

A comunicação especializada em uma empresa de MRO: o papel dos termos

The specialized communication in a MRO: the role of the terms

Cleiton RABELLO¹

Alexandra Feldekircher MÜLLER²

RESUMO: *Com base na Teoria Geral da Terminologia e na Teoria Comunicativa da Terminologia, este artigo tem por objetivo apresentar um estudo terminológico realizado em uma empresa de manutenção, reparo e revisão geral de aeronaves e componentes (MRO - Maintenance, Repair and Overhaul). Dado este contexto, este trabalho parte da observação direta do uso da terminologia especializada no ambiente de trabalho de uma empresa de MRO. A partir disso, verificou-se uma enorme variação terminológica, fator que dificulta a comunicação entre os funcionários e clientes da empresa, bem como a agilidade na execução dos serviços de MRO.*

PALAVRAS-CHAVE: *terminologia; empresa de MRO; termo.*

ABSTRACT: *Based on the General Theory of Terminology and on the Communicative Theory of Terminology, the objective of this composition is present a terminological study that was developed in a company specialized in the maintenance, repair and overhaul of aircraft, an MRO. Inside this context, this paper builds on the direct observation of the use of the specialized terminology in the workplace of an MRO. From this, it was verified that exists a lot of terminological variation, what makes the communication between the member of the staff and between the staff and customers very difficult, as well the performance in the execution of the MRO services.*

KEY WORDS: *terminology; MRO Company; term.*

1 Introdução

¹ Cleiton Rabello é professor de Língua Inglesa. Funcionário de empresa de MRO. Mestrando em Linguística Aplicada na Unisinos.

² Alexandra Feldekircher Müller é professora convidada da Pós-Graduação IMED-POA, pesquisadora do Grupo Termilex da Unisinos. Doutoranda em Linguística Aplicada na Unisinos. Mestre em Estudos da Linguagem (Lexicografia e Terminologia: relações textuais) pela UFRGS.

As empresas de MRO (*Maintenance, Repair and Overhaul*), conhecidas como unidades de negócio com atuação no mercado de manutenção, reparo e revisão de aeronaves civis e militares, contam com um número imenso de unidades terminológicas que são utilizadas para nomear seus produtos, seus conceitos e seus serviços, a fim de garantir a qualidade dos serviços nas aeronaves e, por consequência, a diminuição do risco de acidentes aéreos. Pelo fato de as empresas lidarem com diferentes modelos de aeronaves e diferentes fornecedores de componentes aviônicos, e necessitarem realizar o controle dos serviços prestados em língua inglesa, a organização da terminologia nessas empresas é uma necessidade que se impõe, independente do fato de estas serem de pequeno, médio ou grande porte.

Essa necessidade de organização terminológica em uma empresa de MRO se justifica pelo fato de que uma vez estando organizados os termos que nomeiam objetos, conceitos e serviços de MRO, e que, além disso, sejam conhecidos e utilizados de forma natural por todos os envolvidos e interessados, sejam eles funcionários da linha produtiva, gestores, fornecedores e, de forma destacada, clientes, a perspectiva de sucesso do empreendimento é bem mais tangível. Esse sucesso está associado a uma maior lucratividade proporcionada pela organização terminológica, a qual permite a agilização da comunicação e da execução dos serviços nas aeronaves.

Os estudos linguísticos de Benveniste (1989) apontavam para o fato de que uma ciência só se faz por meio de sua terminologia própria e que esta marca o seu surgimento.

A constituição de uma terminologia própria marca, em toda ciência, o advento ou o desenvolvimento de uma conceitualização nova, assinalando, assim, um momento decisivo de sua história. Poder-se-ia mesmo dizer que a história particular de uma ciência se resume na de seus termos específicos. Uma ciência só começa a existir ou consegue se impor na medida em que faz existir e em que impõe seus conceitos, através de sua denominação. Ela não tem outro meio de estabelecer sua legitimidade senão por especificar seu objeto denominando-o, podendo este constituir uma ordem de fenômenos, um domínio novo ou um modo novo de relação entre certos dados. O aparelhamento mental consiste, em primeiro lugar, de um inventário de termos que arrolam, configuram ou analisam a realidade. Denominar, isto é, criar um conceito, é, ao mesmo tempo, a primeira e última operação de uma ciência (Benveniste, 1989, p. 252).

Tal apontamento teórico reforça a observação em relação à necessidade da efetiva denominação e organização dos objetos, conceitos e serviços utilizados e oferecidos pelas empresas. Entendemos que tal recurso possibilita que o público interessado nas atividades operacionais da empresa tenha um maior favorecimento no processo de contratação dos serviços. Contudo, outro fator importante que a organização terminológica permite é facilitar as

interações no ambiente interno das companhias, as quais, neste momento, nos despertam especial interesse.

As práticas terminológicas iniciais se deram à luz dos estudos e das reflexões de Eugen Wüster. Engenheiro austríaco, nascido em 1899, fundou a Teoria Geral da Terminologia (TGT) e estabeleceu as bases da disciplina. Sua teoria está vinculada ao objetivo da normatização dos repertórios terminológicos com o intuito de facilitar seu uso mundialmente, incentivando a univocidade denominativa e conceitual tão importante para determinadas áreas do conhecimento. Suas ideias sobre a padronização dos termos são algo de extremo valor nas ciências, em especial, se refletirmos sobre os variados campos de utilização das linguagens de especialidade, como na medicina, na filosofia, na biologia, no direito etc., e nos seus variados perfis de usuários. Considerando a necessidade de comunicação do ser humano e a questão variacional por ela gerada, a unificação das unidades comunicativas poderia refletir na qualificação do entendimento geral das particularidades de cada área de aplicação.

Do ponto de vista teórico da terminologia, além das contribuições advindas dos estudos de Wüster, é inegável a importância dos fundamentos propostos pela Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT). Preconizada por Maria Tereza Cabré e o Grupo IULATERM, na Espanha, a TCT tem como princípio a valorização dos aspectos comunicativos das linguagens de especialidade, respeitando o contexto comunicativo de ocorrência dos termos. O tratamento dos termos como unidades naturais da língua com todas as implicações decorrentes disto, sem nenhuma dúvida, representou um grande avanço para os estudos do léxico especializado.

Desse modo, esta pesquisa está baseada nos preceitos de ambas as teorias: uma por tratar da padronização terminológica como mecanismo de qualidade da comunicação e a outra por considerar o contexto comunicacional como fator fundamental para o trabalho terminológico. Nesse sentido, este trabalho tem por objetivo apresentar um estudo terminológico realizado em uma importante empresa do setor de manutenção aeronáutica por meio de um estudo de caso. Tal atividade é motivada pela observação da existência de problemas decorrentes da variabilidade terminológica no contexto de trabalho (Rabello, 2008)³.

2 A situação terminológica em uma empresa de MRO: um estudo de caso

³ Os resultados da observação primeira estão descritos no trabalho de conclusão de curso de autoria de Rabello (2008).

A empresa escolhida para o estudo de caso não possui nenhum método de organização e controle dos termos que compõem o léxico especializado por ela utilizado. Dessa forma, é comum encontrarmos objetos que possuem mais de um nome que os qualifique, ou seja, a existência de variação denominativa no interior da empresa é recorrente. Tal fato costuma gerar dúvidas entre os interagentes, principalmente os funcionários. Entretanto, as dúvidas perpassam o setor interno da empresa e alcançam o público externo: os clientes, uma vez que são constantes as lacunas comunicacionais que ocorrem nos diálogos promovidos entre pessoas da companhia e clientes que trazem suas aeronaves para a realização de serviços.

Do ponto de vista teórico, como afirmado anteriormente, os estudos terminológicos, a partir de Wüster, tiveram por motivação a organização e a padronização dos termos utilizados nas linguagens de especialidade, como bem retoma Cabré:

As preocupações de Wüster eram, desde o início, metodológicas e normativas, não teóricas, uma vez que considerava que a Terminologia deveria servir à comunicação científica e técnica apenas. A proposta de Wüster é centrada basicamente no conceito e nas relações conceituais como unidades de análise para chegar aos conceitos estabelecidos (Cabré, 1998, p. 73. Tradução nossa).

Na perspectiva clássica, de caráter prescritivo, os termos, considerados denominações de conhecimentos científicos, são, segundo Krieger e Finatto (2004, p. 34), “representações de conceitos que ocupam determinado lugar numa hierarquia lógica de conhecimento, logo, as unidades lexicais especializadas não comportam diversidades conceituais”. Em outras palavras, deve existir apenas um conceito para cada termo. Nesse viés, as autoras concluem que: “a ideia de invariância conceitual das terminologias está, por sua vez, associada às características de monossemita, de monorreferencialidade e exclusividade denominativa” (Krieger e Finatto, 2004, p. 77). A essa afirmação Rondeau (1984) complementa:

O termo caracteriza-se no sentido de que para uma noção dada, há, teoricamente, uma única denominação. Esta característica do termo se funda sobre um postulado da terminologia: o da relação de univocidade entre denominação (significante) e noção (significado, relação do tipo reflexiva) (Rondeau, 1984, p. 19).

Tal noção de invariabilidade denominativa nos levou a refletir sobre os casos experimentados na corporação investigada, com foco principal na comunicação utilizada pelo pessoal de manutenção. Nossas pesquisas de campo nos levaram a encontrar inúmeras situações em que um mesmo conceito tinha mais de um termo técnico-científico que o qualificasse. Julgamos importante referir que os conceitos de que falamos aqui são representados pelos processos de trabalho e pelos componentes aeronáuticos que integram os diversos sistemas operacionais de uma aeronave, por exemplo, sistema mecânico, sistema elétrico, sistema

hidráulico, entre muitos outros. Um exemplo recorrente para ilustrar o que apontamos refere-se ao termo *Packing*. Tal unidade representa uma peça de formato circular, confeccionada em borracha, de perfil arredondado, disponibilizada em vários diâmetros, que é usada nos sistemas de vedação pneumática do avião. Verificamos que além do termo *Packing* existem ainda outras quatro formações que apontam para o mesmo conceito: *O'Ring*, *Gasket*, *Seal* e, além destas, uma livre tradução para o Português, *Anel de borracha*.

Tais ocorrências, conforme percebemos, acabam por gerar algumas dúvidas quando situações práticas de trabalho são realizadas. Na realidade, todos os termos que apresentamos são termos técnicos integrantes do léxico especializado da indústria aeronáutica. Todos se referem a anéis ou juntas de vedação de ar, de água, de óleo, de resíduos diversos, entre outros. O que ocorre é que em determinado momento passou-se a caracterizar qualquer anel ou junta de vedação pelo termo *Packing*, fato este que caracteriza um caso de polissemia. Conforme retratamos, o termo *Packing* conceitua um anel de borracha destinado ao uso no sistema pneumático. Os termos *O'Ring* e *Gasket* conceituam anéis de vedação do sistema hidráulico. O termo *Seal* também conceitua um anel de vedação do sistema pneumático, porém, como é de perfil chato, deve ser usado apenas em regime estático, não dinâmico, como ocorre com o *Packing*.

Os problemas ocasionados por esta ambivalência denominativa, segundo apuramos, não chegam a causar danos de ordem técnica nos processos de trabalho. A maior parte das questões é de ordem econômica. Se um mecânico ou técnico de manutenção requisita um *Packing* ao invés de um *O'Ring*, quando do recebimento da peça, este, ao perceber o engano, rejeita a recebida e requisita nova parte, solicitando pelo termo correto - *O'Ring*. O que ocorre é que todo o processo de atendimento, da requisição até a chegada do material, por vezes, é demorado, podendo, em dias de maior quantidade de serviço e de aeronaves esperando por manutenção, levar algumas horas. O tempo perdido entre uma requisição e outra impacta no retorno da aeronave em manutenção para o serviço, o que gera multa por atraso e consequente perda de receita para a empresa.

Desse modo, acreditamos que um estudo terminológico que tivesse por base organizar e padronizar a terminologia da empresa seria adequado, evitando, assim, os problemas encontrados e gerando receitas para a mesma. Todavia, é sabido que esse tipo de trabalho seria exaustivo e não garantiria que as variações encontradas fossem eliminadas, uma vez que trabalhamos com uma língua viva e, portanto, sempre passível de transformações. Além disso, ainda é importante destacar que a intenção com o trabalho de organização terminológica é indicar, entre as diversas possibilidades denominativas que possui determinado conceito, aquela

que é considerada padrão pelos especialistas. Em nenhum momento é pretendido conduzir a um apagamento da variação terminológica, uma vez que o que pretendemos é sugerir o termo recomendável para uso oficial ou em procedimentos de trabalho que envolvam diferentes setores da empresa.

3 Os tipos de termos

Um dos resultados do estudo terminológico na empresa de MRO foi a análise das formações dos termos encontrados no interior da empresa, a qual permitiu inferir que existem diferenças entre os tipos de termos ocorrentes e a identificação de mais de um grupo de termos. Dentre as unidades identificadas, segundo nossa pesquisa, é possível a divisão dos termos em quatro tipos específicos: os **termos técnicos**, os **termos internos**, os **termos popularizados** e os **termos de uso restrito**. Antes de descrevermos cada tipo de termo, é importante destacar que todos os tipos elencados têm valor de termo, uma vez que possuem forte valor de especialidade.

A maior parte das unidades presentes no léxico da companhia são os **termos técnicos**. Essas formações são aquelas que foram cunhadas pelos fabricantes, assim, são originais. Por exemplo, o termo *Relief Shutoff Valve* descreve um componente aeronáutico que foi desenvolvido pela fabricante Honeywell. O termo é descrito nos manuais técnicos de manutenção que são fornecidos pelo próprio elaborador da peça.

Os **termos internos** são formações terminológicas que ocorrem apenas no ambiente da empresa, sendo sua utilização restrita a este. Tais termos, em sua grande maioria, foram cunhados pelos funcionários da empresa com o objetivo de descrever os processos e as partes aeronáuticas. Tal empreendimento se deve ao fato de a maior parte dos colaboradores terem dificuldades em relação ao uso da língua inglesa, uma das línguas oficiais da aviação e o idioma em que os termos técnicos são originalmente grafados. A maior parte dos termos internos tem como processo formador a metáfora associativa, uma vez que o novo nome tem relação com algum aspecto particular do componente ou processo que descreve. Como exemplo, é possível citar o caso da unidade interna *Franguinho*, um componente do sistema de direcionamento da aeronave que, devido à semelhança atribuída da peça com um frango, os mecânicos passaram a assim denominá-lo.

Os **termos popularizados**, de acordo com o que entendemos, são aqueles que eram de uso restrito do setor aeronáutico, mas que, por alguma razão, romperam essas barreiras, popularizando-se, passando a integrar o léxico geral da língua. Um exemplo disso ocorre com os termos *Manete* e *Reversor*. Antes de uso exclusivo do meio da aviação, hoje os termos passaram

a ter uso frequente nas conversas cotidianas devido ao acidente aéreo ocorrido no ano de 2007, com um avião da empresa TAM.

Por fim, os **termos de uso restrito** são aqueles usados especificamente no contexto das empresas de aviação, não sendo utilizados nem compreendidos fora desse contexto. Como exemplo, temos *Aileron*, superfície de comando primária, localizado nas asas, utilizado para fazer curvas. Outro exemplo aplicável é o termo *Winglet*, referente a uma extensão curvada da asa desenvolvida para diminuir o arraste (resistência ao ar) e, conseqüentemente, reduzir o consumo de combustível.

Resumidamente, os quatro tipos de termos identificados com seus respectivos exemplos são:

1. **termos técnicos** oficiais como *Circle Machine*, *Check Valve Assy*;
2. **termos internos** criados pelos funcionários da empresa, como *Lambretinha (Anti-Ice Valve)*, *Minissaia (Coalescer Assy)*;
3. **termos popularizados** pela mídia como *Caixa Preta*, *Trem de Pouso*;
4. **termos de uso restrito** da aviação como *Aileron*, *Air Circle Machine*, *Filter*.

4 Considerações finais

Diante do objetivo proposto neste artigo, apresentar um estudo terminológico realizado em uma empresa cuja função é realizar a manutenção, o reparo, e a revisão geral de aeronaves e componentes, destacamos que a identificação dos quatro tipos de termos no interior da empresa se configura como um importante ganho para esta pesquisa. Isso se deve ao fato de que tal resultado ilustra a variação terminológica e o quanto é fundamental olhar para a terminologia com os preceitos da Teoria Comunicativa da Terminologia, no momento de um trabalho de organização terminológica no interior da empresa. Não obstante, os resultados também permitem afirmar o quanto é importante o trabalho de padronização terminológica em determinadas áreas do conhecimento ou de trabalho como a da MRO, em que a base teórica a ser utilizada deve também ser a da Teoria Geral da Terminologia pela necessidade que apresenta a área da indicação do termo de uso oficial, ou seja, o termo técnico-científico.

As unidades especializadas presentes na comunicação da companhia, assim como em todo o setor de MRO, são muitas, um número semelhante, ou talvez maior, do que as utilizadas no setor aeronáutico operacional. Assim, a sua compreensão por parte daqueles que integram os processos de trabalho é um fator preponderante para que não ocorram falhas. Nossos estudos nos levam a crer que a padronização dos termos seria um ponto favorável no objetivo da

diminuição dos ruídos decorrentes de falhas de entendimento, portanto, supõe-se que a teoria proposta por Wüster, embora seja mais rígida no que tange ao tratamento dos termos, seria a base mais indicada para o desenvolvimento de uma proposta para a organização do léxico da empresa.

Frente aos apontamentos, é possível afirmar que a variação terminológica é um fator recorrente na empresa estudada, assim como em outras realidades comunicativas. Acreditamos que o intento de Wüster de buscar a univocidade nas terminologias é bastante válido. Julgamos que a padronização em certos campos de estudo e trabalho é adequada, em especial em áreas em que falhas geradas por problemas comunicacionais podem causar problemas de diversas ordens, a exemplo da aeronáutica, nosso foco de estudo.

Sabemos que o objetivo que visa a normatização e a organização da comunicação de um grupo ou setor não é tarefa fácil. Todavia, uma vez que isso pudesse levar as indústrias dos diferentes setores a experimentarem melhores índices de produtividade, qualidade e lucratividade, acreditamos que essa seria uma empreitada que valeria a dedicação dos nossos esforços. Sempre é importante destacar que vemos na Teoria Comunicativa da Terminologia um campo de estudos respeitável e de importantes serviços prestados aos estudos na área, porém, de modo a persistir no projeto a que nos dedicamos de organização terminológica, não podemos deixar também de seguir a linha deixada por Wüster, por meio do postulado pela Teoria Geral da Terminologia.

Por fim, destacamos que um estudo terminológico em empresas com o intuito de organizar e padronizar a terminologia da empresa se apresenta como adequado, evitando, assim, os problemas encontrados e contribuindo para a geração de receitas.

Referências bibliográficas

- BENVENISTE, É. *Problemas de linguística geral II*. Campinas: Pontes, 1989, 294 p.
- CABRÉ, M. T. Elementos para una teoría de la terminología: hacia un paradigma alternativo. *Lenguaraz*. v. 1, n. 1, 1998, p. 59-78.
- KRIEGER, M. G.; FINATTO, M. J. B. *Introdução à Terminologia: Teoria e Prática*. São Paulo: Contexto, 2004, 223 p.
- RABELLO, C. E. *Análise comparativa entre os termos-internos e os termos-técnicos utilizados pela equipe de manutenção da VEM – Maintenance & Engineering - CEMAN POA*. 2008. 117 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura em Letras) – Unisinos, São Leopoldo, 2008.
- RONDEAU, G. *Introduction à la Terminologie*. Québec: Gaëtan Mourin, 1984.

WÜSTER, E. La teoria general de la terminologia: una zona fronterera entre la lingüística, la lògica, l'ontologia, la informàtica i les ciències especialitzades. *In*: CABRÉ, Maria Teresa (dir), *Terminologia. Selecció de textos de E. Wüster*. Barcelona, Serveide Llengua Catalana: Universitat de Barcelona, 1974, p. 153-202.