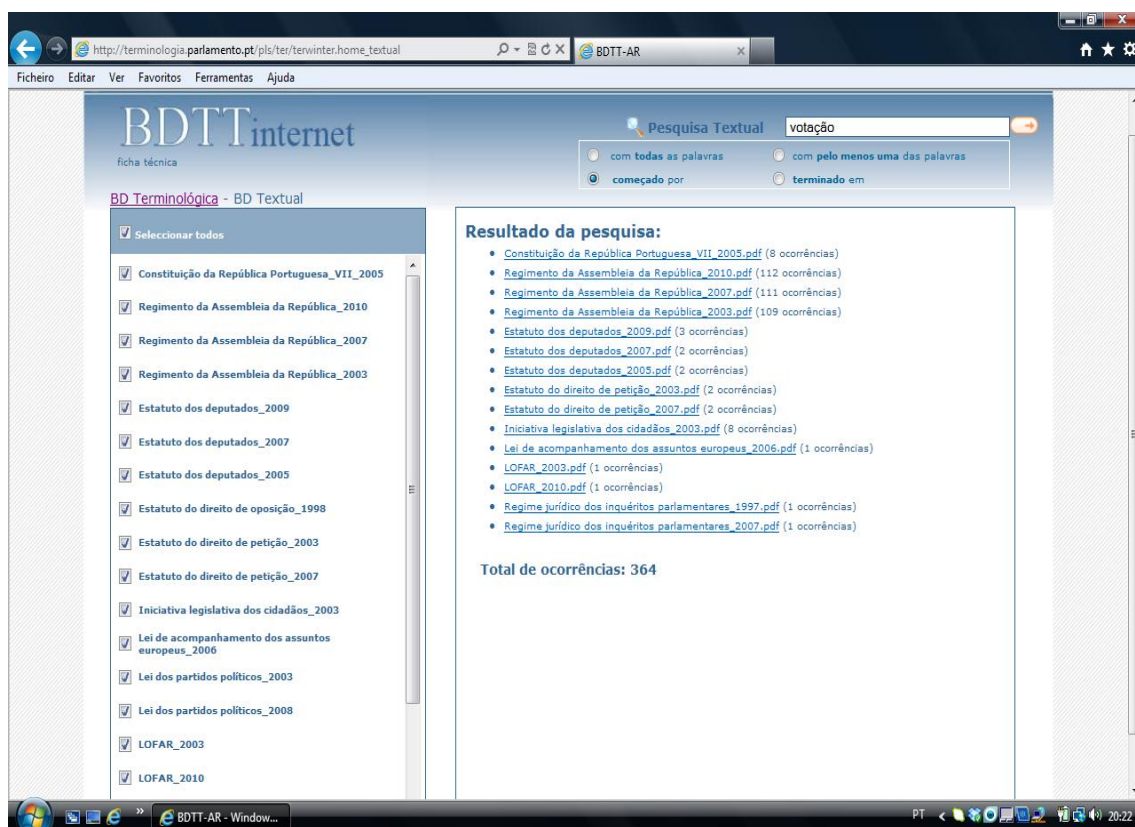


Figura 7: Base de Dados Textual – resultado da pesquisa no corpus para “votação”

1.2. Critérios de validação

Geralmente, a abordagem mais comum à terminologia, numa perspetiva semasiológica, é a da reunião e organização do corpus por parte do terminólogo que, para esse efeito, estabelece critérios linguísticos para a seleção do seu corpus de análise. No entanto, julgamos que a validação do corpus pela pessoa, instituição ou entidade que irá usufruir do trabalho do terminólogo é um passo extremamente importante e que até pode ser decisivo para a obtenção da qualidade final pretendida.

Tal como já foi referido, não foi possível individualizar o processo de *validação de corpora* no caso específico deste projeto dado que os próprios critérios de validação

são simultaneamente os requisitos que adotamos para a criação do conjunto do processo relativo a *corpora* (tabela F); assim os processos de seleção e de validação de *corpora* foram elaborados em paralelo.

Desta forma, consideramos que todos os critérios de qualidade foram implementados e que, por essa razão, o corpus disponibilizado na base de dados textual da Assembleia da República é um corpus validado, uma vez que todas as atividades que refletem o processo em torno do corpus foram executadas com base na aprovação da Assembleia, através dos membros dos diversos serviços da instituição.

Os funcionários, colaboradores ou especialistas internos às organizações, empresas ou instituições são quem melhor pode avaliar, pelo conhecimento e experiência profissionais que detêm, a pertinência ou não das suas próprias fontes textuais com vista ao tratamento da terminologia. No caso da Assembleia da República, recorreremos a informantes e especialistas internos no domínio jurídico-parlamentar que conhecem bem o “lugar” que ocupa cada texto no seio da instituição, assim como a pertinência dos conceitos que neles está contida.

Não esqueçamos que a cada instituição a sua realidade e que no caso presente a Assembleia da República é um órgão de poder legislativo, veiculando a sua autoridade precisamente através dos seus textos fundadores como a *Constituição da República Portuguesa*, o texto fundamental da democracia, que cria, através dos conceitos nele expressos através da língua, um quadro conceptual de referência que confere um estatuto de autoridade ao próprio texto e legitima a instituição que o produz (Costa, Silva 2008).

Desta feita, a referenciação e a validação explícitas das fontes de conhecimento legitimam também a opção do terminólogo e, simultaneamente, conferem ao corpus de análise o nível de qualidade desejado para dar início ao processo seguinte relativo aos termos. Assim, o conjunto dos textos que compõem atualmente a BDTT-AR é exclusivamente formado por textos validados e que, por isso, servem para a extração de terminologia.

A descrição exaustiva dos processos terminológicos permite estabelecer critérios para a gestão dos mesmos.

2. Processo relativo aos termos

Com a descrição anterior, demonstramos que ao desenvolver o processo adequado para gerir o corpus criamos o primeiro patamar de qualidade para garantir uma gestão mais eficiente e eficaz dos textos que integram o corpus de análise, condicionando assim a introdução de novas fontes textuais exclusivamente aos requisitos pré-definidos e à validação das mesmas pela instituição.

O processo seguinte está inteiramente relacionado com a exploração do corpus para a identificação de candidatos a termos. Para efeitos de valorização resolvemos, nesta tese, individualizar o processo conducente à validação de termos; este será minuciosamente descrito mais abaixo no ponto III dedicado aos *Processos de validação de termos e definições*.

De uma forma geral, a metodologia utilizada para a análise do corpus consiste em utilizar ferramentas informáticas de tratamento semiautomático que auxiliem o linguista-terminólogo na abordagem linguística aos textos, por forma a chegar à identificação e à seleção de combinatórias com pertinência terminológica (candidatos a termos) e que, posteriormente, possam ser submetidas à validação dos especialistas.

Por uma questão de opção metodológica, durante o projeto, os textos que formam o corpus de análise foram inicialmente tratados de forma individual, principalmente por uma questão de maior exaustividade na análise de cada texto. No âmbito deste trabalho os resultados que apresentamos dizem respeito ao conjunto do corpus, a não ser em casos particulares em que citamos o texto concreto a que nos estamos a referir em específico.

2.1. Descrição das atividades

São duas as atividades (A e B) relativas aos termos que perfazem o processo elaborado para recolher e selecionar os termos para validação posterior. Estas duas atividades: A – *Seleção de candidatos a termos* e B – *Organização dos termos*, são detalhadas na *tabela G* que se segue.

BDTT-AR: Processo {termos}			
Atividades	Requisitos	Entradas	Saídas
A - Seleção de candidatos a termos	(1) Corpus de análise validado pela instituição (2) Textos originais em PT (3) Recurso a ferramentas informáticas (hipertexto, <i>concordancer</i>) (4) Conhecimentos em Terminologia e tratamento de corpus	Corpus atualizado para extração de terminologia <i>[saída – processo corpora]</i>	Lista de candidatos a termos
----- Tarefa A1 – Tratamento semiautomático do corpus	- Critérios linguísticos: fiabilidade; exaustividade; representatividade; incidência; pertinência - Critérios estatísticos: percentagens; frequências	Corpus atualizado para extração de terminologia	- Dados quantitativos sobre o corpus
Tarefa A2 – Recolha de candidatos a termos	- Critérios linguísticos: distribuição das formas em contexto; padrões lexicosseânticos; combinatórias morfossintáticas - Critérios estatísticos: <i>N-Grams size, clusters size</i>	- Dados quantitativos - Dados linguísticos: obtidos a partir da análise de concordâncias	- Dados terminológicos: termos simples, compostos, siglas, combinatórias de especialidade (colocações e fraseologias)
B - Organização de termos e de conceitos	(1) Listas de candidatos a termos (2) Recurso a ferramentas informáticas (<i>AntConc</i> e <i>CmapTools</i>) (3) Conhecimentos em Terminologia nas perspetivas semasiológica e onomasiológica	Lista de candidatos a termos	- Candidatos a termos organizados e relacionados
----- Tarefa B1 – Organização semântica	- Critérios linguísticos: campo semântico; relações semânticas (hiperonímia, meronímia, sinonímia, antonímia)	- Dados terminológicos: termos simples, compostos, siglas, combinatórias de especialidade (colocações)	- Termos organizados com base em critérios linguísticos

Tarefa B2 – Sistematização conceptual	- Critérios conceptuais: sistemas e relações conceptuais (genéricas, partitivas, associativas); marcadores conceptuais	e fraseologias) - Termos organizados com base em critérios linguísticos - Relações conceptuais validadas	- Conceitos relacionados com base em critérios conceptuais
--	---	---	---

Tabela G: Processo termos

2.1.1. Atividade A – Seleção de candidatos a termos

Adotando, de um ponto de vista metodológico, uma perspetiva semasiológica para a execução desta atividade, foram estipulados os requisitos seguintes: (1) Corpus de análise validado pela instituição, (2) Textos originais em PT, (3) Recurso a ferramentas informáticas, (4) Conhecimentos em Terminologia e tratamento de corpus⁶⁰.

Seguindo os princípios da gestão de processos pela qualidade, os dados de saída do processo anterior, ou seja, o *“Corpus atualizado para extração de terminologia” [saída de D – Processo corpora]*, correspondem aos dados de entrada deste processo de recolha e seleção de termos. O processamento dos dados consiste na obtenção de uma lista de candidatos a termos, depois de aplicados diversos tratamentos informáticos e linguísticos ao corpus.

Em relação ao requisito (4) recordamos que foi constituído, dentro da Assembleia da República, um grupo de trabalho (grupo de terminologia) para a recolha e registo de termos. O grupo era formado por profissionais com muitos anos de prática dentro da instituição e perfis diferenciados, essencialmente tradutores, documentalistas e redatores que desde o início do projeto receberam formação em Terminologia e em ferramentas de tratamento semiautomática da língua para poderem colaborar de forma mais eficiente e de maneira autónoma no projeto.

⁶⁰ O grupo de profissionais da AR que trabalhou sobre recolha e registo de termos recebeu formação em Terminologia sempre que foi necessário mas de forma mais intensiva nos primeiros 6 meses do projeto.

Pela experiência que já detemos de outras formações em Terminologia em contextos profissionais⁶¹, podemos assegurar que esta formação revela-se ser sempre um requisito essencial para garantir a qualidade dos processos terminológicos que venham de ser desenvolvidos nas instituições. Em contextos profissionais o manuseamento dos conceitos dá-se de forma espontânea e natural, com o recurso a termos ou expressões que permitam a partilha e o entendimento de um conhecimento comum. A formação em Terminologia visa sempre despertar para os dois planos de análise que é necessário dominar neste tipo de abordagem e que são os planos linguístico e conceptual.

Esta nova perceção da realidade põe os formandos a refletirem de outra forma sobre o que sabem e sobre a forma como falam sobre o que sabem. Praticam, para isso, e de forma guiada, um exercício mais consciente e rigoroso de observação da língua para nela identificarem as designações verbais (termos) que utilizam quando se referem a determinados conceitos.

Esta atividade A - *Seleção de candidatos a termos* é uma das atividades mais exigentes do processo e subdivide-se em duas tarefas principais às quais foram iniciados todos os membros do grupo de trabalho em Terminologia.

- Tarefa A1 – Tratamento semiautomático do corpus
- Tarefa A2 – Recolha de candidatos a termos

Passamos, de seguida, a apresentar detalhadamente e a exemplificar as tarefas.

2.1.1.1. Tarefa A1 – Tratamento semiautomático do corpus

Os textos que compõem o corpus foram submetidos a uma metodologia de tratamento semiautomática com o auxílio de programas informáticos especialmente adquirido para o efeito pela Assembleia da República, nomeadamente o programa

⁶¹ Formações no âmbito do CLUNL para o INE, a Direção-Geral de Arquivos, a Biblioteca Nacional de Cabo Verde e a Assembleia da República, entre outras instituições. Formação em Terminologia para tradutores e revisores, no quadro das funções de gestão de terminologia em empresa de tradução.

*Hyperbase*⁶². Este programa foi complementado com o uso de outras ferramentas do tipo *concordancer* quando necessário, permitindo assim uma abordagem linguística e estatística ao corpus.

O terminólogo recorre ao uso de ferramentas de tratamento semiautomático da língua para confirmar as suas intuições sobre a análise linguística/terminológica que tem entre mãos.

A intuição do terminólogo é formada com base no conhecimento que este detém sobre o funcionamento do sistema da língua mas também na sua capacidade em distinguir unidades linguísticas de especialidade de entre os outros elementos da língua. Para isso, recorre à análise sistemática de combinatórias linguísticas em contextos de especialidade para chegar à identificação de candidatos a termos. Sem o auxílio de ferramentas informáticas, as noções de *exaustividade* e de *sistematização* seriam muito mais difíceis de alcançar, senão impossíveis.

Embora saibamos que dificilmente se é totalmente exaustivo na análise de um corpus, a abordagem semiautomática permite chegar muito perto desse objetivo. O facto de, rapidamente, podermos extrair todos os contextos onde ocorre uma determinada forma e, de seguida, observá-los e analisá-los criteriosamente permite de facto a formulação de conclusões com um maior grau de segurança e de confiabilidade. Podemos afirmar que o recurso a uma metodologia deste género em Terminologia contribui de forma decisiva para assegurar uma maior qualidade de análise do corpus.

No caso presente, o programa a que recorreremos para apresentar a estatística é o AntConc⁶³ “*a freeware, multiplatform tool for carrying out corpus linguistics research and data-driven learning*” (Anthony, 2014:1), disponível na Internet. O recurso a este tipo de ferramentas informáticas permite, por um lado, obter dados quantitativos sobre o corpus baseados nas noções de frequência e percentagem relativamente às

⁶² Logiciel Hyperbase, Université de Nice: <http://ancilla.unice.fr/>

⁶³ Build 3.4.1 - Laurence Anthony, Ph.D. Center for English Language Education in Science and Engineering, School of Science and Engineering, Waseda University.
<http://www.antlab.sci.waseda.ac.jp/software.html>

ocorrências que surgem nos textos e, por outro lado, observar as distribuições de determinadas formas linguísticas nos seus respectivos contextos (Tarefa A2 a seguir).

Como ilustra a figura seguinte, após carregamento do corpus obtivemos os primeiros dados estatísticos. A função *word list* permite apurar o número total de ocorrências, neste caso o corpus de análise possui cerca de 90000 ocorrências (*word tokens*) das quais cerca de 5500 são formas únicas (*word types*), isto é, apenas 6% do corpus. Significa que 94% do corpus é constituído por formas repetidas o que é um forte indicador de pouca diversidade de formas linguísticas presentes no corpus em análise.

Rank	Freq	Word	Lemma Word Form(s)
5376	2	volta	
5377	4	voltar	
5378	1	voltas	
5379	1	voluntária	
5380	7	vontade	
5381	8	votada	
5382	1	votadas	
5383	7	votado	
5384	9	votados	
5385	1	votantes	
5386	8	votar	
5387	1	votaram	
5388	133	votação	
5389	27	votações	
5390	56	voto	
5391	26	votos	
5392	1	vozes	
5393	1	válida	
5394	2	válidas	
5395	4	várias	
5396	3	vários	
5397	1	vão	

Figura 8: Word List: word tokens and word types

Para além destes primeiros dados quantitativos importantes na abordagem ao corpus, também nos é apresentada a lista de todas as ocorrências (*word*) com a respetiva frequência (*freq*), por exemplo, a forma *votação* no singular ocorre 133 vezes e a forma *votações* no plural apenas 27. A frequência da forma é, para o terminólogo, um indicador de pertinência terminológica ou de não-pertinência terminológica da

forma. São, geralmente, as formas com as frequências mais elevadas que chamam a nossa atenção uma vez que, teoricamente, quanto mais vezes aparecer uma determinada forma linguística num texto de especialidade mais probabilidades terá de poder vir a ser um candidato a termo.

No entanto, também sabemos que a noção de frequência é relativa e que nem sempre se revela ser um verdadeiro índice de pertinência. Frequências elevadas podem não ter nada a ver com formas que remetem para conceitos ou, pelo contrário, formas com frequências baixas podem revelar-se muito pertinentes como é, por exemplo, o caso da forma *votantes* que possui uma frequência 1, ou seja, é um apax no corpus mas será tida em conta aquando da formação do campo conceptual em torno do conceito de */votar/*.

A ferramenta AntConc apresenta outra funcionalidade designada *concordance plot tool* que, mais uma vez, pode ser extremamente útil para guiar a perceção do terminólogo dentro do corpus a melhor orientar a sua análise. Como é possível verificar na figura mais abaixo, esta função mostra o resultado da pesquisa de uma forma, por exemplo *assembleia*, sob a forma de representação de um código de barras. Concretamente, cada código de barras corresponde a um texto do corpus e as faixas pretas correspondem às zonas de incidência onde ocorre a forma *assembleia*.

De acordo com Antony “*An example of the use of the Plot Tool is in determining where specific content words appear in a technical paper, or where an actor or story character appears during the course of a play or novel*” (2014:4).

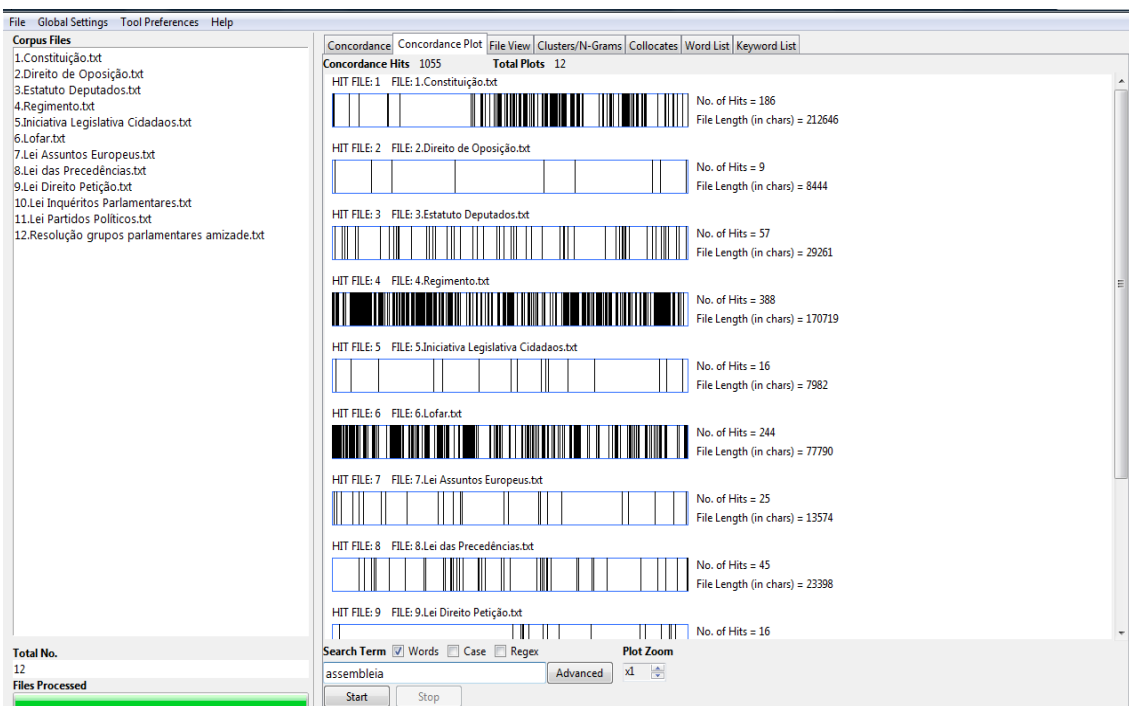


Figura 9: Concordance Plot Tool para “assembleia”

A título de exemplo, verificamos que o termo *assembleia* tem maior incidência em três dos textos do corpus, no texto 1 *Constituição* (186 ocorrências), no texto 4 *Regimento* (388 ocorrências), e no texto 6 *Lofar* (244 ocorrências). No texto 1 é nítido o desequilíbrio na repartição da ocorrência do termo *assembleia* que parece ser muito mais citado na segunda parte do texto, contrariamente aos textos 4 e 6 em que a homogeneidade na repartição da ocorrência é muito maior ao longo de ambos os textos. Não restam dúvidas que do ponto de vista da pertinência dos textos para uma abordagem contextualmente mais rica, estes seriam os três textos indicados para a análise do termo *assembleia*.

Desta forma, introduzimos, na abordagem semasiológica ao corpus pela via do tratamento semiautomático, a noção de espaço relacionada com a noção de frequência, uma vez que é possível visualizar a posição efetiva que os termos ocupam nos textos. Estas funcionalidades são de grande ajuda para o terminólogo que parte assim para a análise linguística do corpus com uma percepção mais concreta do que vai

encontrar nos textos, baseada em dados quantitativos suficientes para tomar decisões justificadas à medida que vai progredindo na sua análise.

2.1.1.2. Tarefa A2 – Recolha de candidatos a termos.

Uma vez apurados e interpretados os dados quantitativos sobre o corpus é a altura de passar à abordagem linguística do mesmo. Uma vez mais, o recurso às ferramentas informáticas é fundamental para a sistematização da análise. Com base numa abordagem semiautomática do corpus trabalhamos na identificação de formas linguísticas, simples ou combinadas, que remetam para conceitos especializados.

Usamos duas formas de abordagem complementares para levar a cabo esta análise: a primeira consiste na “descontextualização” das formas (*N-Grams* e *Clusters*) e a segunda consiste na análise das formas em contexto (concordâncias).

Quando à primeira abordagem, recorreremos a duas funcionalidades do *concordancer* que permitem identificar associações frequentes entre formas linguísticas, pela via da estatística. De acordo com Antony (2014:2): “*The Clusters Tool shows clusters based on the search condition. In effect it summarizes the results generated in the Concordance Tool or Concordance Plot Tool. The N-Grams Tool, on the other hand, scans the entire corpus for 'N' (e.g. 1 word, 2 words, ...) length clusters. This allows you to find common expressions in a corpus.*” Procuramos, assim, identificar combinatórias recorrentes, tanto ao nível do conjunto do corpus (*N-Grams*) como exclusivamente em torno de uma determinada forma (*clusters*), independentemente dos contextos associados.

A figura que se segue apresenta um extrato do resultado obtido para os *N-Grams*, cuja pesquisa, neste caso, condicionamos a um tamanho de 5 formas associadas e frequentes em todo o corpus. Verificamos, por exemplo, que a combinatória de 5 mais frequente é “*presidente da assembleia da república*” com 168 ocorrências, ou seja uma frequência muito elevada relativamente ao conjunto do corpus.

Esta informação é interpretada pelo terminólogo como um dado estatístico mas que atesta também a existência de uma forte coesão no plano morfosintático entre os

elementos da combinatória em questão, em particular devido à sua estrutura composicional que começa por um N: [N+PREP+N+PREP+N].

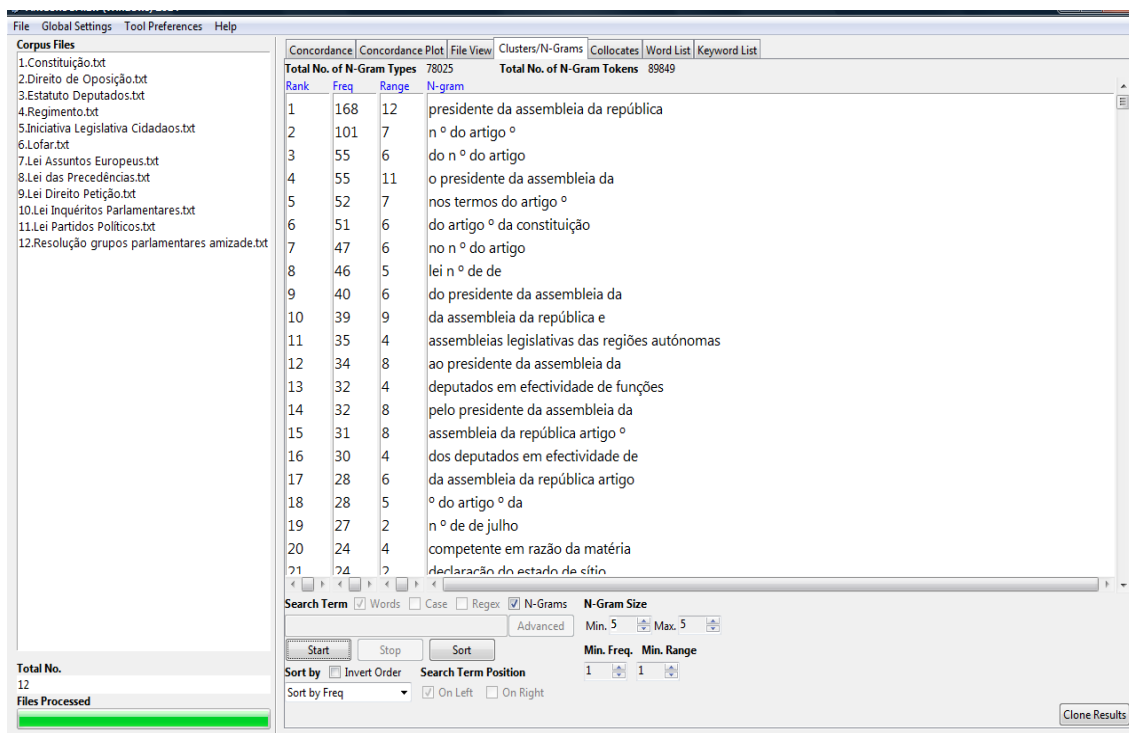


Figura 10: N-Grams Size 5

Estes elementos de análise ajudam a guiar a reflexão do terminólogo e a fundamentar as suas intuições. O conhecimento linguístico conduz, neste caso, à dedução sobre a muito provável existência do termo “*presidente da assembleia da república*”, uma vez que o primeiro constituinte da combinatória é um N e que o resultante da soma dos componentes semânticos da combinatória produz uma unidade de sentido.

Nestas condições, pode o terminólogo reter esta combinatória e registá-la na sua lista de candidatos a termos de modo a, posteriormente, poder validar junto dos especialistas que se trata efetivamente de um conceito especializado veiculado pela designação [*presidente da assembleia da república*].

Ao contrário do que acontece com este primeiro exemplo, a segunda e a terceira combinatórias de 5 mais frequentes no corpus “*n ° do artigo °*” e “*do n ° do artigo*” não

serão objetos de seleção por parte do terminólogo, por apenas se cumprir o critério da frequência elevada mas não existir argumentação linguística para poder considerar as combinatórias pertinentes de um ponto de vista terminológico e conceptual.

Por vezes, também, o critério da frequência elevada pode falhar uma vez que é bastante comum encontrarmos nos *corpora* combinatórias com muito baixas frequências mas que não deixam, porém, de serem termos ou combinatórias de especialidade. Por exemplo, encontramos no corpus constituído para este projeto algumas combinatórias de 5 tais como: “*abono para despesas de representação*” “*adoção de processo de urgência*” ou “*advertência à suspensão do mandato*” que ocorrem apenas uma única vez nos textos mas que não deixam, por isso, de merecer a atenção do terminólogo e consequentemente dos especialistas.

Assim, o critério da frequência deve, para se relevar efetivamente pertinente, ser conjugado com critérios linguísticos que ajudem a comprovar que a ocorrência efetiva de uma determinada forma ou combinação no corpus é mesmo um termo.

Enquanto a funcionalidade *N-Grams* permite explorar o corpus por extensões de combinatórias frequentes de forma exaustiva, a funcionalidade *clusters* permite aplicar o mesmo tipo de abordagem, mas desta vez em torno de uma forma pré-selecionada, tal como podemos conferir na figura seguinte.

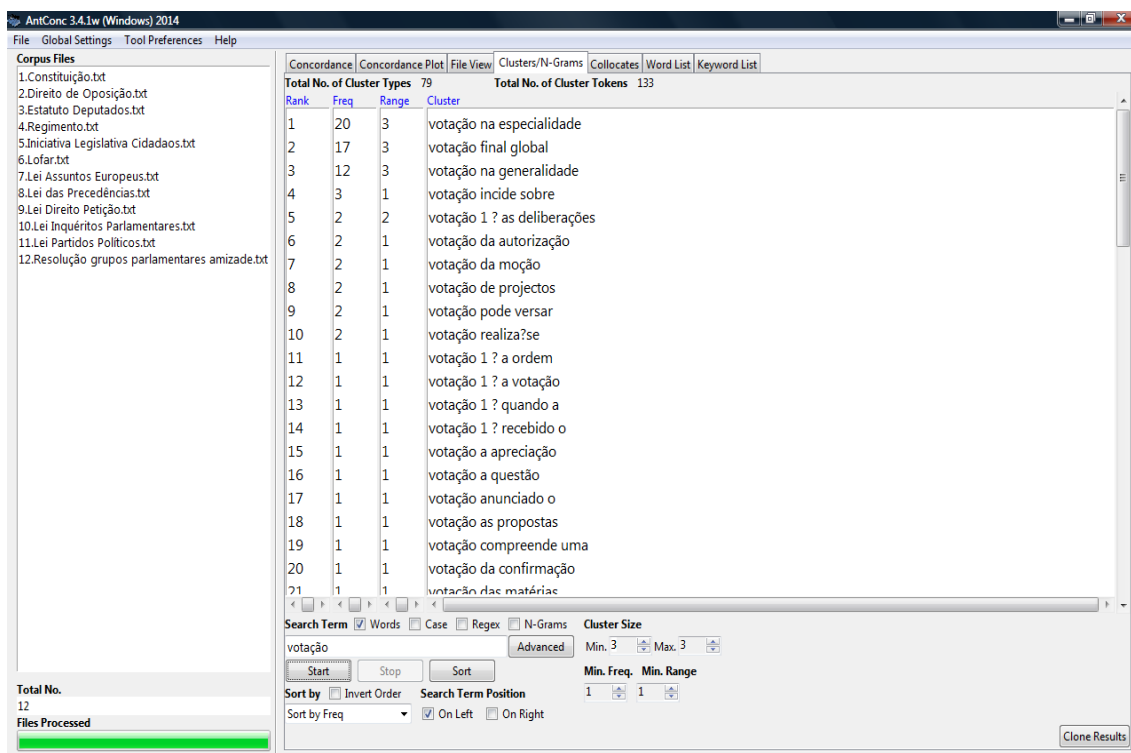


Figura 11: Clusters Size 3

Selecionamos a forma *votação* como elemento linguístico inicial da combinatória (um N) e determinamos um tamanho de até 3 elementos combinados. O resultado da pesquisa é extremamente rico em pertinência terminológica. As três primeiras combinatórias apresentadas com as frequências mais elevadas: *votação na especialidade* (20), *votação final global* (17) e *votação na generalidade* (12) são efetivamente três termos que devem constar na lista de candidatos a termos.

O recurso aos *N-grams* e *clusters* são uma boa forma de fazer uma primeira abordagem ao corpus de análise, uma vez que oferecem dados quantitativos objetivos mas que devem ser cuidadosamente observados e analisados para preparar o passo seguinte que é a abordagem das formas e combinatórias em contexto.

Para esta segunda abordagem, recorreremos ao *concordancer* que possui a funcionalidade *concordance* para a pesquisa de uma forma simples ou de todo o tipo de combinatórias linguísticas em qualquer parte do corpus. O resultado da pesquisa é apresentado sob a forma de uma lista de segmentos em que ocorre a forma em

questão, com a particularidade desta aparecer centrada, destacada (colorida) e acompanhada dos seus contextos imediatos, tanto do seu lado esquerdo como do seu lado direito.

Na figura que se segue podemos visualizar a concordância da forma *voto* nas suas realizações no singular e no plural (centrada e a azul). Os dados estatísticos mostram que *voto(s)* ocorre 81 vezes na totalidade do corpus e com maior incidência nos textos da *Constituição* e do *Regimento*, indicação que aparece do lado direito da imagem na caixa *file* e que é possível confirmar através da *concordance plot tool*.

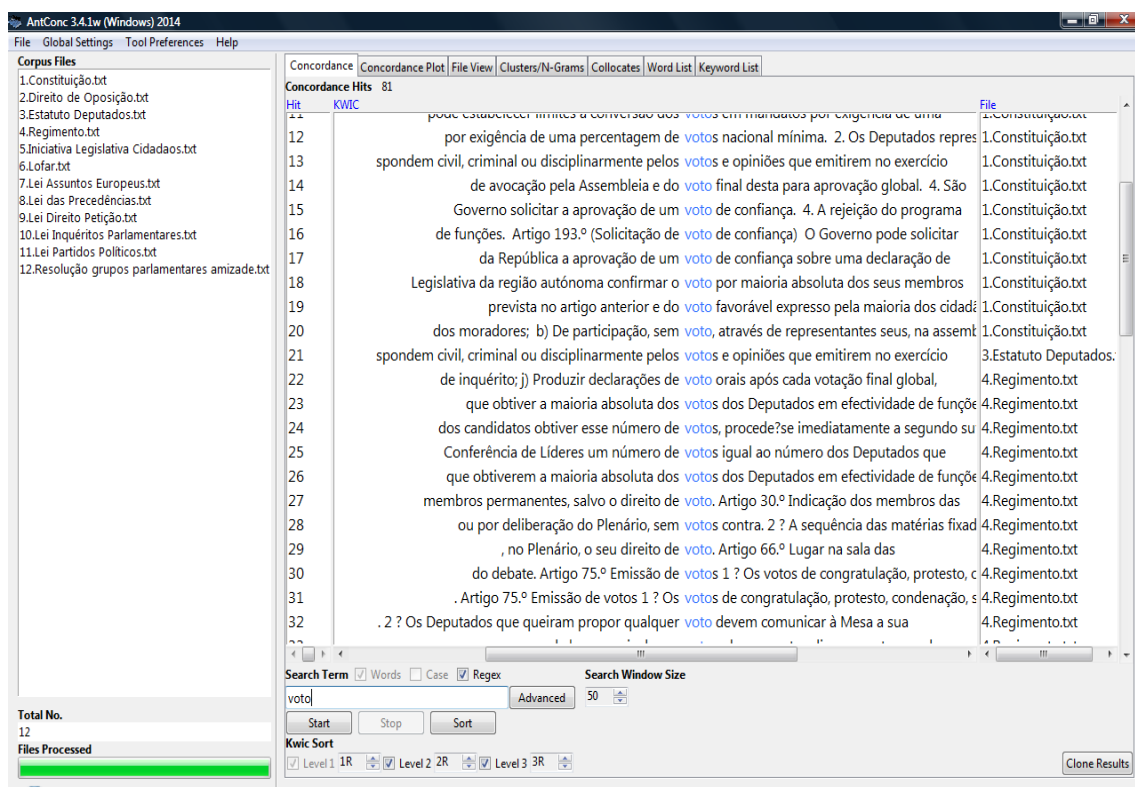


Figura 12: Concordância de “voto(s)”

A concordância permite uma nova percepção do corpus. O interesse do terminólogo deixa por momentos de se situar ao nível das combinatórias linguísticas no eixo sintagmático da língua para se concentrar noutro ponto de vista, o do eixo paradigmático de observação da língua, uma vez que a representação visual da concordância aciona instantaneamente essa nova perspetiva sobre o corpus. De forma

rápida, e com ajuda de funções técnicas para reorganizar a ordenação das formas no eixo paradigmático, é possível identificar associações frequentes entre formas e observar regularidades distribucionais ao nível morfossintático da língua.

Como podemos ver na figura seguinte, a partir da forma *voto* a concordância foi reordenada pelo critério da repetição de formas associadas do lado direito de *voto*.

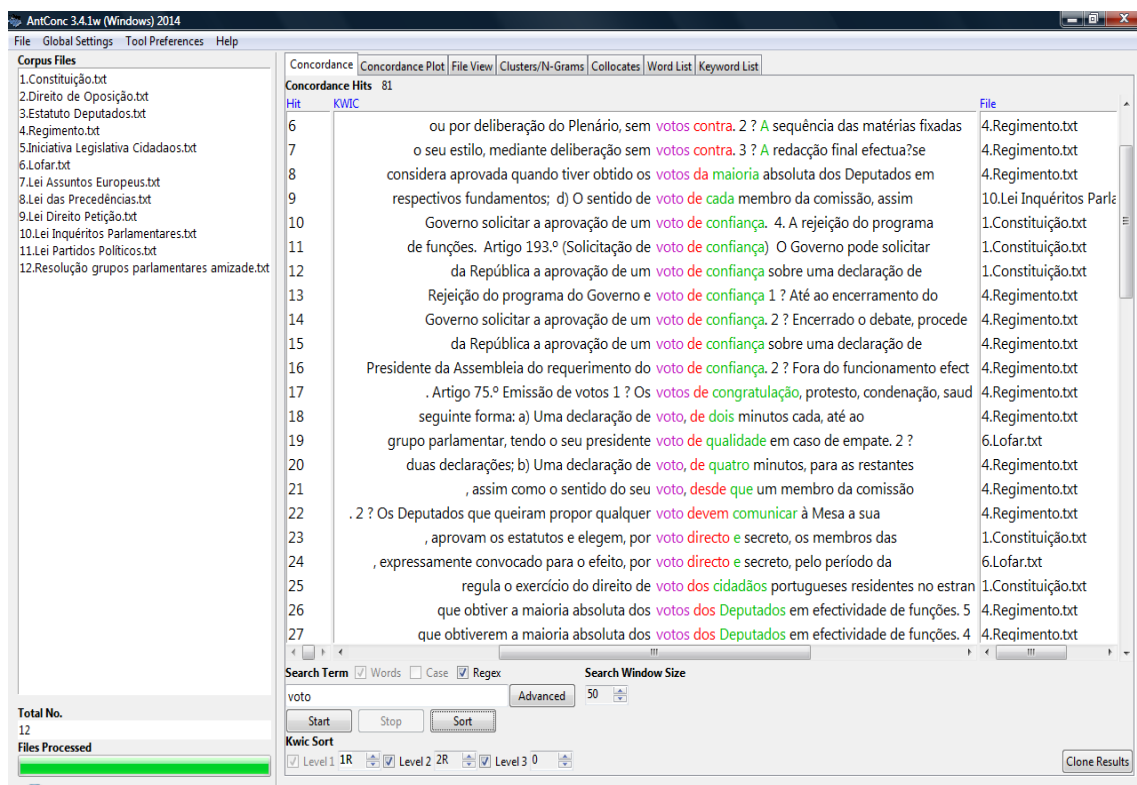


Figura 13: Concordância de “voto(s)” com expansão à direita

O critério que leva à reorganização da concordância pela expansão à direita ou à esquerda da forma polo (*voto*) prende-se com a categoria gramatical da mesma. Se estivermos a trabalhar com base em nomes (N) como é o caso de *voto* iremos privilegiar a pesquisa de combinatórias regulares à direita de N, à procura de qualificadores ou especificadores de N. Assim, identificamos combinatórias bem formadas e regulares como: *voto contra*, *voto de confiança*, *voto de congratulação*, *voto de qualidade*, *voto directo e secreto*, *voto eletrónico*, *voto em branco*, *voto favorável*, *voto final*, *voto por maioria absoluta*.

Esta lista configura os diversos tipos de votos consagrados nos textos parlamentares e constitui, do ponto de vista do trabalho do terminólogo, a criação de uma lista de candidatos a termos que, tal como já dissemos anteriormente, deverá ser submetida à validação dos especialistas da instituição (cf. ponto III Processos de validação de termos e definições).

Se, no exemplo anterior, utilizamos um N como ponto de partida para obter a concordância podemos agora exemplificar com o adjetivo (ADJ) *constitucional*.

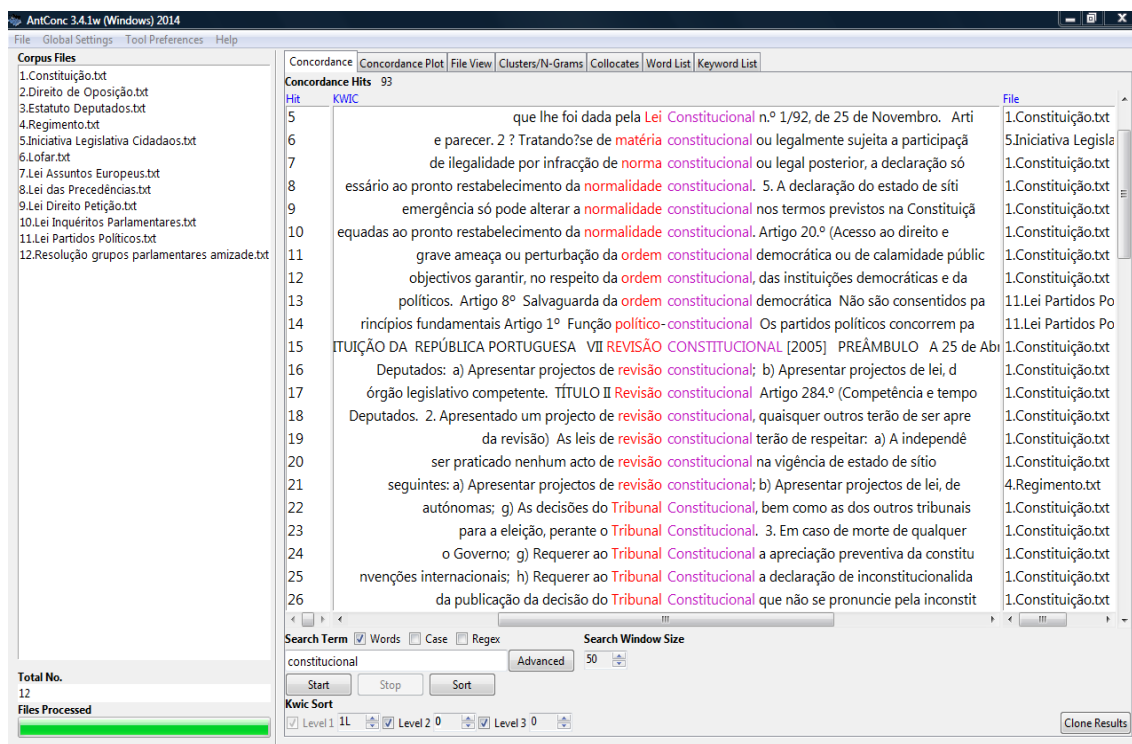


Figura 14: Concordância de “constitucional” com expansão à esquerda

Neste caso procuramos regularidades de combinatórias do lado esquerdo do ADJ para encontrar os N que são passíveis de serem qualificados no corpus como *constitucional*. Desta forma, extraímos as seguintes combinatórias: *garantia constitucional*, *lei constitucional*, *matéria constitucional*, *norma constitucional*, *ordem constitucional*, *revisão constitucional*, *tribunal constitucional*, *função político-constitucional*, *matéria jurídico-constitucional*. Tanto no exemplo anterior de voto

como no presente, procuramos reagrupar formas linguísticas em torno de um campo semântico comum.

Por vezes, também se revela interessante poder encontrar famílias morfológicas através da concordância, a partir de um constituinte morfológico ou parte de uma palavra. Utilizamos, para este fim critérios de análise morfossintática. Apresentamos a seguir, o resultado da pesquisa efetuada para encontrar ocorrências de termos que partilhem uma mesma base morfológica: *constitucional*, *inconstitucional*, *constitucionais*, *inconstitucionais*, *constitucionalidade*, *inconstitucionalidade*, *constitucionalismo*, *constitucionalmente*.

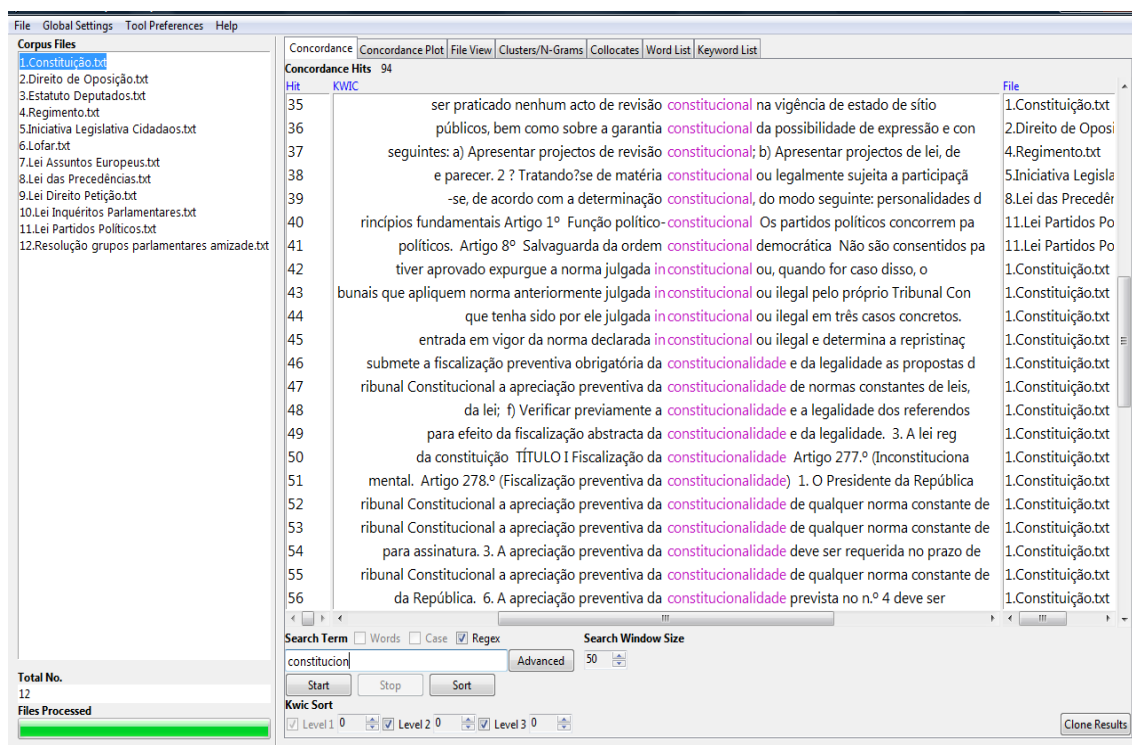


Figura 15: Concordância de “-constitucion-” (formante)

Através dos paradigmas criados nas concordâncias é possível ir para além da identificação de termos simples ou complexos. É possível observar padrões de combinatórias mais extensos como é o caso com: *apreciação preventiva da constitucionalidade*, *exercício do direito de voto*, *conversão de votos em mandatos*, *aprovação de um voto de confiança*, etc. Todas estas combinatórias contêm pelo

menos um termo que remete para um conceito na sua estrutura composicional o que nos leva a considerar a possibilidade de se tratar de colocações terminológicas ou, simplesmente, de fraseologias de especialidade no domínio jurídico parlamentar.

Cabe ao terminólogo prever a inserção dessas combinatórias nas respectivas fichas terminológicas, quer como entrada na ficha terminológica da base de dados, quer de forma associada ao termo (entrada). Esta segunda opção foi a que adotamos na BDTT-AR:

- Ex.1 [entrada] *direito de uso e porte de arma*
[fraseologia] *exercer o direito de uso e porte de arma*
[fraseologia] *gozar do direito de uso e porte de arma*
- Ex.2 [entrada] *voto de confiança*
[fraseologia] *aprovar um voto de confiança*
[fraseologia] *solicitar um voto de confiança*
- Ex.3 [entrada] *maioria absoluta*
[fraseologia] *aprovar por maioria absoluta*
[fraseologia] *eleger por maioria absoluta*
- Ex.4 [entrada] *moção de censura*
[fraseologia] *apresentar a moção de censura*
[fraseologia] *aprovar a moção de censura*
[fraseologia] *rejeitar a moção de censura*
[fraseologia] *votar a moção de censura*

Este tipo de combinatórias deve também ser sujeito à validação dos especialistas, uma vez que só estes poderão garantir que estas expressões fazem de facto parte do discurso de especialidade dos profissionais do parlamento.

Na abordagem ao texto pela via das concordâncias, o terminólogo recorre ao seu conhecimento em linguística nas suas componentes semântica e morfossintática para analisar a ocorrência de formas em contextos de especialidade. Para isso, deve estabelecer critérios de análise para explorar as concordâncias com o maior grau de

eficácia possível, sendo que o seu objetivo é identificar potenciais candidatos a termos cuja estrutura morfossintática pode ser muito variável.

Como acabamos de demonstrar, as ferramentas de tratamento semiautomático permitem maior rapidez e exaustividade, assim como contribuem também para elevar o grau de eficácia e de eficiência do tratamento do corpus, focando a atenção do terminólogo nas ocorrências textuais e nas suas frequências para chegar a uma lista de potenciais candidatos a termos. Consideramos serem candidatos os termos extraídos de um corpus de especialidade e que ainda não tenham sido validados por especialistas da respectiva área de especialidade.

Neste tipo de abordagem semasiológica, os critérios adotados são essencialmente de natureza linguística e não conceptuais, baseiam-se principalmente nas noções de campo lexicossemântico (exemplos de *voto* e *constitucional*) e de padrão morfossintático (exemplo de família morfológica com *-constitucion-*), corroborados pelos índices de frequência e de incidência das formas no corpus (explorados na tarefa A1) que, não sendo dados linguísticos, mas quantitativos, ajudam a justificar opções com vista à seleção dos termos.

2.1.2. Atividade B – Organização de termos e de conceitos

A abordagem semasiológica adotada no tratamento do corpus leva-nos à observação dos termos nos seus contextos de uso. Um contexto é uma parte de um texto cuja função é ilustrar o uso autêntico de um termo no seio de uma área de especialidade, em situação de discurso escrito ou oral. Serve para atestar a existência de uma designação em língua de especialidade e remete para um conceito.

Assim, uma grande parte do trabalho do terminólogo centra-se na exploração da relação entre a designação e o conceito (perspetiva semasiológica) e a outra parte sobre a relação entre esse conceito e outros conceitos e suas respectivas designações (perspetiva onomasiológica), dentro de uma determinada área do conhecimento.

Para explorar estas duas abordagens sem correr o risco de se perder entre as dimensões linguística e conceptual da terminologia, o terminólogo tem que ter muito claro no seu espírito as distinções entre um e outro nível de análise. É, precisamente, na fase da organização dos termos que o terminológico deve ter em conta os dois níveis, o linguístico e o conceptual, para garantir a qualidade da sua organização terminológica.

Procuramos demonstrar que, apesar de, geralmente, não ser especialista das áreas em que é chamado a colaborar, o contributo do terminólogo é essencial na análise e preparação dos dados para validação pelos especialistas. Cabe-lhe dar conta de um primeiro nível de análise e estruturação terminológicas que será depois elevado a um segundo nível de análise com a incorporação do conhecimento dos especialistas nas propostas do terminólogo.

Para a execução desta atividade B, foram estipulados os requisitos seguintes: (1) Listas de candidatos a termos, (2) Recurso a ferramentas informáticas (*AntConc* e *CmapTools*), (3) Conhecimentos em Terminologia nas perspetivas semasiológica e onomasiológica.

O desenvolvimento desta atividade deve efetuar-se tendo em mente que o objetivo da organização dos termos é essencialmente o de poder submeter os resultados à validação dos especialistas. Por isso, somos de opinião que quanto mais cuidada for esta atividade de preparação dos dados para validação, maior será, a seguir, a qualidade total do processo de validação (cf. pontos III.1. e 2. seguintes).

Para melhor demonstrarmos esta dupla perspetiva de análise da organização dos termos, no contexto do projeto da BDTT-AR, desdobrámos esta atividade em duas tarefas distintas mas que podem perfeitamente ser desenvolvidas em simultâneo e que são:

- Tarefa B1 – Organização semântica;
- Tarefa B2 – Sistematização conceptual.

Passamos, de seguida, a apresentar e exemplificar uma das formas possíveis de abordar as relações semânticas e conceptuais entre termos, a partir do corpus de análise, através destas duas tarefas.

2.1.2.1. Tarefa B1 – Organização semântica

Partindo da observação dos termos em contexto, é possível aplicar-lhes uma organização baseada em critérios linguísticos, cujo objetivo é de identificar relações semânticas entre termos pertencentes a um mesmo campo lexicosseântico. Com base em critérios de ordem semântica e morfológica (Cf. tarefa A2 anterior) são reagrupadas, quer por via das concordâncias, quer dos *clusters*, todas as ocorrências de um determinado termo que forme um núcleo semântico e, de seguida, é aplicada a análise sistemática das relações que os unem.

As relações semânticas entre termos estruturam o léxico de especialidade no eixo paradigmático. Estas relações são de dois tipos: as relações hierárquicas e de inclusão e as relações de equivalência e de oposição. As primeiras ajudam a estruturar os termos estabelecendo entre eles dependências do tipo hiperonímia/hiponímia ou holonímia/meronímia e as segundas do tipo sinonímia, antonímia e co-hiponímia.

A partir de exemplos observados no corpus de análise do projeto BDTT-AR, iremos, de seguida, dar conta de algumas destas relações e propor uma forma de apresentação dos resultados que possa ajudar o especialista a conceptualizar, a partir de uma perspectiva de ordem mais linguística sobre os termos e suas relações internas.

Apesar da existência de alguma incerteza em torno dos conceitos exatos para os quais remetem as designações que está a analisar, na sua abordagem semasiológica, o terminólogo fundamenta a sua perceção das relações entre termos na correta formação dos mesmos e nos sentidos que estes veiculam.

Para além destes elementos fundamentais, o campo lexicosseântico traduz sempre uma pertença dos termos e das combinatórias terminológicas a uma mesma área de especialidade, o que conduz o terminólogo na pista das relações entre os termos.

Para o efeito, selecionamos dois exemplos de organização semântica que passamos a descrever.

❖ **Exemplo 1:** a partir do termo *veto*

Na imagem que se segue apresentamos o resultado da pesquisa no corpus, a partir da forma *veto*, com a função *cluster size 5* do *AntConc*.

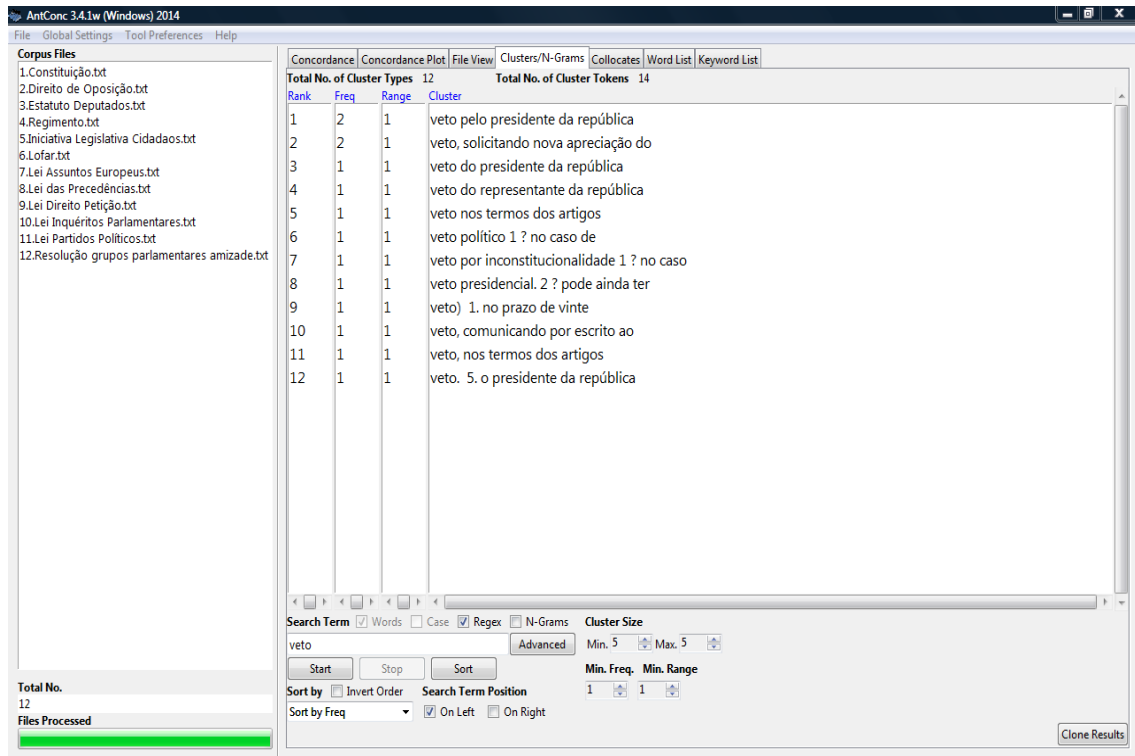


Figura 16: *clusters size 5*

Identificamos as seguintes combinatórias portadoras de sentido em torno do campo lexicossemântico do *veto*, por ordem de surgimento na imagem:

- *veto pelo presidente da república*
- *veto do presidente da república*
- *veto do representante da república*
- *veto político*
- *veto por inconstitucionalidade*
- *veto presidencial*
- *veto*

Sendo *veto* o termo nuclear do paradigma, este assume automaticamente o estatuto de termo genérico. De seguida observamos que se destacam dois grupos semânticos neste conjunto de combinatórias: por um lado aquelas que nos dizem

quem tem autoridade para *vetar* ou seja o *Presidente da República*⁶⁴ e o *representante da República* e, por outro, aquelas que nos dizem que tipos de *veto* existem, ou seja o *veto político*, o *veto por inconstitucionalidade* e (aparentemente) o *veto presidencial*.

Levando a análise semântica mais além, é possível identificar os tipos de relações existentes entre os termos. O termo *veto* estabelece uma relação de hiperonímia/hiponímia com *veto político* e *veto por inconstitucionalidade*. A relação que une um hipónimo ao seu hiperónimo é uma relação hierárquica de inclusão que, em função do ponto de vista, pode ser percecionada de duas formas.

Do ponto de vista da referência, a classe dos referentes que são *vetos políticos* ou *vetos por inconstitucionalidade* está incluída na classe dos referentes que são *vetos*, neste caso fala-se de inclusão por extensão. Do ponto de vista do sentido, o sentido de *veto* está incluído no sentido de *veto político* e de *veto por inconstitucionalidade*, neste caso fala-se de inclusão por intensão uma vez que os semas de *veto* estão incluídos nos respetivos sememas de *veto político* e de *veto por inconstitucionalidade*.

A hiperonímia estabelece uma relação de implicação unilateral entre dois termos: se X é um *veto político*, então X é um *veto*. Mas não é possível inverter a equação e dizer: se X é um *veto*, então X é um *veto político*. Assim, um X hipónimo é um tipo de X hiperónimo.

Também identificamos relações de holonímia/meronímia entre os termos *veto* e *Presidente da República* e entre *veto* e *representante da República*. De facto, de acordo com o processo legislativo português o poder de *veto* só pode ser exercido por duas figuras que são ou o *Presidente da República* ou o *representante da República* que é uma figura que representa o estado e é nomeada pelo presidente da república junto das regiões autónomas. Existe uma relação de implicação direta, não se podendo definir *veto* sem referir *o veto de quem?* Estamos, assim, perante uma relação de sentido parte-todo que se estabelece entre dois termos cujo primeiro (*Presidente da*

⁶⁴ De ora em diante os termos analisados serão mencionados tal como foram validados quanto à sua ortografia, nomeadamente no que diz respeito ao uso das maiúsculas.

República ou *representante da República*) denota uma parte e o segundo (*veto*) denota um todo relativamente à parte.

Como sabemos, os merónimos possuem algumas semelhanças com os hipónimos. Ambos possuem uma componente de sentido relacional que exige a sua relação com outro termo mas, enquanto um X hipónimo é um tipo de hiperónimo, um X merónimo é uma parte de um X holónimo.

A meronímia é, tal como a hionímia, uma relação lógica de implicação. Apesar de algumas semelhanças, a principal diferença reside no facto de um hiperónimo impor as suas propriedades aos seus hipónimos, enquanto as propriedades do holónimo não são transferidas para o merónimo. Estes aspetos revelam-se ser muito importantes aquando da redação das definições.

Prosseguindo na análise semântica, também verificamos que *veto presidencial* não é um tipo de *veto* ao mesmo título que *veto político* e *veto por inconstitucionalidade*. Trata-se apenas de outra forma de designar o *veto do Presidente da República*, daí que seja possível aqui destacar outro tipo de relação semântica, comumente apelidada de relação de equivalência intralinguística e que não é mais do que uma relação de sinonímia entre dois (ou mais) termos cujas designações são diferentes tal como é o caso entre *veto presidencial* e *veto do Presidente da República*.

Por fim, também identificamos uma relação de co-hiponímia entre os termos *veto político* e *veto por inconstitucionalidade*. Ambos partilham uma mesma relação hierárquica com o hiperónimo *veto*. Os co-hipónimos são unidades de mesma ordem porque se situam no mesmo nível da hierarquia relativamente ao seu hiperónimo e diferenciam-se pelo facto de possuírem um ou vários semas específicos. Os co-hipónimos têm ainda a especificidade de poderem estabelecer entre si relações de sinonímia ou de antonímia.

Relativamente à antonímia entre co-hipónimos, não encontramos esta relação na análise semântica do termo *veto* e seus termos relacionados mas identificámo-la no estudo do termo *voto* relativamente à relação entre os termos *voto contra* e *voto favorável* que são co-hipónimos de *voto* e simultaneamente antónimos entre si. Mais à

frente, na tarefa B2 - Organização conceptual, desenvolvemos a análise em torno do conceito de 'voto' de forma detalhada.

Resumidamente, a organização semântica em torno do termo *veto* permitiu identificar as seguintes relações entre termos:

- **relações hierárquicas e de inclusão:**
 - hiperonímia/hiponímia:
 - *veto / veto político*
 - *veto / veto por inconstitucionalidade*
 - holonímia/meronímia:
 - *veto/ presidente da república*
 - *veto/ representante da república*
- **relações de equivalência (intralinguística) e de oposição**
 - sinonímia:
 - *veto do presidente da república / veto presidencial*
 - co-hiponímia:
 - *veto político / veto por inconstitucionalidade*

❖ **Exemplo 2:** a partir do termo *deputado*

No exemplo anterior não identificamos qualquer relação semântica de oposição entre termos, mas esta relação foi identificada no exemplo que se segue relativo ao termo *deputado*. Os antónimos são termos de sentido contrário mas com a particularidade de possuírem, apesar de tudo, alguns semas em comum. Assim, neste exemplo, verificamos que o termo *deputado da Assembleia da República* possui dois antónimos complementares *ex-deputado* e *antigo deputado* que, entre si, são sinónimos.

Resumimos, a seguir, o conjunto das relações identificadas em torno do estudo do termo *deputado*:

- **relações hierárquicas:**
 - hiperonímia/hiponímia:

- *deputado / deputado da Assembleia da República*
- *deputado / deputado à Assembleia Legislativa da região autónoma*
- *deputado / deputado ao Parlamento Europeu*
- *deputado / deputado da Assembleia Municipal*
- *deputado da Assembleia da República / deputado único representante de um partido*
- *deputado da Assembleia da República / deputado não inscrito em grupo parlamentar*

- **relações de equivalência e de oposição**

- **sinonímia:**

- *ex-deputado / antigo deputado*

- **antonímia:**

- *deputado / ex-deputado*
- *deputado / antigo deputado*

- **co-hiponímia:**

- *deputado da Assembleia da República / deputado à assembleia legislativa da região autónoma / deputado ao Parlamento Europeu / deputado da Assembleia Municipal*
- *deputado único representante de um partido / deputado não inscrito em grupo parlamentar*

Entramos, com a tarefa seguinte, na fase da atividade em que o terminólogo faz emergir a dimensão conceptual da terminologia, saindo das relações semânticas *stricto sensus* que ligam as designações aos sentidos e que, por serem relações internas à língua, provocam todo o tipo de instabilidade designativa e até de variação semântica quando atualizadas em discurso.

É por esta razão que, por vezes, coocorrem nos *corpora*, variantes designativas dos mesmos conceitos, encontramos por exemplo: *veto **pelo** Presidente da República* e *veto **do** Presidente da República*; *deputado **à** Assembleia da República* e *deputado **da** Assembleia da República*, entre outros exemplos.

A identificação das relações semânticas entre termos é, no nosso entender, uma tarefa fundamental para levar a bom porto a atividade de estruturação das

relações entre termos. Esta primeira organização das relações ao nível semântico pode ajudar a clarificar as ideias e a avançar de forma mais confiante para uma abordagem das relações ao nível conceptual.

2.1.2.2. Tarefa B2 – Sistematização conceptual.

É precisamente na passagem entre os níveis semântico e conceptual que surge, geralmente, a maior dificuldade do terminólogo, essencialmente por ter que trocar o seu ângulo de análise. A maior insegurança advém do facto que o terminólogo tem, de repente, que abandonar a zona de conforto que lhe oferecem o texto e o termo, enquanto designação, para se centrar na delimitação do conceito que, tal como define a ISO 1087:1 (2000), é uma *“unit of knowledge created by a unique combination of characteristics”*.

Como é referido na Norma ISO 704:2009 *“La production d'une terminologie nécessite une compréhension de la conceptualisation sous-jacente à la connaissance humaine dans un domaine donné. Étant donné que le travail terminologique traite toujours d'une langue de spécialité dans un domaine particulier de connaissance (c'est-à-dire un domaine), il convient de ne pas considérer le concept uniquement comme une unité de pensée mais également comme une unité de connaissance”* (704/2009:3).

Numa organização conceptual, os conceitos são identificados e relacionados entre si até perfazerem um sistema conceptual, isto é, um *“set of concepts structured according to the relations among them”* (ISO 1087:2000). Os conceitos que integram o sistema estabelecem entre si relações de vária ordem e, por isso, um sistema conceptual bem delimitado e organizado pode revelar-se uma ajuda muito preciosa para a representação de uma rede de conhecimento especializado.

Por outro lado, quanto melhor estiver organizado um sistema conceptual, mais fácil se torna, também, a gestão da terminologia contida numa base de dados de informação terminológica, tanto ao nível da decisão sobre a inclusão ou exclusão de conceitos, como também ao nível das definições que ajudam a estruturar o sistema e que devem constar da organização, rede ou base de dados.

A terminologia de uma área de especialidade não é um conjunto arbitrário de termos. Quando estruturados, os conceitos correspondentes aos termos são supostos formar um sistema coerente de conceitos, tendo por base as relações existentes entre esses conceitos. O espaço ocupado por cada conceito específico no seio do sistema é determinado pela intenção e pela extensão do conceito. *“L'ensemble de caractères formant le concept est appelé intension du concept. L'ensemble des objets conceptualisés sous la forme d'un concept correspond à l'extension du concept. L'intension et l'extension sont interdépendantes”* (ISO 704/2000:6).

Para a validação do sistema conceptual, o terminólogo precisa do conhecimento do especialista mas, para dar início à sua criação, o terminólogo pode fundamentar a sua abordagem conceptual nas relações que observou a partir do seu corpus de análise (cf. tarefa A anterior). Deve é estar ciente de que se trata de duas abordagens distintas, uma é de natureza semântica e a outra é de natureza conceptual, aos mesmos objetos para os quais remetem os conceitos veiculados pelos termos.

O terminólogo sabe que, não sendo especialista da área em que está a trabalhar, vai sobretudo elaborar uma proposta de sistema conceptual que irá dar conta de uma possível representação do conhecimento, mas que esta pode não ser exatamente a conceção que o especialista tem da sua própria área.

Para sustentar a sua proposta, o terminólogo deve procurar instrumentos metodológicos que o ajudem a conceber um modelo de estruturação e representação conceptuais coerentes, capazes de serem facilmente entendíveis pelos destinatários do sistema conceptual, especificamente pelos especialistas.

No caso particular do projeto BDTT-AR, adotamos como referência as relações e sistemas de representação sob a forma de esquema propostos na Norma ISO 704:2009. *“Le travail terminologique nécessite d'utiliser les relations suivantes pour constituer le modèle d'un système de concepts:*

- *relations hiérarchiques: relations génériques; relations partitives;*
- *relations associatives.*

Les systèmes de concepts sont représentés graphiquement au moyen de schémas conceptuels (704/2009:8).

Resumindo, são de três tipos as relações conceituais que a norma refere: as relações genéricas, as partitivas e as associativas.

- **Relações genéricas**

As relações genéricas são relações de tipo hierárquico entre conceitos. Numa relação genérica o conceito superordenado é designado por conceito genérico e o conceito subordinado por conceito específico. O conceito genérico impõe as suas características ao conceito específico, sendo que este último possui pelo menos uma característica adicional e diferenciadora que determina a sua especificidade em relação ao conceito genérico. *“Une relation générique existe entre deux concepts lorsque l'intension du concept subordonné inclut l'intension du concept superordonné plus au moins un caractère distinctif supplémentaire” (704/2009:9).*

A Norma ISO 704:2009 convencionou a representação das relações genéricas da seguinte forma:

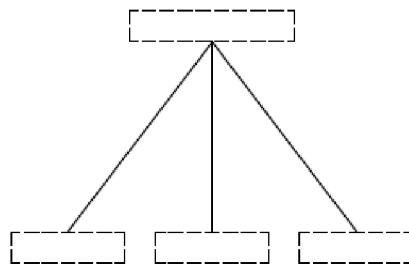


Figura 17: Representação em árvore das relações genéricas (ISO 704:2009)

Para ilustrar as relações genéricas entre conceitos, apresentamos, de seguida, o sistema conceptual concebido a partir do conceito central de ‘voto’. Este sistema conceptual, assim como todos os que aqui apresentamos, foi elaborado com recurso à ferramenta *CmapTools*⁶⁵. Todos os sistemas conceptuais são o resultado de uma

⁶⁵ IHMC CmapTools software: <http://cmap.ihmc.us/>

proposta dos terminólogos seguida de uma validação por parte dos especialistas do projeto BDTT-AR.

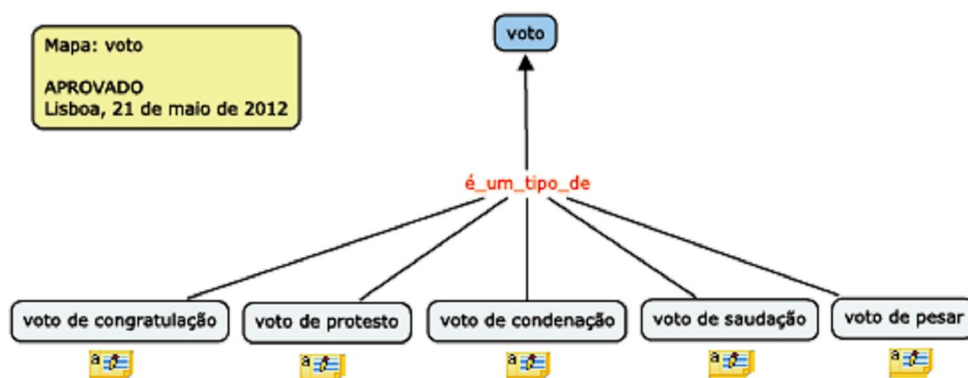


Figura 18: Sistema conceptual de 'voto' (validado pelos especialistas da AR)

Neste exemplo, 'voto' é o conceito genérico ou superordenado e 'voto de congratulação', 'voto de protesto', 'voto de condenação', 'voto de saudação' e 'voto de pesar' são os conceitos específicos ou subordinados. O conceito de 'voto' aqui representado corresponde à seguinte definição, validada pelos especialistas⁶⁶:

voto (1): *documento aprovado pelo Plenário da Assembleia da República de congratulação, protesto, condenação, saudação ou pesar, que pode ser proposto pelos deputados, pelos grupos parlamentares ou pela Mesa.*

O tipo de relação conceptual foi explicitado, como forma de ajuda à interpretação do sistema conceptual, com o recurso ao marcador *é_um_tipo_de* que estrutura a relação de tipo genérico/específico.

- **Relações partitivas**

As relações partitivas são relações de tipo hierárquico entre conceitos. “*Le concept superordonné d'une relation partitive est appelé concept intégrant et le concept subordonné est appelé concept partitif*” (704/2009:13). O conceito integrante

⁶⁶ No quadro deste projeto foram identificados dois conceitos distintos de 'voto', esta definição corresponde apenas a um dos conceitos, o de documento.

representa um todo, enquanto o conceito partitivo representa uma parte desse todo, não herdando, porém, as características do conceito integrante.

A norma ISO 704:2009 convencionou a representação das relações partitivas da seguinte forma:

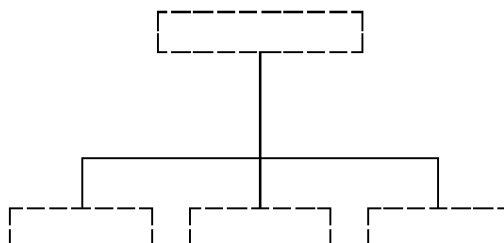


Figura 19: Representação em garfo das relações partitivas (ISO 704:2009)

Para ilustrar as relações partitivas entre conceitos, apresentamos, de seguida, o sistema conceptual concebido a partir do conceito central de 'veto'.

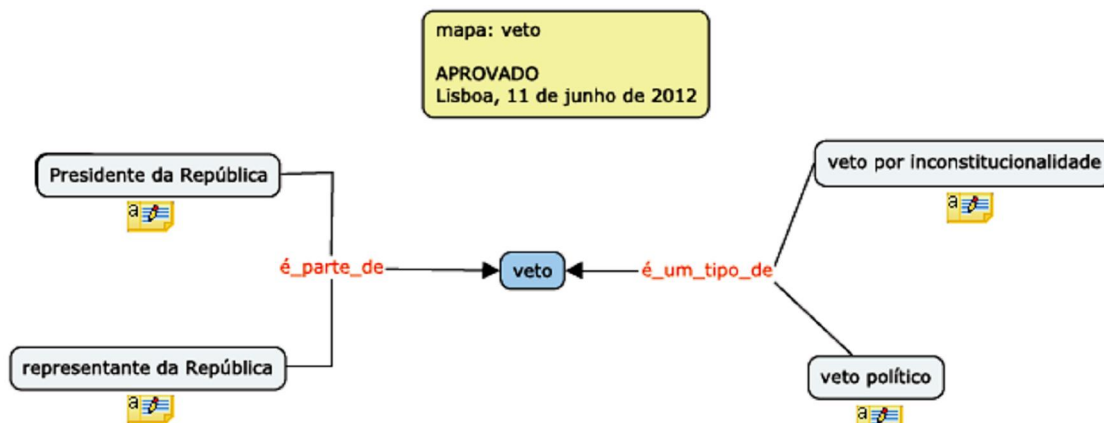


Figura 20: Sistema conceptual misto de 'veto' (validado pelos especialistas da AR)

Neste exemplo, 'veto' dá origem a dois tipos de relações conceptuais. De acordo com a norma ISO 704:2009 quando um mesmo sistema conceptual apresenta mais do que um tipo de relações conceptuais, este é designado de sistema conceptual

misto: *“système de concepts mixte: système de concepts établi en combinant les types de relations entre concepts”* (704/2009:19).

Do lado esquerdo está explicitada a relação partitiva, uma vez que o conceito de ‘veto’ integra os de ‘presidente da república’ e de ‘representante da república’ pelo facto de ambos estes conceitos serem partes do conceito de ‘veto’. Como referido na tarefa A1 anterior, de acordo com o processo legislativo português o *poder de veto* só pode ser exercido por duas figuras que são ou o *Presidente da República* ou o *representante da República*.

O conceito de ‘veto’ aqui representado, quanto à relação partitiva, corresponde à seguinte definição, validada pelos especialistas:

veto: *recusa da promulgação pelo Presidente da República ou da assinatura pelo Representante da República de qualquer decreto.*

Tal como a relação genérica, a relação conceptual partitiva foi explicitada com o recurso ao marcador *é_parte_de* que estrutura este tipo de relação.

Do lado direito está explicitada uma relação do tipo genérico/específico em que ‘veto’ é o conceito superordenado e ‘veto por inconstitucionalidade’ e ‘veto político’ são os conceitos específicos ou subordinados.

- **Relações associativas**

As relações associativas não são relações hierárquicas. De acordo com a norma ISO 704:9000: *“Une relation associative existe lorsqu'un lien thématique fondé sur l'expérience peut être établi entre des concepts. Certaines relations associatives existent lorsqu'un lien de dépendance est établi entre des concepts en raison d'une proximité spatiale ou temporelle”*(704/2009:17). Alguns exemplos de tipos de relações associativas citadas pela norma são :

- temporal
- espacial
- continente/conteúdo;
- ação/objetivo;

- causa/efeito;
- matéria/propriedade;
- matéria/estado;
- quantidade/unidade, entre outras.

A norma ISO 704:9000 convencionou representar as *relações associativas* da seguinte forma:

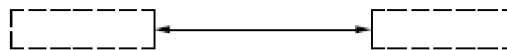


Figura 21: Representação das relações associativas (ISO 704:2009)

Para ilustrar as relações associativas entre conceitos, apresentamos, de seguida, o sistema conceptual concebido a partir do conceito central de ‘deputado’.

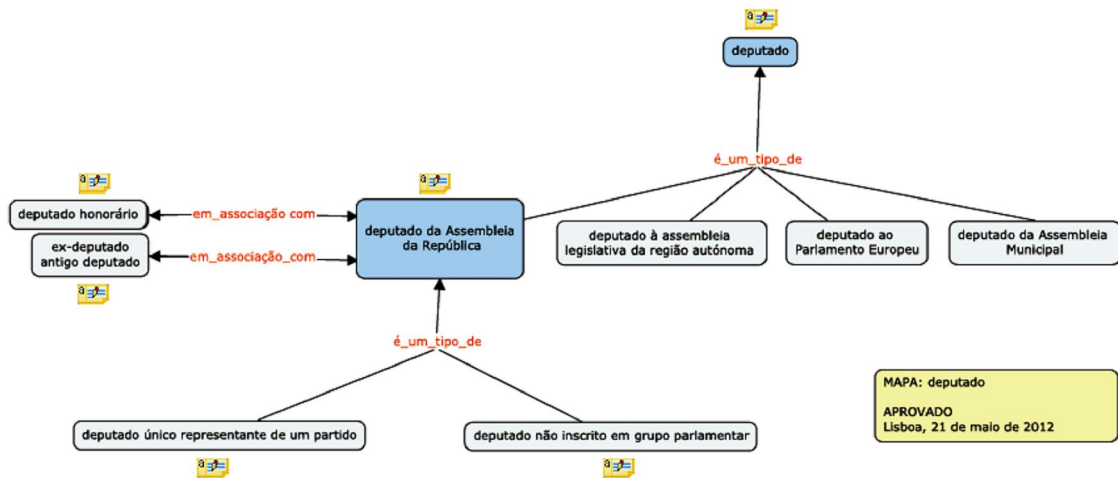


Figura 22: Sistema conceptual misto de ‘deputado’ (validado pelos especialistas da AR)

Neste exemplo, o conceito de ‘deputado’ dá origem a dois tipos de relações conceptuais e por essa razão, tal como no exemplo anterior, este também é um sistema conceptual misto.

Encontramos neste sistema conceptual relações conceptuais de tipo genérico/específico em que, por exemplo, ‘deputado’ é o conceito superordenado e

‘deputado da Assembleia da República’ é apenas um dos seus conceitos específicos ou subordinados.

Mas, mais interessantes neste exemplo são as relações ditas associativas. Do lado esquerdo estão explicitadas duas relações associativas através do marcador *em_associação_com*. Apesar de ambas se tratarem de relações associativas, estas são de natureza distinta.

Uma estabelece uma relação de dependência de tipo temporal entre o conceito de ‘ex-deputado’ (também designado por *antigo deputado*) e o conceito de ‘deputado da Assembleia da República’ cuja definição validada pelos especialistas é:

deputado da Assembleia da República: *representante de todos os cidadãos portugueses eleito para um mandato correspondente ao período da legislatura, através de círculos eleitorais, de forma a assegurar o sistema de representação proporcional e o método de Hondt.*

Efetivamente, quando terminado o seu mandato, um ‘deputado da Assembleia da República’ passa automaticamente a ser um ‘ex-deputado’.

A relação semântica de antonímia complementar, identificada na tarefa A anterior, entre os termos *deputado da Assembleia da República* e *ex-deputado* é re-equacionada por outro prisma no seio do sistema conceptual, isto é, por aquilo que representa cada conceito. Neste caso particular, os conceitos ‘deputado da Assembleia da República’ e ‘ex-deputado’ representam estados diferenciados de “ser” ou “deixar de ser” deputado, em função do fator tempo, daí que a relação entre os conceitos seja associativa, mais especificamente de dependência de tipo temporal.

Concretamente, na passagem da dimensão linguística para a dimensão conceptual deixam de ter relevância os traços semânticos que opõem os dois termos para ser dada primazia à essência de cada conceito, assim como ao tipo de relação conceptual que liga os dois conceitos.

Nos sistemas conceptuais, as relações entre conceitos são relações externas aos sentidos veiculados pelas designações dos termos mas que, por vezes, – e aí reside a dificuldade da distinção – podem ser coincidentes com certos tipos de relações

semânticas, nomeadamente, por exemplo, nos casos das relações de hiperonímia/hiponímia que se prestam a semelhanças com as relações conceptuais de tipo genérico/específico.

A segunda relação associativa que identificamos no sistema conceptual de 'deputado' estabelece uma relação de dependência de tipo causa/efeito entre o conceito de 'deputado da Assembleia da República' e o conceito de 'deputado honorário' cuja definição validada pelos especialistas é:

deputado honorário: *título atribuído por deliberação do Plenário da Assembleia da República aos deputados que, por relevantes serviços prestados, tenham contribuído decisivamente para a dignificação e o prestígio da instituição parlamentar.*

Assim, em consequência do mérito, é atribuído o título de *deputado honorário* aos deputados que o mereceram, de acordo com o estatuto dos deputados na Assembleia da República.

Numa primeira abordagem ao termo *deputado honorário*, a partir do corpus de análise, havíamos colocado a hipótese de *deputado honorário* poder ser um tipo de *deputado da Assembleia da República*, isto é, que estes dois termos mantivessem uma relação de hiponímia/hiperonímia entre si. A informação contextual obtida através do corpus induziu-nos claramente nesse caminho.

Mas, após discussão com os especialistas do projeto, ficou esclarecida a natureza da relação associativa pela via conceptual. Um *deputado honorário* não pode efetivamente ser um tipo de *deputado da Assembleia da República*, nem por via das relações semânticas, nem por via das relações conceptuais e, isso, por dois motivos explicados pelos especialistas: em primeiro lugar, porque um *deputado honorário* já não exerce funções de *deputado*, só pode ser *deputado honorário* um *ex-deputado* e, em segundo lugar, porque nem todos os *ex-deputados* são honorários.

Pensamos que, com este exemplo, fica aqui bem patente a limitação do corpus quanto à perspetiva conceptual da Terminologia e, por outro lado, a importância do trabalho colaborativo entre terminólogos e especialistas das áreas para se aumentar a qualidade dos processos terminológicos.

3. Processo relativo às definições

No âmbito do protejo BDTT-AR foram exploradas, testadas e postas em prática grande parte das metodologias concebidas na área da Terminologia no seio do CLUNL. O trabalho de investigação desenvolvido sobre definição em áreas de especialidade não foi exceção.

Depois de descritos os processos relativos ao tratamento do corpus e dos termos, o processo que a seguir apresentamos é mais um processo de criação de conteúdos terminológicos e diz respeito à elaboração de definições para fins terminológicos. Estas definições, depois de validadas, são também elas disponibilizadas aos utilizadores através da Base de dados BDTT-AR.

No âmbito deste projeto, abordamos a definição em língua natural que corresponde à obtenção de um texto que determina os limites de um conceito designado por um termo. Definir é fixar os limites do conceito recorrendo à língua, é distinguir os conceitos uns dos outros no seio de um sistema de conceitos.

Em termos gerais, quanto ao seu conteúdo, uma boa definição terminológica deve⁶⁷:

- circunscrever o conceito que está a ser definido e apenas ele;
- ser concisa e clara na sua formulação sem, no entanto, perder a complexidade inerente ao conceito;
- ter em conta o nível de língua adequado aos objetivos textuais e discursivos a que se propõe;
- ter em conta o(os) tipo(os) de público(os) a quem se destina.

E, quanto à sua forma, deve:

- evitar, sempre que possível, usar no seu texto o termo que está a ser definido;
- apresentar-se numa só frase;
- usar a forma afirmativa;
- evitar a paráfrase.

⁶⁷ Cf. Projeto INE. Relatório de avaliação da Base de Conceitos Estatísticos do INE, Sistemas conceptuais e terminologias no INE. Rute Costa, Raquel Silva e Susana Martins, 1997.

Considera-se que uma definição terminológica é satisfatória quando responde, em relação ao definido, por esta ordem, a estas três perguntas: *o que é? como é? e para quê?*

A função da definição na BDTT-AR é prescritiva, visa estabilizar o conceito de acordo com a sua percepção dentro da instituição. Pretendemos que os utilizadores deste recurso terminológico encontrem nas definições propostas e validadas as características essenciais dos conceitos e possam, em consequência da obtenção dessa informação, aplicar o termo com mais certeza e exatidão, quer nos seus textos, quer nas suas traduções.

Para complementar a definição, foi desenvolvido um trabalho paralelo sobre a criação de notas associadas à definição. As notas são pequenos textos descritivos que vêm completar a informação definitiva. De acordo com as características do termo que está a ser definido, a nota pode pormenorizar, aprofundar, explicitar ou re-enviar para outros conceitos, sendo que a sua principal função é descritiva e informativa.

3.1. Descrição das atividades

O processo relativo às definições irá refletir duas formas de abordagem à definição no contexto deste projeto, uma tem por base a informação textual recolhida pelo terminólogo e a outra tendo por base o conhecimento dos especialistas.

No prisma da qualidade, identificamos duas atividades: A – *Reformulação e criação de definições* e B – *Definição a partir de sistemas conceptuais* que perfazem o processo elaborado para criar definições para posterior validação pelos especialistas no quadro deste projeto (cf. ponto III.2).

Estas atividades são detalhadas na tabela que se segue.

BDTT-AR: Processo {definições}			
Atividades	Requisitos	Entrada	Saída
A – Reformulação e criação de definições	(1) Definições para reformular em definições terminológicas (2) Tipo de utilizadores (3) Termos validados (4) Conhecimentos em metodologias terminográficas	- Glossário da Assembleia da República	- Conjunto de definições reformuladas e /ou criadas para validação
----- Tarefa A1 – Identificação de problemas definitórios	Critérios de forma Existência de um modelo definitório; estrutura; coerência; tamanho Critérios de conteúdo Descrição vs definição; excesso vs falta de informação; definição errada Características essenciais vs secundárias	----- Corpus de definições problemáticas	----- Definições avaliadas pelo terminólogo
Tarefa A2 – Proposta de definições e de notas	Critérios de forma Definição curta; estrutura lógica quando aplicável; notas organizadas por ordem de relevância Critérios de conteúdo Delimitação do conceito; escolha do modelo de definição adequado; prescritiva sempre que possível; notas descritivas	Definições avaliadas pelo terminólogo	Definições reformuladas mas não validadas
B – Definição a partir de sistemas conceptuais	(1) Termos validados para definir (2) Especialistas (3) Tipo de utilizadores (4) Conhecimentos em metodologias terminográficas e criação/representação de sistemas conceptuais (5) Mediação do terminólogo	- Conhecimento dos especialistas - Termos organizados do ponto de vista semântico e/conceptual	- Conjunto de novas definições para validação - Criação de sistemas conceptuais

Tabela H: Processo definições

3.1.1. Atividade A – Reformulação e criação de definições

A atividade de reformulação de definições pressupõe a existência de definições já elaboradas mas cuja qualidade da redação e/ou do conteúdo não satisfaçam os objetivos para os quais as definições foram criadas.

Esta foi a situação que nos apresentou a Assembleia da República relativamente à existência de um glossário de termos e definições disponível na página principal da instituição⁶⁸ e que, até ao final do projeto BDTT-AR, constituía a única fonte terminológica dos tradutores, redatores ou outros profissionais interessados em consultar terminologia utilizada no seio Assembleia da República.

Nesta atividade A iremos dar conta da metodologia utilizada para reformular e criar as definições, de acordo com as necessidades da instituição. Para a execução da atividade foram estipulados os seguintes requisitos gerais: (1) Que as definições já existentes fossem reformuladas para verdadeiras definições terminológicas tendo em conta (2) os utilizadores da BDTT-AR e que (3) os termos correspondentes a essas definições estivessem validados. Esta atividade subentende ainda como condição para o seu cumprimento o (4) conhecimento do terminólogo em metodologias terminográficas.

Identificamos duas tarefas inerentes a esta atividade, que são:

- Tarefa A1 – Identificação de problemas definitórios,
- Tarefa A2 – Propostas de definições e de notas.

Passamos, de seguida, a apresentar detalhadamente e a exemplificar as tarefas.

3.1.1.1. Tarefa A1 – Identificação de problemas definitórios

A análise cuidada das definições existentes no glossário da Assembleia da República levaram-nos a concluir que o principal problema das definições prendia-se com o facto de não serem definições terminológicas *stricto sensus* mas sim descrições extraídas de contextos para dar conta de conceitos especializados. Detetamos em quase todas as definições um problema de forma, isto é, não obedeciam a qualquer modelo de definição terminológica estruturada e coerente no conjunto das definições.

Quando ao conteúdo, verificamos, mais tarde, na validação com os especialistas que os maiores problemas prendiam-se com excesso de informação

⁶⁸ Glossário de termos e definições: <http://www.parlamento.pt/Paginas/Glossario.aspx>

descritiva e, em alguns casos, com lapsos conceptuais provocados pela falta de uma ou outra característica na definição do conceito. Foram poucas as situações em que as definições tiveram que ser re-escritas integralmente.

Como ponto de partida para o trabalho de reformulação foi constituído um corpus de definições, a partir do glossário existente, e procedemos à análise das definições, por conjunto de termos cujos conceitos estavam relacionados.

Antes de reformular, é necessário proceder à identificação dos problemas que as definições apresentam, tanto do ponto de vista da redação como do conteúdo que pretendem transmitir. Geralmente, os problemas mais frequentemente encontrados neste tipo de exercício são os seguintes⁶⁹:

- a. definições que não remetem para o conceito a definir;
- b. definições multiconceptuais;
- c. definições que são contextos;
- d. definições que contêm notas;
- e. definições pela negativa;
- f. definições que incluem o termo a definir;
- g. definições demasiado extensas.

Nas definições analisadas para este projeto identificamos como sendo muito frequente o problema da definição demasiado extensa, que vai muito para além do conceito em foco e que contém informação desnecessária. Neste caso convém distinguir as características conceptuais essenciais para a definição do termo das características secundárias que podem formar uma nota ao termo.

No caso das definições multiconceptuais, isto é, das definições que remetem para mais do que um conceito e que, por isso, perdem de vista o seu objetivo de circunscrever e delimitar apenas um só conceito, convém isolar os diferentes conceitos e defini-los em separado.

⁶⁹ Cf. Projeto INE. Relatório de avaliação da Base de Conceitos Estatísticos do INE, Sistemas conceptuais e terminologias no INE. Rute Costa, Raquel Silva e Susana Martins, 1997.

Quando as definições apresentam problemas mais graves tais como o facto de serem contextos e não definições, ou definições que não remetem para o conceito a definir ou ainda definições pela negativa, recomenda-se geralmente a criação de novas definições uma vez que deixamos de considerar que se trata de uma reformulação.

Apresentamos de seguida alguns exemplos de definições extraídas do glossário da Assembleia da República⁷⁰ e que foram sujeitas a reformulação e posterior validação pelos especialistas:

Voto

Manifestação de congratulação, protesto, condenação, saudação ou pesar que pode ser proposta pela Mesa, pelos grupos parlamentares ou por Deputados.

Referenda Ministerial

Assinatura ministerial a actos do Presidente da República, designadamente a promulgação de Decretos da Assembleia da República, que deve anteceder a respectiva publicação, como lei, no Diário da República. A falta de referenda ministerial implica a inexistência jurídica dos actos.

Revisão Constitucional

Poder dos Deputados de reverem o texto constitucional, cuja iniciativa lhes compete. A Assembleia da República pode rever a Constituição decorridos cinco anos sobre a data da publicação da última lei de revisão (revisão ordinária) e pode, em qualquer momento, assumir poderes de revisão extraordinária por maioria de quatro quintos dos Deputados em efectividade de funções.

Sessão Legislativa

Consiste num dos 4 períodos por que se divide a Legislatura. Tem a duração de um ano e inicia-se a 15 de Setembro, decorrendo o período normal de funcionamento da Assembleia da República de 15 de Setembro a 15 de Junho, sem prejuízo das suspensões que deliberar por maioria de dois terços dos Deputados presentes. Fora do período normal de funcionamento, a Assembleia da República pode funcionar por deliberação do Plenário.

Presidente da Assembleia da República

Órgão da estrutura parlamentar que representa a Assembleia da República, dirige e coordena os trabalhos parlamentares e exerce autoridade sobre todos os funcionários, agentes e forças de segurança ao serviço do Parlamento. É eleito, para o período da legislatura, por maioria absoluta dos votos dos Deputados em efectividade de funções e substitui o Presidente da República na sua ausência ou impedimento temporário.

Debate na especialidade

Fase do processo de tramitação das iniciativas legislativas a seguir à sua aprovação na generalidade. O debate na especialidade é feito, habitualmente, na comissão competente em razão da matéria, versa sobre cada artigo, ou mais de um artigo simultaneamente, ou, com fundamento na complexidade da matéria, no número ou alínea. A requerimento de, pelo menos, 10 Deputados ou de um grupo parlamentar, pode o Plenário deliberar chamar a si a votação na especialidade. Há matérias que são obrigatoriamente votadas na especialidade em Plenário.

Tabela I: Extrato do glossário da Assembleia da República

⁷⁰ Glossário de termos e definições: <http://www.parlamento.pt/Paginas/Glossario.aspx>

3.1.1.2. Tarefa A2 – Propostas de definições e de notas

A reformulação de definições requer uma metodologia de trabalho que pressupõe um bom conhecimento teórico do que é suposto ser uma definição terminológica, quando à sua estrutura redacional e quanto à forma de delimitar o conceito a definir. Do ponto de vista do exercício prático, reformular uma definição terminológica significa encontrar a fórmula em língua suficientemente sintética e clara para remeter para o objeto, a coisa ou o facto pretendido.

As definições terminológicas são geralmente definições em compreensão, (também designadas por definições lógicas ou ainda definições pelo género próximo e a diferença específica) que identificam as características conceptuais do termo, organizando a estrutura definitória numa composição, no mínimo, binária que, em primeiro lugar, classifica e a seguir diferencia o conceito de outros conceitos próximos.

Este tipo de definição permite criar sistemas de conceitos baseados em relações hierárquicas e elaborar definições por conjuntos de termos.

Por exemplo:

moção de censura:	+ <i>iniciativa parlamentar</i>	+ <i>controlo político do governo</i>
moção de rejeição:	+ <i>iniciativa parlamentar</i>	+ <i>rejeição do programa do governo</i>
moção de confiança:	+ <i>iniciativa governamental</i>	+ <i>aprovação de voto de confiança pelo parlamento</i>

A definição em compreensão obedece, geralmente, a um padrão definitório baseado na hierarquização de conceitos, tendo em conta a análise dos marcadores que relacionam os conceitos entre si.

Trata-se, antes de mais, de uma equação lógica:

[definiendum] = [definiens (incluente genérico +marcador(es) +características distintivas)]

Apresentamos um exemplo a partir do termo *votação eletrónica* que foi definido (e validado) da seguinte forma:

forma de votação realizada em Plenário através de meios eletrónicos que permite conhecer o resultado global quantificado e registar a orientação individual dos votos

o que é? como é? para quê?

definido: *votação eletrónica*

definição:

[forma de votação]	<i>incluente genérico</i>	<i>(classificação)</i>
[realizada em Plenário]	<i>característica distintiva</i>	<i>(diferenciação)</i>
[através de]	<i>marcador</i>	<i>(ligação)</i>
[meios eletrónicos]	<i>característica distintiva</i>	<i>(descrição)</i>
[que permite]	<i>marcador</i>	<i>(ligação)</i>
[conhecer o resultado global quantificado]	<i>característica distintiva</i>	<i>(função)</i>
[e]	<i>marcador</i>	<i>(ligação)</i>
[registar a orientação individual dos votos]	<i>característica distintiva</i>	<i>(função)</i>

Mas, por vezes é necessário recorrer a outro tipo de definição, tendo em vista a existência de outro tipo de relação estabelecida entre os componentes da definição. Por exemplo, no caso de ser identificada uma relação de inclusão *parte / todo* em que a descrição do *todo* implica a referência à(s) *parte(s)*, é melhor elaborar uma definição partitiva ou por inclusão.

Relembrando o exemplo de *veto*, citado no ponto relativo à organização semântica dos termos, o conceito de ‘veto’ implica forçosamente os de ‘presidente da república’ e de ‘representante da república’ pelo facto de ambos serem partes do conceito de ‘veto’.

Assim, o termo *veto* foi definido de acordo com essa particularidade apresentando a seguinte definição, validada pelos especialistas:

recusa da promulgação pelo Presidente da República ou da assinatura pelo Representante da República de qualquer decreto

NOTA: *O veto pode ser veto político ou veto por inconstitucionalidade.*

Em certas situações, poder-se-á recorrer a um terceiro tipo de definição. A definição em extensão cujo processo definitório consiste em recorrer a exemplos de objetos pertencentes a um conceito genérico.

Como exemplo, apresentamos a definição da segunda aceção do termo *voto* em que são citados exemplos de tipos de votos (*voto de congratulação, voto de protesto, voto de condenação, voto de saudação, voto de pesar*) para dar conta de voto, na aceção de documento. A definição é a seguinte:

documento aprovado pelo Plenário da Assembleia da República de congratulação, protesto, condenação, saudação ou pesar, que pode ser proposto pelos deputados, pelos grupos parlamentares ou pela Mesa

De forma geral, o objetivo da definição consiste em exprimir o definido e somente o definido, respeitando uma equação de relação semântica de justo equilíbrio entre: *sentido do definido = sentido da definição*.

Para além destas orientações, de acordo com a norma ISO 704:2000, a definição não deve começar com um artigo, deve começar com uma minúscula e não deve levar pontuação final. Caso a definição tenha sido retirada de um outro documento, é essencial referir a fonte.

A abordagem mais comum à definição terminológica tem por base a informação textual recolhida pelo terminólogo mas que pode ser melhorada se, tal como testado neste projeto, for adotada uma metodologia que incorpore no exercício definitório o especialista como principal fonte de conhecimento.

3.1.2. Atividade B – Definição a partir de sistemas conceptuais

Numa perspetiva um pouco diferente da anterior, também é possível criar definições, tendo por base o conhecimento dos especialistas. Nesta situação, as características do conceito são identificadas e especificadas em conjunto pelos especialistas, em reuniões presenciais onde são discutidos os conceitos e criadas as definições.

Para a execução desta atividade *B – Definição a partir de sistemas conceptuais*, foram estipulados os requisitos seguintes: São necessários (1) termos validados para definir, (2) a presença de especialistas, de ter em conta o (3) tipo de utilizadores, e (4) ter conhecimentos de metodologias terminográficas e criação/representação de sistemas conceptuais, para além (5) do terminólogo assumir o papel de mediador.

O ponto de partida é então o conhecimento dos especialistas que foram previamente informados dos conceitos que irão ser definidos em reunião. Nesta situação, o terminólogo tem por tarefa de “captar” as características definitórias apontadas consensualmente pelos especialistas e de formular um pequeno texto, sintético mas claro, que traduza essas características. Quando este objetivo é atingido, nasce a definição terminológica.

O processo inicia-se com base no estabelecimento de relações conceptuais entre termos conceptualmente próximos, tal como explicado na tarefa A2 anterior, tendo em conta que, como refere Heidi Suonuuti: *“Concepts are not independent phenomena. They are always related to other concepts in one way or another, and form concept systems which can vary from fairly simple to extremely complicated. In terminology work, an analysis of the relations among concepts and an arrangement of them into concept systems, is the prerequisite for the successful drafting of definitions”* (1997:14).

Simultaneamente à definição das características dos conceitos em causa, o terminólogo vai relacionando os conceitos com base na informação dos especialistas, sendo que o objetivo é distinguir os conceitos uns dos outros pelos tipos de relações conceptuais e chegar às suas definições.

Assim, para redigir uma definição satisfatória, partindo de um ponto de vista conceptual, o terminólogo deve ter em conta os seguintes procedimentos:

- identificar o conceito a definir ;
- situar o conceito no seio de um sistema conceptual;
- distinguir o conceito de outros conceitos;
- relacionar conceitos entre si;
- descrever as características do conceito;

e de seguida deve:

- elaborar uma definição concisa;
- ser simples e claro, sem perder a complexidade do conceito;
- usar a forma afirmativa;
- evitar a circularidade;
- evitar, o recurso ao termo que está a ser definido, no texto da definição;
- evitar a paráfrase⁷¹.

O recurso aos sistemas conceptuais para a criação de definições em língua natural foi testado no âmbito do projeto BDTT-AR e contribui de maneira significativa para a qualidade das definições produzidas. De facto, a distinção entre os conceitos permite escrever definições por conjuntos de termos, mediante a identificação do conceito genérico e a especificação das características próprias a cada conceito, isto é, as características que distinguem um conceito de outros conceitos.

Apresentamos, de seguida, e em jeito de conclusão um exercício desenvolvido ao longo de várias semanas para relacionar e representar o sistema conceptual do conceito de *voto*. O primeiro sistema conceptual dá conta de uma tentativa ainda embrionária de relacionar os conceitos em torno de *voto*.



Figura 23: Sistema conceptual de 'voto' (exercício, maio de 2012)⁷²

⁷¹ Cf. Projeto INE. Relatório de avaliação da Base de Conceitos Estatísticos do INE, Sistemas conceptuais e terminologias no INE. Rute Costa, Raquel Silva e Susana Martins, 1997.

O resultado final validado pelos especialistas foi significativamente diferente, uma vez que estes decidiram individualizar as duas aceções do conceito de *voto* e representá-las de forma separadas.

Ata de voto 1.:

- i. **voto** (definição 1) : *Expressão da vontade individual manifestada durante o processo de votação*⁷².

Observações:

Por sugestão do Grupo de Especialistas foram propostas as seguintes alterações ao mapa de voto:

- a) retirar do mapa "voto de [moção de] confiança" e "voto de [moção de] censura" e tratar estes termos quando se preparar o mapa relativo a "votação";
- b) retirar "voto universal" e "voto direto" dos mapas;
- c) não colocar no mapa "voto validamente expresso";
- d) dividir mapa em dois: um mapa com formas de votação e outro com tipos de voto;
- e) distinguir as formas de votação utilizadas dentro e fora do parlamento e separá-las em formas presenciais/não presenciais;
- f) manter nas formas de votação "voto por correspondência" e "voto por procuração";
- g) acrescentar "voto antecipado" às formas de votação;
- h) relacionar "voto de qualidade" com os tipos de voto com linha tracejada.

Em relação às definições, decidiu-se o seguinte:

- a) definir "voto secreto", "voto nominal" e "voto de qualidade";
- b) não definir "voto por correspondência" e "voto por procuração", mas acrescentar uma nota explicativa relativa ao facto de o *Regimento da Assembleia da República* não permitir estas formas de votação;
- c) acrescentar uma nota explicativa em relação a "voto antecipado", sobre as situações em que este caso ocorre, de acordo com Lei Eleitoral para a Assembleia da República.

⁷² Trabalho de reflexão conjunto: Rute Costa, Raquel Silva, Zara Soares de Almeida, 21 de maio 2012.

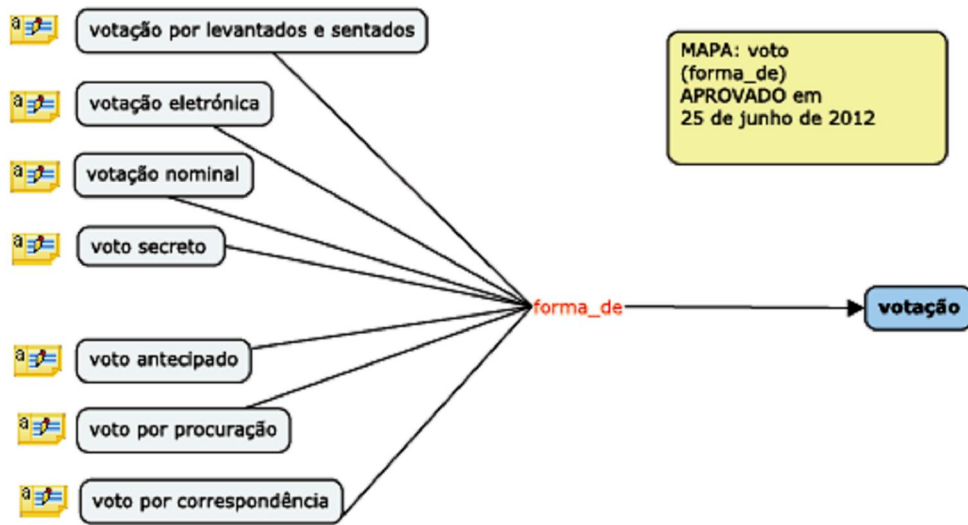


Figura 24: Formas de votação

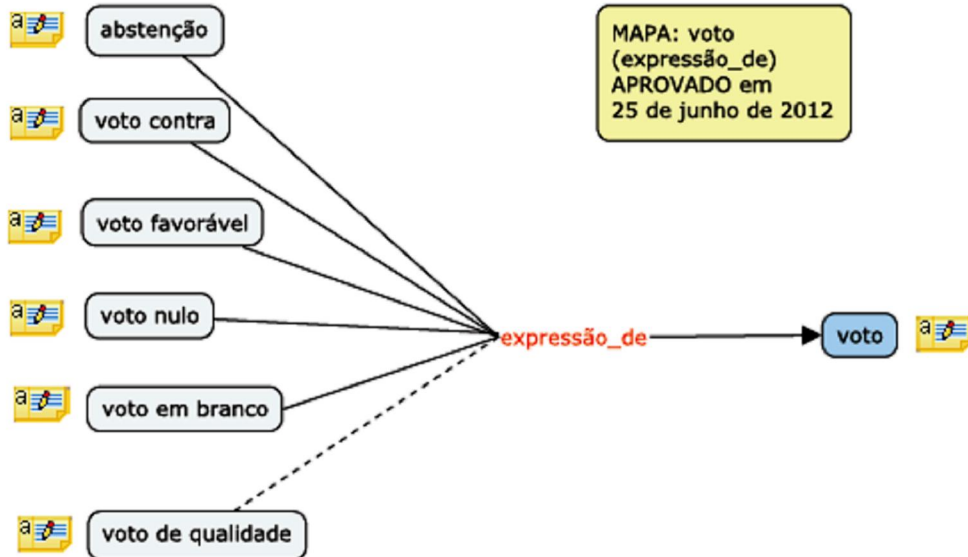


Figura 25: Expressão de voto

Ata de voto 2.:

- iii. **voto** (definição2): *Documento aprovado pelo Plenário da Assembleia da República de congratulação, protesto, condenação, saudação ou pesar, que pode ser proposto pelos deputados, pelos grupos parlamentares ou pela Mesa².*

Observações:

Durante o debate relativo a este mapa, ficou decidido manter a definição genérica e não definir os termos específicos: “voto de congratulação; voto de protesto; voto de condenação; voto de saudação; voto de pesar”.

Este mapa (em anexo) foi validado por unanimidade pelo Grupo de Especialistas.

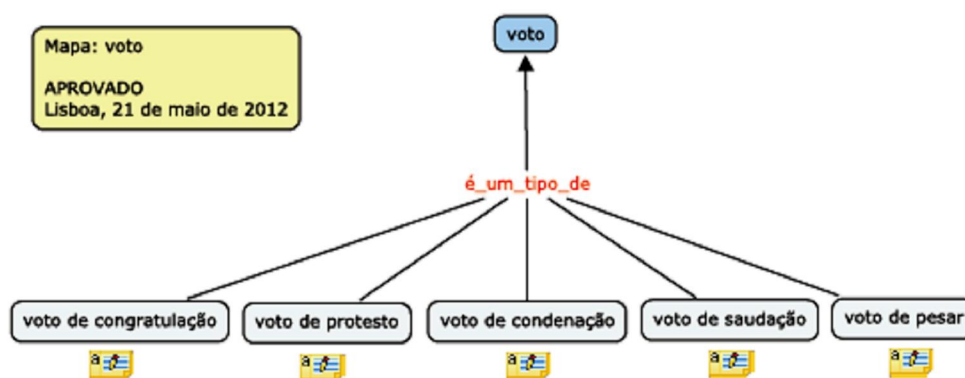


Figura 26: Mapa de voto

Com esta metodologia é criada uma maior consistência e coerência definitiva por via das relações entre os conceitos, aumentando de forma significativa a qualidade e precisão das definições uma vez que a informação dada pelos especialistas permite identificar com maior clareza os diversos conceitos que podem estar associados a um mesmo termo, tal como acabamos de apresentar com o termo *voto*.

Por esta via, a qualidade das definições contribui, e muito, para aumentar a qualidade geral da BDTT-AR, uma vez que as definições terminológicas são sempre conteúdos muito procurados por todos os tipos de profissionais cuja informação de especialidade organizada e sistematizada interessa, no âmbito das suas profissões.

Todos os processos de criação de conteúdos terminológicos desenvolvidos pelo terminólogo necessitam da validação por parte dos especialistas para, de facto, completarem o seu ciclo de edificação da qualidade nos conteúdos terminológicos.

III - Processos de validação

Na sequência dos processos relativos aos termos e às definições descritos anteriormente nos pontos II.2. e II.3., surge um novo e importante passo nas metodologias criadas no âmbito do projeto BDTT-AR, e que consiste na descrição dos processos de validação referentes, precisamente, aos termos, conceitos e definições.

Os processos de validação que de seguida detalhamos, e nos quais colaboramos de forma ativa, foram integralmente concebidos pelas terminólogas do CLUNL. Todos os processos de validação foram testados ao longo da duração do projeto BDTT-AR com os especialistas da Assembleia da República. Julgamos que a conceção, aplicação e avaliação destes processos representam um dos contributos mais inovadores da presente investigação associada a este projeto.

Como já referimos anteriormente, na primeira parte desta tese, no ponto *IV – Mediação para a validação*, os processos de validação de terminologia não são únicos e exclusivos, podem e devem ser adaptados às realidades em causa e aos objetivos pretendidos com o ato de validação. Independentemente dos métodos que poderá vir a adotar para levar a cabo o seu objetivo, o terminólogo procura, através dos processos de validação, a confirmação ou infirmação do grupo de especialistas sobre os dados terminológicos que submete a sua apreciação.

No quadro deste projeto foram submetidos a validação dos especialistas dois tipos de dados terminológicos. Em primeiro lugar, foram submetidos os candidatos a termos selecionados pelos terminólogos com base nas metodologias descritas em II.1 e II.2. e, em segundo lugar, as definições elaboradas com base nas metodologias apresentadas em II.3.

O processo de validação deve ser concebido e adaptado em função do tipo de dados terminológicos que o terminólogo pretende confirmar junto dos especialistas. Por isso, os processos de validação relativos aos termos e às definições são distintos e optamos por individualizar os processos e apresentá-los em separado. Em primeiro lugar, damos conta do processo de validação de termos e, em segundo lugar, das definições.

1. Processo de validação de termos

1.1. Descrição das atividades

São três as atividades principais que distinguimos em relação à validação de termos pelos especialistas. As três atividades: A – *Tratamento pré-validação*, B – *Tratamento pós-validação* e C – *Validação com mediação* são detalhadas na tabela que se segue.

BDTT-AR: Processo {validação de termos}			
Atividades	Requisitos	Entradas	Saídas
A – Tratamento pré-validação	(1) Termos para validação (2) Especialistas da área de especialidade (3) Regras de validação	- Lista de candidatos a termos <i>[saída – processo termos]</i>	- Conjunto de termos validados - Conjunto de termos vistos mas não validados
Tarefa A1 – Criação do modelo de validação	- Escolha do formato de apresentação dos termos (formato Excel) - Formação dos especialistas à validação	- Lista organizada de candidatos a termos, acompanhados das suas respectivas fontes	- Modelo de validação de termos
Tarefa A2 – Definição de regras de validação	- Elaboração de instruções para validação - Modo de submissão e prazo de devolução - Especialistas em número ímpar	- Documento que estipula as regras de validação	- Devolução de listas de termos validadas, com dúvidas e comentários
B – Tratamento pós-validação	(1) Listas de termos validados pelos especialistas (2) Sistematizar as dúvidas e comentários dos especialistas (3) Aumentar a eficácia da validação	- Conjunto de termos validados - Conjunto de termos vistos mas não validados	- Conjunto de novos termos para alimentar a base de dados - Conjunto de termos para definir
Tarefa B1 – Análise dos resultados	- Tratamento dos termos validados e dos não validados - Classificação das dúvidas e comentários	- Listas individuais devolvidas pelos especialistas	- Novos termos para registrar na base de dados - Dúvidas de validação para resolver com os especialistas
Tarefa B2 – Melhoria do processo	- Definição de um novo modelo de validação	- Dúvidas de validação para resolver com os especialistas	- Listas comuns de termos para validação

C – Validação com mediação	(1) Listas comuns de termos para validação (2) Reuniões de validação presenciais com especialistas e terminólogos (3) Modos de mediação	- Conjunto de termos que originaram dúvidas de validação	- Conjunto de novos termos para alimentar a base de dados - Conjunto de termos vistos mas não validados - Conjunto de termos para definir
----------------------------	--	--	---

Tabela J: Processo validação de termos

1.1.1. Atividade A – Tratamento pré-validação

Atendendo ao facto que o terminólogo espera tirar o maior partido possível do conhecimento do especialista e, se possível, de maneira rápida e não complexa, a forma de apresentação e de submissão dos candidatos a termos não é indiferente. Assim, pensamos que é fundamental conceber um modelo de apresentação dos dados aos especialistas que possa tornar esta fase da metodologia num processo simples e eficaz. Comprovamos, com a experiência deste projeto que, quanto melhor for concebida e preparada esta fase do processo de validação, mais eficiente se torna a gestão do processo em si.

Foram estipulados os seguintes requisitos para o cumprimento desta atividade de tratamento pré-validação dos termos. Precisamos de (1) Termos para validação, (2) Especialistas da área de especialidade e de definir (3) Regras de validação.

Seguindo os princípios da gestão de processos pela qualidade, os dados de saída do processo relativo aos termos “*Lista de candidatos a termos*” [saída de A – *Processo termos*], correspondem agora aos dados de entrada deste processo de validação.

Esta atividade A – *Tratamento pré-validação* consiste, de forma geral, em conceber um modelo de validação de termos pelos especialistas. Identificamos duas tarefas inerentes a esta atividade que são fundamentais para iniciar o processo de validação e que são:

- Tarefa A1 – Criação do modelo de validação,
- Tarefa A2 – Definição de regras de validação.

Passamos, de seguida, a apresentar detalhadamente e a exemplificar as tarefas.

1.1.1.1. Tarefa A1 – Criação do modelo de validação.

Já foi referido anteriormente, no ponto I.5. (parte II), que no caso específico deste projeto BDTT-AR a instituição indicou sete pessoas, funcionários experientes de há longos anos no seio dos diversos serviços da Assembleia da República, para formarem o corpo de especialistas afetados a este projeto, de preferência sempre em número ímpar para evitar os empates finais.

Antes de proceder ao envio dos candidatos a termos para validação dos especialistas, foram necessárias diversas ações de sensibilização e formação junto deste grupo, de forma a podermos explicar os objetivos e o procedimento quanto à validação. O especialista necessita saber exatamente o que o terminólogo precisa dele, caso contrário a eficiência do processo pode não ser a esperada. No âmbito deste projeto, e em específico para a validação de termos, foi criado um modelo de grelha de validação que permite comunicar com os especialistas.

A grelha de validação tem, neste caso, o formato Excel, e possui a seguinte estrutura, formada por seis colunas distintas: ENTRADA, FONTE, SIM, NÃO, NÃO SEI e NOTAS.

Na coluna ENTRADA é apresentada a lista dos candidatos a termos. No exemplo *supra* estes estão organizados por ordem alfabética mas não é obrigatório que assim seja. O terminólogo pode optar por outras formas de organização dos termos, por exemplo, apresentar os termos organizados por campos lexicossemânticos, se assim o convier.

A menção da FONTE textual associada a cada candidato a termo revelou-se ser um requisito essencial à validação. Foi, alias, um pedido expresso efetuado pelo grupo de especialistas quando se deu início, pela primeira vez, ao processo de validação. A fonte ajuda o especialista a situar o termo e por vezes a tomar decisões sobre a sua validação.

Nas colunas SIM, NÃO e NÃO SEI, o especialista tem que expressar a sua opinião em relação a cada termo que lhe é proposto e, nesse sentido, foi necessário definir regras de validação.

	A	B	C	D	E	F
	Entradas	Fontes	SIM	NÃO	NÃO SEI	NOTAS
2	requerimento	Regimento da Assembleia da República				
3	requerimento de baixa à comissão	Regimento da Assembleia da República				
4	requerimento do governo	Regimento da Assembleia da República				
5	resolução em apreciação	Regimento da Assembleia da República				
6	reunião	Regimento da Assembleia da República				
7	reunião da Assembleia da República	Regimento da Assembleia da República				
8	reunião de comissão	Estatuto dos Deputados				
9	reunião de trabalho	Estatuto dos Deputados				
10	reunião extraordinária	Regimento da Assembleia da República				
11	reunião plenária	Regimento da Assembleia da República				
12	revisão constitucional	Constituição da República Portuguesa				
13	secretário de Estado	Constituição da República Portuguesa				
14	serviço militar	Constituição da República Portuguesa				
15	substituição temporária	Estatuto dos Deputados				
16	Supremo Tribunal Administrativo	Constituição da República Portuguesa				
17	Supremo Tribunal de Justiça	Constituição da República Portuguesa				
18	suspensão de deputado	Estatuto dos Deputados				
19	suspensão de mandato	Regimento da Assembleia da República				
20	termo de mandato	Constituição da República Portuguesa				
21	texto de substituição	Regimento da Assembleia da República				
22	texto definitivo	Regimento da Assembleia da República				

Figura 27: Modelo de grelha de validação (BDTT-AR)

1.1.1.2. Tarefa A2 – Definição de regras de validação.

Conjuntamente com a criação da grelha de validação, é necessário estabelecer regras de validação que os especialistas deverão utilizar em comum. Perante a lista de candidatos a termos, cada especialista procura responder à seguinte pergunta: **Este termo é específico do domínio?** e tem três formas de responder SIM, NÃO, NÃO SEI.

Mas, por vezes as respostas não podem ser tão lacónicas quanto um SIM ou um NÃO, podem envolver uma *nuance* do género *SIM, mas...* ou *NÃO, mas...* Para precaver estas *nuances* nas respostas, foram definidas regras de validação baseadas em escalas de especificidades, um SIM pode ter oito escalas diferentes e um NÃO pode ter duas.

Se o especialista quiser responder de forma afirmativa, deve utilizar um número de 1 a 8 na coluna SIM para formalizar a sua resposta. A cada número de 1 a 8 está associada uma legenda que permite especificar o tipo de validação. A legenda é a seguinte:

1. *SIM a unidade em entrada é um termo*
2. *SIM a unidade em entrada é um termo, mas há um problema de maiúsculas ou de minúsculas*
3. *SIM a unidade em entrada é um termo, mas há um problema ao nível da contração da preposição com o artigo*
4. *SIM a unidade em entrada é um termo, mas há um problema ao nível do plural e do singular*
5. *SIM a unidade em entrada é um termo, mas a forma mais correta é outra*
6. *SIM a unidade em entrada é um termo, mas é a forma reduzida de outra*
7. *SIM a unidade em entrada é um termo e tem uma sigla*
8. *SIM a unidade em entrada é um termo e é sinónimo de um outro termo*

Se o especialista quiser responder de forma infirmativa, deve utilizar o número 1 ou 2 na coluna NÃO para formalizar a sua resposta. A cada número de 1 e 2 está associada uma legenda que permite especificar o tipo de validação. A legenda é a seguinte:

1. *NÃO a unidade em entrada não é um termo*
2. *NÃO a unidade em entrada não é um termo, mas existe um outro termo que lhe está muito próximo*

Se o especialista não souber responder, deve utilizar o número 1 na coluna NÃO SEI para formalizar a sua resposta. A legenda é a seguinte:

1. *NÃO SEI se a unidade em entrada é um termo*

Na coluna NOTAS, o especialista pode fazer os comentários que lhe parecem pertinentes, quer sejam dúvidas, quer sejam sugestões.

Estas regras de validação são facultadas aos especialistas conjuntamente com a tabela de candidatos a termos. Para além destes dois documentos, os especialistas são

informados de um prazo para devolução da sua tabela validada. A periodicidade com que os especialistas são solicitados para efetuarem a validação de candidatos a termos deve, no nosso entender, ser gerida em função da frequência estipulada para a alimentação da base de dados com novos termos.

A tabela em EXCEL contém, em Entrada, o termo a validar e a Fonte de onde o termo foi retirado.

Acrescentámos 4 colunas à tabela:

SIM

1. sim a unidade em entrada é um termo
2. sim a unidade em entrada é um termo, mas há uma problema de maiúsculas ou de minúsculas:
colocar a correção no campo **NOTAS**
3. sim a unidade em entrada é um termo, mas há um problema ao nível da contracção da preposição com artigo:
colocar a correção no campo **NOTAS**
4. sim a unidade em entrada é um termo, mas há um problema ao nível do plural e do singular:
colocar a correção no campo **NOTAS**
5. sim a unidade em entrada é um termo, mas a forma mais correcta é outra:
colocar a forma correcta no campo **NOTAS**
6. sim a unidade em entrada é um termo, mas é a forma reduzida de outra:
colocar a extensão da forma no campo **NOTAS**
7. sim a unidade em entrada é um termo e tem uma sigla:
colocar a sigla no campo **NOTAS**
8. sim a unidade em entrada é um termo e é sinónimo de um outro termo:
colocar o sinónimo no campo **NOTAS**

NÃO

1. não a unidade em entrada não é um termo
2. não a unidade em entrada não é um termo, mas existe um outro termo que lhe está muito próximo:
colocar termo no campo **NOTAS**

NÃO SEI

1. não sei se a unidade em entrada é um termo.

NOTAS: para além das observações acima mencionadas, qualquer comentário que queira fazer.

MUITO OBRIGADA PELA VOSSA PRECIOSA COLABORAÇÃO!

Lisboa, 10 de Abril 2006, Rute Costa & Raquel Silva

Figura 28: Regras de validação de termos para os especialistas (documento original)

No âmbito do projeto BDTT-AR o procedimento adotado para a validação de candidatos a termos foi o que acabamos de expor e, no nosso entender, foi muito bem acolhido pelos especialistas, por ser claro e simples de executar. Mas, para complementar este processo e torná-lo ainda mais eficaz, em determinada fase do projeto, foi redesenhado o modelo de validação para responder a situações mais complexas de validação de termos apontadas pelos especialistas. Descremos esta situação mais à frente na *Atividade C – validação com mediação*.

1.1.2. Atividade B – Tratamento pós-validação.

Esta atividade B – *Tratamento pós-validação* consiste, globalmente, em tratar os resultados obtidos após validação pelos especialistas mas, também, em analisar as dúvidas colocadas por eles e, caso se justifique, em tomar decisões em função da melhoria do processo, com vista a aumentar a eficácia do modelo.

Assim, foram estipulados os seguintes requisitos para o cumprimento desta atividade de tratamento pós-validação dos termos, são necessárias: (1) as Listas de termos validados pelos especialistas e (2) a Recolha das dúvidas e comentários dos especialistas com vista ao aumento da (3) Eficácia e eficiência na validação. Identificamos duas tarefas inerentes a esta atividade B que são fundamentais para encerrar o processo geral de validação de termos e que são:

- Tarefa B1 – Análise dos resultados;
- Tarefa B2 – Melhoria do processo;

Passamos, de seguida, a apresentar detalhadamente e a exemplificar as tarefas.

1.1.2.1. Tarefa B1 – Análise dos resultados.

Cada grelha de validação devolvida pelos especialistas deve ser sujeita a uma minuciosa análise por parte do terminólogo. Enquanto os termos que recolherem um SIM de escala 1 são automaticamente disponibilizados na base de dados, todos os outros deverão ter um tratamento especial, atendendo ao tipo de classificação que obtiveram. Na maioria dos casos, por sugestão dos especialistas, estes termos *SIM, mas...* poderão ter que sofrer uma ligeira alteração ao nível da própria designação, explicamos este aspeto mais à frente.

Relativamente aos termos classificados como NÃO ou como NÃO SEI, contrariamente ao expectável, estes termos não devem ser rejeitados de imediato pelo terminólogo uma vez que, apesar de tudo, ocorrem no corpus de análise que deu origem à sua extração. É necessário compreender a razão que levou o especialista à sua não-aceitação. Esta fase de análise e reflexão pós-validação é essencial para se

poderem fazer propostas de melhoria do processo de validação de termos, caso isso se revele necessário.

	A	B	C	D	E	F
	Entradas	Fontes	SIM	NÃO	NÃO SEI	NOTAS
2	requerimento	Regimento da Assembleia da República	1			
3	requerimento de baixa à comissão	Regimento da Assembleia da República	1			
4	requerimento do governo	Regimento da Assembleia da República		1		
5	resolução em apreciação	Regimento da Assembleia da República		1		
6	reunião	Regimento da Assembleia da República	1			
7	reunião da Assembleia da República	Regimento da Assembleia da República			1	
8	reunião de comissão	Estatuto dos Deputados	1			
9	reunião de trabalho	Estatuto dos Deputados			1	
10	reunião extraordinária	Regimento da Assembleia da República	1			
11	reunião plenária	Regimento da Assembleia da República	1			
12	revisão constitucional	Constituição da República Portuguesa	1			
13	secretário de Estado	Constituição da República Portuguesa	2			Secretário de Estado
14	serviço militar	Constituição da República Portuguesa	1			
15	substituição temporária	Estatuto dos Deputados	1			
16	Supremo Tribunal Administrativo	Constituição da República Portuguesa	7			STA
17	Supremo Tribunal de Justiça	Constituição da República Portuguesa	7			DTJ
18	suspensão de deputado	Estatuto dos Deputados			1	
19	suspensão de mandato	Regimento da Assembleia da República	3			Suspensão do mandato (sem certeza)
20	termo de mandato	Constituição da República Portuguesa	1			
21	texto de substituição	Regimento da Assembleia da República	1			
22	texto definitivo	Regimento da Assembleia da República			1	

Figura 29: Grelha de validação preenchida pelo especialista (BDTT-AR)

No projeto BDTT-AR, o processo de validação de termos foi posto em prática no decurso do segundo ano do projeto, manteve-se ativo até ao final do mesmo e com uma frequência bastante regular de envio de listas de termos aos especialistas.

No nosso entender, a parte mais interessante da aplicação deste processo de validação foi a de poder observar as reações dos especialistas às propostas dos terminólogos. A partir da análise da coluna NOTAS, foi possível estabelecer uma síntese dos comentários escritos que acompanhavam a validação dos termos e verificar que, entre uma mesma comunidade de especialistas, foi frequentemente referido por especialistas diferentes, o mesmo tipo de observações.

De seguida apresentamos um quadro que reúne os tipos de comentários mais recorrentes associados à validação dos termos. Na coluna da esquerda encontram-se

as propostas de termos para validação, na coluna central o comentário do especialista e na da direita a nossa análise linguística dos comentários.

TERMINÓLOGO	ESPECIALISTA	ANÁLISE PÓS-VALIDAÇÃO
- aceitação de candidatura - plurinominal ; uninominal - relatório do provedor de justiça - vínculo jurídico	- “melhor declaração de aceitação de candidatura” - “ círculo plurinominal” ; “ círculo uninominal” - “mais correto relatório anual do provedor de justiça” - “expressão correta é vínculo jurídico à Assembleia da República ”	Completa a designação do termo
- pôr à votação - votação em reunião plenária	- “ou colocar à votação” - “mais correto votação em Plenário ”	Substitui um elemento na combinatória
- delegação da Assembleia da República - atividade própria da Assembleia da República	- “o mesmo que delegação parlamentar” - “Apesar da expressão constar da fonte indicada, a verdade é que "atividade da Assembleia da República" ou "atividade própria da Assembleia da República" são a mesma coisa. Assim sendo, entendo que deve apenas constar como termo "atividade da Assembleia da República".”	Indica um sinónimo do termo
- declaração política de grupo parlamentar - subcomissão permanente	- “apenas declaração política” - “apenas subcomissão”	Reduz a designação do termo
- Conferência dos Órgãos Especializados em Assuntos Comunitários	- “mencionar a sigla, porque toda a gente sabe o que é a COSAC , mas ninguém sabe o que é a Conferência dos Órgãos Especializados...”	Indica uma sigla correspondente ao termo
- subcomissão permanente	- “as comissões parlamentares podem ser permanentes ou eventuais secção II do capítulo II do Regimento (artigos 34.º a 38.º). Julgo não fazer sentido, face ao disposto no artigo 33.º, dizer subcomissão permanente, mas apenas “Subcomissão”	Indica relações entre termos
- lei geral do trabalho	-“sugiro que se mantenha a expressão e que se altere a fonte”	Altera a fonte textual
- assunto de relevância nacional	- “a expressão é assunto de relevante interesse nacional ”	Reformula a combinatória
- programa do governo - orçamento do Estado	- “Governo deve ser escrito com inicial maiúscula” - Orçamento do Estado deve escreve-se com iniciais maiúsculas.	Corrige o uso de maiúsculas
- apreciação da dissolução	- “A que “dissolução” nos estamos a referir? Dissolução da AR? Dissolução de	Aponta para um campo léxicossemântico

	órgãos colegiais? Dissolução das Assembleias Legislativas das regiões autónomas? Dissolução de órgãos autárquicos?..."	
- alteração orçamental	- "Artigo 63.º da LOFAR "alterações orçamentais"	Indica o uso do termo no plural
- assessor principal - abertura de concurso	- "esta categoria deixou de existir; agora é assessor sénior " - "a designação adotada pelo estatuto é " procedimento concursal ""	Atualiza a designação do termo
- alta entidade de Estado estrangeiro	- "também há «alta entidade de organização internacional»"	Remete para um termo associado
- acesso ao órgão partidário - admissão do requerimento	- "penso que deveria ser «acesso a órgão partidário»" - "O termo correto é "admissão de requerimento", uma vez que no Regimento o termo "requerimento" é usado em diversas disposições e em diferentes contextos."	Corrige o uso da preposição, geralmente para tornar a combinatória mais genérica
- adesão	- "simplesmente «adesão» é muito vago e não tem significado específico em contexto parlamentar. Atendendo a que a fonte é a lei das petições, sugiro que se adote o termo «adesão a (uma) petição pendente»"	Indica um termo mais específico

Tabela K: Análise pós-validação (BDTT-AR)

Tal como acabamos de entender através desta análise não exaustiva, mas representativa, os especialistas não se preocupam somente em responder à pergunta principal que lhes é colocada, a saber, se o termo que lhes é apresentado é específico do domínio. De facto, os especialistas validam em primeiro lugar a existência do conceito, mas também demonstram alguma preocupação com a correta designação do conceito em língua.

Podemos assim considerar que a validação obtida é dupla, diz respeito à validação do conceito e à validação da sua designação.

1.1.2.2. Tarefa B2 – Melhoria do processo.

A partir de determinado momento, e à medida que a exploração do corpus de análise avançava e que a terminologia extraída era validada, começamos a notar uma maior dificuldade por parte dos especialistas no desempenho da sua tarefa. O motivo

para tal deveu-se ao facto de, a certa altura, a terminologia parlamentar de base já estar toda extraída e validada e, por essa razão, os termos da especialidade começaram naturalmente a escassear.

Começamos a ter a perceção que as unidades que eram apresentadas aos especialistas eram cada vez menos termos que designavam conceitos, mas sim expressões de especialidade necessárias à tradução o que, apesar de tudo, sempre foi o principal objetivo da BDTT-AR e não podiam ser postas de parte. Estamos-nos a referir concretamente a combinatórias de especialidade tais como fraseologias e colocações.

Para além desta dificuldade de origem linguística e terminológica, foi-nos dado a perceber, entre conversas e comentários com os especialistas que outra dificuldade encontrada prendia-se com a pertença, ou não, do termo, ao domínio específico da terminologia parlamentar. Aliás, esta discussão sobre a delimitação do domínio, sobre aquilo que era ou não era considerado terminologia parlamentar surgiu muito cedo, logo no início do projeto, e foi uma questão recorrente em cada reunião entre terminólogos e especialistas.

Como terminólogos, à medida que íamos apreendendo o universo conceptual em que estávamos mergulhados e em função dos objetivos que o projeto se propunha de alcançar, fomos percebendo, logo na fase do tratamento do corpus, que a terminologia exclusivamente parlamentar iria representar um núcleo bastante restrito do nosso trabalho terminológico e conceptual.

Assim, os especialistas não deveriam ser condicionados para adotar uma validação restritiva, antes pelo contrário, deveriam ser levados a manifestarem-se de uma forma mais englobante sobre terminologia em uso na Assembleia da República e, para isso, que nada resultaria melhor do que levá-los a discutir termos e conceitos entre eles, em reuniões de validação.

Uma vez identificados estes aspetos linguísticos e conceptuais como principais fatores de dificuldade relacionados com a continuidade do ato de validação, foi decidida a introdução de uma alteração no processo, com vista à sua melhoria e consequentemente ao aumento da eficácia do mesmo. Pensamos que a dificuldade

sentida pelos especialistas diminuiria se todos validassem os mesmos termos e, de seguida, pudessem esclarecer entre si as dúvidas que tivessem.

Nesse sentido, foi redesenhado o modelo de validação com distribuição de listas de termos idênticas a todos os especialistas. Após devolução das listas comuns, procedemos à sua comparação, tal como no exemplo seguinte⁷³:

Entrada	Fontes	Validação	Não sei	Comentário	Validação	Não sei	Comentários/Sug	Validação	Não sei	Comentários/S	Validação	Não sei	Comentários/Sug	VALIDAÇÃO FINAL		
		ESP. 1			ESP. 2			ESP. 3			ESP. 4			ESP. 5		
abertura de concurso	PORTUGAL, Leis,	não		a design	sim			sim			sim			não	SIM	
abertura de concurso de pessoal	Leis, decretos,	não			sim			sim			sim			não	SIM	
promoção de pessoal	Leis, decretos,	não			sim			sim			sim			não	SIM	
abertura de concurso de recrutamento de pessoal	Leis, decretos,	não			sim			sim			sim			não	SIM	
abertura de reunião	Leis,	sim			sim			sim			não			sim	SIM	
abertura do debate	Leis,	sim			sim			sim			sim			sim	SIM	
acesso a cargo político	Leis,	não			sim			sim		encontro	sim			não	NÃO	
acesso ao direito	Constituição	sim			sim			sim			não			não	SIM	
actividade anual	PARLAMENTAR		X		sim			sim			não			não	NÃO	
actividade da Assembleia da República	Leis, decretos,	sim		mesmo que	sim			sim			sim			sim	SIM	
actividade de comissão parlamentar	Leis, decretos,	sim			sim			sim		Talvez seja de	sim			sim	SIM	
actividade de reconhecido interesse público	Leis, decretos,	não			sim			sim			sim			não	SIM	
actividade económica	Constituição	não			sim			sim			sim			não	NÃO	
actividade profissional privada	Leis,	não			sim			sim		expressã	não			não	NÃO	
actividade própria da Assembleia da República	Leis, decretos,	não			não			sim		expressã	sim			sim	NÃO	

Figura 30: Grelha de validação: comparação entre especialista (BDTT-AR)

Os termos que são unanimemente validados como SIM ou como NÃO, não voltam a ser alvo de discussão, enquanto os restantes são debatidos em reunião (cf. Atividade C – *Validação com mediação*, a seguir).

O facto de todos os especialistas se pronunciarem sobre os mesmos termos aumenta significativamente o nível de qualidade dos resultados obtidos e a eficácia do processo de validação.

⁷³ Neste caso apenas 5 dos 7 especialistas puderam responder ao pedido de validação.

1.1.3. Atividade C – Validação com mediação

Esta *atividade C – Validação com mediação*, no que diz respeito aos termos, ocorre quando após o tratamento dos resultados de validação individuais dos especialistas ainda permanecem dúvidas para completar o processo de validação dos termos. O resultado final da validação (coluna da direita da grelha anterior) é obtido em situação de reunião entre especialistas e com a presença dos terminólogos, onde são discutidos os termos que geraram maior grau de discordância na validação individual efetuada por cada especialista.

A mediação da reunião deve ser assegurada pelos terminólogos com vista à obtenção de uma decisão de validação ou não-validação, por maioria dos especialistas presentes. O terminólogo assume, nestes reuniões entre especialistas, o papel de mediador (cf. parte 1, ponto IV), ou seja, conduz a discussão sobre os termos e respetivos conceitos de forma a levar os especialistas a encontrarem um consenso.

Cabe aqui referir que estas reuniões de validação se revelaram extremamente interessantes de um ponto de visto de investigação e ricas em discussões terminológicas. Mais uma vez, interessava-nos observar a argumentação dos especialistas e a sua abordagem à terminologia. Observamos que decisões individuais expressas numa primeira validação podem mudar no momento da discussão, quer de NÃO para SIM como de SIM para NÃO.

Mas então, o que é que pode fazer mudar o ponto de vista do especialista? Será a opinião dos colegas especialistas? Será a sua capacidade em se adaptar aos objetivos subsequentes à validação? Ou será a forma como o terminólogo coloca ou recoloca as questões? No nosso entender, e perante o observado nas reuniões que foram muitas ao longo de todo o projeto, estas três hipóteses que levantamos podem receber uma resposta afirmativa.

Enquanto observadora nas reuniões foi possível testemunhar a resistência a opiniões contrárias mas, também, a cedência perante uma argumentação consistente ou factos incontestáveis apresentados por um dos especialistas. As razões para tal são que uma validação de termos e de conceitos, quando “posta em cima da mesa” e

discutida de forma direta, passa de um plano de perspectiva individual para um plano de perspectiva partilhada, o que configura imediatamente a possibilidade de um resultado de validação diferente. Apesar de todos os especialistas estarem mergulhados numa mesma realidade institucional, a sua forma de apreenderem os conceitos pode não ser forçosamente consensual.

Posto isto, o papel do terminólogo mediador é fundamental para a qualidade do processo de validação. O facto de o terminólogo não ser especialista na área em que estão a ser discutidos os termos e conceitos é uma grande vantagem, principalmente, porque este não deve tomar partido na discussão, nem sugerir uma decisão final. Essa responsabilidade deve ficar, sempre, do lado dos especialistas.

Neste contexto, a mediação pressupõe a capacidade em conduzir discussões e encontrar consensos que vão ao encontro dos objetivos predefinidos. O papel do terminólogo consiste em pôr o seu conhecimento em linguística e em terminologia ao serviço do grupo de especialistas e recentrar as discussões sempre que estas se afastem do objetivo final que é a validação.

Como a posição do terminólogo é exterior aos conceitos, este pode a qualquer momento solicitar um esclarecimento ou lançar uma pergunta no sentido de acelerar o processo de decisão. Deve ainda, de vez em quando, lembrar o objetivo da validação que, no caso da BDTT-AR, era de validar terminologia em uso na Assembleia da República e em particular para servir a fins de tradução. Observamos que o simples ato de ressituar o âmbito da validação ajudou em alguns casos à tomada de decisão.

O terminólogo deve apontar (idealmente também gravar) todas as informações pertinentes dadas pelos especialistas, com vista à preparação de outra tarefa inerente à da validação que será, logo a seguir, a da definição dos termos. Assim, quanto mais informação definitiva for recolhida durante o processo de validação, melhor será organizada a tarefa definitiva.

No âmbito deste projeto um dos requisitos estabelecidos para a definição dos termos foi, precisamente, que a designação e o respetivo conceito tivessem sido previamente validados.

2. Processo de validação de definições.

2.1. Descrição das atividades.

São três as atividades principais que distinguimos em relação à validação de definições pelos especialistas. As três atividades: A – *Tratamento pré-validação*, B – *Validação com mediação* e C - *Tratamento pós-validação* são detalhadas na tabela que se segue.

BDTT-AR: Processo {validação de definições}			
Atividades	Requisitos	Entradas	Saídas
A – Tratamento pré-validação	(1) Definições reformuladas ou criadas para validação (2) Especialistas da área de especialidade (3) Regras de validação	- Definições para validação <i>[saída – processo definições]</i>	- Conjunto de definições validados
-----	-----	-----	-----
Tarefa A1 – Preparação das definições	- Escolha do formato de apresentação das definições - Formação dos especialistas à validação	- Termos e definições acompanhadas das respectivas fontes	- Modelo de validação de definições
Tarefa A2 – Definição de regras de validação	- Elaboração de instruções para validação - Modo de submissão e prazo de devolução - Especialistas em número ímpar	- Documento que estipula as regras de validação	- Aplicação de regras de validação
B – Validação com mediação	(1) Listas comuns de definições para validação (2) Sistemas conceptuais (3) Reuniões de validação presenciais com especialistas e terminólogos (4) Formas de mediação	- Definições para validação em reunião com especialistas - Sistemas conceptuais para validar (quando existentes)	- Novas definições validadas - Novos sistemas conceptuais validados (quando existentes)
C – Tratamento pós-validação	(1) Definições validadas pelos especialistas (2) Elaboração de ata	- Novas definições para inserir na base de dados	- Alimentação da base de dados com novas definições

Tabela L: Processo validação de definições

2.1.1. Atividade A – Tratamento pré-validação.

Esta atividade A – *Tratamento pré-validação* tem como objetivos a preparação das definições, assim como o seu modo de submissão aos especialistas. Assim, foram estipulados os seguintes requisitos para o cumprimento desta atividade de tratamento pré-validação das definições, são necessárias: (1) Definições reformuladas ou criadas para validação, (2) Especialistas da área de especialidade, (3) Regras de validação.

Identificamos duas tarefas inerentes a esta atividade A que são fundamentais para encerrar o processo geral de validação de termos e que são:

- Tarefa A1 – Preparação das definições;
- Tarefa A2 – Definição de regras de validação;

Passamos, de seguida, a apresentar detalhadamente e a exemplificar as tarefas.

2.1.1.1. Tarefa A1 – Preparação das definições.

Como já foi descrito em II.3. *Processo relativo às definições*, foram especialmente duas as metodologias que nos levaram à criação de definições neste projeto, uma pela via da reformulação e outra pela via da definição apoiada na criação de sistemas conceptuais. O processo de validação de definições é muito semelhante ao processo de validação de termos, a única diferença é que todas as definições foram discutidas em reunião com o grupo de especialistas.

O tratamento pré-validação consiste aqui em reunir as propostas de definições elaboradas durante o processo supracitado e enviar essas propostas aos especialistas para poderem refletir antes da realização da reunião. Recorreremos a um formato de tipo Excel para enviar as definições aos especialistas.

Da esquerda para a direita colocamos o termo a definir, a sua fonte, as definições do glossário que serviu de base à reformulação, quando existia foi também inserida uma coluna para informação complementar sobre o termo e, finalmente a proposta de definição elaborada pelo grupo de terminólogos.

	A	B	C	D	E	F
	Entrada BDTT-AR	Fonte da entrada	Definição do Glossário da AR (site AR)	Informação complementar do glossário	Proposta de definição Grupo Terminologia	Notas Grupo Terminologia
1	lei de autorização legislativa	Regimento da Assembleia da República [em linha]: resolução da A.R. nº4/93 de 2 de Março, com as alterações introduzidas pela resoluções	Acto através do qual a Assembleia da República pode habilitar o Governo a legislar sobre matérias da sua reserva relativa de competência. A autorização legislativa reveste a forma de lei e deve definir o objecto, o sentido, a extensão e a duração da autorização.		Acto, que reveste a forma de lei, através do qual a Assembleia da República pode habilitar o Governo a legislar sobre matérias da sua reserva relativa de competência.	
6	círculo eleitoral	Constituição da República Portuguesa . 7ª ed. revista. Lisboa : Assembleia da República.Divisão de Edições, 2005.	Divisão geográfica de um território para fins eleitorais. Na eleição para a Assembleia da República, os círculos eleitorais do continente correspondem à organização administrativa do país na sua dimensão distrital. As Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira constituem, cada uma de per si, um círculo eleitoral, acrescentando, ainda, dois círculos correspondentes aos eleitores portugueses residentes no estrangeiro, o círculo eleitoral da Europa e o círculo eleitoral Fora da Europa.	Existem 22 círculos eleitorais plurinominais onde, à excepção dos círculos do estrangeiro que elegem um número fixo de Deputados (2), lhes corresponde um determinado número de mandatos, proporcional ao número de cidadãos neles recenseados, observando-se, igualmente, na conversão de votos em mandatos, o sistema de representação proporcional com recurso ao método da média mais alta de Hondt.	Divisão geográfica de um território para fins eleitorais, correspondendo a cada um dos círculos um determinado número de mandatos proporcional ao número de cidadãos nele recenseados.	

Figura 31: Grelha de validação: envio de definições para os especialistas (BDTT-AR)

Para guiar o processo de validação de definições, também era enviado aos especialistas uma instrução elaborada por nós para explicar exatamente o que era pretendido. Esta instrução apenas foi enviada no início do processo de validação.

2.1.1.2. Tarefa A2 – Definição de regras de validação.

No documento que é enviado aos especialistas para refletirem sobre a validação das definições, e que aqui reproduzimos, estão resumidos os critérios que devem ter em conta para execução da tarefa.

Elementos a ter em conta para a validação da definição

1. Quanto ao conteúdo da definição

- A definição deve descrever o **conceito** que está a ser definido e **só ele**.

- A definição deve ser **concisa e clara** na sua formulação sem, no entanto, perder a **complexidade** inerente ao conceito.
- A definição deve ter em conta o **nível de língua** adequado aos objetivos textuais e discursivos a que se propõe.
- A definição deve ter em conta **o/os tipo/os de público/os** a quem se destina.

2. Quanto à forma da definição

- A definição deve evitar, sempre que possível, usar no seu texto o **termo** que está a ser definido.
- A definição deve, sempre que possível, apresentar-se **numa só frase**.
- A definição deve usar a forma **afirmativa**.
- A definição deve evitar a **paráfrase**.

Considera-se que uma definição terminológica é satisfatória quando responde, por esta ordem, a estas três perguntas: **o que é? como é? para que é?** ⁷⁴

2.1.2. Atividade B – Validação com mediação.

Esta atividade B – *Validação com mediação* pretende dar conta da forma como se procedeu à validação das definições recorrendo à presença dos especialistas Assim, foram estipulados os seguintes requisitos para o cumprimento desta atividade, são necessárias: (1) a distribuição de Listas comuns de definições para validação aos especialistas, (2) os sistemas conceptuais quando foram criados, (3) a realização de reuniões de validação presenciais com especialistas e terminólogos e (4) a implementação de formas de mediação para conduzir o processo.

⁷⁴ Reprodução parcial do documento enviado aos especialistas para validação de definições. Rute Costa e Raquel Silva.

No âmbito deste projeto BDTT-AR, em relação à validação de definições, o processo decorreu sempre em situação de reunião presencial com os especialistas. Os especialistas tinham acesso antecipadamente aos conceitos que iriam ser definidos, quer por via de propostas de definições elaboradas pelos terminólogos, quer pelo estabelecimento de relações entre conceitos e elaboração de sistemas conceptuais.

Os especialistas têm assim tempo para pensar nos conceitos e na forma como vão abordar a sua definição. Paralelamente, o terminólogo também prepara as reuniões de validação, antecipando as questões que deverão surgir e estabelecendo metas para a reunião.

Pudemos observar ao longo de todo o processo de validação que a quantidade de definições validadas por reunião foi pouco a pouco aumentando, chegando-se a obter numa reunião de duas horas bem organizada, já no final do projeto, a validação de cerca de 10 definições.

Apresentamos, de seguida, alguns exemplos de definições validadas pelos especialistas.

Glossário da AR	Proposta dos terminólogos	Validação dos especialistas
<p>declaração política Intervenção sobre assuntos de interesse geral que cada grupo parlamentar tem direito de produzir semanalmente, imediatamente a seguir à leitura do expediente. Cada Deputado único representante de um partido político tem direito a produzir três declarações políticas por sessão legislativa e cada Deputado não inscrito duas.</p>	<p>declaração política Intervenção no Plenário da Assembleia da República sobre assuntos de interesse geral que cada grupo parlamentar tem o direito de produzir semanalmente.</p>	<p>declaração política Intervenção no Plenário da Assembleia da República a que cada grupo parlamentar, cada deputado único representante de um partido ou cada deputado não inscrito tem direito.</p>
<p>promulgação Ato do Presidente da República que declara a existência da lei e atesta que ela proveio do órgão competente, após o regular processo legislativo. A falta de promulgação implica a sua inexistência jurídica.</p>	<p>promulgação Assinatura do Presidente da República que declara a existência da lei e atesta que ela proveio do órgão competente, após o regular processo legislativo.</p>	<p>promulgação Ato do Presidente da República que, na sequência do respetivo processo legislativo, declara através da sua assinatura a existência da lei e atesta que a mesma proveio do órgão competente.</p>

	Proposta de NOTA 1. O Presidente da República pode recusar a promulgação através de veto. Proposta de NOTA 2. A falta de promulgação implica a inexistência jurídica da lei.	NOTA 1. O Presidente da República pode recusar a promulgação através de veto. NOTA 2. A falta de promulgação implica a inexistência jurídica da lei.
Deputado Representante de todos os cidadãos no poder legislativo, eleito segundo método de representação proporcional de Hondt, para um mandato de quatro anos.	deputado Representante eleito por todos os cidadãos de um círculo eleitoral num órgão legislativo.	deputado <i>não definir</i>

Tabela M: Exemplos de definições validadas pelos especialistas (BDTT-AR)

Durante o processo de validação, o terminólogo pode encontrar dificuldades, sobretudo na fase inicial da relação com os especialistas. À medida que a relação de confiança e o conhecimento mútuo de parte a parte se consolida, as tensões eventuais também são minimizadas. Quando surgem dificuldades durante o processo, é ao mediador a quem compete encontrar estratégias para resolvê-las e fazer com que o processo prossiga.

Pudemos observar algumas situações interessantes do ponto de vista do desenrolar do processo de validação, nomeadamente, o facto de o especialista ter necessidade de situar o conceito e de relacioná-lo com outros conceitos antes de apontar as suas características definitórias.

Por outro lado, o especialista é capaz de identificar as relações entre conceitos, mas pode não ser capaz de identificar o tipo de relação existente entre dois conceitos. Do lado do terminólogo, este é capaz de identificar combinatórias linguísticas que designam conceitos mas pode não ser capaz de identificar todas as características do conceito

A mediação assumida pelo terminólogo durante o processo de validação garante a relação entre as dimensões linguística e conceptual dos dados terminológicos.

Por sua vez, os especialistas contribuem para assegurar a qualidade de todos os conteúdos introduzidos na base de dados da Assembleia da República.

2.1.3. Atividade C – Tratamento pós-validação.

Esta atividade C refere-se à fase de *Tratamento pós-validação* das definições, foram estipulados os seguintes requisitos para o cumprimento desta atividade, são necessárias: (1) a obtenção de definições validadas pelos especialistas, para se proceder (2) à elaboração de uma ata.

Descrevemos, neste trabalho, os processos de validação quer dos termos, quer das definições e, por consequência, dos sistemas conceptuais.

Em relação à validação destes dois últimos, decidimos no seio do grupo do CLUNL, que deveriam ser lavradas atas das reuniões de validação que permitissem, por um lado, que todas as pessoas envolvidas nos processos de validação ficassem com a mesma perceção do que foi validado e, por outro, que ficasse um registo escrito dos resultados do processo de validação de forma a poder recuperar a história da validação, mais tarde, se isso for necessário.

- Exemplo de ata 1:

Tribunal Constitucional

Definição: Órgão jurisdicional ao qual compete especificamente administrar a justiça em matérias de natureza jurídico-constitucional.

Nota 1: O Tribunal Constitucional é composto por 13 juizes, sendo 10 designados pela Assembleia da República, eleitos por maioria de dois terços dos deputados presentes, desde que superior à maioria absoluta dos deputados em efectividade de funções e 3 cooptados por estes.

Nota 2: O mandato dos juizes tem a duração de 9 anos e não é renovável.

Observações:

Foi levantada a questão de o "Tribunal Constitucional" ser um "órgão" ou uma "instância". Sendo seguido pelo adjectivo "jurisdicional", "instância" seria perceptível para o utilizador da base. Contudo, por uma questão de coerência com outros tribunais descritos na *Constituição*, optou-se por "órgão".

Foi discutida a harmonização da escrita dos números. Optou-se por seguir a regra de Legística Fomal que define que, até 9, os números se escrevem por extenso e, acima desse valor, em algarismos; numa situação em que co-existem os dois casos, opta-se por harmonizar e escrever os algarismos.

A definição e as notas supramencionadas foram aprovadas por unanimidade pelo Grupo de Especialistas.

Figura 32: BDTT-AR exemplo de ata 1

As atas das reuniões de validação tornaram-se hoje documentos valiosos que, por exemplo, de um ponto de vista da recuperação da memória do processo são extremamente úteis, o que realça a qualidade dos resultados obtidos.

Nas atas encontramos o termo, a definição e a(s) nota(s) validadas sendo que quando houve lugar à criação de um sistema conceptual este fica mencionado e anexado também. As observações dão conta do desenrolar do processo quando este não foi totalmente linear e que persistiram dúvidas e a forma como estas foram resolvidas.

- Exemplo de ata 2:

lei de autorização legislativa

Definição: *Acto através do qual a Assembleia da República habilita o Governo a legislar sobre matérias da sua reserva relativa de competência.*

Nota: A lei de autorização legislativa deve definir o objecto, o sentido, a extensão e a duração da autorização, que pode ser prorrogada.

Observações:

O termo inicialmente proposto foi "autorização legislativa". Contudo, gerou-se um debate sobre se a definição se referia a "autorização legislativa" ou "lei de autorização legislativa".

Por um lado, defendeu-se que se tratava do mesmo conceito, mas por outro surgiu a questão de um remeter para o sentido material ("autorização legislativa") e o outro remeter para o sentido formal ("lei de autorização legislativa").

Na falta de consenso sobre se se deveria criar duas entradas distintas com as respectivas definições ou só uma entrada e uma definição por se tratar do mesmo conceito, optou-se por alterar o termo proposto para "lei de autorização legislativa" uma vez que a definição proposta remetia claramente para este conceito.

A definição e a nota supramencionadas foram aprovadas por unanimidade pelo Grupo de Especialistas.

Figura 33: BDTT-AR exemplo de ata 2

- Exemplo de ata 3:

grupo parlamentar de amizade multilateral

Definição: *Organismo da Assembleia da República que visa acompanhar a actividade de organizações internacionais ou ser apoiante de associações internacionais.*

Observações:

Apesar de o termo não ter fonte, foi considerado relevante mantê-lo como entrada na BDTT-AR e defini-lo.

A definição supramencionada foi aprovada por unanimidade pelo Grupo de Especialistas.

Figura 34: BDTT-AR exemplo de ata 3

Para além da tarefa importante de redação final das atas das reuniões, grande parte do tratamento pós-validação de definições é dedicado à inserção de informação na Base de dados terminológica, de forma a atualizar os conteúdos.

A qualidade da gestão da informação terminológica contida na BDTT-AR está inteiramente dependente dos processos que acabamos de descrever, ou seja:

- dos processos relativos à criação de conteúdos terminológicos e textuais: corpus, termos e definições;
- dos processos de validação relativos ao corpus, aos termos e conceitos e às definições.

IV – Processos de gestão e difusão da informação terminológica.

1. Descrição das atividades

Passamos neste ponto do nosso trabalho a descrever os processos de gestão e difusão dos conteúdos da BDTT-AR. As especificidades encontradas no corpus que deram origem à abordagem textual são essenciais para entender a ideia subjacente à organização dos conteúdos da base de dados.

A diversidade e dinâmica terminológicas e discursivas encontradas nos textos produzidos pela instituição apresentaram-se como um motor de conceção e estruturação da base de dados, principalmente no que se refere depois à atualização e validação de conteúdos.

A BDTT-AR foi concebida como um recurso linguístico multilingue que permite o acesso a diferentes tipos de informação (linguística, terminológica, conceptual e textual) com objetivo de divulgar, junto de um vasto público de especialistas em tradução, redatores técnicos, juristas, funcionários da Assembleia, estudantes, etc., o conhecimento sobre os conceitos, isto é: *“les choses qui sont sues et connues par un individu en tant que membre d’une communauté de spécialité”* (Costa e Silva 2008 : 5) e utilizados no contexto das atividades do Parlamento.

Por outro lado, esta base de dados também tem por finalidade auxiliar qualquer serviço ou profissionais internos ou externos da Assembleia da República a esclarecer dúvidas sobre o correto uso dos termos.

São quatro as atividades (A, B, C e D) relativas à gestão e difusão de conteúdos da BDTT-AR que passamos a descrever: A – *Conceção da estrutura da base de dados*; B – *Registo de entradas e informação relacionada*; C – *Relação entre as bases terminológica e textual* e D – *Pesquisa na base de dados*.

Estas atividades são detalhadas na tabela que se segue.

BDTT-AR: Processo {gestão de conteúdos e difusão da informação}			
Atividades	Requisitos	Entrada	Saída
A – Conceber a estrutura da base de dados	(1) Criar um modelo de ficha terminológica (2) Determinar o tipo de pesquisa (3) Selecionar funcionalidades da base	Dados terminológicos e textuais para registar	Estrutura da BDTT-AR
B - Registrar entradas e informação relacionada	(1) Criar diferentes níveis de registo para dar conta do estado em que se encontra a entrada (registada, validada, vista não validada, etc.) (2) Atribuir fontes automáticas a cada termo inserido (3) Estabelecer redes de re-envios entre entradas com associação de informação comum (sinonímia, equivalência)	Novas entradas para registar e gerir	Conteúdos geridos com critérios de qualidade (fiabilidade; atualização; pertinência; coerência)
C – Relacionar a base terminológica e a textual	(1) Associar termos aos textos que constituem o corpus (2) Determinar a ordem dos textos na base de dados	Conjunto de textos para associar aos termos	Textos relacionados com termos em entrada
D - Conceber formas de pesquisa na base de dados	(1) Pesquisa simples (2) Pesquisa avançada (3) Difusão da informação terminológica	Informação terminológica	BDTT-AR pesquisável e consultável na Internet e Intranet

Tabela N: BDTT-AR: Processo gestão de conteúdos e difusão da informação

1.1. Atividade A – Conceção da estrutura da base de dados

A informação terminológica e textual é, evidentemente, o núcleo central dos conteúdos da BDTT-AR. Assim, determinamos os seguintes requisitos com vista à conceção da base de dados. É necessário (1) criar um modelo de ficha terminológica, de seguida (2) determinar o tipo de pesquisa que a base terá e (3) selecionar funcionalidades que permitirão estabelecer relações entre campos da base de dados.

Acedemos aos conteúdos através de uma ficha terminológica para cada entrada registada que inclui, em vários campos, todas as informações relacionadas com o termo em questão.

A ficha terminológica apresenta-se com a seguinte estrutura:

- Entrada
- Categoria gramatical
- Siglas
- Sinónimos
- Fraseologias
- Definição
- Equivalente inglês (com subcampos: contextos e fontes dos contextos)
- Equivalente francês (com subcampos: contextos e fontes dos contextos)
- Notas
- Fontes



Figura 35: Estrutura da BDTT-AR (inserção de dados)

A ficha terminológica torna disponível um conjunto de informações linguísticas relativas ao termo em entrada. Realçamos de seguida apenas algumas particularidades na BDTT-AR, nomeadamente a existência de uma grande quantidade de siglas específicas à terminologia parlamentar.

No campo **fras.** (fraseologia) encontramos as combinatórias mais frequentes que aparecem nos textos e que permitem colocar os termos em discurso. Este tipo de informação é extremamente útil aos tradutores, que diariamente encontram dificuldades no uso e tradução corretas destas expressões de especialidade.

O exemplo apresentado mais acima, na ficha de registo, mostra os verbos mais frequentemente utilizados com o termo *Constituição da República Portuguesa*: *aprovar a Constituição* ; *decretar a Constituição*. Estas combinatórias são consideradas como microcontextos do termo que se encontra em entrada e facilitam a compreensão do próprio termo e a forma como este pode ser reutilizado.

Por microcontextos, entendemos todos os coocorrentes que rodeiam o termo, e que, por consequência condicionam o seu funcionamento ao nível do discurso. Assim, estas combinatórias permitem observar os termos em contextos de especialidade no seio de um grupo profissional.

Outro tipo de informação de grande importância para os tradutores é sobre os equivalentes, neste caso em inglês e em francês. Tendo presente que o objetivo da BDTT-AR é de dar conta da realidade portuguesa, a inserção de equivalentes e respetivos contextos (campo **contexto**) é realizada a partir do tratamento do corpus de traduções oficiais dos textos disponíveis na BDTT-AR.

Esta parte da metodologia foi assegurada pelos tradutores internos da Assembleia da República e não foi supervisionada pelo grupo de investigação do CLUNL.

1.2. Atividade B – Registo de entradas e informação relacionada

Para realizar esta atividade B de *Registo de entradas e informação relacionada* identificamos os seguintes requisitos: (1) Criar diferentes níveis de registo para dar

conta do estado em que se encontra a entrada (registada, validada, vista não validada, etc.); (2) Atribuir fontes automáticas a cada termo inserido; (3) Estabelecer redes de re-envios entre entradas com associação de informação comum (sinonímia, equivalência)

No momento da gestão da base de dados, o terminólogo deve seleccionar o estado em que deve registar a entrada. Por exemplo se o termo for novo e não tiver ainda sido validado, então o terminólogo deve atribuir-lhe o estado de termo REGISTADO. Após validação positiva, o estado do termo deve ser alterado para VALIDADO.

Outras situações intermédias podem surgir na gestão dos termos, tal como está demonstrado no quadro que se segue e que serve de informação estatística sobre a BDTT-AR.



Figura 36: BDTT-AR Quadro estatístico

Simultaneamente com o registo da cada entrada, também é necessário atribuir uma fonte a cada termo inserido. A BDTT-AR dispõe de um sistema de inserção automática de fontes que permite uma uniformização na forma como as referências bibliográficas ficam associadas aos diversos campos de informação.

Por outro lado, o terminólogo deve também, sempre que se justifique, estabelecer redes de re-envios entre entradas (sinonímia, equivalência) que permitam uma inter-relação entre os termos registados e definidos.

1.3. Atividade C – Relação entre as bases terminológica e textual

Esta atividade C designada *Relação entre as bases terminológica e textual* pretende dar conta de uma particularidade desta base de dados que relaciona os termos em entrada com os respetivos textos onde ocorrem. Para isso determinarmos os seguintes requisitos (1) Associar termos aos textos que constituem o corpus; (2) Determinar a ordem dos textos na base de dados.

Esta funcionalidade de pesquisa de termos nos seus contextos reais é extremamente apreciada pelos tradutores uma vez que permite resolver problemas de ambiguidade e permitir um maior entendimento do uso do termos em discurso.

A informação textual revela-se ser importante neste tipo de recursos terminológicos pela natureza do público que a irá consultar.

A base de dados textual inclui todos os textos fundamentais utilizados como corpus para a extração de terminologia. Permite a seleção de partes de textos ou textos completos e estabelecer vários tipos de relações, de modo a permitir a pesquisa num, ou em vários textos em simultâneo.

Os utilizadores da BDTT-AR podem aceder a todos os termos de contexto, uma vez que todos os termos em entrada, colocações e fraseologia estão relacionados com os seus respetivos textos originais.



Figura 37: BDTT-AR Base de dados textual

1.4. Atividade D – Pesquisa na base de dados

Esta atividade pretende dar conta das formas de pesquisa que podemos encontrar na BDTT-AR. Os requisitos relativos aos modos de pesquisa são (1) Pesquisa simples; (2) Pesquisa avançada; (3) Difusão da informação terminológica.

A função **pesquisar** permite efetuar uma pesquisa simples, isto é, procurar um termo por qualquer elemento que entre na sua composição. Também é possível efetuar uma pesquisa por parte de palavra apresentando, desta forma, no resultado conjuntos de termos com uma parte da designação em comum.

Mas, a BDTT-AR também permite uma **pesquisa avançada**. Esta forma de pesquisa foi concebida para apresentar diversas funcionalidades que permitem a obtenção de resultados distintos, mediante a informação pretendida. Assim, é possível proceder a uma pesquisa por termo completo, sigla ou por elementos que compõem o termo, ou ainda por termos truncados, pelo início ou pelo fim do termo.

Também existe a possibilidade de pesquisar pelos equivalentes em inglês ou em francês, assim como por qualquer termo que entre na composição de uma fraseologia ou colocação ou ainda de uma definição.

O conjunto das funcionalidades relacionadas com a pesquisa permite uma pesquisa exaustiva em toda a base de dados. O exemplo que se segue mostra o resultado obtido a partir de uma pesquisa pelo termo *voto*.

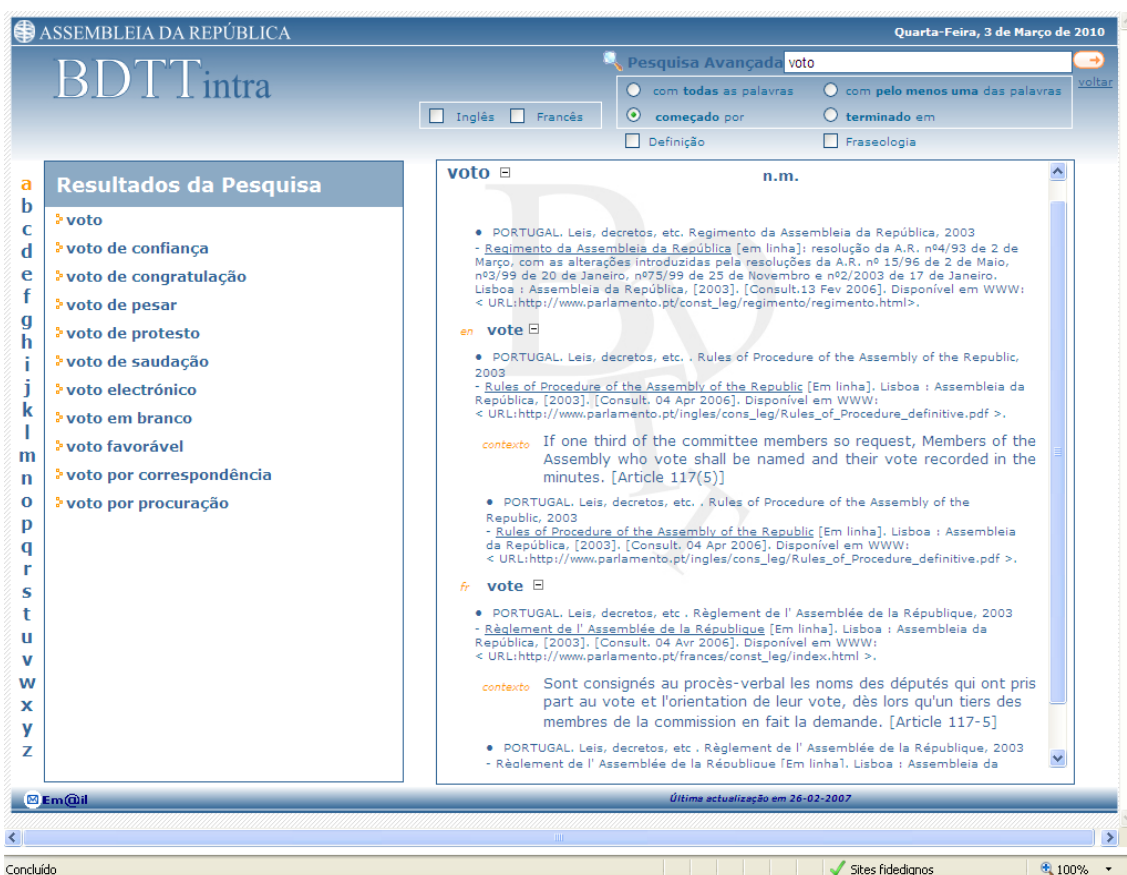


Figura 38: BDTT-AR Resultado da pesquisa

2. Balanço e perspectivas futuras

Acreditamos que a Base de Dados Terminológica e Textual da Assembleia da República é um importante recurso linguístico que contém uma grande variedade de

informação jurídica e parlamentar em língua portuguesa. A descrição de todos os conteúdos da base de dados obedece a metodologias criadas e adaptadas à realidade da instituição, tendo em conta as necessidades linguísticas dos vários profissionais que precisam de se expressar recorrendo à terminologia em uso no Parlamento.

Pela diversidade da informação que contém, tanto do ponto de vista terminológico como textual, a BDTT-AR apresenta todas as características para se tornar uma fonte de referência terminológica, dentro desta área.

Como vimos, esta base de dados reúne todos os requisitos de qualidade que são geralmente necessários alcançar com este tipo de produto, tanto do ponto de vista tecnológico como do ponto de vista linguístico e terminológico. Julgamos que é importante alimentar e dinamizar a base de dados com alguma frequência de modo a manter o interesse dos utilizadores e assegurar a melhoria dos processos terminológicos conducentes à atualização constante da BDTT-AR.

Decorridos já alguns anos sobre a concretização do projeto, é possível tirar algumas conclusões. Em primeiro lugar, internamente, na Assembleia da República, o projeto teve impacto na forma como os profissionais passaram a olhar para a terminologia que usam diariamente. A base de dados tornou-se um objeto de referência que contribui de forma significativa para assegurar a coerência terminológica nos textos traduzidos e redigidos internamente.

Quanto a nós, grupo de investigação do Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa, pensamos que a experiência do projeto deu, de facto, um novo alento às nossas reflexões teóricas e dinamizou a criação de novas metodologias motivadas pela possibilidade de concretização real e a observação de resultados concretos.

Embora o projeto exija uma continuidade - e essa possibilidade esteja a ser equacionada, com boas perspetivas para o futuro - temos boas razões para pensar que, para já, os resultados alcançados já são muito positivos e, por essa razão, acreditamos que o futuro da BDTT-AR esteja assegurado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Propusemo-nos, com esta tese, a explorar a existência de uma relação explícita entre Terminologia e Qualidade. Para isso, centramos a nossa atenção no estudo da pertinência do conceito de Qualidade para a melhoria dos processos conducentes à gestão de conteúdos terminológicos, servindo-nos do Projeto BDTT-AR como caso de estudo, para testar a aplicabilidade dos conceitos da Qualidade às metodologias desenvolvidas em Terminologia, no seio do CLUNL.

Para comprovar a importância desta relação, fundamentamos a nossa reflexão na hipótese de uma abordagem à área da Terminologia pelo prisma da Qualidade, que potenciase o desenho de um modelo baseado numa abordagem por processos e que exigisse, como primeiro patamar de Qualidade, a explicitação das necessidades e expectativas associadas à conceção ou criação de produtos ou serviços para fins terminológicos.

Para a elaboração de um modelo de gestão de terminologia pela Qualidade, incorporamos na nossa metodologia os princípios da Qualidade sustentados pelas normas ISO 9000. Sendo que estas normas são orientadas para os setores industriais e empresariais foi necessário, em primeiro lugar, compreender a sua filosofia de implementação nos setores profissionais e, de seguida, refletir sobre a sua forma de aplicabilidade às metodologias em Terminologia.

Quando se trabalha diariamente⁷⁵ com a gestão de terminologias na criação de glossários multilingues para redatores técnicos ou tradutores está-se constantemente a refletir sobre os critérios de qualidade que são necessários aplicar durante a sua elaboração para criar o melhor glossário possível que responda às expectativas dos utilizadores.

Assim, a qualidade de um produto ou serviço não se pode avaliar apenas com base no resultado final obtido, mas também deve ser avaliada com base nos processos que foram pensados e implementados para chegar ao resultado. A estipulação prévia

⁷⁵ Referimo-nos às nossas funções de gestora terminóloga em empresa de tradução.

de requisitos para a qualidade do produto ou serviço deve contemplar as características finais que qualquer utilizador final desejaria encontrar mas, também deve contemplar as condições de exequibilidade dos processos.

Verificamos que os requisitos de qualidade em Terminologia são essencialmente de ordem metodológica. Mas, não há boas práticas sem sustentação teórica e, por isso, também procuramos incorporar os requisitos da ordem do conhecimento e da competência, tanto do lado da Terminologia e do terminólogo, como do lado do especialista.

Foi com base neste raciocínio que identificamos os processos terminológicos inerentes às metodologias desenvolvidas no projeto da Assembleia da República. Um processo terminológico é composto pelas diversas atividades e respetivas tarefas inerentes à obtenção de um determinado resultado, produto ou serviço terminológico.

No quadro deste projeto individualizamos diversos processos, a saber, os processos de criação de conteúdos terminológicos e textuais, os processos de validação de conteúdos e os processos de gestão de informação terminológica que, na sua totalidade configuram o sistema de gestão da qualidade da BDTT-AR.

Para chegar a este modelo, foi necessário ter em conta os fundamentos teóricos da Terminologia; determinar as competências do terminólogo para a execução dos processos; explicitar os requisitos, isto é, o conjunto das condições necessárias para a concretização e obtenção dos patamares de qualidade desejados; determinar critérios de fiabilidade relativamente à seleção do *corpus*, à extração de termos, à redação de definições; assegurar a eficácia e eficiência no apuramento dos dados terminológicos recorrendo ao tratamento semiautomático; assegurar a validação de todos os dados terminológicos tratados, através de consulta aos especialistas do projeto.

Assim, somos de opinião que a qualidade de um produto terminológico assenta em três critérios principais: na fiabilidade dos dados utilizados e produzidos; na sistematização dos processos que levaram à sua concretização e na adequação desse produto ao uso para suprir necessidades e expectativas dos utilizadores.

O nosso pressuposto inicial assentou na ideia de que a Qualidade podia desempenhar um papel preponderante na sistematização e melhoria dos processos de gestão terminológica, independentemente dos contextos profissionais, quer a nível empresarial, institucional quer ainda numa perspetiva de investigação puramente académica. Pensamos ter conseguido, com este trabalho de investigação, demonstrar a sustentabilidade desta ideia.

Neste contexto, não poderíamos ignorar a associação evidente entre os conceitos de *qualidade* e de *normalização* que nos parece conveniente esclarecer.

Olhando para alguns dos objetivos específicos da Normalização, tais como: “*assegurar a aptidão ao uso de um produto, processo ou serviço*”; a “*compatibilidade*” como “*aptidão de produtos, serviços ou processos para serem utilizados conjuntamente nas condições especificadas para satisfazerem as exigências em causa*”; a “*intermutabilidade*” como “*faculdade de utilizar produtos, serviços ou processos alternativos para satisfazer os mesmos requisitos*”⁷⁶, verifica-se de facto a existência de uma consonância de objetivos com os da Qualidade.

Na nossa opinião, essa consonância diz respeito à implementação de processos, de aptidão, compatibilidade e intermutabilidade como forma de melhoria dos próprios processos. Quanto ao outro objetivo da normalização que é o de “*limitar a variedade*” “*reduzir o número de produtos, serviços e processos para uma gama definida e adequada face às necessidades do mercado*”⁷⁷ já não existe consonância entre os princípios da Normalização e os da Qualidade.

Posto isto, não nos parece viável atribuir à Qualidade qualquer objetivo de prática normalizadora, uma vez que as próprias normas ISO 9000 apenas sugerem orientações para a implementação de sistemas de gestão da qualidade que devem ser adaptadas a cada realidade e não determinam qualquer forma de imposição ou de restrição em relação aos produtos ou serviços na ótica da Qualidade.

⁷⁶ Manual de Normalização, 2009, IPQ, p.9.

http://www1.ipq.pt/PT/ProjectoJuventude/site/Manual_Normalizacao.pdf

⁷⁷ Ibidem.

Esta reflexão também nos permitiu chegar a algumas certezas sobre a forma como, no seio do CLUNL, os alunos e investigadores em Terminologia são preparados para encarar os desafios colocados pelo mercado de trabalho aos terminólogos.

Ficou claro, para nós, que a dupla dimensão da terminologia, nas suas perspetivas linguística e conceptual são complementares e absolutamente indissociáveis se o terminólogo pretender levar a cabo o processo de organização terminológica com o máximo rigor de descrição, com vista à obtenção da qualidade total no seu processo de análise e nos resultados obtidos.

Pudemos verificar que, numa abordagem semasiológica, a complementaridade das abordagens linguística e conceptual está essencialmente dependente da qualidade do *corpus* de análise. Quanto maior for a qualidade do *corpus*, melhor poderão ser seleccionados e organizados os dados terminológicos, tanto por via dos termos que ocorrem no *corpus*, como por via das relações semânticas que nele se encontram.

Consideramos também que a atividade de preparação dos dados terminológicos e sua respetiva análise para posterior validação pelos especialistas é uma componente determinante para que o processo de validação possa decorrer de forma mais eficaz. Mas, ciente de que a abordagem semasiológica não é suficiente para chegar à delimitação dos conceitos e, sobretudo, às relações entre conceitos, o terminólogo deverá, também, complementar a sua abordagem na perspetiva onomasiológica.

Para concretizar esta tarefa, o conhecimento do especialista é fundamental porque este irá indicar ao terminólogo a existência de conceitos e de relações de natureza conceptual que não se encontram no *corpus* de análise. O terminólogo terá dificuldades em chegar a um tal estado de conhecimento sem o contributo dos especialistas.

Assim, a organização dos conceitos com recurso à elaboração de microssistemas conceptuais, tem grandes vantagens metodológicas e consequências muito positivas, não somente quanto à qualidade dos resultados obtidos mas, também, no

desenvolvimento de outros processos terminológicos subsequentes, nomeadamente os que dizem respeito à definição dos termos.

Mas, se o contributo dos especialistas é fundamental, o contributo do terminólogo não é menos importante uma vez que demonstramos que, apesar de não ser especialista das áreas em que é chamado a trabalhar, o terminólogo tem que possuir um conhecimento aprofundado das diversas perspetivas teóricas e das metodologias que a Terminologia potencia e deve, acima de tudo, saber aplicá-las de forma adequada e no momento certo aos objetivos de cada projeto.

A colaboração entre terminólogos e especialistas é, assim, essencial para se chegar à qualidade pretendida da informação terminológica.

Com a concretização do projeto BDTT-AR, pensamos que foram dados passos inovadores na área de investigação em Terminologia, principalmente com a introdução de novos processos de abordagem conceptual à terminologia a que demos particular destaque na nossa exposição.

Pensamos ter conseguido alcançar o objetivo proposto, demonstramos que é possível pôr em prática uma abordagem à gestão de terminologia pelo prisma da qualidade, uma vez que os critérios de exigência que sustentam a mesma são perfeitamente enquadráveis numa ótica de gestão terminológica.

Julgamos que uma abordagem de gestão de terminologia pela qualidade como a que acabamos de apresentar, em que o modelo se baseia em processos de validação terminológica, pode servir de âncora para a organização de projetos na área da Terminologia, em vários contextos e para diversos fins uma vez que o modelo visa a garantia da qualidade na gestão de processos terminológicos, promovendo uma abordagem de validação sistemática dos conteúdos.

Concluimos observando a existência de uma dependência recíproca entre Terminologia e Qualidade. A Terminologia procura sempre chegar à qualidade total nas suas práticas e nos seus resultados, essencialmente na forma como aplica as teorias às suas metodologias. Mas, por outro lado, a Terminologia pode também servir

para chegar à Qualidade, nomeadamente na execução de qualquer tipo de processos que envolva, acima de tudo, a qualidade da língua.

Neste caso uma boa terminologia, organizada e sistematizada poderá constituir um requisito, uma condição essencial para se chegar à qualidade total de um produto ou de um serviço linguístico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albert, D. ; Steiner, C. (2005) – “Representing Domain Knowledge by Concept Maps: How to validate them?” in T. Okamoto, D. Albert, T. Honda & F. W. Hesse (Eds.), *The 2nd Joint Workshop of Cognition and Learning Through Media-Communication for Advanced e-Learning (JWCL)*, September 28-30, 2005, Tokyo, Japan. [Em linha] consultado em 24-02-2013. URL:<http://telearn.archives-ouvertes.fr/hal-00190401>
- Alves, I; Lino, T. (2010) [coord]. *Filologia e Linguística Portuguesa*. V. 12, N. 2, Universidade de São Paulo. [Em linha] URL:<http://revistas.usp.br/flp/issue/view/4920>
- Anthony, L. (2014) - AntConc (Version 3.4.1) [Computer Software]. Tokyo, Japan: Waseda University. [Em linha] consultado em 05-01-2014. <http://www.antlab.sci.waseda.ac.jp/>.
- António, N. S. ; Teixeira, A. (2007) – *Gestão da Qualidade. De Deming ao modelo de excelência da EFQM*, Ed. Sílabo, Lisboa.
- Assembleia da República (1998) – Resolução da Assembleia da república n.º 8/98 de 18 de março, sobre as Carreiras e Quadros de Pessoal dos Serviços da Assembleia da República. *Diário da República*, nº65/98 Série I-A.
- Auger, P. ; Rousseau, L-J. (1978) – *Méthodologie de la recherche terminologique*. Dir. Jean-Claude Corbeil, Office de la Langue Française. Québec.
- Barros, S., Costa, R., Soares, A. L., & Silva, M. (2012) - “Integrating terminological methods in a framework for collaborative development of semi-formal ontologies”. *ColabTKR 2012 - Terminology and Knowledge Representation Workshop*, pp. 7-14.
- Béjoint, H. ; Thoiron, P. (2000) – “Le sens des termes”, in *Le sens en Terminologie*, (Dir.) Béjoint, H. ; Thoiron, P. , Ed. Presses Universitaires de Lyon, Lyon, pp. 5-19.
- Bertaccini, F. ; Matteucci, A. (2006) - *La terminologie d’entreprise et ses contextes d’usage*. In : Daniel Blampain, Philippe Thoiron et Marc VanCampenhoudt, dir. *Mots, termes et contextes*. Paris: Éditions des archives contemporaines/Agence universitaire de la Francophonie, pp.317-326.
- Boisson, C. ; Thoiron, P. (1997) - *Autour de la Dénomination*, Centre de Recherche en Traduction et Terminologie, Ed. Presses Universitaires de Lyon, Lyon.
- Bouveret, M. ; Delavigne, V. (1998) – “L’analyse des besoins: un préalable à la qualité de la terminologie”, in *La Banque des Mots, Numéro spécial 8 Qualité et Terminologie*. CILF. Paris, pp. 35-54.
- British Council (2013) - *Languages for the Future*. Report prepared by Teresa Tinsley and Kathryn Board. [Em linha] consultado em 8-1-2014. URL: http://www.conferencialp.org/files/languages_for_future.pdf

- Budin, G. (2001) – “A critical evaluation of the state-of-the-art of Terminology Theory”. ITTF. Journal, 12. Vienna. TermNet, pp. 7-23
- Cabré, M. T. (2010) – «Qualité et bonnes pratiques en terminologie» 5th Terminology Summit Terminology 2010: Quality Matters, 12-13 november, Budapest [em linha: power point]
- CABRÉ, M-T. Theories of terminology, Their description, prescription and explanation, in Terminology 9:2 (2003), 163–199. John Benjamins Publishing Company. <http://www.upf.edu/pdi/dtf/teresa.cabre/docums/ca03tgy.pdf>
- Cabré, M. T. (2000) – “Sur la représentation mentale des concepts”. In H. Béjoint & P. Thoiron (Ed.), Le sens en terminologie, Presses Universitaires de Lyon, Travaux du CRTT (Centre de Recherche en Terminologie et Traduction), Lyon, pp.20-39.
- Cabré, M.T. (1998) – “A propos de la notion de qualité en Terminologie”, in La Banque des Mots, Numéro spécial 8 Qualité et Terminologie. CILF. Paris, pp. 7-34
- Cabré, M.T. (1993) - La terminología Teoría, metodología, aplicaciones, Editorial Antártida / Empúries, Barcelona.
- Calberg-Challot, M. (2008) – Dynamique de la langue et de la terminologie dans le domaine de l'énergie nucléaire, Thèse de Doctorat. Université Paris Diderot. Paris.
- Calberg-Challot, M. ; Candel, D. ; Roche, C. (2007) - “De la variation des usages au consensus terminologique : vers un dictionnaire de l'ingénierie nucléaire”. In Actes de la conférence "Terminologie et Ontologie : Théories et applications" (Toth 2007), Annecy, France, pp.119-141.
- Canard, F. (1999) – Management de la qualité, Gualino Lextenso Editions. Paris.
- Conceição, M. C. (2005) – *Concepts, termes et reformulations*. Lyon: Presses Universitaires de Lyon
- Candel, D. (2000) – “La définition chez les scientifiques”, in *Terminologies Nouvelles: Terminologie et diversité culturelle*, n° 21 juin, Réseau International francophone d'aménagement linguistique. RIFAL, pp. 52-56.
- Cardoso, G. ; Costa, A. F. da; Conceição, C. P. ; Gomes, M. do C. (2005) – A sociedade em rede em Portugal, Col. Campo das Ciências, Ed. Campo das Letras, Porto.
- Castells, M. (2005) – “A sociedade em rede”, in A sociedade em rede em Portugal, Campo das Letras, Fundação Calouste Gulbenkian, pp. 19-29
- Castells, M. (2001) – La société en réseaux. L'ère de l'information, Ed. Fayard, Paris.
- Cavalcanti, M. (sem data) – “Os desafios da educação na sociedade do conhecimento”, in Revista eletrônica CPFL LUZ. [Em linha] consultado em 17-5-2013. URL:<http://www.luz.cpficultura.com.br/os-desafios-da-educacao-na-sociedade-do-conhecimento,47.html>

- Cavalcanti, M. ; Gomes E. (2001) – “Inteligência empresarial: um novo modelo de gestão para nova economia” in Revista PRODUÇÃO, vol.10 n.2, maio 2001. (pp.53-64). [Em linha] consultado em 17-5-2013. URL: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v10n2/v10n2a05>
- Célestin, T. ; Godbout, G. ; Vachon-L’Heureux, P. (1984) – *Méthodologie de la recherche terminologique ponctuelle. Essai de définition.* Dir. Pierre Auger, Office de la Langue Française. Québec.
- Champagne, G. (2004) - *The Economic Value of Terminology - an Exploratory Study.* (Report commissioned by the Translation Bureau of Canada). [Em linha] consultado em 10-9-2010. URL: <http://www.termologic.com/EconomicValueTerminology.pdf>
- Chiocchetti, E. e ali. (2013) - *Guidelines for collaborative legal / administrative terminology work.* [Em linha] consultado em 4-7-2013. URL:<http://www.eurac.edu/en/research/publications/PublicationDetails.aspx?pubId=0100922&type=E>
- Cigref, (2000) – *Gérer les connaissances. Défis, enjeux et conduite de projet. Rapport technique du Club informatique des grandes entreprises françaises CIGREF.* [Em linha] consultado em 10-1-2014. URL:http://www.cigref.fr/cigref_publications/RapportsContainer/Parus2000/2000_-_Gerer_les_connaissances.pdf
- Coelho, J. Dias (coord.) (2007) - *Sociedade da Informação. O Percorso português. Dez anos de Sociedade da Informação Análise e Perspectivas*, Ed. Sílabo, Lisboa.
- Coltro, A. (1996) – “A gestão da qualidade total e suas influências na competitividade empresarial”, in *Caderno de pesquisas em administração*, São Paulo, Vol.1, nº2 1º semestre. [Em linha] consultado em 17-11-2013. URL: <http://www.regeusp.com.br/arquivos/C02-art04.pdf>
- Conceição, M.C. (1999) - “Terminologie et transmission du savoir : re(construction(s) de concepts”, in *Sémantique des termes spécialisés*, (Dir.) DELAVIGNE, V. ; BOUVERET, M., Col. DYALANG, Ed. Université de Rouen, CNRS, Rouen, pp. 33-42.
- Condamines, A. (1999) - “Approche sémasiologique pour la construction de Bases de Connaissances Terminologiques”, in *Sémantique des termes spécialisés*, (Dir.) DELAVIGNE, V. ; BOUVERET, M., Col.DYALANG, Ed. Université de Rouen, CNRS, Rouen, pp. 101-118.
- Condamines, A. (2005) - “Linguistique de corpus et Terminologie” dans *Langages* 157, *La terminologie: nature et enjeux*, Paris, Larousse, pp. 36-47.
- Condamines, A. (2006) - “Modes de construction du sens en corpus spécialisés”. *Cahiers de Grammaire " spécial anniversaire"*, 30, pp.75-88.
- Condamines, A. (2007) - “L’interprétation en sémantique de corpus : le cas de la construction de terminologies”. *Revue Française de Linguistique Appliquée* XII(1), pp.39-52

- Contente, M. ; Lino, T. (2012) – “ Langue de spécialité de la médecine”, *Terminologies : textes, discours et accès aux savoirs spécialisés*. GLAT 2012. Genova. pp. 239-250.
- CORBEIL J-C (2007) - Le rôle de la terminologie en aménagement linguistique : genèse et description de l'approche québécoise, *Langages* 4/ 2007 (n° 168), p. 92-92
DOI : 10.3917/lang.168.0092
- Costa R. (2014) – “Terminology and Specialised Lexicography: two complementary domains”. *Lexicographica*. Volume 29, Issue 1. International Annual of Lexicography / Revue Internationale de Lexicographie / Internationales Jahrbuch für Lexicographie. Ed. by Gouws, Rufus Hjalmar / Heid, Ulrich / Scheirholz, Stefan J. / Schweickard, Wolfgang / Wiegand, Heribert Ernst. Berlin, New York: De Gruyter, pp. 29 – 42
- Costa R. ; Silva, R. (2013) – “Colocações terminológicas e termos multilexémicos: semelhanças e dissemelhanças”, III CIFP & II CBFra, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Brasil, 8-13 de Dezembro (comunicação não publicada)
- Costa, R. ; Silva, R. ; Barros, S. ; Roche, C. (2012) – «Analyse des textes à des fins onomasiologiques», Formation TOTh 2012, Chambéry. URL :www.porphyre.org/toth/. 153 pp.
- Costa, Rute / Silva, Raquel / Barros, Sérgio / Soares, António Lucas. “Mediation strategies between terminologists and experts” *Terminologies : textes, discours et accès aux savoirs spécialisés*. GLAT 2012. Genova. pp. 297-308
- Costa R. ; Silva R., Soares de Almeida Z. (2012) - “Cooperation between terminologists and experts in the creation of a Terminology and Textual Database: the context of the Portuguese Parliament”, *Proceedings of Nordterm Symposium 2011: Samarbetet ger resultat: fran begreppskaos till överenskomna termer*, Vasa, Finland. Jyväskylä: Nordterm, pp. 9-24.
- Costa R. ; Silva R., Soares de Almeida Z. (2010) - “L’organisation et la diffusion des connaissances terminologiques et textuelles au sein du Parlement portugais – le projet BDTT-AR”, *Arena Romanistica, Journal of Romance Studies*, n°7 Professional Communication and Terminology Bergen, University of Bergen, pp.32-51.
- Costa R. ; Silva R. (2008) - “De la typologie à l’ontologie de textes” in Actes de Toth 2008 -Terminologie & Ontologie: Théories et applications, Institut Porphyre, pp.3-16.
- Costa, R. (2005) – « Corpus de spécialité : une question de types ou de genres», De la mesure dans les termes. Hommage à Philippe Thoiron. (eds. Henri Béjoint & François Maniez). Lyon : PUL, pp. 313 – 224.
- Costa, R. (2006) – «Texte, terme et contexte», in Actes des VIIes Journées scientifiques du Réseau Lexicologie, Terminologie et Traduction. “Mots, Termes et contextes”.

Daniel Blampain / Philippe Thoiron / Marc Van Campenhoudt [ed.] Paris: Editions des archives contemporaines, pp. 79 – 88.

Costa, R. ; Silva, R.; Martins, S. (2006) – «Base de Conceitos Estatísticos do Instituto Nacional de Estatística. Turismo», Relatório Técnico Final apresentado ao INE a 12 de Dezembro. Lisboa: Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa, 33 p.

Costa, R.; Silva, R. (2004) – “The Verb in the Terminological Collocations. A Contribution to the Development of a Morphological Analyser MorphoComp” in Lino (T.), Xavier (F.), Ferreira (F.), Costa (R.) & Silva (R.), éds, IV LREC Proceedings, vol. IV, Lisboa, ELRA, pp. 1531-1534.

Costa, R. (2001) - Pressupostos teóricos e metodológicos para a extracção automática de unidades terminológicas multilexémicas. Lisboa, Universidade Nova de Lisboa

Crosby, P. B. (1979) - Quality is free, McGraw-Hill, New York.

Depecker, L. ; Roche, C. (2007) – « Entre idée et concept : vers l’ontologie », *Langages*. Genèses de la terminologie contemporaine (sources et réceptions). N° 168. Décembre. Paris : Armand Colin, pp. 106-114.

Depecker, L. (2005) - “Contribution de la terminologie à la linguistique” *Revue Langages* 157, La terminologie : nature et enjeux, Paris, Larousse, pp 6-12.

Depecker, L. (2001) – Entre signe et Concept. Élément de terminologie générale, Ed. Presses de la Sorbonne Nouvelle, Paris.

Depecker, L. (1998) – “L’ère de la terminologie informationnelle”, in *Revue Française de Linguistique Appliquée : Terminologie. Nouvelles orientations*, vol.III-2 déc., Ed. De Werelt, Amsterdam, pp. 7-14.

Deming, W.E. (1986) – Out of the crisis, Cambridge University Press.

Dos Santos, V. (2006) – “A terminologia e o sistema de gestão da qualidade ISO 9000”, in *Revista Estudos Lingüísticos XXXV*, Grupo de Estudos Lingüísticos do Estado de São Paulo. [Em linha] consultado em 13-09-2012. URL: <http://www.gel.org.br/novo/estudos-linguisticos/edicoes.php>

de Vecchi, D. (2011) – Pragmaterminologie Eléments pour la gestion des réseaux conceptuels des organisations, Mémoire d’habilitation à diriger des recherches. Paris, Université Paris Diderot - EILA

de Vecchi, D. (2005) « La terminologie dans la communication de l'entreprise, approche pragmaterminologique », in *Cahiers du CIEL*, Université Paris 7 EILA, mars 2005, pp. 71- 83

Doucet, C. (2013) - *La qualité*, 4^e éd., P.U.F. Que sais-je ? Paris.

- Drucker, P. (2000) – “Além da Revolução da Informação” in HSM Management/Ano 4/Número 18. [Em linha] consultado em 14-02-2012. URL: http://www.strategia.com.br/Arquivos/Al%E9m_da_revolu%E7%E3o_da_informa%E7%E3o.pdf
- Dubois, S. ; Mohib N. ; Oget D. ; Schenk E. ; Sonntag M. (2006) - “Connaissances et reconnaissance de l’expert”, [Em linha] consultado em 18-01-2013. URL:<http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00439662>
- Dubuc, R. (1978) - Manuel Pratique de Terminologie. Linguattech/CILF : Montréal/Paris.
- Esperança, J.P. (2009) – Uma abordagem eclética ao valor da língua: o uso global do português. Relatório preliminar. ISCTE/Instituto Camões. [Em linha] consultado em 27-06-2013. URL:<http://cvc.instituto-camoes.pt/conhecer/biblioteca-digital-camoes>
- Evans, J. ; Lindsay, W. (2010) - Managing for Quality and Performance Excellence, Ed. 8th. South-Western Cengage Educational Publishing.
- Felber, H. (1987) – Manuel de Terminologie. Paris Unesco/Infoterm.
- Feigenbaum, A. V. - (1991) Total quality control. 3rd ed., McGraw-Hill, New York.
- Galanes Santos, I. (2008) «Proceso de decisión terminológica en la traducción de textos científicos de una lengua minorizada. El traductor ante la variación terminológica», en PEGENAUTE, L.; DECESARIS, J.; TRICÁS, M. y BERNAL, E. [eds.] Actas del III Congreso Internacional de la Asociación Ibérica de Estudios de Traducción e Interpretación. La traducción del futuro: mediación lingüística y cultural en el siglo XXI. Barcelona 22-24 de marzo de 2007. Barcelona: PPU. Vol. n.º 1, pp. 439-448. ISBN 978-84-477-1026-3.
- Gambier, Y. (2009) - Competences for professional translators, EMT Expert Group, European Commission. URL: http://ec.europa.eu/dgs/translation/programmes/emt/index_en.htm
- GOFFIN – Le rôle d’une banque de terminologie au service de la traduction, Actes du Congrès international informatique et sciences humaines, 1981 - L.A.S.L.A. - Université de Liège. URL. <http://promethee.philo.ulg.ac.be/LASLApdf/Actes/38.pdf>
- Gouadec, D. (1990) – Terminologie. Constitution des données. Afnor, Paris.
- Gouadec, D. (1989) – Le traducteur, La Traduction et L’entreprise. Afnor, Paris.
- Gouveia, L. Borges. (2006). A Gestão da Informação: um ensaio sobre a sua relevância no contexto organizacional. In CXO 2006. Information Lifecycle Management. Criar a empresa centrada na Informação. Biblioteca de Gestão & TI. CXO Media. DL nº 250834, pp 174-180.
- Gouveia, L. B. (2002) – Gestão da Informação. Competências críticas para a Sociedade da Informação e do Conhecimento, Porto.

- Groupement Français de L'industrie de l'Information (2004) – Livre blanc de la gestion des connaissances. [Em linha] consultado em 08-6-2013. URL:<http://www.gfii.fr/fr/document/livre-blanc-la-gestion-des-connaissances>
- Grossmann, F. ; Tutin, A. (2003) – “Quelques pistes pour le traitement des collocations” . (eds.) Grossmann Francis / Agnès Tutin. *Les collocations. Analyse et traitement*. Travaux et Recherches en Linguistique Appliquée, Série E, N° 1, Paris: Editions “De Werelt”, pp. 5-22.
- Guidère, M. (2011) - “La médiation humanitaire multilingue. Um discours pour la paix”, in *Revue Française de Linguistique Appliquée. Langue et Droit : Terminologie et Traduction*, Vol. XVI-1. Ed. DeWerelt Amsterdam, pp.51-62.
- Guilbert, L. (1975) - *La Créativité lexicale*, Paris, Larousse.
- Guilbert, L. (1973) – “La spécificité du terme scientifique et technique”, in *Langue Française, Les vocabulaires techniques et scientifiques*, 17, Paris, Larousse, pp. 5-17.
- Hackett, J. (2000) - “Beyond Knowledge Management: New Ways to Work and Learn”, The Conference Board. [Em linha] consultado em 11-12-2013. URL: http://www.providersedge.com/docs/km_articles/beyond_km_-_new_ways_to_work_and_learn.pdf
- Hamon, T. ; Nazarenko, A. (2001) - “Exploitation de l'expertise humaine dans un processus de constitution de terminologie”. In *Actes de la conférence Traitement Automatique des Langues (TALN 2001)*, Tours, France, 2-5 juillet 2001, pp.213-222.
- Humbley, John 2004. “La réception de l'oeuvre d'Eugen Wüster dans les pays de langue française”. *Cahier du C.I.E.L.*
- Juran, J. M. ; Gryna, F. M. (Eds.) (1988) - *Quality control handbook*, (4th. ed.), McGraw-Hill, New York.
- Kleiber, G. (2003) – “Item lexical, mots construits et polylexicalité vus sous l'angle de la dénomination”, in *Syntaxe & Sémantique : Polysémie et polylexicalité*, 5, Caen, Presses Universitaires de Caen, pp.31-46,
- Kleiber, G. (1984) - *Dénomination et relations dénominatives*, Langages, 76, Paris, Larousse, pp.77-94.
- Kockaert, H. ; Steurs F. (2011) - “Un outil de gestion terminologique pour la traduction juridique en Belgique : état de la question et perspectives”, in *Revue Française de Linguistique Appliquée. Langue et Droit : Terminologie et Traduction*, Vol. XVI-1. Ed. De Werelt Amsterdam, pp. 93-104.
- Kocourek, R.. 1994/1995 – « Les textes specializes et la terminologie en tant qu'objet de l'analyse linguistique» (ed. Kocourek, Rostislav). *Terminology and LSP Linguistics. Studies in Specialized Vocabularies and Texts*. ALFA, Vol. 7/8 Halifax: Universitas Dalhousiana, pp. 9-16.

- Kudashev, I. (2013) – Quality Assurance in Terminology Management. Recommendations from the TermFactory project. Helsinki.
- Hébert, M. ; Prince, P. (1998) – “Le contrôle de la qualité en terminologie”, in La Banque des Mots, Numéro spécial 8 Qualité et Terminologie. CILF. Paris, pp. 91-96.
- Kudashev, I. (2013) – Quality Assurance in Terminology Management. Unigrafia, University of Helsinki. http://www.projectglossary.eu/download/QA_in_TM_Kudashev.pdf
- Larivière, L. (1996) Comment formuler une définition terminologique, in Meta: journal des traducteurs / Meta: Translators' Journal, vol. 41, n° 3, 1996, p. 405-418. URL :<http://www.erudit.org/revue/meta/1996/v41/n3/003401ar.html?vue=resume>
- Lerat, P. (1995) - Les langues spécialisées, Paris, PUF.
- Lerat, P. (1989) - “Les fondements théoriques de la terminologie”, in La banque des mots, Numéro spécial, pp.51-62.
- Lino, T. (2011) – “L’Idiomaticité en Portugais du point de vue de la Terminologie et de la néonymie – Les collocations Terminologiques”, in Actes du Colloque L’Idiomaticité dans les Langues Romanes, Paris, Université de Paris 8, Dez. 2009.
- Lino, T. (2011)- (editors Marc Van Campenhoudt, Teresa Lino e Rute Costa) Passeurs de mots, passeurs d’espoir: lexicologie, terminologie et traduction face au défi de la diversité, Actes des huitièmes Journées scientifiques du réseau de chercheurs Lexicologie, Terminologie, Traduction (LTT), Lisbonne, 15-17 octobre 2009, Paris, Éditions des archives contemporaines, Actualité scientifique.
- Lino, T. (2003) – (editor) (em col.) Mots et Lexiculture, Hommage à Robert Galisson, Paris, Champion.
- Lino, T. (2004) [coord.] – Vocabulaires de spécialité et lexicographie d’apprentissage en langues-culturs étrangères et maternelles. Éla – Revue de didactologie des langues-cultures et de lexicoculture, Paris, Klincksieck / Didier Érudition.
- L’Homme, M.-C. (2005) - “Sur la notion de "terme"”, in Meta, Presses de l’Université de Montréal, L (4), pp.1112-1132.
- L’Homme M.-C. (2004) - Terminologie : principes et techniques. Presses de l’Université de Montréal, Montréal.
- L’Homme, M.-C. (2003) Les combinaisons lexicales spécialisées (CLS): Description lexicographique et intégration aux banques de terminologie, dans Les collocations : analyse et traitement, F. Grossmann et A. Tutin (éds.), Travaux et recherches en linguistique appliquée, Amsterdam, de Werelt, pp. 89-103.
- Longo, R.M.J. (1996) – Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação, in “Gestão da Qualidade na Educação: Em Busca da Excelência”, dias 9 e 10 de novembro de 1995, no Centro de Tecnologia de Gestão Educacional, SENAC — SP.

URL: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1722/1/td_0397.pdf

Matos, F. ; Lopes, A. (2008) – “Gestão do capital intelectual: A nova vantagem competitiva das organizações”, in *Comportamento Organizacional e Gestão*, Vol. 14, n.º 2, (pp. 233-245). [Em linha] consultado em 12-5-2012. URL:<http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/pdf/cog/v14n2/v14n2a07.pdf>

Mayoral Aensio, R. (1999) – “La traducción especializada como operación de documentación”, *Sendebarr*, 8/9, pp.: 137-154.

Melby, A. (2012) – “Terminology in the age of multilingual corpora”, in *The Journal of Specialised Translation*. [Em linha] consultado em 18-3-2013. URL:<http://www.jostrans.org/archive.php?display=18>

Meyer, I. (1998) – «Extracting knowledge-rich contexts for terminology: a conceptual and methodological framework». *Recent Advances in Computational Terminology*, D. Bourigault, Ch. Jacquemin, M.-C. L’Homme (eds). Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, pp. 279-302.

Mondary, T. ; Nazarenko, A. ; Zargayouna, H. ; Barreaux, S. (2013) – “Aide à l’enrichissement d’un référentiel terminologique: propositions et expérimentations” in *Actes TALN-RÉCITAL 2013*, 17-21 Juin, Les Sables d’Olonne, pp. 779-786. [Em linha] consultado em 18-7-2013. URL:http://www.taln2013.org/actes/www/volumes/taln-recital2013_volume1.pdf

Morgado, I. ; Saraiva, L.; Mendes, O.; Bacelar, S. Roche, C. ; Costa, R. – *MCV Ontology – Final Deliverable – ESSnet on SDMX – WP2*. Relatório final de projecto, 116 p.

Muegge U. (2011) - "Terminology validation", *Localization World*. Barcelona. [Em linha], consultado em 18-1-2013. URL:http://works.bepress.com/uwe_muegge/54

Muegge U. (2012) - "10 Things you should know about automatic terminology extraction" *The ATA Chronicle* 41.9 (2012): 24-27. [Em linha], consultado em 18-1-2013. URL:http://works.bepress.com/uwe_muegge/73

Neto, R. (2005) – *Gestão do conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo*. Tese de Pós-graduação. Universidade Federal de Minas Gerais. Brasil.

Neves, J. ; Albuquerque A. (coord.) (2012) – *Gestão das Línguas na Comunicação Internacional das Empresas*. INOV CONTACTO, 15ª Edição 2011. Ed. AICEP Portugal Global - Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal. Estudo conduzido pelo AICEP, ISCAP-IPP e o CLUNL. URL: http://www.portugalglobal.pt/PT/Biblioteca/LivrariaDigital/EstudoGLCIE_INOV15GestaoLinguasComunicacaoInternacionalEmpresas.pdf

- Nazarenko, A. ; Zargayouna, H. ; Hamon, O. ; Van Puymbrouck, J. (2009) – “Évaluation des outils terminologiques: enjeux, difficultés et propositions”, in *Revue TAL*, vol.50, ATALA. [Em linha], consultado em 10-5-2013. URL:<http://www.atala.org/article519,519>
- Oliveira, J. F. de (2004) – *Sistemas de informação versus Tecnologias da informação. Um impasse empresarial*, Ed. Érica, São Paulo.
- Oliveira, J. N. ; Amaral, L. A. (1999) – “O papel da qualidade da informação nos sistemas de informação”, in *Conferência Especializada em Sistemas e Tecnologias de Informação: Sistemas e Tecnologias de Informação: Desafios para o Século XXI*. Universidade Católica Portuguesa, Lisboa. [Em linha], consultado em 17-11-2010. URL: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/2183>
- Panaccio, C. (2011) – *Qu’est-ce qu’un concept? Chemins Philosophiques*. Vrin. Paris.
- Petit, G. (2009) - *La dénomination: approches lexicologique et terminologique*. Louvain-Paris : Éditions Peeters.
- Petit G. (2000) - “Le statut d’expert dans la presse quotidienne”, *Les Carnets du Cediscor*, 6/2000 [Em linha] consultado em 18-1-2013. URL: <http://cediscor.revues.org/339>
- Picton A. (2009) - *Diachronie en langue de spécialité. Définition d’une méthode linguistique outillée pour repérer l’évolution des connaissances en corpus. Un exemple appliqué au domaine spatial*. Thèse de Doctorat. Université de Toulouse2. Toulouse.
- Pires, A. R. (2007) – *Qualidade - Sistemas de gestão da Qualidade*, 3ª. Edição, Lisboa, Edições Sílabo.
- Rastier F. (2009) - “Les corpus en questions : quantité et qualité”, *LORIENT : Texte et corpus*, n°4, Actes des Journées de Linguistique de Corpus (pp. 197-208). [Em linha] consultado em 18-1-2013. URL: http://www.licorn-ubs.com/jlc6/ACTES/Rastier_JLC09.pdf.
- Remígio, A. R. ; Roberto, T. ; Costa, R. (2006) – “Terminologia e representação do conhecimento: uma proposta de posicionamento e delimitação conceptual das ciências da nutrição” in *Revista da Sociedade Portuguesa das Ciências da Nutrição e Alimentação*. [Em linha] consultado em 18-6-2012. URL:<http://www.spcna.pt/publicacoes/?imc=7n&edicao=61&publicacao=21&fmo=pa>
- Reto, L. (2012) – (Coord.) *Potencial económico da Língua Portuguesa*. Texto Editores Lda. Lisboa.
- Rey, A. (1979) - *La Terminologie. Noms et Notions*, Coll. *Que sais-je ?*, Paris, PUF.
- Rey, A. (1969) – *Remarques sémantiques*, in *Langue Française*, n°4, pp.5-29. http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/lfr_0023-8368_1969_num_4_1_5455

- Rocha, J. A. Oliveira (2006) – Gestão da qualidade. Aplicação aos serviços públicos, Ed. Escolar Editora, Lisboa.
- Roche, C. (2008) – “Faut-il revisiter les Principes terminologiques?” in Actes de Conférence TOTh 2008 Terminologie & Ontologie : Théories et Applications, Annecy, pp. 53-72.
- Roche, C. (2007) – “Dire n’est pas concevoir”, in Actes des 18es Journées Francophones d'Ingénierie des Connaissances, Grenoble : France, pp. 157-168
- Robinson, Richard. 2003. *Definition*. Oxford: Oxford University Press
- Rodrigues, M. de L. (2012) – “Valorizar a língua portuguesa”, in Expresso.[Em linha] consultado em 26-6-2013. URL:<http://portugalglobal.pt/pt/portugalnews/paginas/newdetail.aspx?newid=4728d1f4-92d0-4246-b3ce-8117f246122d>
- Rodrigues, M. de L. (2000) – “Indicadores para a Sociedade da Informação” in Seminário A gestão da informação e a tomada de decisão, Instituto de Altos Estudos Militares, Ed. Atena, S. Pedro do Estoril.
- Rondeau, G. (1984 [1981]) : Introduction à la terminologie, 2° édition, Chicoutimi, Gaëtan Morin Editeur.
- Setzer, V. (1999) – “Dado, Informação, Conhecimento e Competência”, in DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação – nº. Zero. Brasil. [em linha] consultado em 22-5-2013. URL:http://dgz.org.br/dez99/F_I_art.htm
- Sager, J. (2000) – Essays on Definition. John Benjamins Publishing Company: Amsterdam / Philadelphia
- Sager, J. (1990) - A practical course in terminology processing. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Schmitz, K-D (2005) - Developments in computational terminology management and its influence on terminology science and terminology work, ΕΛΕΤΟ – 5ο Συνέδριο «Ελληνική Γλώσσα και Ορολογία» Λευκωσία, Κύπρος, 13-15 Νοεμβρίου. http://www.eleto.gr/download/Conferences/5th%20Conference/5th_24-11-Schmitz%20Klaus-Dirk_Paper.pdf.
- Serrano, A. ; Fialho C. (2005) – Gestão do conhecimento. O novo paradigma das organizações, Col. Sistemas de informação, FCA-Ed. de Informática, Lisboa.
- Silva, R. (2006) - “Morphologie de spécialité : regard(s) sur le(s) contexte(s)” in Actas do Colóquio «Mots, termes et contextes», 7es Journées Scientifiques du Réseau de chercheurs «Lexicologie, Terminologie et Traduction, Agence francophone pour l'enseignement supérieur et la recherche, Bruxelles.

- Silva, R. (2005) : « Dynamique dénomminative et productivité morphologique en Imagerie médicale » dans De la mesure dans les termes – Actes du Colloque en hommage à Philippe Thoiron, Université Lumière Lyon 2, Lyon.
- Silva, R., Costa, R. et Ferreira, F. (2004), Entre langue générale et langue de spécialité: une question de collocations, ELA, Vocabulaires de spécialité et lexicographie d'apprentissage en langues-cultures étrangères et maternelles, 135, Paris, Didier Erudition Klincksieck, pp.347-359.
- Sousa, C., Soares, A. L., Pereira, C., Costa, R. (2012) - Supporting the identification of conceptual relations in semi-formal ontology development. ColabTKR 2012 - Terminology and Knowledge Representation Workshop, pp. 26-32.
- Suonnuti, H. (1997) – Guide to Terminology. Helsinki: Nordterm 8 - Tekniikan Sanastokeskus.
- THE TRANSLATION BUREAU OF CANADA (2004) – The economic value of terminology, an exploratory study: URL:<http://www.termologic.com/EconomicValueTerminology.pdf>
- Thoiron, P. ; Béjoint, H. (2010) – "La terminologie, une question de termes ?" in Meta, Le parcours du sens : d'une langue à l'autre — Mélanges offerts à André. Direction de Salah Mejri et Gaston Gross. Vol. 55, n°1, mars 2010, pp. 105-118.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2005) - Guidelines for Terminology Policies, unesco, Paris.
URL:<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001407/140765e.pdf>
- Vachon, J. (2005) – "La valeur économique de la terminologie : une première étude", Circuit, magazine de l'OTTIAQ, numéro 88 (été 2005).
- Vaisman, O. (2003) – La gestion des connaissances au service de l'organisation, [em linha] consultado em 18-7-2011. URL:<http://ovaisman.online.fr/B04-Publications.htm>
- Ville-Ometz F., Zasadzinski A., Besagni D. (2003) - "Apport de l'analyse linguistique pour l'extraction terminologique en corpus: application au domaine de la génomique". LORIENT : Texte et corpus, n°1, Actes des Journées de la linguistique de Corpus 2003, p. X-Y. [em linha] consultado em 18-1-2013. URL:<http://web.univ-ubs.fr/corpus/jlc3.html#publi2003>.
- Williams, M. (2001) - The Application of Argumentation Theory to Translation Quality Assessment, in Meta: Translators' Journal, vol. 46, n° 2, 2001, p. 326-344. URL:<http://id.erudit.org/revue/meta/2001/v46/n2/004605ar.pdf>
- Wright, S-E.; Budin, G (eds). (2001) - Handbook of Terminology Management. (volume II). Application-Oriented Terminology Management. John Benjamins Publishing Company: Amsterdam / Philadelphia.
- Wright, S-E.; Budin, G. (eds). (1997) - Handbook of Terminology Management. (volume I). Basic Aspects of Terminology Management. John Benjamins Publishing Company: Amsterdam / Philadelphia.

Wright, S-E. (2001) - Terminology and Total Quality Management In: Handbook of Terminology Management, Volume 2: Application-Oriented Terminology Management, 2001: Kent State University / University of Vienna.

Wright, S-E. (1998) – “La gestion terminologique vue sous l’angle de l’économie”, in La Banque des Mots, Numéro spécial 8 Qualité et Terminologie. CILF. Paris, pp. 113-134.

Wüster, E. (1998) – Introduccion a la teoria general de la terminologia y a la lexicografia terminologica. Institut Universitari de Linguistica Aplicada.

NORMAS

AFNOR FD X 50-176:2005 - Outils de management, Management des processus. ISSN 0335-3931, AFNOR.

EN 15038:2006 - Translation Services - Service requirements. European Committee for Standardization 2006.

NF ISO 704:2009 – Travail terminologique – Principes et méthodes. AFNOR.

NP EN 45020:2009 - Normalização e atividades correlacionadas. Vocabulário geral. (ISO/IEC Guia 2:2004).

NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos. IPQ.

NP EN ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade. Fundamentos e vocabulário. IPQ.

ISO 26162:2012 - Systems to manage terminology, knowledge and content — Design, implementation and maintenance of terminology management systems. ISO.

ISO 9004:2009 – Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach. ISO.

ISO 9000:2008 - Introduction and Support Package: Guidance on the Concept and Use of the Process Approach for management systems. ISO/TC 176.

ISO 22128:2008 - Terminology products and services -- Overview and guidance. ISO.

ISO 860:2007 - Terminology work -- Harmonization of concepts and terms. ISO.

ISO 12616:2002 – Translation-oriented terminography. ISO.

ISO 15188:2001 - Project management guidelines for terminology standardization. ISO.

ISO 1087-1 :2000 – Travaux terminologiques. Vocabulaire. Partie 1: Théorie et application. ISO.

ORGANISMOS OFICIAIS DA QUALIDADE

-ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE (Informação sobre: conhecimentos e práticas no domínio da Qualidade e da Excelência): <http://www.apq.pt/>

-ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CERTIFICAÇÃO (Informação sobre: certificação de sistemas de Gestão, Serviços, Produtos e Pessoas):<http://www.apcer.pt/>

-FUNDAÇÃO EUROPEIA PARA A GESTÃO DA QUALIDADE (referência na Europa para as Organizações que queiram alcançar a excelência): <http://www.efqm.org/>

-INSTITUTO PORTUGUÊS DE QUALIDADE (Informação sobre: Coordenação, gestão geral e desenvolvimento do Sistema Português de Qualidade): <http://www.ipq.pt/>

-MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO (Informação sobre: linhas de orientação estratégica nas empresas): <http://www.min-economia.pt/>

-ORGANIZAÇÃO EUROPEIA PARA A QUALIDADE: <http://www.eoq.org/>

-ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL PARA A NORMALIZAÇÃO (Informação sobre: normas internacionais relativas à Qualidade): <http://www.iso.org/>

LISTA DE FIGURAS

Figura1: Mapa de tipo de combinatórias nos textos de especialidade	17
Figura 2: Definitions of concepts in natural and semi-formal (cmaps) languages	22
Diagram 1 - statistical information	21
Diagram 2 - statistical data	22
Figura 3: The PDCA Cycle	53
Figura 4: Gestão dos processos	66
Figura 5: Modelo de gestão pela qualidade baseado em processos	67
Figura 6: Fluxograma do processo legislativo comum	101
Figura 7: Base de Dados Textual – resultado da pesquisa para “votação”	108
Figura 8: Word List: word tokens and word types	115
Figura 9: Concordance Plot Tool para “assembleia”	117
Figura 10: N-Grams Size 5	119
Figura 11: Clusters Size 3	121

Figura 12: Concordância de “voto(s)”	122
Figura 13: Concordância de “voto(s)” com expansão à direita	123
Figura 14: Concordância de “constitucional” com expansão à esquerda	124
Figura 15: Concordância de “- <i>constitucion-</i> ” formante	125
Figura 16: Clusters Size 5	130
Figura 17: Representação em árvore das relações genéricas	137
Figura 18: Sistema conceptual de ‘voto’ (validado pelos especialistas da AR)	138
Figura 19: Representação em garfo das relações partitivas	139
Figura 20: Sistema conceptual misto de ‘veto’ (validado pelos especialistas da AR)	139
Figura 21: Representação das relações associativas (ISO 704:2009)	141
Figura 22: Sistema conceptual misto de ‘deputado’ (validado pelos especialistas da AR)	141
Figura 23: Sistema conceptual de ‘voto’ (exercício, maio de 2012)	154
Figura 24: Forma de votação	156
Figura 25: Expressão de voto	156
Figura 26: Mapa de voto	157
Figura 27: Modelo de grelha de validação (BDTT-AR)	163
Figura 28: Regras de validação de termos para os especialistas (doc. original)	165
Figura 29: Grelha de validação preenchida pelo especialista (BDTT-AR)	167
Figura 30: Grelha de validação: comparação entre especialista (BDTT-AR)	171
Figura 31: Grelha de validação: envio de definições para os especialistas (BDTT-AR)	176
Figura 32: BDTT-AR Exemplo de ata 1	181
Figura 33: BDTT-AR Exemplo de ata 2	182
Figura 34: BDTT-AR Exemplo de ata 3	182
Figura 35: Estrutura da BDTT-AR (inserção de dados)	186
Figura 36: BDTT-AR Quadro estatístico	188
Figura 37: BDTT-AR Base de dados textual	190
Figura 38: BDTT-AR Resultado da pesquisa	191

LISTA DE TABELAS

Tabela A: Valor da língua em % do PIB português (em milhões de euros)	25
Tabela B: Dados, Informação, Conhecimento (Serrano e Fialho, 2005)	32
Tabela C: Comparação da terminologia	69
Tabela D: Evolução da terminologia da Qualidade	70
Tabela E: Tarefas dos processos terminológicos	74

Tabela F: Processo corpora e validação de corpora	103
Tabela G: Processo termos	112
Tabela H: Processo definições	146
Tabela I: Extrato do glossário da Assembleia da República	149
Tabela J: Processo validação de termos	161
Tabela K: Análise pós-validação (BDTT-AR)	169
Tabela L: Processo validação de definições	174
Tabela M: Exemplos de definições validadas pelos especialistas (BDTT-AR)	179
Tabela N: BDTT-AR: Processo gestão de conteúdos e difusão da informação	185