

**Contributo para a harmonização terminológica no seio do Ministério
da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola**

Proposta de criação de uma aplicação móvel de informação ao cidadão

Cláudia Catarina Francisco Dambi

**Dissertação de Mestrado em Terminologia e Gestão
de Informação de Especialidade**

Orientadora: Prof.^ª. Doutora Raquel Alves Silva

Fevereiro, 2016

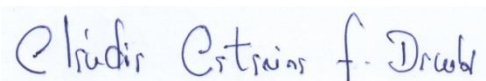
Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Terminologia e Gestão de Informação de Especialidade

Realizada sob a orientação científica da

Prof.^a. Doutora Raquel Alves Silva

Declaro que esta dissertação é o resultado da minha investigação pessoal e independente. O seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas e na bibliografia.

A candidata,



Elúdir Estrais f. Duarte

Lisboa, 29 de Janeiro de 2015

Declaro que esta Dissertação se encontra em condições de ser apresentada a provas públicas.

A orientadora,

Lisboa, 29 de Janeiro de 2015

DEDICATÓRIA

À minha família,
ao meu companheiro,
aos meus amigos,
a todos aqueles que directa ou indirectamente
contribuíram para a realização deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

Ao terminar esta árdua jornada, gostaria de agradecer a todos os que contribuíram para que esta meta fosse atingida:

À Professora Doutora Teresa Lino, pela eterna simpatia e pela sua imensurável generosidade humana.

À Professora Doutora Maria Rute Costa, pelo seu rigor na qualidade do trabalho e por me ter iniciado no mundo da terminologia.

À minha querida orientadora, à Professora Doutora Raquel Alves Silva, pela sua disponibilidade, pelo seu ensinamento, pelo seu carinho e por me ter proporcionado a oportunidade de crescer cientificamente.

À Doutora Paula Henriques que me permitiu entrar no mundo da terminologia.

Ao pessoal do Gabinete de Intercâmbio do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola, que contribui de forma directa para a realização deste trabalho.

Aos meus pais Jorge e Ruth, que mesmo distante(s) incentivaram-me a não desistir.

Agradeço também aos meus irmãos, primos, tios, sobrinhos, a todos os meus amigos e colegas de trabalho pelo incentivo que me deram.

E, por último, agradeço ao meu companheiro João Ferreira pela paciência, compreensão e por todo o apoio que me tem dado.

Contributo para a harmonização terminológica no seio do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola

Proposta de criação de uma aplicação móvel de informação ao cidadão

RESUMO

Nesta dissertação intitulada “*Contributo para a harmonização terminológica no seio do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola. Proposta de criação de uma aplicação móvel de informação ao cidadão*”, debruçamo-nos sobre as necessidades de harmonização terminológica nos documentos administrativos produzidos, nomeadamente, pelo Gabinete de Intercâmbio e pelo Cartório Notarial da Comarca de Benguela.

O nosso objectivo principal prende-se com a observação e análise dos referidos documentos, com vista a estimular uma melhor organização na produção e na redacção dos mesmos. Para esse efeito, procuramos especificar o contexto institucional em que são efectivamente produzidos estes documentos, assim como apresentar uma metodologia de análise dos conteúdos terminológicos e linguísticos.

Constatando a necessidade de uma harmonização terminológica no contexto que nos foi dado a observar e, pensando numa forma de aumentar a eficiência da informação administrativa entre o cidadão e a administração pública, apresentamos, por fim, uma proposta de implementação de uma aplicação móvel de informação ao cidadão (*MinJus Mobile*), como forma de melhorar o acesso e a difusão da informação especializada relativamente ao que acontece nos serviços do Sector da Justiça.

PALAVRAS-CHAVE: terminologia, harmonização, qualidade, administração pública, documentos administrativos, aplicação móvel.

**Contributions to terminological harmonization within the scope of the Ministry for
Justice and Human Rights of Angola**

Proposal for the creation of a mobile app to provide information to citizens

ABSTRACT

In this dissertation entitled '*Contributions to terminological harmonization within the scope of the Ministry for Justice and Human Rights of Angola*', we discuss the need for terminological harmonization of the administrative documents specifically produced by the Exchange Office and by Notary's Office of Benguela County.

Our main aim was to observe and analyse those said documents in order to encourage a better organization of the way they are produced and written. For that purpose, we have described the institutional context in which these documents are effectively produced, as well as presenting a methodology for the analysis of their terminological and linguistic content.

Noting the need for terminological harmonization in the context we have observed and envisioning a way to increase efficiency in the administrative information flow between public administration and citizens, we conclude by presenting a proposal for the implementation of a mobile app to provide information to citizens (*MinJus Mobile*), so as to improve access to and dissemination of specialized information regarding the services provided by the Justice Sector.

KEYWORDS: terminology, harmonization, quality, public administration, administrative documents, mobile app.

**CONTRIBUTO PARA A HARMONIZAÇÃO TERMINOLÓGICA NO SEIO DO
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DOS DIREITOS HUMANOS DE ANGOLA**

Proposta de criação de uma aplicação móvel de informação ao cidadão

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	V
RESUMO/ABSTRACT	VI
ÍNDICE	VIII
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 1 – Contexto Institucional: O Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola	3
1.1. Contextualização socioeconómica e política	3
1.2. Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola: suas funções	6
1.3. Os serviços de interface com o cidadão	10
1.3.1. O Gabinete de Intercâmbio	11
1.3.2. Os Serviços Notariais	12
1.4. Observação das necessidades linguísticas em contexto de práticas administrativas	13
CAPÍTULO 2 – A Harmonização Terminológica como factor de qualidade	24
2.1. A Terminologia na sua dupla dimensão	24
2.1.1. O termo e o conceito em Terminologia	25
2.2. Pertinência de uma terminologia harmonizada	26
2.3. Normalização vs Harmonização	28
2.4. Serviços administrativos e Qualidade	31
2.4.1. Terminologia, harmonização e qualidade	31
2.4.2. A melhoria da qualidade na prestação de serviços ao cidadão	33

CAPÍTULO 3 – Metodologia e análise do corpus	35
3.1. Abordagem conceptual	35
3.1.1. Relações hierárquicas: conceitos de <i>procuração</i> e de <i>escritura pública</i>	36
3.1.2. Relações associativas: conceitos de <i>procuração</i> e de <i>escritura pública</i>	38
3.2. Tratamento semiautomático do corpus	40
3.2.1. Justificação do corpus	40
3.2.2. Recolha de candidatos a termos	41
3.4. Análise das combinatórias de especialidade	47
3.4.1. Dos termos às fraseologias	47
3.4.2. Reflexões pós-tratamento	50
3.4.3. A pertinência das formas de tratamento	52
CAPÍTULO 4 – Proposta de uma aplicação móvel de informação ao cidadão (<i>Minjus Mobile</i>)	60
4.1. Concepção da aplicação: motivação	60
4.2. Identificação do público-alvo	61
4.3. Formas de acesso a informação terminológica sistematizada	61
4.4. Funcionalidades da aplicação móvel <i>Minjus Mobile</i>	62
4.5. Ilustração da proposta	63
NOTAS CONCLUSIVAS	70
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
LISTA DE DOCUMENTOS	77
LISTA DE FIGURAS	77
TABELAS	78
ANEXOS	78

INTRODUÇÃO

A presente investigação inscreve-se no âmbito da realização do Mestrado em Terminologia e Gestão de Informação de Especialidade, na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, e tem por título: “*Contributo para a Harmonização Terminológica no seio do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola. Proposta de criação de uma aplicação móvel de informação ao cidadão*”.

O enfoque principal do nosso estudo nasce da observação que efectuamos em dois serviços, nomeadamente o Gabinete de Intercâmbio e o Cartório Notarial da Comarca de Benguela. A partir do estágio que fizemos no referido gabinete e da nossa experiência enquanto funcionária (Notária) no Cartório Notarial da Comarca de Benguela, pudemos observar as necessidades de ambos os serviços no que diz respeito à falta de harmonização terminológica nos documentos produzidos.

Com base na análise de um corpus que foi elaborado tendo em conta os documentos produzidos em ambos os serviços, pretendemos destacar uma metodologia de trabalho e analisar os conteúdos linguísticos e terminológicos dos documentos, com o objectivo final de fazer sobressair as necessidades de harmonização terminológica e poder propor uma aplicação, que vai no sentido de ajudar o cidadão, para melhor entender a relação com os serviços e também ajudar a melhorar ainda mais a qualidade dos serviços administrativos do Sector da Justiça.

Do ponto de vista da estrutura, o nosso trabalho está organizado em quatro capítulos.

No **primeiro capítulo** debruçamo-nos sucintamente sobre a contextualização socioeconómica, cultural e política do país, após a conquista da paz em 2002. Prosseguimos depois com o funcionamento do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola e com as reformas que se pretendem implementar no mesmo.

No **segundo capítulo** efectuamos uma breve abordagem teórica à Terminologia, tendo em conta a relação entre o termo e do conceito, a dupla perspectiva da terminologia e reflectimos também sobre a pertinência de uma terminologia

harmonizada, frisando as suas vantagens para a melhoria da qualidade dos documentos administrativos.

Ainda, no âmbito do segundo capítulo, frisamos a questão da Qualidade reflectindo sobre a sua relação com a Terminologia. Defendemos que o cidadão enquanto usufrutuário dos serviços administrativos deve poder aceder a uma informação clara e precisa relativa ao funcionamento dos mesmos.

No **terceiro capítulo**, começamos por falar sobre a abordagem conceptual ao nosso objecto de estudo, onde demonstramos a importância da compreensão dos fenómenos extralinguísticos, isto é, dos contextos de produção dos documentos administrativos para melhor inferir as necessidades terminológicas subjacentes a essas situações concretas.

Continuamos de seguida, com a exposição da metodologia de trabalho adoptada, o processo inerente à constituição de corpus e recolha de candidatos a termos. Isto, com o objectivo de chegar à análise às combinações de especialidades constantes no *corpus*. Concluimos com uma observação sobre a pertinência das formas de tratamento nos documentos administrativos.

Por fim, no **quarto capítulo**, expomos uma ideia original que surgiu à medida que o nosso estudo foi tornando cada vez mais evidente que a relação entre os serviços da administração pública angolana e o cidadão devem dar um salto qualitativo e que esse salto pode ser impulsionado a dois níveis:

1. Melhorando a qualidade dos documentos e, assim, da harmonização da sua terminologia,
2. Melhorando a comunicação entre a administração e o cidadão, assim, propomos a criação de uma aplicação móvel para esse efeito.

Neste capítulo damos ainda a conhecer as motivações que estão por detrás da concepção da referida aplicação, seguindo-se todos os procedimentos necessários para a sua implementação.

CAPÍTULO 1 – Contexto Institucional: o Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola

1.1. Contextualização socioeconómica e política

Com a conquista da paz em Abril de 2002, a prioridade do Governo de Angola passa pela reconstrução do país. É notório o forte investimento que o Governo tem feito para a reconstrução de infra-estruturas sociais, como escolas, instituições públicas, hospitais, habitação, estradas, pontes, aeroportos, portos, vias férreas, no fornecimento permanente de água, luz, gás e saneamento básico.

Não obstante o desenvolvimento social e económico verificado até então, muitas deficiências sociais têm que ser colmatadas e para fazer face às necessidades do povo angolano, o Ministério do Planeamento e do Desenvolvimento Territorial concebeu em nome do Estado angolano, em Dezembro de 2012, um plano de desenvolvimento nacional (PDN) para 2013-2017.

Este plano tem como objectivo auxiliar o desenvolvimento de Angola a médio e longo prazo, em diversos sectores, incluindo os da administração pública. As suas directrizes foram elaboradas com base na nova Constituição do país e após a aprovação da Lei de Bases Gerais do Sistema Nacional do Planeamento. (PDN: 13).

Quanto aos seus objectivos, foram delineadas estratégias de desenvolvimento para médio prazo (2013-2017) e longo prazo (2025).

A médio prazo os objectivos têm que ver com mecanismos que garantam a “*unidade e coesão nacional*”, que contribuam para:

- “*A inserção da juventude na vida activa*”,
 - a “*melhoria da qualidade de vida das populações*”,
 - “*a Inserção competitiva de Angola no contexto internacional*”,
- etc.¹

¹ <http://www.embangola-can.org/pdf/PND.pdf> (Consultado em 25 de Novembro de 2014, informação retirada da pág39)

A longo prazo (Angola 2025), os objectivos prendem-se, entre outras medidas, com o seguinte:

- “*A construção de uma sociedade com alicerces democráticos e participativa, onde os direitos, liberdade e garantias são assegurados*”,
- “*A promoção do bem-estar do povo angolano, garantindo melhor qualidade de vida e o reforço no combate a fome e a pobreza extrema*”,
- “*A necessidade de preservar a unidade e coesão social*”
- etc.²

Os objectivos foram concebidos para fazer face às carências verificadas em todos os sectores do Estado angolano, quer os sectores públicos, quer os sectores privados. Não nos iremos debruçar sobre o sector privado, uma vez que o nosso estudo tem como foco o sector da administração pública.

Relativamente à administração pública, é urgente criar mecanismos que promovam uma nova imagem da mesma, que façam com o que o cidadão acredite cada vez mais no trabalho que lhe é prestado. Para se construir uma administração pública que satisfaça as necessidades do cidadão, é necessário que os seus sectores estejam bem estruturados, que melhorem ainda mais os serviços, que se tornem cada vez mais eficazes, eficientes e que desburocratizem às suas práticas.

E para que tal aconteça, é necessário “*construir uma administração pública baseada em estruturas flexíveis e simplificadas, diversificada quanto às soluções organizacionais, adaptadas ao serviço a prestar, promover uma nova imagem da administração pública, estimulando a cultura da qualidade, eficiência e desburocratização.*” (PDN, 2012:80).

Quanto à reforma que se pretende implementar na administração pública, segundo o PDN (2012:79), esta irá contribuir para o surgimento de um sistema de

² <http://www.embangola-can.org/pdf/PND.pdf> (consultado no dia 25.11.2014, informação retirada da pág. 40).

governança com maior qualidade, preocupado com a modernização das instituições e organismos públicos, com a qualidade dos serviços prestados, etc.

No nosso entender, todas as iniciativas que contribuam para uma administração pública virada para o cidadão fazem com que o mesmo veja a administração pública como parceira, como uma instituição credível, menos burocrática, célere, transparente, aberta ao diálogo e receptiva a opiniões.

A par do Plano de Desenvolvimento Nacional e para concluirmos este ponto, destacamos a Resolução n.º 93/06 de 29 de Novembro, que visa revitalizar o programa de reforma administrativa. Esta resolução surge com o objectivo de relançar medidas anteriormente definidas pelo Programa de Reforma Administrativa (PREA) no início da década de 90. O PREA foi responsável pela criação de um quadro jurídico-institucional que contribuiu (entre outras medidas) para a separação do sector público empresarial do sector privado.

A mencionada resolução, no seu enquadramento e justificação, reconhece o contributo dado pelo PREA e traz à colação a necessidade urgente de se revitalizar todo o processo de reforma administrativa, dando destaque à necessidade de se divulgar legislação e o cumprimento da mesma quer *“pelos funcionários públicos e agentes administrativos, quer pelos utilizadores dos serviços públicos”* (enquadramento e justificação da Resolução n.º 93/06 de 29 de Novembro). Destaca também *“A execução de recomendações de estudos relacionados com o sector público administrativo, reactivação das tarefas visando a desburocratização e modernização administrativa entre outras.”* (Ibidem).

De entre as medidas preconizadas pela já referida resolução realçamos, com base no texto da resolução:

- *“a modernização e simplificação dos actos administrativos, a padronização através de modelos dos documentos oficiais e da correspondência (ofício, circular, ordem de serviço, informação, parecer, nota, cartas protocolares, etc.)”*;

–“ e a criação de um mecanismo de avaliação da qualidade e produtividade no sector público e administrativo, na óptica da gestão por objectivos e da obtenção de resultados, assim como a qualificação profissional dos recursos humanos”.

1.2. O Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola: suas funções

Tendo em atenção o facto de o nosso trabalho ter como finalidade contribuir para a harmonização terminológica no seio do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola, entendemos ser imprescindível efectuar o enquadramento orgânico da referida instituição.

Assim, com base nos artigos do Decreto Presidencial n.º 121/13 de 23 de Agosto, que prova o Estatuto Orgânico do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola, iremos abordar o funcionamento do mesmo. Nos termos do art.º 1.º do referido Decreto Presidencial, o Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola, é um Departamento Ministerial, Auxiliar do Presidente da República e titular do Poder Executivo, no exercício da função administrativa.

Ao mesmo competem várias atribuições pelo que iremos destacar somente algumas atribuições elencadas nas alíneas do art.º 2.º do decreto acima citado, como *“conceber, fixar, traçar e conceber a política de administração da justiça, conduzir a política de promoção e protecção dos direitos humanos”.*

Ainda nos termos do mesmo artigo, cabe ao mesmo organismo a função de elaborar e propor normas jurídicas no que diz respeito à organização dos tribunais, e a implementação de medidas que visem assegurar à justiça, no sentido de *“harmonizar todas as tendências sociais do país”* (alínea e). É o garante do correcto funcionamento do sistema responsável pela administração da justiça a nível judiciário, e nos *“domínios de segurança do tráfego jurídico, da prevenção de litígios e da resolução não jurisdicional de litígios”* (alínea f). Tem a responsabilidade de garantir a correcta cooperação jurídica e judiciária com outros governos, dar assessoria jurídica às estruturas e entidades do executivo, desde que a solicitação seja autorizada pelas entidades competentes. No exercício da sua função, cabe-lhe igualmente *“estudar, propor e colaborar nos trabalhos de elaboração e sistematização da legislação do país, na divulgação do direito e na formação da consciência jurídica e social do cidadão”*

(alínea m). É responsável pelo intercâmbio com outros organismos, que intervêm a nível jurídico na protecção dos direitos políticos, económicos e sociais do cidadão..

Quanto à sua organização, existe uma organização geral (art.º 3.º do decreto), onde é enquadrada toda a estrutura orgânica do Ministério e uma especial (art.º 4.º do decreto) que abarca somente os órgãos centrais e de direcção superior. A organização geral é constituída por órgãos centrais de direcção superior, órgãos consultivos, serviços de apoio técnico, órgãos de apoio instrumental, serviços executivos centrais, serviços executivos locais e os órgãos tutelados. A especial por órgãos centrais e de direcção.

De seguida, apresentamos o organograma do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos, retirado do estatuto do referido ministério.

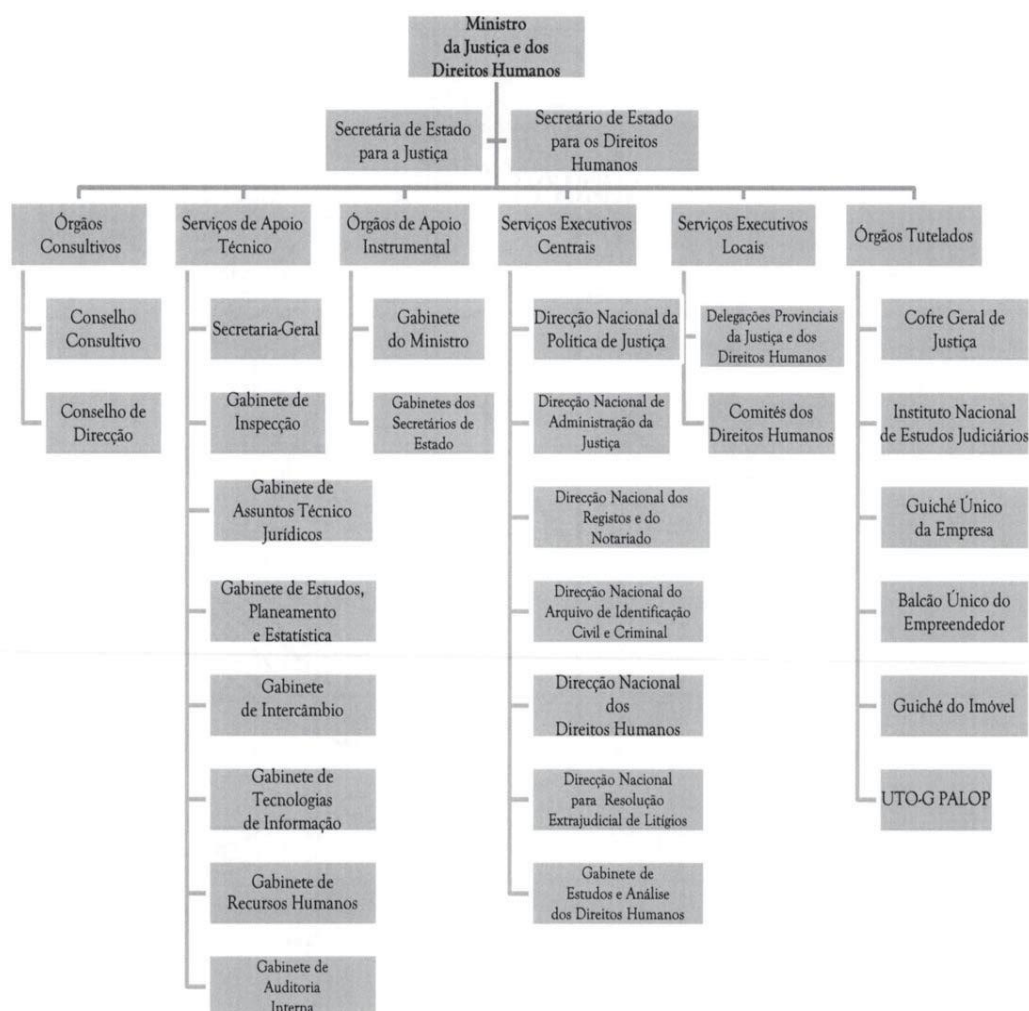


Figura 1: Estrutura orgânica do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola

Com esta breve explicação sobre o mencionado departamento ministerial pretendemos destacar, por um lado, o contributo do mesmo para a salvaguarda dos direitos humanos e do acesso do cidadão ao direito e a justiça e, por outro, os objectivos traçados pelo Estado no que diz respeito à reforma administrativa do referido sector.

É do conhecimento geral que o Sector da Justiça e os seus serviços estão presentes na vida do cidadão e esta presença verifica-se com maior incidência nos serviços de identificação, conservatórias, cartórios notariais e tribunais, visto exercerem influência diária na vida do cidadão.

Fazendo uma abordagem sucinta sobre as competências dos serviços acima citados, constatamos que a Conservatória do Registo Civil tem a seu cargo, a incumbência de registar o cidadão, quando nasce, casa, divorcia e morre. O Serviço de Identificação tem a responsabilidade de emitir o Bilhete de Identidade e o registo criminal do cidadão. O cidadão enquanto investidor (empresarial) recorre a Cartórios Notariais e a Conservatórias do Registo Comercial e do Registo Predial, para titular e registar o seu empreendimento. Os Tribunais têm o papel de garante dos direitos do cidadão visto que *“os tribunais garantem e asseguram a observância das leis e demais disposições normativas vigentes, a protecção dos direitos e interesses legítimos dos cidadãos e das instituições e decidem sobre a ilegalidade dos actos administrativos”* (Constituição da República de Angola, art.º 177).

Para fazer face ao rápido crescimento social e económico resultante da estabilidade que o país atravessa, no nosso ponto de vista derivada da paz, é primordial que os serviços supracitados correspondam às expectativas do cidadão. No sentido de contornar debilidades apresentadas pelos serviços do sector, o Plano de Desenvolvimento Nacional pretende implementar programas com o objectivo de *“consolidar a reforma do Sector da Justiça, dando continuidade à política de modernização e informatização, assente nos princípios de desburocratização e simplificação de procedimentos, bem como na proximidade dos serviços, junto das comunidades, garantindo o acesso dos Cidadãos ao direito e à justiça, colocando o sistema de justiça ao serviço dos direitos humanos.”* (Plano de Desenvolvimento Nacional: 135).

Para este sector foram traçados objectivos prioritários no sentido de combater a criminalidade em todas as suas vertentes, “*promover o acesso dos cidadãos ao direito e a justiça, através de mecanismos atribuídos por lei, a reorganização judiciária, tendo em conta aspectos sociais, demográficos e económicos das províncias*” (PDN: *ibidem*).

Tem também como objectivos prioritários garantir que todo o cidadão nacional seja registado na(s) Conservatória(s) do Registo Civil, que tenham acesso ao bilhete de identidade, que confie no funcionamento dos tribunais e que recorra aos mesmos no sentido de ver salvaguardado os seus direitos, etc.³

Achamos pertinente realçar que, para além do Plano de Desenvolvimento Nacional, foi criada por Despacho Presidencial uma comissão de reforma da justiça e do direito em Dezembro de 2012, com o objectivo de trabalhar no projecto-lei sobre a organização e funcionamento dos tribunais e jurisdição comum, na revisão dos códigos civil, penal e processo penal, sobre todas as matérias relativas ao registo e notariado e em toda a legislação conexas.

Ainda no âmbito das matérias tratadas no referido Dec. Presidencial, O Ministro da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola, o Excelentíssimo Senhor Doutor Rui Jorge Carneiro Manguera, concedeu uma entrevista ao *Jornal de Angola*, no dia 28 de Agosto de 2014, onde abordou a questão da reforma da justiça, a massificação do registo civil, a prevenção e o combate ao crime, como alguns dos desafios a serem contornados pelo sector da justiça no ano de 2014.

O referido ministro, frisou o facto de o Ministério estar a trabalhar arduamente na divulgação, na promoção, na defesa e garantia dos direitos humanos e por essa razão tem assinado protocolos e convenções para a efectivação destes direitos consagrados constitucionalmente. Falou também sobre os programas que estão a ser desenvolvidos a nível da educação, da sensibilização e respeito pelos direitos humanos e observâncias dos deveres de cidadania, dirigidos às organizações públicas, organizações da sociedade civil e escolas.

E, para concluir, reforçou a importância de uma justiça mais moderna, “*mais célere, mais acessível e de melhor qualidade, no sentido de garantir a efectividade dos*

³ <http://www.embangola-can.org/pdf/PND.pdf> (consultado em 25.11.2014, p135)

*direitos e dos deveres e tornar o sistema de justiça um factor de desenvolvimento económico, de promoção de cidadania e de coesão social”.*⁴

1.3. Os serviços de interface com o cidadão

Face às preocupações elencadas no ponto anterior, importa destacar o papel dos serviços de interface relativamente à satisfação das necessidades do cidadão. Falar de serviços de interface é falar de uma instituição como um eixo, que presta um determinado serviço ao cidadão de forma directa ou indirecta.

Quando dizemos de forma directa referimo-nos aos serviços que na sua actuação, no seu quotidiano laboral têm contacto directo com o cidadão e com as suas solicitações. É o caso do Cartório Notarial da Comarca de Benguela, que, na nossa opinião comporta todas as características de um serviço que presta de forma directa determinado serviço ao cidadão, e isso verifica-se no contacto diário e directo que tem com este, para apurar as suas reais necessidades e, com base na informação obtida, responder às solicitações que lhe são apresentadas.

As solicitações apresentadas pelo cidadão são referentes à elaboração de documentos como *escrituras públicas, termos de autenticação, reconhecimentos, procurações* etc, que em regra resolvem problemas concretos e imediatos.

Relativamente ao Gabinete de Intercâmbio, tem um papel mais discreto e não interage directamente com o cidadão. No entanto, toda a sua actuação tem repercussões nas pretensões do mesmo. E isso verifica-se por exemplo nos pareceres que emite sobre situações de carácter individual, (caso de extradição de angolano(s) no estrangeiro) ou de carácter colectivo (emissão de parecer sobre o tráfico humano por exemplo).

A pertinência deste ponto prende-se com o facto de os serviços escolhidos para a concretização do nosso trabalho, nomeadamente o Gabinete de Intercâmbio e o Cartório Notarial da Comarca de Benguela, serem serviços de interface com o cidadão e, não obstante o facto de os dois serviços terem uma dinâmica de trabalho diferente, é indubitável o papel de ambos na satisfação das expectativas/necessidades do cidadão.

⁴ www.crjd-angola.com (consultado em 26.11.2014)

1.3.1. O Gabinete de Intercâmbio

Neste ponto iremos fazer uma breve abordagem sobre o Gabinete de Intercâmbio, para que se entenda o seu papel para o Ministério e para o cidadão⁵. Partimos para a análise das competências do mencionado gabinete.

O art.º 14.º do Decreto Presidencial n.º 121/13 de 23 de Agosto, (que aprova o Estatuto Orgânico do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola) define o Gabinete de Intercâmbio como “*os serviços de Cooperação entre o Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos, e os Serviços e Organismos do Executivo, bem como os órgãos homólogos de outros países e organizações internacionais*” (art.º 14.º, n.º 1).

O n.º 2 do mesmo artigo do Decreto Presidencial n.º 121/13 de 23 de Agosto enumera as atribuições do referido gabinete. Estas atribuições fazem referência ao real funcionamento do gabinete, que na sua actuação, participa da elaboração e faz o acompanhamento à implementação de políticas de cooperação internacional no domínio da justiça e dos direitos humanos e de outros que se revelem relevantes para o ministério, em parceria com a Direcção Nacional de Política de Justiça e com o Gabinete de Estudos e Análise dos Direitos Humanos.

Concebe propostas com o intuito de garantir a participação do ministério em actividades de carácter internacional (com organismos internacionais) no domínio da justiça e dos direitos humanos, participa de todo o trabalho prévio e nas negociações conducentes à celebração de acordos, tratados, convenções ou protocolos de cooperação, desde que sejam do âmbito do ministério, bem como assegura a sua execução e acompanhamento.

Para finalizar, “*Propõe a realização das actividades de âmbito internacional, nomeadamente, conferências, colóquios e seminários, sem prejuízo das demais áreas do ministério e da referida instituição*” (art.º 14.º, n.º 2, alínea d).

É dirigido por um Director e integra os seguintes serviços: O Departamento de Assuntos Multilaterais e o Departamento de Estudos Bilaterais.

⁵ Agradecemos a colaboração de todos os funcionários do Gabinete na concretização do nosso trabalho.

1.3.2. Os Serviços Notariais

Quanto aos cartórios notariais, são tutelados pela Direcção Nacional dos Registos e Notariados. A referida Direcção tem a função de “*apoiar e fiscalizar a actividade das conservatórias e dos cartórios notariais e propor a uniformização de normas e técnicas relativas à actividade do registo e notariado*” (art.º 22.º, alínea b, do Decreto Presidencial n.º 121/13 de 23 de Agosto).

Relativamente à função dos cartórios (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 47619, de 30 de Março de 1967, tornado extensivo à república de Angola pela portaria 23065, de 18 de Dezembro de 1967, alterado pelo Decreto-Lei n.º 49056, de 12 de Junho de 1967, tornado extensivo à república de Angola pela Portaria 24312, de 25 de Setembro de 1969 e alterado por sua vez, pela Lei 1/97 de 17 de Janeiro e pela Lei 11/11 de 16 de Fevereiro), “*tem essencialmente por fim dar forma legal e conferir autenticidade aos actos jurídicos extrajudiciais*” (art.º 1.º da Lei 1/97 de 17 de Janeiro).

Segundo o art.º 1.º, n.º 1, do regime jurídico do notariado emanado do Decreto Presidencial n.º 51/11, de 23 de Março, “*o notário é o jurista, a cujos documentos escritos, elaborados no exercício da função, é conferida fé pública*”. “*É simultaneamente um oficial público que confere autenticidade aos documentos e assegura o arquivamento e um profissional liberal que actua de forma independente, imparcial e por livre escolha dos interessados*” (n.º 2 do art.º 1.º do mesmo Decreto).

Compete-lhe funções como lavrar instrumentos públicos como *testamentos públicos, instrumentos de aprovação, procurações, escrituras públicas*, etc. No exercício da sua função é auxiliado pelo notário-adjunto e outros ajudantes (art.º 5.º do aludido Decreto).

Depois da breve abordagem que efectuamos sobre os dois serviços, passamos de seguida para a observação das necessidades dos mesmos em contexto de práticas administrativas.

1.4. Observação das necessidades linguísticas em contexto de práticas administrativas

Tivemos a oportunidade de realizar um estágio no Gabinete de Intercâmbio durante quatro semanas, dividido em duas fases, ambas com a duração de duas semanas. Durante esse tempo, observámos como as pessoas trabalham na prática, as suas dificuldades e os mecanismos que utilizam para a resolução dos problemas laborais do gabinete. Conseguimos recolher opiniões que certamente trarão uma mais-valia ao nosso trabalho.

O nosso primeiro passo consistiu em fazer uma breve abordagem sobre o que é a Terminologia e os efeitos de uma terminologia harmonizada na produção e na redacção dos documentos administrativos. Constatámos que os funcionários não tinham qualquer conhecimento sobre esta área e a importância da mesma para a sistematização dos conteúdos linguísticos e terminológicos e, conseqüentemente, para a organização do conhecimento no seio do gabinete.

De seguida, tentámos identificar as necessidades linguísticas do gabinete, quais as expectativas que tinham em relação à organização da sua terminologia. Verificámos que não tinham noção das suas necessidades em termos de terminologia e que a preocupação principal do gabinete passava pela **aquisição de material de apoio que auxiliasse na elaboração dos documentos e pela criação de um arquivo funcional.**

Segundo o comentário de um técnico ligado ao gabinete, um arquivamento de fraca qualidade atrasa o trabalho. Quando o arquivo não funciona, o gabinete não funciona com a dinâmica pretendida. Logo, não se consegue fazer face às necessidades que diariamente são apresentadas ao mesmo.

No sentido de abordarmos questões ligadas ao tratamento e organização da terminologia no serviço, questionámos outro técnico do gabinete para saber se na elaboração dos documentos existia algum tipo de preocupação com harmonização dos conteúdos quanto ao uso da terminologia, em função do documento produzido. A resposta foi negativa. Segundo o referido técnico, os técnicos elaboram determinados documentos (caso por exemplo dos *pareceres*) com base em critérios não padronizados.

Para podermos pensar numa proposta de metodologia para a harmonização terminológica foi necessário conhecermos o sistema organizacional do gabinete, interagirmos com os seus técnicos e analisarmos os textos produzidos pelo mesmo.

Embora o Gabinete de Intercâmbio apresente já vários modelos possíveis para determinados documentos administrativos produzidos pelo gabinete, constatámos que, apesar disso, não havendo critérios linguísticos nem terminológicos explícitos para a elaboração dos mesmos, os documentos são criados de variadas formas pelos funcionários encarregados da sua redacção, desviando-se com frequência daquilo que é a estrutura base do modelo utilizado no seio do gabinete, correndo o risco de imprimir um “cunho estilístico pessoal” ao documento.

Para melhor fundamentarmos o que acabamos de afirmar, demonstramos de seguida duas situações reais com as quais nos deparámos quando estivemos a analisar dois *pareceres* produzidos pelo gabinete.

DOC. 1 - PARECER DO GABINETE DE INTERCÂMBIO



**ADITAMENTO AO PARECER REFERENTE AO PROTOCOLO DE COPERAÇÃO
NO DOMÍNIO DOS DIREITOS HUMANOS”.**

Data: 31 de Julho de 2014.

I. INTRÓITO

Tendo acusado a recepção do douto Despacho do Excelentíssimo Ministro da Justiça e dos Direitos,....., de 19 de Agosto do corrente ano, onde **insta** e orienta o Gabinete de Intercâmbio a emitir a devida **opinio júris** sobre o assunto acima epigrafado¹ vimos com a devida honra consignar o seguinte:

II. DA PARTE DISPOSITIVA

1. Da **hermenêutica** jurídica **compulsada** no **louvável** Protocolo, e atendo-se as observações **incitadas** no Parecer elaborado pelo Dr., Chefe de Departamento de Estudos Bilaterais, sobre o assunto em análise;
2. Somos de modesta opinião que deva apenas figurar na referida Proposta *in fine*, uma disposição que verse sobre a **Resolução de diferendos**, com o seguinte teor “**Os diferendos emergentes da interpretação e aplicação ou execução do presente Protocolo de Cooperação, serão resolvidos pela via consensual entre as Partes através da negociação**”.

¹ Vide Registo de Entrada de Correspondência, S/nº de 18 de Agosto de 2014.

3. Em **guisa** conclusiva, não descortinamos objecções susceptíveis de enfermar à assinatura do referido Protocolo, tendo-se em atenção a observação supra epigrafada.

Esta é, salvo melhor, a nossa *opinio iuris*, que submetemos a **vertical** consideração de vossa Excelência.

Sem mais, é tudo quanto nos **propugnamos cogitar** !

Gabinete de Intercâmbio, aos 27 de Agosto de 2014.

O Técnico

DOC. 2 - PARECER DO GABINETE DE INTERCÂMBIO



REPÚBLICA DE ANGOLA



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA GABINETE DE INTERCÂMBIO INTERNACIONAL

DEPARTAMENTO DE COOPERAÇÃO BILATERAL

PARECER

Nota prévia

Recepcionou este Gabinete da Direcção Geral do Protocolo do Estado do Mirex, o Ofício n.º 1936/00.02/DGPE/MIREX II/2012 de 06 de Julho de 2012, no qual aquela Direcção remete cópia da N.V. n.º 73 de 04 de Julho de 2012, proveniente da Embaixada do Reino da Bélgica em Angola.

Na referida Nota verbal, a Embaixada informa que o Ministério da Saúde Belga deseja fazer a utilização de um sistema eletrónico que parece apto a ser emitido ao abrigo do Acordo de Estrasburgo (Conselho da Europa de 1973) para o transporte de restos mortais da Bélgica para Angola e não de Angola para Bélgica.

Análise e parecer

Da leitura e análise feita ao expediente em apreço, podemos verificar que o Ministério da Saúde Belga pretende utilizar na transportação de restos mortais da Bélgica para Angola, um sistema eletrónico ao abrigo do Acordo de Estrasburgo. Do exposto, surge a seguinte questão: em que se traduz o Acordo de Estrasburgo? Qual o âmbito de aplicação deste Acordo?

O Acordo de Estrasburgo (Conselho da Europa 1973) é um instrumento jurídico, através do qual os Estados membros do Conselho da Europa, acordam entre si uma série de normas jurídicas que têm por finalidade simplificar as formalidades relativas à trasladação internacional (interior da Europa) de corpos de pessoas falecidas.

Nos termos do n.º1 do artigo 1.º deste Acordo, “**as Partes Contratantes aplicarão, nas relações entre si, as disposições do presente Acordo**”. A partir desta disposição, é possível inferir que o âmbito de aplicação deste Acordo incide exclusivamente sobre os Estados membros do Conselho da Europa signatários do presente Acordo, o que obviamente não é o caso de Angola.

Este é instrumento jurídico, obriga os Estados europeus signatários ou seja, é um documento em princípio válido entre os membros do Conselho da Europa que o subscreveram.

Este Acordo não vincula Angola de forma alguma, por isso as disposições do mesmo não deverão ser transportadas nas relações bilaterais entre Angola e Bélgica.

Por outro lado, se o Ministério da Saúde Belga pretende de igual modo desburocratizar e simplificar as formalidades actualmente existentes na transladação de corpos de pessoas falecidas, da Bélgica para Angola, o ideal seria esse Ministério propor ao Ministério da Saúde de Angola um Acordo Bilateral concernente a esta matéria, de modos a efectivar a sua intenção.

Entendemos que nas relações entre Estados Soberanos, toda e qualquer aspiração de umas das Partes, deve ser prontamente negociada com a outra Parte no sentido de se achar um denominador comum que satisfaça ambas Partes. Não se pode querer aplicar um determinado procedimento, sem se ter antes uma base legal.

Outrossim, porqué que tal sistema será usado apenas da Bélgica para Angola e não vice-versa? Quando, como regra básica de conduta entre os homens, há necessidade de se observar o princípio da reciprocidade enquanto princípio guia das relações entre os Estados.

Conclusões

Para concluir queremos simplesmente realçar a necessidade de haver uma prévia negociação entre as Partes envolvidas na matéria. Se existe uma necessidade do Ministério da Saúde Belga em introduzir algum procedimento novo, deve este acordar com o nosso Ministério da Saúde a viabilidade ou não do novo procedimento, as normas a serem aplicadas, os métodos e mecanismos de aplicação, etc.

Departamento de Cooperação Bilateral em Luanda, aos 18 de Julho de 2012.

A Técnica

Constatamos com estes dois *pareceres* exemplos flagrantes de falta de harmonização linguística no conteúdo dos documentos. De um lado, encontramos um *parecer* com forte inclinação para o uso de termos em latim (doc. 1) e, do outro, encontramos um *parecer* que, com base na análise do *corpus* que efectuamos no âmbito deste trabalho, verificamos que corresponde mais ao *parecer* geralmente produzido pelo gabinete (doc. 2).

Depreendemos que existe, nesta matéria, uma necessidade de harmonização terminológica, baseada no facto de ainda permanecer uma certa liberdade de criação do documento administrativo, como resultado de práticas mais antigas e, sobretudo manuais, que dispersam a uniformização dos documentos, em vez de contribuir para a sua homogeneização e padronização.

Relativamente ao serviço notarial, a abordagem foi diferente, a nossa presença no mesmo resumiu-se a recolha de documentos. O facto de trabalharmos no referido serviço (Cartório Notarial da Comarca de Benguela) acabou por facilitar o nosso trabalho. Conhecemos o seu funcionamento, que tipos de documentos são utilizados e elaborados no mesmo, nomeadamente as *procurações*, as *escrituras públicas*, os *testamentos*, etc., a sua relação com o cidadão e que tipos de documentos são frequentemente solicitados pelo cidadão.

Os cartórios notariais, no seu quotidiano laboral, estão em contacto directo e permanente com o cidadão e, para fazer face à constante procura dos seus serviços por parte do mesmo, têm uma base de trabalho sustentada.

Este serviço trabalha com documentos **padronizados**, que são modelos preconcebidos, baseados em formulários de direito notarial e no código do notariado, em leis, no código civil e em bibliografias especializadas, o conjunto gerido através de programas informáticos específicos que agilizam a prática dos serviços. Todos estes mecanismos de trabalho foram criados com o intuito de melhor servir o cidadão.

Constatamos, porém, a existência de falta de harmonização no uso das fraseologias adoptadas nos documentos produzidos, com maior incidência nas *procurações*, situação que, no nosso ponto de vista, pode ser rapidamente dirimida, cabendo aos especialistas do domínio o papel de identificar as fraseologias utilizadas,

com base em critérios linguísticos e terminológicos, usando para isso a validação⁶ como instrumento para chegar à harmonização e, assim, reconhecerem o uso de fraseologias de especialidade, nos seus documentos.

Justificamos de seguida esta constatação, com duas *procurações*, em que destacamos a negrito exemplos de falta de harmonização nas fraseologias constantes nos documentos.

DOC. 3 - PROCURAÇÃO DO CARTÓRIO NOTARIAL DA COMARCA DE BENGUELA

⁶ Entendemos aqui o conceito de “validação” em Terminologia como o acto praticado por especialistas de uma área de especialidade para aceitar e reconhecer o uso de uma determinada combinatória em língua de especialidade.



REPUBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
CARTÓRIO NOTARIAL DA COMARCA DE BENGUELA

PROCURAÇÃO

-----No dia vinte e dois de Maio dois mil e oito, em Benguela e no Cartório Notarial da Comarca, sito à Rua Sacadura Cabral número Cento e três primeiro esquerdo á cargo do Notário RAFAEL ISAAC, perante mim, TERESA ANTÓNIA MENDES CORDEIRO, Primeira Ajudante do referido Cartório, compareceu como outorgante.

-----XXXXXXXXXXXXX, solteiro, maior, natural do Lobito, Província de Benguela, titular do Bilhete de Identidade número XXXXXXXXXXXXXXXX, emitido pela Direcção Nacional dos Serviços de Identificação em Luanda, aos três de Maio de dois mil e quatro, residente habitualmente em Benguela, na Rua XX.-----

-----verifiquei a identidade do outorgante, pela exibição do mencionado documento.-----

-----E, por ele foi dito:-Que, pelo presente instrumento constitui bastante procurador o senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, solteiro, maior, natural de Benguela, mas de Nacionalidade Portuguesa, residente habitualmente em Portugal na RuaXXXXXXXXXXXXX, à **quem confere os poderes em direitos necessários** para em nome dele mandante tratar de todos e quaisquer assuntos respeitantes a sua Viatura de Marca VOLVO, Modelo B-10 M, com a Matrícula M-XXXX-XX, Shasse YXXXXXXXXX, podendo representá-lo junto de quaisquer Repartições Públicas, Entidades Oficiais, Departamentos Governamentais do Aparelho de Estado, nomeadamente nos Serviços de Viação e Trânsito, Conservatória dos Registos de Propriedade dos Automóveis e demais Organismos assinar toda a documentação que for necessária e exigida por lei e regulamentos e finalmente praticar, declarar, reclamar, contestar, requerer, opor e assinar tudo quanto se **mostre próprio e conveniente ao integral** desempenho do presente mandato.-----

-----Assim o disse e outorgou.-----

-----Esta procuração vai ser assinada pelo outorgante e por mim referida Ajudante, depois de feita a leitura e a explicação do seu conteúdo e efeitos em voz alta, na sua presença.-

O OUTORGANTE

A PRIMEIRA AJUDANTE



REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
CARTÓRIO NOTARIAL DA COMARCA DE BENGUELA

PROCURAÇÃO

-----No dia vinte e sete de Dezembro de dois mil e onze em Benguela e no Cartório Notarial da Comarca, sito à rua Sacadura Cabral número Cento e três, Primeiro Esquerdo à cargo da Notária, Inês Maria de Campos Moreira dos Reis, perante mim, Cláudia Catarina Francisco Dambi, Notária Adjunta do referido Cartório, compareceu como outorgante.-----

-----XXXXXXXXXXXXXXXXXX, solteira, maior, natural de Benguela, titular do Bilhete de Identidade número XXXXXXXXXXXXXXXX, emitido pela Direcção nacional dos Serviços de Identificação em Luanda, em um de Setembro de dois mil e cinco, residente habitualmente em Benguela, Rua XXXXXX, número oitenta e três, terceiro B, Zona B.-----

-----Verifiquei a identidade da outorgante, pela exibição do respectivo documento.-----

-----E por ela foi dito: -Que pelo presente instrumento, constitui bastante procurador seu irmão, o Senhor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, solteiro, maior, natural de Benguela, onde reside habitualmente, Rua Comandante Kassanji, número XX, terceiro B, Zona B, à quem **confere plenos poderes** para junto dos Bancos Fomento Angola (BFA) e Poupança e Crédito(BPC) movimentar as suas contas bancárias, depositar e levantar dinheiro, assinar e endossar os respectivos cheques, talões de depósitos ou outros documentos que se revelem necessários, obter qualquer informação concernente a posição das referidas contas através de extractos mensais, incluindo a renovação do cartão Multibanco e o levantamento do mesmo e tudo quando for exigido por lei e regulamento e finalmente praticar, declarar, reclamar, contestar, promover, requerer, opor e assinar tudo **quanto se torne próprio e conveniente ao cabal desempenho do presente mandato** -----

-----Assim o disse e outorgou.-----

-----Esta Procuração vai ser assinada pela outorgante e por mim referida Adjunta, depois de feita a leitura e a explicação do seu conteúdo e efeitos, em voz alta, na sua presença. -

A OUTORGANTE,

A NOTÁRIA ADJUNTA,

/CLÁUDIA CATARINA FRANCISCO DAMBI/

Acreditamos que a falta de harmonização, no uso das fraseologias, constante nos documentos acima expostos seja consequência de hábitos enraizados de determinado tipo de abordagem e de práticas mais antigas que são passadas de geração em geração.

Esta patente falta de harmonização fez-nos reflectir sobre o perigo que a mesma representa para a finalidade do documento, visto que, por exemplo, um adjectivo mal colocado pode alterar o conceito que se pretende transmitir.

Portanto, é necessário estudar os documentos produzidos, observar a falta de harmonização no conteúdo dos mesmos e, com base nas fragilidades verificadas, propor metodologias que contribuam para a harmonização linguística e terminológica dos documentos, no sentido de facilitar a sua organização e produção.

No capítulo seguinte, iremos abordar questões do foro mais teórico, procurando estabelecer uma relação entre as necessidades aqui postas em evidência e a Terminologia como área científica, usando a Qualidade como elo para alcançar a eficiência nesta relação.

CAPÍTULO 2 – A harmonização terminológica como factor de qualidade

2.1. A Terminologia na sua dupla dimensão

Como já referimos anteriormente, com este trabalho de investigação debruçamo-nos sobre as necessidades de harmonização terminológica nos documentos administrativos produzidos, nomeadamente, pelo Gabinete de Intercâmbio e pelo Cartório Notarial da Comarca de Benguela, no seio do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola.

Com o intuito de propor uma metodologia de análise dos conteúdos terminológicos e linguísticos inerentes aos documentos, entramos no campo científico da Terminologia e da Linguística de Corpora, área que se ocupa da recolha e análise de corpus para serem objecto de pesquisa linguística.

Segundo Costa, “Terminologia” é entendida como *“um conjunto de termos que designam conceitos especializados e que compõem, entre outros, os elementos texturais de um texto ou discurso, sendo portadores e estruturadores da memória científica dos indivíduos que constituem as variadíssimas comunidades científicas existentes.”* (Costa 2001:199).

Assim e face à definição de Costa, podemos depreender que a terminologia pode ser definida como a ciência que estuda a relação entre o termo e o conceito numa determinada área de especialidade.

Relativamente ao ponto de partida do trabalho terminológico muito se tem debatido no seio da comunidade dos terminólogos. De um lado, encontramos abordagens que defendem a primazia do conceito sobre o termo, isto é, a perspectiva onomasiológica (com a sua origem em Eugen Wüster⁷), sendo o conceito considerado o ponto de partida do trabalho terminológico.

⁷ Engenheiro e terminólogo 1898-197, Áustria.

Segundo a obra de Wüster, citada por Cabré, “*en primer lugar, todo trabajo terminológico utiliza como punto de partida los conceptos con el objetivo de establecer delimitaciones claras entre ellos.*” (Cabré 1998:21)

Abordagem diferente é aquela que é praticada pela grande maioria dos terminólogos linguistas e que consiste em colocar o termo, isto é a unidade linguística, como objecto central do estudo da Terminologia, esta é a perspectiva semasiológica. Neste caso, é dada primazia à designação linguística como forma de acesso ao conceito que se encontra num plano extralinguístico.

A Terminologia é assim uma área científica e de investigação complexa que conjuga entre si duas vertentes, a conceptual e a linguística, cuja abordagem dependem da realidade ou contexto observado como ponto de partida. Assim, “*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*” (Silva, 2014:13).

O reconhecimento desta dimensão dupla da Terminologia implica a aceitação da existência de duas unidades de análise que se podem associar mas que também se podem distinguir de forma independente, o termo e o conceito.

2.2.1. O termo e o conceito em Terminologia

De acordo com a Norma ISO 1087-1:2000, as definições de termo e de conceito são as seguintes: o termo é assim “*verbal designation of a general concept in a specific subject field*”(ISO 1087-1: 2000: 6) e o conceito “*unit of knowledge created by a unique combination of characteristics*”(ISO 1087-1:2000:2).

Ainda, segundo Costa e Silva (2006:8), o termo “*é a designação verbal de um conceito num determinado domínio específico e teoricamente é comum aos indivíduos que constituem uma comunidade de comunicação especializada*”. Reforçando este aspecto, Silva (2014:15) realça que “*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*”, e é por isso do foro extralinguístico.

No ponto anterior especificamos que, na vertente semasiológica, o termo é o ponto de partida de todo o trabalho terminológico, enquanto que na vertente onomasiológica o conceito é o ponto de partida. Se o ponto de partida for o texto ou discurso, é através da(s) designação(ões) que o terminólogo acede ao conceito.

É a partir dos textos que o terminólogo tem, em primeira instância, contacto com o sentido do discurso e num segundo momento com a sua dimensão conceptual. Os textos assumem, assim, um papel fundamental na identificação de candidatos a termo e abrem caminho para os conceitos.

Em termos metodológicos, depois de analisar os textos, o terminólogo apresenta aos especialistas os candidatos a termo. Cabe a estes especialistas a tarefa de validar ou não os dados terminológicos apresentados pelo terminólogo.

Constatamos com esta breve reflexão que o termo e o conceito não se sobrepõem, antes se complementam.

Nesta investigação, partimos do contexto institucional que nos foi dado a observar (cap.1). Depois, identificamos os documentos que formariam o nosso corpus de análise e passamos à análise dos dados terminológicos (cap.3). Não tendo aprofundado a componente conceptual neste trabalho - por impossibilidade de tempo em propor a validação dos dados junto dos especialistas juristas do Ministério – julgamos, no entanto, que o conhecimento produzido no seio da instituição está patente na abordagem metodológica apresentada (cap.1). Mas, apesar de tudo, prevalece sobretudo, nesta exposição, a vertente semasiológica da Terminologia.

2.2. Pertinência de uma terminologia harmonizada

Falar de harmonização terminológica, segundo Pavel e Nolet, é falar de uma harmonização que *“combina o desejo de precisão conceitual e correcção lingüística, adequação do termo à situação de comunicação e da eficácia da comunicação.”* (Pavel e Nolet 2002:30).

Esta abordagem teórica sobre harmonização em Terminologia assume um papel relevante na nossa reflexão, uma vez que procuramos entender os benefícios de uma terminologia harmonizada num enquadramento institucional e administrativo. Para

podermos fundamentar a nossa investigação, usamos o Gabinete de Intercâmbio como referência nas suas práticas administrativas, sobretudo as redaccionais. Como já foi por nós abordado no capítulo 1, este gabinete elabora *pareceres* de elevada importância para o país e para o cidadão.

Esses *pareceres* são remetidos ao director do gabinete para que esse se pronuncie sobre a **conformidade** dos mesmos. Portanto, é necessário que o técnico, ao elaborar determinado documento, tenha em consideração a sistematização terminológica, sob pena de o director não aprovar o teor do *parecer*, por considerar que o mesmo não contém a **terminologia adequada**.

Todo este processo de **aprovação** ou **não aprovação do parecer** acaba por afectar a tomada de decisão relativa a situações importantes, quer para a vida do cidadão, quer para o desenvolvimento do país. Por exemplo, num *parecer* sobre um pedido de extradição de um cidadão angolano preso no estrangeiro, o pronunciamento sobre o mesmo depende da celeridade do processo e quanto mais atrasos houver na harmonização terminológica mais isso se reflecte no tempo de resposta ao cidadão em questão.

Face a esta situação, julgamos ser importante fazer uma avaliação do nosso desempenho enquanto funcionários da administração pública, relativamente ao serviço que apresentamos ao cidadão. Somos responsáveis por toda a informação que disponibilizamos ao cidadão, portanto é necessário termos domínio e certeza daquilo que transmitimos ao mesmo, quer na forma, quer através dos discursos de especialidade que surgem nos documentos administrativos.

Como preconiza Costa, “*a garantia do domínio adequado dos conceitos e respectivos termos em discurso reforça a autoridade destas instituições no que concerne a promoção de avaliação baseada em parâmetros claros, não ambíguos de um ponto de vista discursivo, conferindo um rigor indubitável ao sistema, aumentando a confiança do público no sistema, tendo por consequência a promoção da qualidade contribuindo para o melhoramento da imagem*”. (Costa, 2006:136).

Por outro lado, cabe à entidade empregadora fomentar um serviço de qualidade ao cidadão e isso passa por munir o(s) serviço(s) com todo o material linguístico necessário para que se pratique um trabalho de qualidade.

Partilhamos da opinião de Costa quando afirma que “ [...], *é imprescindível que os recursos terminológicos disponibilizados sejam de qualidade, decorrentes de metodologias claramente identificadas que garantam uma harmonização resultante, preferencialmente de consensos, permitindo aos vários grupos aceder à informação de forma confiante e fiável*” (Costa, 2006:136).

Por tudo isto, é importante que se adoptem, nos serviços da administração pública, práticas que fomentem maior rigor e controlo dos processos de produção dos documentos, com vista a contribuir para a organização do conhecimento assim como para a transferência de informação fiável e, neste ponto, a harmonização terminológica é um factor distintivo de qualidade.

2.3. Normalização vs Harmonização

Embora a metodologia que iremos desenvolver não tenha em vista a normalização mas sim a harmonização, achamos conveniente esclarecer aqui, de forma sucinta, a questão da normalização, visto ser um processo igualmente relevante para o trabalho terminológico. Assim, segundo Filho: “*A normalização é um processo institucional, pelo qual a fixação e a utilização de um termo ou de um conceito servirão para veicular e atender aos propósitos de comunicação de uma dada instituição ou entre instituições.*” (Filho, 2014:126).

A respeito do processo de normalização, a TGT (Teoria Geral da Terminologia) defende a primazia do conceito e que os termos são designações que servem para reenviar para os conceitos. O conceito é, assim, o elemento fulcral na teoria desenvolvida por Wüster, quanto ao propósito da normalização. Em Cabré (1998), a autora diz que a actividade terminológica se centra na compilação de conceitos e de termos, com o objectivo de assegurar a univocidade da comunicação profissional, principalmente no plano internacional, quando o propósito é o da normalização terminológica.

A respeito desta questão, Cabré (1993) afirma ainda que o intuito da Terminologia, para além de compilar termos de uma determinada área com finalidade informativa, tem também como objectivo fixar unidades terminológicas como formas normalizadas, como formas linguísticas de referência que descartam as demais variantes

para designar um mesmo conceito. O objectivo final é, assim, o da obtenção de uma comunicação profissional, precisa, moderna e unívoca. Defende, igualmente, que a utilização de terminologia normalizada contribui para uma comunicação eficaz e sem ambiguidades entre especialistas de uma determinada área.

Concordamos com Faulstich quando afirma que a “*normalização/ harmonização têm por fim atender às necessidades sociais e linguísticas do meio em que as terminologias científicas e técnicas precisam de ser criadas, implantadas e difundidas*” (1998:263).

No nosso ponto de vista, a normalização traduz-se numa mais-valia para a indústria, para as tecnologias e para o comércio, visto que a terminologia elaborada para esses sectores ajuda a que a informação acerca dos seus produtos seja mais clara e sem ambiguidades. Mas, embora a normalização seja uma mais-valia para determinadas áreas, acreditamos que se a mesma for fruto de uma imposição, e se for isenta de políticas linguísticas fortes, acabará por desrespeitar os aspectos culturais e formais de determinada língua. Acreditamos igualmente que os países mais desenvolvidos achar-se-ão no direito de impor as suas regras normalizadoras, sem respeitar as necessidades do utilizador.

Relativamente à questão da harmonização, a Norma ISO 1087-1 de 2000 fala sobre a harmonização do conceito e do termo. A harmonização do conceito é a actividade destinada à eliminação ou à redução de pequenas diferenças existentes entre dois ou mais conceitos que, de certa forma, estão relacionados entre si: “*concept harmonization – activity for reducing or eliminating minor differences between two or more concepts (3.2.1) which are already closely related to each other*” (ISO 1087-1:11). Quanto à harmonização do termo, tem em consideração a designação do conceito em diferentes idiomas referentes ao termo em causa: “*term harmonization – activity leading to the designation of one concept in different languages by terms which reflect the same or similar characteristics or have the same or slightly different form*” (Ibidem).

Em suma, ao contrário da normalização, a harmonização é uma prática consensual que pode ocorrer quer entre grupos de especialistas, quer entre terminólogos e especialistas e com carácter recomendatório. A partir da observação que efectuamos

nos documentos produzidos pelo Cartório Notarial de Benguela, constatamos a ausência de harmonização nas fraseologias típicas de determinados tipos de documentos, nomeadamente nas *procurações*, nas *escrituras públicas de constituição de sociedades* e nas *escrituras públicas de compra e venda*.

Essa falta de harmonização ao nível das fraseologias levou-nos a reflectir sobre a inconsistência que a mesma representa para a finalidade do documento, visto que, por exemplo, a simples variação de uso de um adjectivo, mal colocado, pode alterar o conceito que se pretende transmitir por via da sua designação. Acreditamos que esta deficiência tem que ver com os hábitos enraizados de determinado tipo de abordagem à elaboração dos documentos e com as dificuldades que as pessoas têm em ultrapassá-los.

Somos da opinião de que, com mais conhecimento, mais apoio e mais formação, na área da Terminologia, poderá haver mais sensibilização para a qualidade na redacção dos documentos administrativos e, assim, desencadear novas práticas.

Para fazer face a esta problemática, é necessário criar uma metodologia que permita estudar os conteúdos linguísticos dos documentos produzidos para detectar a falta de harmonização no uso dos termos ou combinatórias de especialidade, e assim, poder propor soluções que contribuam para melhorar a qualidade dos documentos.

Por outro lado, não podemos esquecer que já existe terminologia administrativa normalizada, que é a terminologia jurídico-administrativa utilizada em ambos os serviços. Exemplo disso são termos como: *procuração*, *outorgante*, *mandatário*, *escritura publica de compra e venda*, *parecer*, *cooperação jurídica e judiciária*, etc. que são termos que estão totalmente implementados nos discursos e que as pessoas geralmente conhecem e compreendem. A falta de harmonização não se reflecte neste nível de terminologia já estabilizada, mas sim ao nível das combinatórias terminológicas mais extensas que estão mais sujeitas a variação de uso.

O nosso trabalho é meramente iniciático e como investigadora não temos estatuto para sugerir qualquer acto de normalização. O que de facto pretendemos com este trabalho é que os especialistas das áreas em questão, alertados para esta problemática, cheguem a um consenso relativamente à harmonização, nomeadamente, das fraseologias e das formas de tratamento utilizadas nos documentos produzidos.

2.4. Serviços administrativos e Qualidade

2.4.1. Terminologia, harmonização e qualidade

A qualidade dos serviços administrativos tem sido o centro da atenção por parte do cidadão que, cada vez mais, reivindica um serviço que satisfaça totalmente as suas pretensões. Temos consciência de que as instituições públicas estão preocupadas em satisfazer cada vez mais as exigências do cidadão, e como tal, têm feito um esforço no sentido de construir a confiança nos seus serviços, através da melhoria das suas práticas.

Estando a trabalhar com serviços públicos, fomos apurar o conceito de qualidade nos serviços públicos, com base na lei. De acordo com o Decreto-Lei n.º 166 A/99 de 13 de Maio, no seu art.º 2.º, “ *a qualidade em serviços públicos é uma filosofia de gestão que permite alcançar uma maior eficácia e eficiência dos serviços, a desburocratização e simplificação de processos e procedimentos e a satisfação das necessidades explícitas e implícitas dos cidadãos*”.

No quadro deste trabalho pareceu-nos importante agregar o conceito de *qualidade* tal como exposto mas acima ao objectivo do nosso estudo, para verificar em que medida a harmonização terminológica poderá contribuir para o alcance da qualidade preconizada.

Para atingir a qualidade esperada dos documentos administrativos é preciso, em primeiro lugar, identificar os problemas que estes contêm. O nosso foco é obviamente a terminologia presente nos mesmos e para organizá-la, precisamos de ter em vista e definir a perspectiva que se pretende alcançar em matéria de qualidade, neste preciso contexto. Ao adoptarmos esta postura, estaremos de certa forma a evoluir na forma de apreender o acto de redacção dos documentos administrativos, a identificar as discrepâncias terminológicas e por isso a dar mais consistência aos documentos, criando mecanismos para suprir as deficiências.

Por outro lado, é necessário que haja uma nova forma de conceptualizar à volta do documento, ou seja, abordar o documento com mais consciência, fazer com que o redactor apure ainda mais a sua vertente linguística e que não reproduza automatismos

adquiridos há muito tempo, tendo como objectivos fulcrais a funcionalidade que o documento deverá cumprir.

O conceito de *qualidade* deve ser observado e adaptado a cada realidade a que se pretende ver aplicado. Silva defende que a “*qualidade deve assim ser compreendida numa dupla perspectiva, por um lado a qualidade “externa” correspondente à satisfação do cliente e, por outro, a melhoria da qualidade como factor” interno” que corresponde a todos os processos de gestão da qualidade desenvolvidos no seio da empresa, o ponto de encontro das duas perspectivas contribui para o conceito da qualidade total”* (Silva 2014:72).

No plano de uma abordagem terminológica, Cabré (1998: 15-22) refere os seguintes indicadores como essenciais para a observação de critérios de qualidade:

1. Metodologia e processo de trabalho
2. Fontes dos termos e restantes informações
3. Equipa de trabalho
4. Conformidade com as normas internacionais.

No primeiro indicador, Cabré defende a necessidade de se explicitar a metodologia de trabalho. Para a autora não existem boas práticas sem uma boa base teórica por detrás, não pode haver por exemplo um bom trabalho de apresentação de possíveis candidatos a termo sem haver uma fonte fiável.

No segundo, destaca a importância de explicitação das fontes relativamente a proveniência dos termos. Segundo a autora, uma terminologia de qualidade deve basear-se num trabalho descritivo, deve mostrar as formas/termos documentados no seu uso real de comunicação profissional e deve respeitar as condições de uma acção adequada de mecanismo de normalização. Quanto ao corpus, deve ser pertinente, altamente especializado, completo, actual original, explícito etc.

No que concerne ao terceiro indicador, afirma que o trabalho terminológico é um processo interdisciplinar, fruto de um conjunto de competências – especialistas do domínio de trabalho, de linguística (conhecimentos da(s) língua(s) de trabalho) e de terminologia (teoria, metodologia e experiência prática). Estes são factores que favorecem a qualidade.

Finalmente, no quarto indicador, diz-se frequentemente que a maior condição para uma terminologia de qualidade é a conformidade com as Normas ISO elaboradas pelo TC 37. No entanto a autora defende que as normas sobre terminologia não se limitam às Normas ISO – existem normas internacionais, nacionais, regionais e específicas de uma organização/empresa. Há que distinguir, ainda, as normas das recomendações e das directivas (estas têm um valor normativo diferente).

O conceito de qualidade nas metodologias em terminologia tem sempre um suporte teórico por detrás. Quanto maior for a capacidade de argumentação metodológica, maiores serão os níveis de qualidade. O terminólogo não deve intervir sem que antes faça um trabalho de preparação prévia, bem pensado e estruturado, com toda a informação que considere pertinente para a realização do seu trabalho.

2.4.2. A melhoria da qualidade na prestação de serviços ao cidadão

Prosseguindo com esta problemática, pensamos ser pertinente apresentar o conceito de *melhoria de qualidade*, segundo a Norma ISO. Assim, a ISO 9000:2005 define o conceito de melhoria de qualidade como “*parte da gestão orientada para o aumento da capacidade para satisfazer os requisitos da qualidade*”.

Quando pensamos em *melhoria da qualidade* na prestação de serviços ao cidadão, pensamos no cidadão como o alvo, seja em matéria de educação, justiça, saúde etc., portanto não faz sentido haver administração pública que não trabalhe para o cidadão e isso torna-se real através das melhorias das práticas das instituições.

Para esse fim, a transferência de conhecimento é primordial. O cidadão comum não tem conhecimento do trabalho da administração pública mas é o seu primeiro usufrutuário e, naturalmente, o primeiro a poder avaliar a qualidade da prestação de serviços informativos que lhe está a ser facultada. Tendencialmente, pensa que os serviços deviam responder com mais celeridade às suas pretensões. A percepção positiva ou negativa do cidadão está sempre aliada ao grau de maior ou menor burocracia do(s) serviço(s) que pretende adquirir.

Os serviços públicos têm presente que, quando o cidadão os solicita, fá-lo no sentido de resolver um problema muito concreto. Se os serviços conseguirem

compreender as reais expectativas/necessidades do cidadão, conseguem definir estratégias no sentido de satisfazerem cada vez mais às necessidades do cidadão.

Trata-se de um exercício que tem que ser efectuado quer pelos serviços quer pelo cidadão. Se por um lado têm os serviços a responsabilidade de satisfazer as necessidades do cidadão, por outro deve o cidadão ter a preocupação de tentar explicar correctamente que problema pretende ver resolvido e deve manifestar interesse em perceber o funcionamento interno dos serviços e as suas práticas.

Acreditamos que um maior acesso à informação especializada contribui para a transferência de conhecimento de forma mais clara junto do cidadão, mas também para a criação de laços de confiança entre as partes.

Face às problemáticas observadas no nosso *corpus* (cf. cap.3) e para responder às exigências em matéria de qualidade, pretendemos, por via da organização do conteúdo dos documentos, fazer uma proposta de harmonização terminológica dos conteúdos terminológicos, com vista a estimular uma melhor organização na produção e na redacção dos documentos. Esta proposta passa pela implementação de uma aplicação móvel de informação ao cidadão.

Esta aplicação, para além de dotar o cidadão de conhecimentos sobre a complexidade de um documento produzido por um determinado serviço, comportará também uma forte componente terminológica. O termo será o ponto de acesso ao documento que se pretende consultar.

Pensamos que este sistema irá colocar o cidadão, consciente ou inconscientemente, em contacto com os termos e sua correspondente definição, despoletando nele uma nova forma de consciencialização que não lhe será permitido aceder ou fazer o pedido de um determinado documento administrativo sem que detenha, previamente, algum conhecimento sobre o conteúdo e a finalidade do mesmo.

CAPÍTULO 3 – Metodologia e análise do corpus

3.1. Abordagem conceptual

A metodologia de trabalho que elaboramos no âmbito desta investigação é eminentemente semasiológica, isto é, trabalhamos os dados terminológicos a partir da recolha de corpus de especialidade, partindo da identificação de combinatórias linguísticas de especialidade para chegar às unidades terminológicas e respectivos conceitos. No entanto, durante a nossa investigação, a par da componente linguística e terminológica tornou-se patente a importância da componente conceptual.

Não pretendendo aqui explorar a dimensão conceptual da terminologia, uma vez que não nos foi possível implementar uma metodologia de validação da informação terminológica no quadro desta investigação. No entanto, gostaríamos de realçar a importância que assume a compreensão e contextualização do domínio de especialidade, aqui no seio do Cartório Notarial da Comarca de Benguela, para a identificação de problemas ou lacunas de natureza linguística ou terminológica.

Entendemos a abordagem conceptual como sendo uma entrada pela via do conhecimento numa determinada área de especialidade. Só após o real entendimento do sistema de conceitos que coabitam na área em questão é que é possível passar para a relação que os conceitos estabelecem com a dimensão linguística e terminológica. Em Terminologia, 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*” (Costa e Silva, 2006:4).

Neste trabalho, e para comprovar esta dupla dimensão da Terminologia, recorreremos a dois conceitos fundamentais no contexto do cartório: os de “*procuração*” e de “*escritura pública*”. Pretendemos, com isto, ilustrar a rede de conceitos que é possível estabelecer a partir de ambos os exemplos. Recorreremos ao conhecimento que detemos sobre os conceitos próprios da nossa área de trabalho e à experiência que adquirimos ao longo do nosso percurso profissional, salvaguardando o facto destes sistemas conceptuais serem validados por especialistas no futuro.

Estamos conscientes que, ao fazermos determinada proposta de organização conceptual, temos de aplicar uma metodológica própria que nos ajude na concepção de um modelo estruturado de organização dos conceitos. Como tal recorreremos ao estipulado na Norma ISO 704:2009 relativamente à criação de sistemas conceptuais.

Segundo a referida norma, “*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)”.

Para a realização dos nossos sistemas conceptuais, trabalhamos com dois tipos de relações conceptuais referidas pela norma: as relações hierárquicas (apenas as genéricas) e as associativas.

3.1.1. Relações hierárquicas: conceitos de *procuração* e de *escritura pública*

As relações hierárquicas podem ser de dois tipos, as genéricas e as partitivas, neste caso, só exemplificaremos as genéricas. 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 ou moins un caractere supplémentaire*”(Norma. ISO 704/2009:9).

Seguimos a Norma ISO 704:2009 que estipula a representação “em árvore” das relações genéricas entre conceitos.

No contexto notarial, *procuração* é um conceito genérico ou superordenado, e *procuração com poderes bancários, procuração com poderes forenses, procuração com poderes de gerência comercial, procuração com poderes paternais, procuração com poderes de administração civil* são os conceitos específicos ou subordinados.

O conceito de *procuração* é definido na lei (código civil português, aprovado em 25 de Novembro de 1966), artigo 262 n.º 1cc, como: “*ato pelo qual alguém atribui a outrem, voluntariamente, poderes representativos*”.



Figura 2: Representação das relações genérico/específico: *procuração*

Geralmente, os conceitos específicos mantêm uma relação conceptual com o conceito genérico que se pode reproduzir sob a forma de marcadores linguísticos. Neste caso *procuração com poderes bancários*, *procuração com poderes de gerência comercial*, *procuração com poderes forenses*, *procuração com poderes de administração civil* e *procuração com poderes paternais* são, individualmente, **um tipo de *procuração***. Este marcador serve para formalizar a relação hierárquica e ajudar a estruturar o sistema conceptual.

Apresentamos outro exemplo de mesma natureza com o conceito de *escritura pública* que, de acordo o Código do Notariado angolano, alterado pela Lei 1/97, de 17 de Janeiro e pela Lei 11/11 de 16 de Fevereiro, no seu artigo 18, é o instrumento público exarado pelo notário no livro de notas para escrituras diversas.

Escritura pública é um conceito genérico ou superordenado e *escritura pública de compra e venda*, *escritura pública de constituição de sociedades*, *escritura pública de constituição de associações*, *escritura pública de constituição de fundações*, *escritura de testamento*, *escritura de habilitação de herdeiros*, *escritura de justificação notarial* são os conceitos específicos ou subordinados. Estes conceitos específicos ou subordinados, são **um tipo de *escritura pública***.

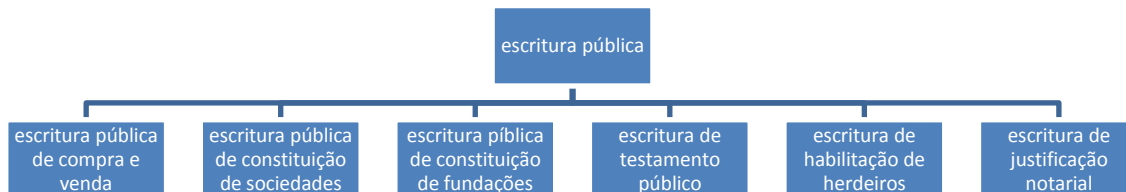


Figura 3: Representação das relações genérico/específico: *escritura pública*

3.1.2. Relações associativas: conceitos de *procuração* e de *escritura pública*

As relações associativas “são relações não hierárquicas que podem ser estabelecidas entre conceitos por via da experiência” (Costa e Silva, 2006:7).

Segundo 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.*” (ISO 704/2009:17).

Mais uma vez, adoptamos a forma de representação das relações associativas, com setas que se apontam mutuamente, recomendada pela Norma 704/2009.

Apresentamos de seguida, dois exemplos:

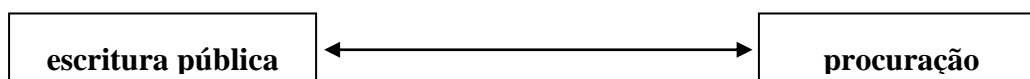


Figura 4

Em relação ao conceito de *procuração*, para além de estabelecer relações hierárquicas com outros conceitos, tal como já exemplificamos, também estabelece

relações associativas, nomeadamente com o conceito de *escritura pública*. Mediante certas situações, ao solicitar-se uma *escritura pública* este acto implica também a solicitação de uma *procuração*. Nestas condições verifica-se, em termos linguísticos, uma relação de associação entre os dois conceitos.

No entanto, a especificidade desta relação reside no facto desta associação, neste preciso caso, **não ser obrigatória**. Isto é, pode ou não ocorrer em função de situações particulares apresentadas pelo interessado. Por exemplo, quando um proprietário de um imóvel solicita uma *escritura pública de compra e venda* e não pode comparecer no cartório notarial em causa para assinar a mesma e, em consequência desse facto, atribui poderes de representação a uma determinada pessoa, em nome individual ou colectivo, através de uma *procuração*, para o representar.

Neste caso, está patente uma **relação de associação condicionada** entre os conceitos de *escritura pública* e de *procuração*.

Passando a outro exemplo, encontramos uma relação de associação de natureza obrigatória entre os conceitos de *contrato-promessa* e o de *escritura pública de compra e venda*.

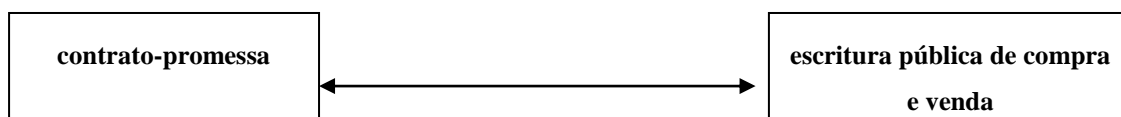


Figura 5

Significa que, a concretização de um *contrato-promessa* implica forçosamente a realização de uma *escritura pública de compra e venda*, sem esta última não se concretiza o acto daí que, em termos conceptuais, se possa designar esta relação como uma **relação de associação obrigatória**.

Consideramos que o conhecimento prévio da área de especialidade é um elemento determinante para a abordagem linguística e terminológica. As relações entre termos só podem ser explicitadas mediante um profundo domínio dos conceitos.

Destacamos, no âmbito deste trabalho, a presença das relações hierárquicas mas, também, de relações associativas que nos parecem revelar especificidades que ainda não foram suficientemente exploradas em Terminologia, tal como nos foi permitido identificar: a relação de associação condicionada e a relação de associação obrigatória.

3.2. Tratamento semiautomático do *Corpus*

3.2.1. Justificação do corpus

O nosso *corpus* foi constituído com base na documentação recolhida no Gabinete de Intercâmbio do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola e no Cartório Notarial da Comarca de Benguela. Assim, o nosso *corpus* de análise será composto por 180 textos (em suporte digital).

No que diz respeito ao Gabinete de Intercâmbio, trabalhámos com 20 exemplares por cada tipo de documento. Trabalhámos com *relatórios*, *memorandos*, *informações*, *comunicações internas*, *ofícios* e *relatórios*. Relativamente ao Cartório Notarial da Comarca de Benguela, trabalhámos com 20 *procurações*, 20 *escrituras públicas de compra e venda* e 20 *escrituras de constituição*.

Aproveitamos a oportunidade para fazer uma breve abordagem sobre o papel de cada um dos documentos nos dois serviços. Relativamente ao Gabinete de Intercâmbio, começámos pelo documento *relatório*, que é entendido como o documento onde o técnico descreve determinado evento em que participa (reuniões, colóquios, etc.).

A *comunicação interna* traduz-se no documento feito pelo gabinete para dar resposta a um despacho feito ou pelo chefe de departamento ou pelo director do gabinete.

O *memorando*, por sua vez, é um documento exclusivo do director, onde o mesmo faz referência a determinado assunto administrativo. É a comunicação entre o gabinete e os restantes gabinetes que compõem o ministério.

O *parecer* exige mais rigor, deve ser elaborado com clareza, responsabilidade, visto ter a função de esclarecer dúvidas relativamente ao conteúdo de um determinado documento que é sempre remetido às instâncias superiores. Não há minuta para o parecer, cabe ao técnico elaborar o texto, usando como suporte os conhecimentos que têm.

O *ofício* é o documento que tem que ver com a comunicação de carácter oficial que os superiores hierárquicos fazem entre si, com os inferiores hierárquicos, e entre a administração e os particulares.

A *informação* é um documento que pode cair no âmbito do relatório. Difere do relatório por ser mais sucinta. É assinada por quem a faz, portanto, por quem faz parte da reunião e é sempre analisada pelo chefe de departamento para apurar se está em condições de ser remetida ao director. Se não estiver em conformidade, o técnico responsável refaz o documento e volta a remeter a quem de direito.

Relativamente ao Cartório Notarial, trabalhamos com *procurações, escrituras públicas* (de constituição de sociedade e de compra e venda).

Depois de apresentado o corpus que nos serviu de análise, passamos a explicitar a metodologia de tratamento semiautomático para a recolha dos candidatos a termos.

3.2.2. Recolha de candidatos a termos

Os textos que compõem o nosso corpus foram submetidos ao tratamento semiautomático, com recurso ao programa informático *AntConc 3.2.4w* (Windows) 2011, disponível na internet⁸.

A abordagem semiautomática permite fazer uma análise criteriosa de um corpus, visto que rapidamente podemos extrair todos os contextos onde ocorre uma determinada forma, observá-los e analisá-los minuciosamente. Esse processo permite a obtenção de conclusões seguras e fiáveis, assegurando uma maior qualidade de análise do corpus.

Ao recorrermos a este tipo de ferramenta, obtemos por um lado “*dados quantitativos sobre o corpus baseados nas noções de frequência e percentagem relativamente às ocorrências que surgem nos textos e, por outro lado, observar as distribuições de determinadas formas linguísticas nos respectivos contextos.*” (Silva, 2014:114).

A figura abaixo ilustrada descreve como obtivemos os primeiros dados estatísticos. Encontramos por um lado, a função *word list*, que permite obter o número total de ocorrências. No caso em questão, o *corpus* de análise possui cerca de 98.988 ocorrências (*word tokens*), das quais 8.366 são formas únicas (*word types*), isto é, apenas 8% do *corpus*. Significa que 92% do *corpus* é constituído por formas repetidas,

⁸ <http://www.laurenceanthony.net/software.html>

o que “é um forte indicador de pouca diversidade de formas linguísticas presentes no corpus em análise” (Silva, 2014:115).

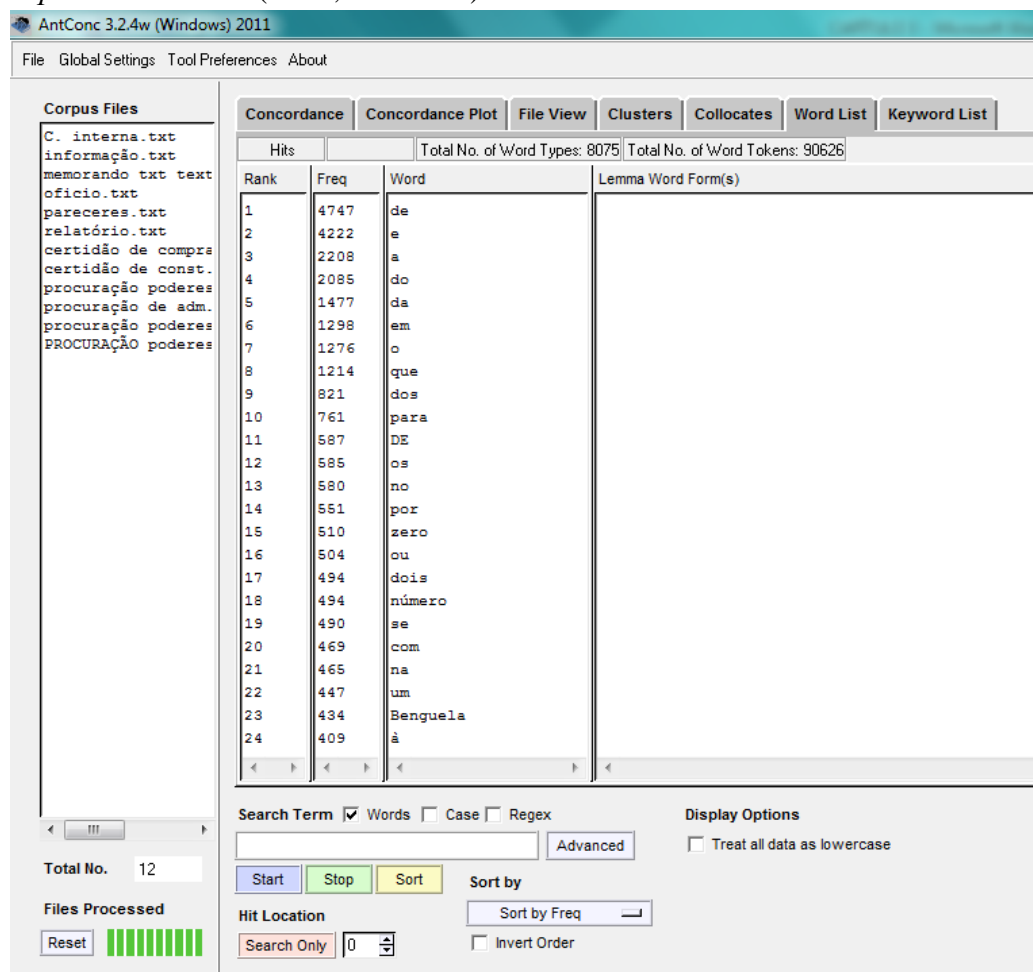


Figura 6: Word List: word tokens and word types (Cartório Notarial da Comarca de Benguela e Gabinete de Intercâmbio)

Para além dos dados quantitativos apurados que são sempre pertinentes na abordagem ao *corpus*, apresentamos no quadro que se segue a lista das ocorrências (*word*) com a respectiva frequência (*freq*), observada no *corpus* do Cartório.

Observamos a partir da lista que, por exemplo, a forma **casa** ocorre 68 vezes e a forma **mandato** apenas 62 vezes. Sabemos que a frequência da forma representa para o terminólogo, um indicador de pertinência terminológica ou de não pertinência terminológica da forma e que quanto mais vezes ocorrer uma determinada forma linguística num texto de especialidade mais probabilidades terá de poder vir a ser um candidato a termo.

Com base nesta observação, constatamos que as frequências mais elevadas nem sempre são um indicativo de candidato a termo, e que formas com frequências mais baixas podem revelar-se importantes candidatas a termos.

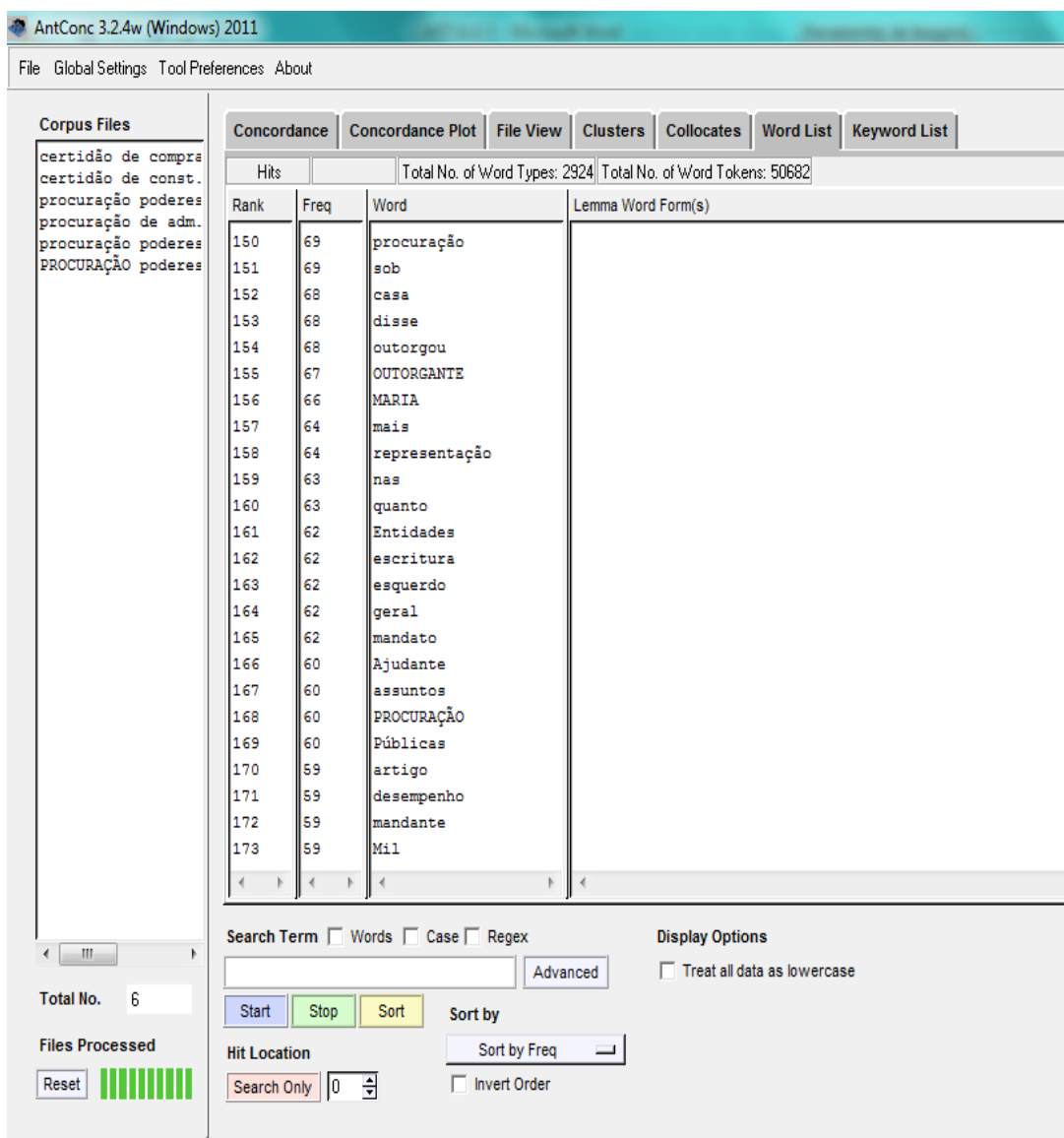


Figura 7: Word List: word tokens and word types (Cartório Notarial de Benguela)

Verificamos com base na análise do *corpus* que as formas por nós escolhidas, nomeadamente a forma “**procuração**” (69), a forma “**outorgante**” (67) e a forma “**mandato**” (22), não são as formas com a frequência mais elevada, no entanto, por serem formas que remetem para conceitos, no nosso ponto de vista, são fortes candidatos a termos.

Para efectuarmos esta análise usámos duas abordagens. Relativamente à primeira abordagem, trabalhámos com duas funcionalidades do *Concordance* que nos permitiram identificar associações frequentes entre formas linguísticas pela via da estatística *N-Grams* (analisa o corpus por extensões de combinatórias frequentes de forma exaustiva) e *Clusters* (analisa o corpus em torno de uma forma pré-seleccionada). Na segunda abordagem, analisámos as formas em contexto (concordâncias).

Na figura que se segue seleccionámos a partir dos textos que compõem o *corpus* do Cartório, a forma **poderes** como elemento linguístico inicial da combinatória. O resultado obtido parece-nos pertinente a nível terminológico e conceptual.

Verificamos que a sexta combinatória “**poderes forenses gerais**” (26), a nona combinatória “**poderes de representação**” (17) e a vigésima primeira combinatória “**poderes especiais irrevogáveis**” (5) são formas jurídicas que consideramos que devem fazer parte da nossa lista de candidatos a termos.

AntConc 3.2.4w (Windows) 2011

File Global Settings Tool Preferences About

Corpus Files

certidão de compra
certidão de const.
procuração poderes
procuração de adm.
procuração poderes
PROCURAÇÃO poderes

Concordance Concordance Plot File View Clusters Collocates Word List Keyword List

Total No. of Cluster Types: 95 Total No. of Cluster Tokens: 486

Rank	Freq	Cluster
1	38	quem confere poderes
2	30	mais amplos poderes
3	28	suficiência dos poderes
4	26	amplos poderes forenses
5	26	lhe confere poderes
6	26	poderes forenses gerais
7	22	confere poderes para
8	20	confere poderes especiais
9	17	poderes de representação
10	16	confere poderes necessários
11	16	dos poderes de
12	10	dos poderes que
13	9	confere poderes, para
14	8	poderes especiais para
15	8	poderes necessários, para
16	7	poderes especiais e
17	7	poderes para representá
18	6	confere os poderes
19	5	poderes em direito
20	5	poderes em direitos
21	5	poderes especiais irrevogáveis
22	5	poderes necessários para
23	5	poderes para o
24	4	confere plenos poderes

Search Term Words Case Regex N-Grams

Cluster Size Min. Size Max. Size

Search Term

Sort by

Min. Cluster Frequency

Search Term Position

On Left On Right Invert Order

Total No. 6

Files Processed

Figura 8: Clusters Size 3 (Cartório Notarial de Benguela)

No que diz respeito ao Gabinete de Intercâmbio, conforme demonstramos na figura que se segue, seleccionámos a forma **cooperação** como elemento linguístico inicial da combinatória e trabalhamos com 5 elementos combinados. Observamos a partir do resultado da pesquisa, que todas as combinatórias têm a mesma frequência, nomeadamente as combinatórias: **cooperação internacional** (1), **cooperação jurídica em matéria civil** (1) e **cooperação jurídica e judiciária** (1).

Acreditamos que, não obstante o facto de ocorrerem apenas uma vez no texto, não deixam de merecer a atenção do especialista. No nosso ponto de vista são formas com uma componente jurídica muito acentuada, e como tal, defendemos que devem constar da nossa lista de candidatos a termos.

AntConc 3.2.4w (Windows) 2011

File Global Settings Tool Preferences About

Corpus Files

- C. interna.txt
- informação.txt
- memorando.txt
- ofício.txt
- parecer.txt
- relatório.txt

Concordance Concordance Plot File View N-grams Collocates Word List Keyword List

Total No. of N-Grams Types: 30618 | Total No. of N-Grams Tokens: 34740

Rank	Freq	N-gram
7448	1	cooperação internacional e reforçamos que
7449	1	Cooperação Internacional em Matéria Penal
7450	1	cooperação internacional existentes entre os
7451	1	cooperação internacional para a manutenção
7452	1	Cooperação Internacional que tem por
7453	1	Cooperação Internacional que teve lugar
7454	1	Cooperação Judicial Mútua em Matéria
7455	1	Cooperação Judicial Protocolo Sobre a
7456	1	Cooperação Judiciária em Matéria Civil
7457	1	cooperação jurídica e judiciaria com
7458	1	Cooperação Jurídica e Judiciária entre
7459	1	cooperação jurídica e judiciária entre
7460	1	COOPERAÇÃO JURÍDICA ENTRE ANGOLA E
7461	1	cooperação jurídica internacional em questões
7462	1	cooperação jurídica no combate ao
7463	1	cooperação jurídica ou judiciária entre
7464	1	cooperação na área da Justiça
7465	1	Cooperação no domínio do Ensino
7466	1	cooperação no domínio Económico Financeiro
7467	1	cooperação no Sector da Justiça
7468	1	cooperação nos domínios dos Direitos
7469	1	cooperação nos domínios Económico Financeiro
7470	1	Cooperação o Exmo Director da
7471	1	COOPERAÇÃO PARA IMPLEMENTAÇÃO DO °

Search Term Words Case Regex N-Grams Advanced

cooperação Min. Size 5 Max. Size 5

Start Stop Sort Sort by Min. N-Gram Frequency

Search Term Position Sort by Freq 1

On Left On Right Invert Order

Total No. 6

Files Processed

Reset

Figura 9: N-Grams size 5

Depois de efectuada a análise com o tratamento semiautomático do *corpus*, chegamos à identificação de formas linguísticas simples ou complexas que, dado o contexto jurídico em que se inserem são candidatos a termos que remetem para conceitos. Posteriormente, esta lista deverá ser submetida à validação dos especialistas de ambos os serviços.

Do tratamento semiautomático efectuado, iremos apenas reter alguns dos seguintes candidatos a termos como base para a abordagem às combinatórias de especialidade.

FORMAS	FREQUÊNCIA
Mandato	62
Outorgante	67
Procuração	67
poderes forenses gerais	26
poderes de representação	17
poderes especiais irrevogáveis	5
cooperação internacional	1
cooperação jurídica em matéria civil	1
cooperação jurídica e judiciária	1

Tabela 1: Frequência das formas no *corpus* de análise.

3.4. Análise das combinatórias de especialidade

3.4.1. Dos termos às fraseologias

Passamos de seguida para a análise das combinatórias, que segundo Silva pode ser considerado um “*genérico que permite agrupar as estruturas morfossintáticas de unidades lexicais que ocorrem em textos de especialidade, independentemente dos valores que assumem*” (Silva 2014:17).

Analisando a definição de combinatórias de Silva, concluímos que combinatória é um termo genérico, que significa qualquer associação entre várias formas que produzem conceitos de especialidade.

Neste tipo de análise morfossintática deparamo-nos com variadas combinatórias terminológicas, onde incluímos as fraseologias, e as colocações. Sendo o nosso foco o termo e a fraseologia, sem mais delongas e sem grandes considerações teóricas, passamos à definição de fraseologia, visto já termos definido o termo no segundo capítulo.

Assim, a definição de fraseologia do ponto de vista terminológico é “*o conjunto de unidades lexicais combinadas, designadas por «terminological phrases», em que o termo é o núcleo ou o pólo da fraseologia*” (Costa 2001:149).

Encontramos de facto no nosso *corpus* formas com fortes possibilidades de serem consideradas termos simples, termos complexos e fraseologias de especialidade, bastando para tal que os especialistas as validem.

Relativamente às formas candidatas a termos simples – segundo Costa e Silva, o termo “*é considerado simples quando constituído por uma só palavra*” (Costa e Silva 2006:8) –, seleccionámos as formas **outorgante** (67), **procuração** (67) e **mandato** (62).

Quanto às formas candidatas a termos complexos (os que são compostos por mais do que uma palavra), seleccionámos as formas **poderes forenses gerais** (26), **poderes de representação** (17), **poderes especiais irrevogáveis** (5), **cooperação internacional** (1), **cooperação jurídica em matéria civil** (1) e **cooperação jurídica e judiciária** (1).

Observamos no parágrafo anterior exemplos de combinatórias mais extensas como é o caso de ‘poderes forenses gerais’, ‘cooperação jurídica em matéria civil’, que contêm pelo menos um termo que remete para um conceito na sua estrutura composicional, o que nos leva a pensar na possibilidade de se tratar de fraseologia de especialidade.

Sobre a questão das fraseologias de especialidade, considerada por nós como estruturas fixas, que idealmente deviam ocorrer sempre da mesma forma, iremos demonstrar de seguida, a partir da análise da figura, fortes indícios de fraseologias de especialidade mas em que, por falta de harmonização, não se verifica a fixidez que devia existir.

Para a abordagem da próxima figura, utilizamos a funcionalidade *concordance* para a pesquisa de combinatórias linguísticas existentes no corpus. Observamos que o resultado da pesquisa é apresentado sob a forma de uma lista de segmentos, em que ocorre a forma *poderes* (centrada e azul).

AntConc 3.2.4w (Windows) 2011

File Global Settings Tool Preferences About

Corpus Files

certidão de compra
certidão de const.
procuração poderes
procuração de adm.
procuração poderes
PROCURAÇÃO poderes

Concordance Concordance Plot File View Clusters Collocates Word List Keyword List

KWIC	File
ciência dos poderes de representação atribuídos ao mesmo em razão dos	certidão de compra e venda.txt
ualmente os poderes de representação atribuídos à primeira ----outorg	certidão de compra e venda.txt
er, confere poderes necessários para representá-la junto do Cartório	procuração poderes bancários.txt
es, confere poderes especiais, não caducáveis por morte, para tratar	procuração poderes bancários.txt
no uso dos poderes que lhe são conferidos, poderá fazer negócio cons	procuração poderes bancários.txt
que os seus poderes subsistem de acordo com os artigos duzentos e ses	procuração poderes bancários.txt
tere plenos poderes Para representá-la junto de todas e quaisquer Ent	procuração poderes bancários.txt
lhe confere poderes para a representar junto de quaisquer Cartório No	procuração poderes bancários.txt
lhe confere poderes forenses em direito permitidos, nos termos e com	procuração poderes bancários.txt
lecer esses poderes em advogados, solicitadores ou procuradores sempr	procuração poderes bancários.txt
uem confere poderes necessários, irrevogáveis e não caducáveis por mo	procuração poderes bancários.txt
mais amplos poderes forenses gerais, nos termos e com a extensão do d	procuração poderes bancários.txt
lhe confere poderes , para junto de quaisquer Repartições Públicas, En	procuração poderes bancários.txt
em confere poderes necessários para representá-la junto de quaique	procuração poderes bancários.txt
uem confere poderes necessários, irrevogáveis e não caducáveis por mo	procuração poderes bancários.txt
mais amplos poderes forenses gerais, nos termos e com a extensão do d	procuração poderes bancários.txt
lhe confere poderes , para junto de quaisquer Repartições Públicas, En	procuração poderes bancários.txt
mais amplos poderes forenses gerais, nos termos e com a extensão do d	procuração poderes bancários.txt
uem confere poderes especiais e irrevogáveis, com a faculdade de subs	procuração poderes bancários.txt
lhe confere poderes , para o representar junto do Cartório Notarial de	procuração poderes bancários.txt
uem confere poderes necessários para pelo preço mínimo de sessenta mi	procuração poderes bancários.txt
lhe confere poderes para o representar em quaisquer Repartições Públi	procuração poderes bancários.txt
uem confere poderes para tratar de todos e quaisquer assuntos respeit	procuração poderes bancários.txt
confere os poderes especiais para como garantia do cumprimento das r	procuração poderes bancários.txt
em conferem poderes necessários e irrevogáveis e não caducáveis por m	procuração poderes bancários.txt

Search Term Words Case Regex Advanced 162 Search Window Size 50

Total No. 6

Files Processed

Reset

Kwic Sort

Level 1 1R Level 2 2R Level 3 3R

Figura 10: Concordância de “poderes”

Com base na observação do exemplo anterior, verificamos a existência de combinatórias com padrões mais extensos: “**poderes especiais e não caducáveis por morte**”, “**poderes especiais e irrevogáveis**”, “**poderes necessários e irrevogáveis e**

não caducáveis por morte”, “poderes forenses gerais”, “poderes forenses em direito permitidos” etc e que do nosso ponto de vista poderão ser fraseologias de especialidade. Passamos a dar conta das reflexões que esta etapa da metodologia nos suscitou.

3.4.2. Reflexões pós-tratamento

A problemática aqui subjacente reside no facto que qualquer uma das fraseologias abaixo apresentada é usada nos documentos como estando correcta do ponto de vista sintáctico e semântico, porque utilizadas com base nos hábitos enraizados nos serviços.

Esta falta de harmonização está patente no mesmo tipo de documento, por exemplo, nas *procurações*, o que leva a discrepâncias linguísticas e terminológicas que podem ter consequências nos conceitos veiculados e na finalidade que é dada aos próprios documentos.

Passamos a exemplificar algumas destas fraseologias extraídas a partir do corpus formado pelas *procurações* (produzido no Cartório):

Ex. 1

- tudo quanto **se mostre devido** ao integral desempenho do presente mandato
- tudo quanto **se torne próprio e conveniente** ao integral desempenho do presente mandato
- tudo quanto **se mostre necessário ao cabal** desempenho do presente mandato
- tudo quanto **julgar necessário ao completo** desempenho do presente mandato
- tudo quanto **se torne próprio ao cabal** desempenho do presente mandato

Ex. 2

- poderes forenses gerais
- poderes forenses em direito permitidos

Ex.3

- poderes **para representar** junto de...
- poderes **especiais e irrevogáveis**, para...
- poderes **especiais** e não **caducáveis** por morte
- poderes **necessários** e não **caducáveis** por morte
- poderes **necessários, irrevogáveis e não caducáveis** por morte

Verificamos na estrutura composicional destas duas fraseologias a existência de adjectivos diferentes para o mesmo conceito.

poderes especiais e não caducáveis por morte

poderes necessários e não caducáveis por morte

As duas opções são regularmente utilizadas, sem preocupação de distinção de sentido na redacção das procurações. São, do ponto de vista do redactor, consideradas “formulas” equivalentes. No entanto, do ponto de vista linguístico, parece-nos que o uso de um ou de outro adjectivo não podem ser aleatórios, uma vez que as noções de “especiais” e de “necessários” semanticamente não se sobrepõem.

Do ponto de vista terminológico, estamos perante dois conceitos distintos. A variação dentro da fraseologia entre os dois termos (poderes especiais e poderes necessários), que não são sinónimos, provoca uma alteração de conceito que pode ter como consequência a transmissão de uma informação que pode não corresponder ao que se pretende realmente transmitir.

Seria, neste caso, necessário redefinir os contextos de uso correcto de uma e de outra fraseologia.

Este fenómeno de instabilidade das fraseologias é constante em vários tipos de documentos, apresentamos outros exemplos retirados do corpus das *escrituras públicas de compra e venda* e das *escrituras públicas de constituição de sociedade*, observamos as seguintes fraseologias:

Nas escrituras públicas de constituição de sociedade:

- que a sociedade tem **o seu objecto** social

- que a sociedade tem **como objecto** social
- a sociedade **tem por** objecto social
- **o seu** objecto social **consiste**
- constituição **de uma** sociedade por quotas
- constituição **de** sociedade por quotas
- Assim o disse e outorgou: **instrui** o acto
- Assim o disse/disseram: **instrui** o acto /**instruem** o acto

Nas escrituras públicas de compra e venda:

- **Podendo celebrar** negócio consigo mesmo.
- **Podendo fazer** negócio consigo.
- **Poderá fazer** negócio consigo mesmo

Concluimos, com base no tratamento semiautomático do *corpus* e com base na experiência enquanto juristas, que todos os termos e todas as fraseologias constantes no *corpus* se enquadram numa terminologia **jurídico-administrativa**, isto é, uma terminologia com base jurídica utilizada em contexto administrativo.

No entanto, podemos constatar que, a par de uma terminologia de base mais estabilizada - por via de práticas enraizadas e da formação na área jurídica de alguns funcionários dos serviços (recomendação na lei) - coabita outro tipo de estruturas linguísticas, isto é, as fraseologias de especialidade que são menos fáceis de apreender e de estabilizar pela sua falta de fixidez e conseqüente variação ao nível do discurso.

3.4.3. A pertinência das formas de tratamento

Neste ponto abordamos uma questão igualmente importante em contexto administrativo. Referimo-nos concretamente às formas de tratamento. Para o desenvolvimento do referido ponto, propusemo-nos a trabalhar com o *corpus* do Gabinete de Intercâmbio, visto termos observado, a partir da análise do mencionado *corpus*, as referidas especificidades linguísticas.

Aqui partimos para uma abordagem de terminologia embora não exclusivamente do termo, mas sim de combinatórias linguísticas que também podem ser alvo de

harmonização. Justificamos o facto de estas estruturas aparecerem como análise pelo facto de serem de extrema importância para a administração pública na sua relação com o exterior (cidadão, empresas, etc.) e com outros serviços da administração pública, na medida em que o destinatário da forma de tratamento, ao confrontar-se com determinado documento, verifique uma certa harmonização no documento.

Embora não sendo exclusivamente terminológica, ousamos alargar o espectro da análise, na medida em que falamos de possíveis combinatórias de especialidade e as formas de tratamento não deixam de ser de especialidade, visto ocorrerem dentro dos documentos administrativos. Portanto, fora do documento é uma forma de tratamento, mas, inserida no contexto do documento que é produzido, adquire um grau de especialidade.

Depois desta breve introdução, passamos à análise das diferentes formas de abertura e fecho do documento relativamente a cada tipo de documento, no sentido de apurarmos as semelhanças e dissemelhanças. A exposição que se segue resume de forma simples e clara o que pretendemos exprimir.

Começando pelo tipo de documento *comunicação interna*, verificamos as seguintes formas de tratamento:

Abertura do documento:

- com a devida vénia os meus melhores cumprimentos
- receba os meus melhores cumprimentos

Fecho do documento:

- sem outro assunto de momento, queira aceitar as cordiais saudações
- sem outro assunto de momento, queira aceitar as mais elevadas saudações laborais
- sem outro assunto de momento, queira excelência aceitar os protestos de cordiais saudações
- sem outro assunto de momento, queira excelência aceitar protestos de elevada estima e consideração
- sem outro assunto de momento, queira excelência aceitar cordiais saudações

No tipo de documento *informação* verificamos as seguintes formas de tratamento:

Abertura do documento:

- melhores cumprimentos
- na sequência do documento x, cumpre-me informar o seguinte...
- com base no documento x, somos a informar o seguinte...
- na sequência de orientação superior, somos a informar o seguinte...
- na sequência de orientação superior, cumpre-me expor o seguinte...
- na sequência de informação superior, vimos apresentar a douda informação
- prezada, em resposta ao ofício, vimos por este meio que a...

Fecho do documento:

- sem mais outro assunto de momento, queira aceitar as cordiais saudações
- sem outro assunto de momento, queira aceitar as mais elevadas saudações laborais
- sem outro assunto de momento, queira aceitar excelência, respeitosos cumprimentos

No que diz respeito ao tipo de documento *memorando*, observamos as seguintes formas de tratamento:

Abertura do documento:

- excelência, para o cumprimento do vosso doudo despacho
- excelência, acusei recepção do ofício
- excelência, para melhor organização da..., venho informar...
- excelência, em virtude de pretender..., venho pelo presente...
- prezada colega, para os devidos efeitos...
- excelência, na sequência do... venho informar...
- melhores cumprimentos, este gabinete...
- ilustre director

Fecho do documento:

- sem outro assunto de momento, queira aceitar excelência, melhores cumprimentos
- sem outro assunto de momento, reitero melhores cumprimentos
- sem outro assunto de momento, queira colega aceitar os meus melhores cumprimentos e distinta estima e consideração
- a superior consideração
- sem outro assunto de momento, reiteramos os nossos melhores cumprimentos

Relativamente ao tipo de documento *ofício* verificamos as seguintes formas de tratamento:

Abertura do documento:

- excelência, receba os meus melhores cumprimentos
- excelência, no âmbito do assunto em epígrafe
- excelência, os nossos melhores cumprimentos
- melhores cumprimentos
- excelência, tendo em vista...
- excelência, aproveitamos o ensejo para informar
- excelência, nas sequências das conclusões

Fecho do documento:

- sem mais de momento, queira excelência, aceitar os protestos de cordiais saudações
- queira aceitar excelência cordiais saudações
- na ânsia que o exposto merecerá a vossa devida atenção, aproveitamos o ensejo, para enviarmos cordiais saudações fraternais; (ver anexo 1)
- sem outro assunto de momento, queira excelência aceitar cordiais saudações
- sem outro assunto de momento, queira aceitar prezada colega cordiais cumprimentos
- certo que o assunto merecerá à vossa melhor atenção, queira aceitar as nossas cordiais saudações

Quanto ao tipo de documento *parecer*, verificamos as seguintes formas de tratamento:

Abertura do documento:

- o documento em análise visa, obedece...
- foi solicitado por sua excelência...
- sobre o documento denominado, mencionado...
- tendo acusado recepção vimos...
- a presente análise tem...
- conforme solicitado...
- por orientação do...
- sobre o processo de...

Fecho do documento:

- sem outro assunto de momento, queira aceitar respeitosos cumprimentos
- perante tudo quanto foi acima referido, somo da opinião.
- nestas circunstâncias, sugerimos pelo...
- sem mais, é tudo quanto nos propugnamos cogitar
- este é salvo a *opinius iuris*, que submetemos a consideração de vossa excelência
- esta é, salvo seja, o nosso melhor parecer
- salvo melhor opinião, este é o nosso parecer e submetemo-lo
- superior consideração
- pelo que submetemos a apreciação de vossa excelência

Concluimos as diversas formas/fórmulas de tratamento dos variados documentos por nós descritos com o tipo de documento *relatório*:

Abertura do documento:

- no dia x realizou-se
- no âmbito do acordo...
- excelência, no âmbito
- segundo orientação
- ao abrigo do documento x

- no quadro do reforço
- na sequência
- acusou este gabinete a recepção de

Fecho do documento:

- sem mais outro assunto de momento, queira aceitar cordiais saudações
- eis tudo que nos afigura útil reportar
- pelo que submetemos a apreciação de vossa excelência
- sendo tudo quanto nos propúnhamos aludir, queira aceitar cordiais cumprimentos
- e sendo tudo quanto temos a relatar, remetemos o assunto a vossa superior consideração

Passamos de seguida à comparação entre as formas de tratamento em que analisamos as semelhanças e as dissemelhanças existentes dentro e fora dos documentos.

Verificamos que a forma de abertura do documento, “*melhores cumprimentos*”, se repete nos seguintes documentos: *informação*, *memorando* e *ofício*. As restantes formas são próprias de cada documento (ver anexos 2, 3 e 4).

No fecho dos documentos, a forma “*sem outro assunto de momento, queira aceitar as mais elevadas saudações laborais*” encontra-se nos documentos *comunicação interna* e *informação* (ver anexo 5). A forma “*pelo que submetemos a apreciação de vossa excelência*” verifica-se no *parecer* e no *relatório*. As restantes formas são próprias de cada documento.

Depois de descritas as formas de tratamento, achamos pertinente explicar que a padronização da abertura e fecho do documento tem como objectivo evitar que a partir da estrutura do texto se identifique quem o produziu. É importante que o documento deixe de ter características pessoais e passe a ter características exclusivamente administrativas.

Estamos conscientes de que não é possível criar um modelo comum a todos os tipos de documentos, visto que os assuntos são variados. Sugerimos a criação de uma

base comum a todos os documentos, com a identificação da instituição, a data de produção do documento, o assunto, a quem se dirige, uma fórmula de encerramento do documento, etc. Esta sugestão passaria então a integrar uma base de dados para uso exclusivo dos funcionários do Ministério.

Portanto, a figura que se segue resume o modelo que pensamos sugerir:



Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola

Gabinete de Intercâmbio Lista de Gabinetes

Ficha de Pesquisa Seleccionar o formato e descarregar o ficheiro

Assunto: [Identificar assunto]

Vossa Excelência [Fórmula de abertura de documento]

[Conteúdo documento...]

Respeitosamente: [Fórmula de fecho de documento]

[Data final do documento – dd/mm/aaaa – lado esquerdo]

Rua 17 de Setembro
Telefone: 33 03 27 | 33 99 14 | 33 93 41

Figura 11: Ficha modelo

Dada a pertinência e a frequência das formas de tratamento no corpus analisado e nos documentos administrativos em geral, julgamos poder questionar no sentido de verificar se é possível considerar como combinatórias de especialidade as formas de tratamento?

Na nossa opinião, tendo em conta a análise apresentada anteriormente assim como a experiência adquirida, enquanto redactora de documentos administrativos durante os últimos anos, consideramos que estes tipos de combinatórias referidas como formas de tratamento necessitam de serem dominadas e aprendidas pelos redactores

para que os documentos possam ter a consistência requerida com vista ao seu deferimento.

Em jeito de conclusão a este capítulo, deduzimos que a falta de fixidez nas combinatórias pode ser vista como um entrave às questões de harmonização, devido à dificuldade em gerir aspectos de variação linguística que por vezes necessitam da validação de um especialista ou da aprovação da uma entidade. Esta observação é mais constatável no que diz respeito às formas de tratamento nas quais não se verifica uma consequência de alteração de conceito provocada pela variação linguística.

Mas, ao invés, no que diz respeito às fraseologias verificamos que em certos casos, a variação linguística pode criar ambiguidade na finalidade a que se destina o documento. Por esta razão, é por vezes, possível identificar uma alteração conceptual ao nível dos termos utilizados de forma indistinta e sem consciência do valor do termo na combinatória.

Estes fenómenos de inconstância linguística acabam forçosamente por se reflectir na qualidade dos documentos administrativos em geral.

CAPÍTULO 4 – Proposta de uma aplicação móvel de informação ao cidadão (*MinJus Mobile*)

4.1. Concepção da aplicação: motivação

Enquanto funcionários do Cartório Notarial de Benguela, fomos abordados inúmeras vezes por diversos utentes que, por engano, recorrem ao cartório para tratar de determinado documento que compete a outro serviço. Citamos, por exemplo, o caso de utentes que recorrem ao cartório na esperança de constituir uma *empresa em nome individual* ou para tratar de uma *certidão de nascimento*. Face a essa situação, é explicado ao utente que os referidos documentos são tratados noutros serviços, nomeadamente na Conservatória do Registo Civil e na Delegação do Comércio.

Este tipo de situação gera constrangimentos para o cidadão, que, se tivesse um meio de acesso à informação mais eficaz sobre o funcionamento dos serviços, rentabilizava o seu tempo e conseqüentemente resolvia o que se propunha resolver naquele momento.

Para além desta situação, somos constantemente abordados por estudantes do ensino secundário e universitário, que, na ânsia de efectuarem determinado trabalho académico cujo tema esteja relacionado com a actividade notarial, recorrem à instituição na esperança de conseguirem obter informação sobre o funcionamento do serviço, que tipos de documentos são produzidos, a finalidade dos mesmos, quais os termos de especialidade que contém, etc.

Foram essencialmente estas duas problemáticas, somadas à necessidade de maior empenho dos serviços da administração pública na qualidade dos seus documentos, no que diz respeito à harmonização dos mesmos, que nos motivaram a propor a criação de uma aplicação móvel (APP), isto é, “*um software desenvolvido para ser instalado em um dispositivo eletrônico móvel, como um PDA, um telefone celular, um smartphone ou um leitor de MP3*”⁹ que sirva de interface entre os serviços e o cidadão.

⁹ https://pt.wikipedia.org/wiki/Aplicativo_m%C3%B3vel

Pretendemos que a mesma esclareça todas as dúvidas suscitadas pelo cidadão, nomeadamente sobre os tipos de documentos produzidos, os tipos de actos praticados, a terminologia utilizada pelos serviços do referido sector e que o cidadão saiba distinguir a diferença entre um *ofício* e um *parecer*, entre uma *procuração* e uma *escritura de habilitação de herdeiros*, etc.

4.2. Identificação do público-alvo

A ideia da aplicação móvel *MinJus Mobile* surge como algo que possa ser consultado principalmente pelo cidadão comum, através de dispositivos hoje de fácil acesso à população, tal como os telemóveis ou tablets e que lhe permita ter acesso a informação sistematizada para a resolução de problemas da vida quotidiano, num menor espaço de tempo e, por outro lado, entender melhor o funcionamento do sector da justiça.

Desejamos que este meio de consulta sirva igualmente de orientação para alunos em formação profissional em áreas de cartório, direitos humanos, direito, etc. Pensamos que deverá servir uma grande diversidade de pessoas que estão a adquirir conhecimento para ingressarem futuramente no sector público e também para profissionais como juízes, advogados, solicitadores, empresários, etc.

4.3. Formas de acesso à informação sistematizada

Ao propormos esta aplicação móvel, pretendemos que o cidadão consiga aceder e consultar de maneira rápida e intuitiva diversos tipos de documentos e que obtenha a informação que pretende no momento. Para além de servir como meio de informação, a aplicação comporta igualmente uma componente terminologica, em que o termo é o ponto de acesso a um maior nível de conhecimento, nomeadamente através das explicações apresentadas (cf. 4.4. funcionalidades da APP).

Por fim, acreditamos que esta aplicação será um meio de despertar outro tipo de consciência, junto do cidadão, para a complexidade de determinado documento e levá-

lo-á a adquirir mais conhecimento sobre o funcionamento da administração pública em geral.

Defendemos, também, que a aplicação trará de certa forma uma responsabilidade acrescida aos serviços, na medida em que estes, ao serem “avaliados” pelo cidadão de forma mais directa quanto à eficácia da sua prestação de serviços, sentir-se-ão na obrigação de melhorar cada vez mais a qualidade dos conteúdos terminológicos dos documentos produzidos pelos serviços, assim como agilizar o seu acesso aos mesmos.

4.4. Funcionalidades da aplicação móvel *Minjus Mobile*

Para a proposta de concepção desta aplicação usamos o serviço notarial como serviço de referência, sendo pretensão nossa estender a mencionada aplicação aos restantes serviços do Sector da Justiça.

Relativamente às suas funcionalidades, a aplicação deverá centralizar todos os balcões, serviços e documentos que podem ser solicitados pelo cidadão. A navegação por parte do cidadão será gratuita e efectuada por meio de **temas organizados e de forma estruturada**. Quanto à base de dados, deverá ficar alojada num servidor, para que possa ser acedida *online* por todos os cidadãos e funcionários.

A aplicação deverá conter uma tabela organizada por serviços e respectivos documentos em forma de listagem, complementada por tabelas adicionais para o detalhe da informação de cada documento. As tabelas de listagem deverão ser indexadas, de forma a permitir pesquisas rápidas por parte do servidor.

De seguida, passamos a apresentar e ilustrar a nossa proposta.

4.5. Ilustração da proposta¹⁰

De seguida, passamos a ilustrar a nossa proposta, na expectativa de que a mesma seja o ponto de partida para algo que traga benefícios aos serviços do sector e que seja fonte de inspiração para os demais serviços da administração pública angolana.

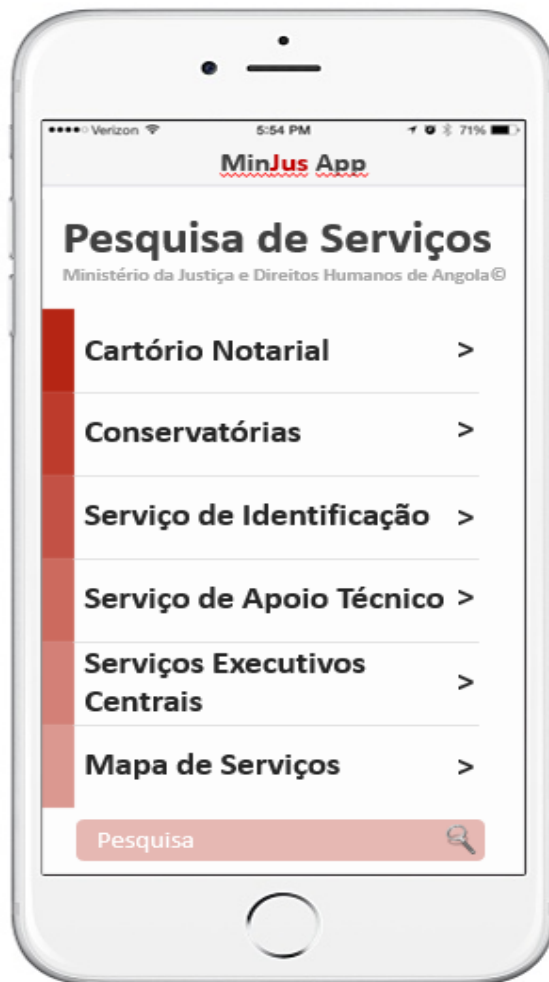


Figura 12: Listagem de Serviços do Sector da Justiça.



Figura 13: Conjunto dos documentos produzidos pelo Cartório Notarial da Comarca de Benguela.

¹⁰ Agradecemos o profissionalismo da empresa Exictos by Promosoft, em especial ao Doutor Bruno e ao Doutor Tito Tavares que conseguiram transformar as nossas ideias nesta ilustração de aplicação.

Ao seleccionarmos um serviço específico (Fig.11), aqui, por exemplo o Cartório Notarial, a aplicação deverá automaticamente filtrar quais os documentos que podem ser solicitados nesse serviço (Fig.12), isto é *procurações, escrituras, termos(de autenticação e de abertura de sinal), contratos, etc..*

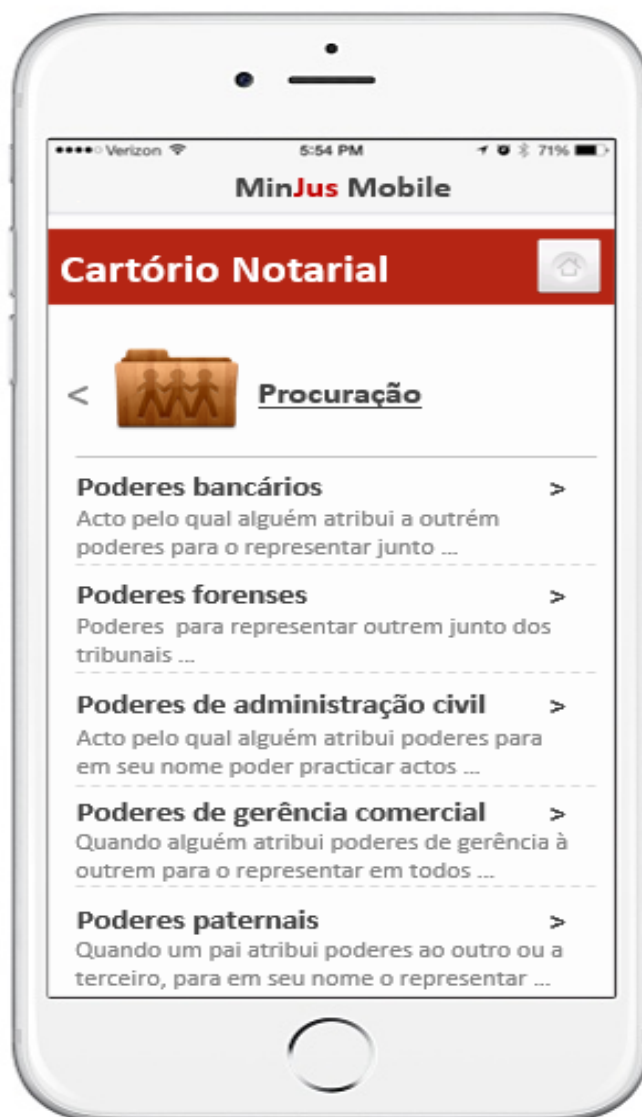


Figura 14: Tipos de procuração

Ao seleccionar, por exemplo, “*procuração*” o cidadão deverá ter acesso a todos os tipos de procurações existentes e que pode solicitar através da APP. Acompanhado

do termo técnico oficial que remete para o tipo de procuração surge uma pequena explicação que informa sobre a função que deverá cumprir o documento.

De seguida apresentamos essa informação de forma completa sob a forma de tabela:

Poderes bancários	Acto pelo qual alguém atribui a outrem poderes para o representar junto de entidades bancárias.
Poderes forenses	Acto pelo qual alguém atribui a outrem poderes para o representar junto dos tribunais.
Poderes de administração civil	Acto pelo qual alguém atribui poderes para em seu nome praticar actos simples como o arrendamento, pagamento das contas correntes, responder em seu nome junto de alguns serviços públicos e privados.
Poderes de gerência comercial	Acto pelo qual alguém atribui poderes para em seu nome poder gerir a sua actividade comercial.
Poderes paternais	Acto pelo qual alguém atribui poderes a alguém para em seu nome tratar de assuntos relacionados com o menor a seu cargo.

Tabela 2: Descrição dos tipos de *procuração*.

Toda a informação terminológica e explicação associada foram estruturadas por nós, compiladas com base no corpus de análise, na consulta de documentos oficiais e em informação recolhida junto do cartório.

Não consideramos, nesta fase do nosso trabalho, que se trata de definições dos termos uma vez que não elaboramos qualquer metodologia para a sua redacção, já que isso não era um dos objectivos da nossa investigação.

No futuro, julgamos que a partir das explicações acima apresentadas, e com auxílio dos especialistas no Cartório Notarial, será possível e desejável elaborar definições terminológicas para esta terminologia.

Pensamos no entanto que, para o cidadão, será importante elaborar um tipo de definição de carácter mais vulgarizado em que predomine a compreensão clara do tipo

de documento pesquisado. Por isso, a explicação apresentada para cada um dos termos já apresenta certo nível de vulgarização.



Figura 15: Requisitos e documentos necessários à obtenção do documento *procuração*.

Ao seleccionar um tipo de *procuração* em específico, por exemplo, a de *poderes de administração civil* (Fig.15), aparece um conjunto de informação útil ao cidadão.

Para além da **explicação** sobre a função do documento e o seu enquadramento legal (se possível, com a apresentação da lei ou decreto-lei que o regulamenta ou uma

síntese do mesmo), também surge a indicação de **quem pode requerer a procuração** e quais são **documentos necessários** (Fig.16) para fazê-lo legalmente.



Figura 16: Requerimento do documento

Para além dos documentos necessários para requerer a *procuração*, a informação é completada pela indicação do **prazo de entrega** do dito documento após o requerimento, assim como os **emolumentos** que variam de acordo com o tipo de procuração e a urgência do pedido (Fig.16).

Para apoiar o cidadão em caso de dúvidas, deverá também ser possível contactar os serviços através de uma linha de apoio ao cliente e um mapa com todos os balcões disponíveis.

Pensamos ainda na existência de um *link* para *download* directo dos formulários de solicitação do serviço em questão (Fig.17).



Figura 17: Informação adicional

Este sistema de informação tem dois objectivos principais:

1. Facilitar ao cidadão o acesso a serviços administrativos, a partir de um dispositivo móvel, poupando assim tempo e filas de espera nas repartições públicas;
2. Agilizar a prestação de serviços da administração pública e torná-la mais eficiente a partir de informação terminológica organizada e estruturada.

Esta nossa proposta de aplicação móvel *Minjus Mobile*, para ser totalmente viável, deverá ser apresentada como um projecto a ser desenvolvido pelo Ministério da Justiça, com parcerias nas áreas das tecnologias da informação e a consultoria linguística por parte de terminólogos e especialistas da área em questão.

Seria igualmente importante que, por extensão da sua aplicabilidade, esta APP estivesse, no futuro, ligada às redes sociais actuais (Twitter, Facebook, etc.) e que a aplicação pudesse apresentar versões para sistemas multilingues e para outras línguas nacionais.

Acreditamos que tal novidade poderia dar maior relevância e incutir maior confiança nos serviços prestados pelo Ministério junto do cidadão. Tratar-se ia de uma ideia inovadora e pioneira no sector da administração pública angolana, demonstrando uma forte predisposição para conjugar a evolução dos meios de comunicação actuais com a modernização dos seus serviços.

Somos ainda de opinião que tal empreendimento demonstraria uma forte aposta na melhoria da qualidade dos serviços administrativos em geral, assim como uma forte aposta na harmonização terminológica e na organização do conhecimento, por parte do ministério.

NOTAS CONCLUSIVAS

Propusemo-nos com esta dissertação explorar a questão da falta de harmonização terminológica nos conteúdos dos documentos administrativos produzidos em dois serviços do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola, nomeadamente no Cartório Notarial da Comarca de Benguela e no Gabinete de Intercâmbio.

Graças a este trabalho de investigação, chegamos a uma constatação que nos parece muito importante salientar em jeito de conclusão geral que é que, por vezes, o conhecimento partilhado dentro de uma comunidade profissional especializada é muito difícil de explicitar em língua natural. Este trabalho permitiu, de facto, que tomássemos consciência da complexidade que reside entre o domínio do conhecimento e a explicitação do mesmo por vias linguística e terminológica.

O contacto com o mundo da Terminologia despertou-nos para uma realidade até então desconhecida. Apurámos a nossa vertente linguística, sem descurar a vertente conceptual da Terminologia e o resultado dessa aprendizagem alertou-nos para o impacto que a falta de harmonização dos conteúdos de um determinado documento pode ter em termos terminológicos e, por isso, poder alterar o conceito. Ou seja, o que redigimos enquanto funcionários públicos pode ir ou não de encontro ao que o cidadão pretende realmente obter quando nos solicita.

Ainda, com base neste processo de aprendizagem, chegámos a outra conclusão fundamental que é que, para aumentar a precisão dos nossos documentos, precisamos de saber identificar a terminologia que estes contêm, organizá-la e sistematizá-la para conseguirmos alcançar os resultados pretendidos, que se consubstancia em transmitir uma informação coerente e consistente, aumentando assim globalmente a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

Constatamos, também, que para conseguirmos alcançar este último objectivo, o conhecimento e a validação do especialista são cruciais, porque somente com a sua perícia no plano conceptual é que é possível ao terminólogo relacionar os termos com os conceitos para os quais estes reenviam e poder, assim, alcançar um nível duplo de qualidade que se reflectirá em termos conceptuais e em termos terminológicos nos documentos.

Neste ponto, parece-nos importante relembrar as palavras do Ministro da Administração Pública Emprego e Segurança Social, o Doutor António Pitra Neto, quando diz “[...] *É igualmente necessário inaugurar uma nova cultura, novos hábitos e atitudes nos serviços públicos para com os utentes e clientes dos mesmos. E o contrário também é verdadeiro*” (Pitra, 2009:90). E, ainda, [...] “*a fixação dos modelos de documentos ou normas exigidas para o tratamento de determinado assunto, a resposta, dentro dos prazos legais, dos requerimentos e solicitações dos cidadãos, etc., são alguns dos muitos aspectos sobre os quais é preciso mudar. E mudar para melhor*” (*ibidem*).

Foi, em grande parte, aproveitando esta preocupação pública demonstrada pelo referido ministro que nos pareceu pertinente levar a cabo o presente trabalho de investigação, não somente numa tentativa de trazer reflexões no âmbito da Terminologia para o contexto dos nossos serviços, mas também com a intenção de conceber uma ideia inovadora de informação ao cidadão, através de uma aplicação móvel *MinJus Mobile*.

Sabemos que o uso do telemóvel é um fenómeno mundial e transversal a todas as classes sociais e que, actualmente, o mesmo permite o acesso a informação de forma rápida, confortável e em qualquer lugar. Foi a pensar na quantidade de pessoas que diariamente fazem uso deste meio de comunicação, e na utilidade do mesmo para a divulgação de informação de especialidade que concebemos esta ideia de aplicação, convictos que a mesma facilitará o acesso, por parte do cidadão, a uma informação mais rigorosamente sistematizada relativa ao funcionamento dos serviços públicos.

Acreditamos também que a aplicação reúne todas as condições para poder ser implementada nos restantes sectores da administração pública dado que as necessidades evidenciadas por via desta investigação são transversais a toda a administração pública que presta serviços directos ao cidadão. Gostaríamos que, de futuro, o resultado desta investigação resultasse num projecto real, entre linguistas terminólogos, tradutores, especialistas e parceiros da área das tecnologias da informação.

Acreditamos que esta nossa proposta poderá contribuir de forma significativa para a melhoria da qualidade dos serviços da administração pública angolana.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TERMINOLOGIA E LINGUÍSTICA

- Almeida, Z. (2008) – Terminologia Jurídico – Parlamentar, Combinatórias Terminológicas e Equivalência na Base de Dados Terminológica e Textual da Assembleia da República-BD TT-AR. Dissertação de Mestrado. Universidade Nova de Lisboa. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Lisboa.
- António, N.S; Teixeira, A. (2007) – Gestão da Qualidade. De Deming ao Modelo de Excelência da EFQM, Ed. Sílabo, Lisboa
- Bastarrica, M. (2009) – Empréstimos Linguísticos do Inglês, um Estudo do Léxico do Comércio Exterior à Luz da Teoria da Variação em Terminologia. Programa de Pós Graduação. Universidade do Rio Grande do Sul. Instituto de Letras. Brasil.
- Cabral S *et al.* (2012) Manual de Gestão de Documentos. Rio de Janeiro 2012. [Em linha] Consultado em 27/11/2014. <http://www.aperj.rj.gov.br/doc/manual%20de%20gestão.pdf>.
- Cabré, M.T. (1993) - La Terminologia Teoria, Metodologia, Aplicaciones, Editorial/ Antártida/Empúries, Barcelona.
- 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.
- Cabré (1998) – Introduccion a la Teoria General de la Terminologia y a la Lexicografia Terminológica. Institut Universitari de Linguistica Aplicada.
- Costa, R. (2006) – “O Necessário Aproveitamento da Terminologia Portuguesa no Processo de Estandarização da Língua Galega: Uma questão de Metodologia. Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa”. [Em linha] Consultado em 29 de Janeiro. <http://ruc.udc.es/bitstream/2183/8799/1/CC83art8.pdf>.
- Costa, R.; Silva, Raquel (2006) – “Guião, Metodologia para a Investigação Aplicada em Terminologia. Lisboa”, Universidade Nova de Lisboa. [Em linha] Consultado em 23 de Dezembro. 2006_Guião_INE_RC_RS.pdf-Adobe Reader.

- 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.)
- Costa R. (2001) – Pressupostos Teóricos e Metodológicos para a Extração Automática de Unidades Terminológicas Multilexémicas. Tese de Doutoramento. Universidade Nova de Lisboa. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas.Lisboa
- Costa R. (2001) – “O Termo como Veículo de Especificidades Conceptuais e Semântica, Polifonia.” *Nº4*, Edições Colibri, Lisboa.
- Dos Santos, V. (2006) – “ A Terminologia e o Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9000” in Revista Estudos Linguísticos do Estado de São Paulo. [Em linha]. Consultado em 20/03/2015.URL:<http://www.gel.org.br/novo/estudos-linguisticos/edicoes.php>
- Faultisch, E. (1995) Sociologia: Mais que Um Método de Pesquisa, Uma Disciplina - Ciência de Informação, Vol.25, n.º 3.
- Faulstich, E. (1992) “Planificação Linguística e Problemas de Normalização”, Alfa, São Paulo, 42 (n.esp): 247-286.
- Filho, S. (2013) –. Tese de Doutoramento. Polissemia Nominal Diacrônica do Conceitual ao Linguístico: Relações Lexicais a partir dos Corpora de Especialidade. Universidade Nova de Lisboa. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Lisboa.
- Francois, M. (2005) – A Fraseologia dos Termos Jurídico-Financeiros no Gênero Contrato Inglês/ Português. Tese de Mestrado. Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza. Brasil.
- Graça, E. (2010) – Terminologia do Direito Processual Civil em Cabo Verde. Dissertação de Mestrado. Universidade Nova de Lisboa- Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Lisboa.
- 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.(2003)-(editor) (em col.) “Mots et Lexiculture, Hommage à Robert Galisson”, Paris, Champion.
- Maia, I. (2010) – Variação Terminológica em Textos de Especialidade – Caso do VIH/ Sida. Dissertação de Mestrado. Universidade Nova de Lisboa. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Lisboa.
- Pavel S.; Nolet, D.(2002) – Manual de Terminologia. Direção de Terminologia e Normalização Departamento de Tradução do Governo Canadense. Traduzido em Português por Enilde Faulstich. [Em linha] Consultado em 12 de Janeiro de 2014.<http://linguisticadocumentaria.files.wordpress.com/2011/037pavel-terminologia.pdf>.
- Pires, A.R. (2007) – Qualidade – Sistemas de Gestão da Qualidade, 3.ª Edição, Lisboa, Edições Sílabo.
- Roche, C (2005)- “Terminologie et Ontologie. In: Langages”, 39e année, n°157,2005.
- Silva R. (2014) – Gestão de Terminologia Pela Qualidade. Processos de Validação. Tese de Doutoramento. Universidade Nova de Lisboa. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Lisboa.
- Silvestre, H.; Araújo J. (2013) – Colectânea em Administração Pública. Lisboa, Escolar Editora.
- Undolo, M. (2012) – Terminologia da Segurança Social em Angola. Dissertação de Mestrado. Universidade Nova de Lisboa. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Lisboa.

ADMINISTRAÇÃO E DIREITO ADMINISTRATIVO

- ENAD (2012) – Manual de Procedimentos Administrativos, Plural Editores, Luanda- Angola.
- Ministério do Planeamento e do Desenvolvimento Territorial (2012) - Plano de Desenvolvimento Nacional 2013-2017. [Em linha] Consultado em 25/11/2014. <http://www.embangola-can.org/pdf/PND.pdf>.
- Neto, P. (2009) – Abordagens Concretas Sobre Administração Pública e Administração do Trabalho. Luanda, editorial Nzila, Lda.

- Reforma da Justiça e do Direito (2014). [Em linha] Consultado em 26/11/2014. <http://www.crj-Angola.com/index.ph>.

DICIONÁRIO

- Dicionário de Língua Portuguesa Contemporânea da Académia das Ciências de Lisboa.

LEGISLAÇÃO

- Constituição da República de Angola (2010). Diário da República. I série- N.º 23.
- Decreto-Lei n.º 166^a/99 de 13 de Maio. Institui o Sistema de Qualidade em Serviços públicos. Publicado no Diário da República de Portugal, I série A.
- Decreto Presidencial n.º 51/11 de 23 de Março. Aprova o Regime Jurídico do notariado.
- Decreto Presidencial n.º 121/13 de 23 de Agosto. Aprova o Estatuto Orgânico do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola. Publicado no Diário da República de Angola, I série – n.º 162.
- Lei n.º 1/97 de 17 de Janeiro. Aprova a Simplificação e Modernização dos Registos Predial, Comercial e Serviço Notarial, Publicada no Diário da República de Angola. Série I-1997.
- Lei n.º 46/2007, de 24 de Agosto. Regula o Acesso aos Documentos Administrativos e a sua Reutilização. Diário da República, I série n.º 163. [Em linha]. Consultado em 17 de Novembro. https://www.fct.pt/arquivo/docs/Lei46_2007.pdf
- Resolução n.º 93/06 de 29 de Novembro. Visa Revitalizar o Programa da Reforma Administrativa.

NORMAS

- NF ISO 704:2009 – Travail Terminologique- Principes et Méthodes. AFNOR.
- 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 860:2007 – Terminology Work – Harmonization of Concepts and Terms. ISO
- ISO 1087-1:2000 – Travaux Terminologiques. Vocabulaire. Partie 1: Théorie et Application. ISO.

ORGANISMOS OFICIAIS DA QUALIDADE

- Associação Portuguesa para a Qualidade: <http://www.apq.pt/>
- Associação Portuguesa de Certificação:
<http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/>
- Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade: <http://www.efqm.org/>
- Instituto Português da Qualidade: <http://www.ipq.pt/>
- Organização Europeia da Qualidade: <http://www.eoq.org/>

SITES

- [http:// www-angola.com](http://www-angola.com)
- <http://www.blomidea.com>
- <http://bportugal.pt>
- <http://www.embangola-can-org/pdf/PND.pdf>
- <http://www.ersar.pt>
- <http://www.laurenceanthony.net/software.html>
- <http://www.minjusdh.gov.ao>
- <http://oxforddictionaries.com/definition/English/quality?q=quality>
- <http://www.priberam.pt>
- <http://www.spotlab.pt>
- <http://www.tecnologia.com.pt>
- [http://pt.wikipedia.org/wiki/Aplicativo m%C3%B3vel](http://pt.wikipedia.org/wiki/Aplicativo_m%C3%B3vel)
- <https://pt.yeeply.com/blog/como-escrever-um-bom-projeto-de-aplicativo-movel/>

LISTA DE DOCUMENTOS

- Doc. 1: Parecer do Gabinete de Intercâmbio
- Doc. 2: Parecer do Gabinete de Intercâmbio
- Doc. 3: Procuração do Cartório Notarial de Benguela
- Doc. 4: Procuração do Cartório Notarial de Benguela

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1: Estrutura orgânica do Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola
- Figura 2: Representação das relações genéricas
- Figura 3: Representação das relações genéricas
- Figura 4: Representação das relações associativas
- Figura 5: Representação das relações associativas
- Figura 6: *Word list* (Cartório Notarial da Comarca de Benguela e Gabinete de Intercâmbio)
- Figura 7: *Word list* (Cartório Notarial da Comarca de Benguela)
- Figura 8: *Cluster Size 3* (Cartório notarial da Comarca de Benguela)
- Figura 9: *N-Grams Size 5*
- Figura 10: Concordância de poderes
- Figura 11: Modelo de forma de tratamento
- Figura 12: Listagem de alguns serviços do sector da Justiça
- Figura 13: Documentos produzidos pelo Cartório Notarial da Comarca de Benguela
- Figura 14: Tipos de procuração e correspondente definição
- Figura 15: Requisitos necessários à obtenção do documento procuração
- Figura 16: Listagem dos documentos necessários
- Figura 17: Informação adicional

TABELAS

- Tabela 1: Frequência das formas no *corpus* em análise
- Tabela 2: Descrição dos tipos de *procuração*.

ANEXOS