

MÜLLER, Alexandra Feldekircher; RABELLO, Cleiton. A terminologia presente no interior das empresas: um estudo de caso sobre a variação terminológica em uma empresa de manutenção, reparo e revisão de aeronaves (MRO). *ReVEL*. v. 11, n. 21, 2013. [www.revel.inf.br].

A TERMINOLOGIA PRESENTE NO INTERIOR DAS EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A VARIAÇÃO TERMINOLÓGICA EM UMA EMPRESA DE MANUTENÇÃO, REPARO E REVISÃO DE AERONAVES (MRO)

Alexandra Feldekircher Müller¹

Cleiton Rabello²

alexandra.f.m@gmail.com

cleiton81.rabello@gmail.com

RESUMO: A linguagem especializada de uma empresa aérea é marcada pelo uso de termos-técnicos chamados de operacionais e organizacionais (MÜLLER, 2013). Para a Terminologia, os termos são unidades linguísticas características das linguagens de especialidade. Nesse sentido, esta pesquisa teve por motivação estudar os termos operacionais de uma empresa de manutenção de aeronaves e suas variantes presentes na oralidade. A finalidade era saber qual o motivo que levava os funcionários da empresa a criarem variantes orais para os termos operacionais e qual o processo linguístico adotado para tal criação. Por fim, após a análise de 50 termos operacionais coletados no setor de manutenção da empresa, observamos que o maior número de variantes eram neologismos semânticos ou conceptuais.

PALAVRAS-CHAVE: Terminologia; Termo Operacional; Termo-Interno; Variação.

INTRODUÇÃO

A comunicação em contextos empresariais está cada vez mais permeada por diversos termos técnicos, que são responsáveis tanto por refletirem a missão da empresa, ou seja, designarem conceitos diretamente relacionados com a sua área de atuação, quanto por representarem conceitos que se referem, de um modo geral, ao

¹ Doutora em Linguística Aplicada pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS). Professora da UNISINOS.

² Doutorando em Linguística Aplicada pela UNISINOS. Professor da Faculdade Porto-Alegrense (FAPA).
ReVEL, v. 11, n. 21, 2013

tudo da administração das unidades de negócios. Assim, o que se evidencia, hoje, em uma companhia é uma categoria de termo empresarial constituída por um termo operacional e um termo organizacional, respectivamente (MÜLLER, 2013).

Cabe destacar que a categoria de termo empresarial assume certas especificidades em decorrência de algumas variáveis que ocorrem no interior de uma corporação. Por mais que a empresa tenha termos organizacionais e termos operacionais reconhecidos em glossários ou em manuais, disponíveis para o uso do público em geral ou apenas para os funcionários internamente, esses termos podem assumir especificidades decorrentes dos processos naturais de uso da linguagem, tais como variantes e sinônimos.

No dia a dia de trabalho das companhias, os funcionários utilizam um grande número de formantes lexicais técnicos para estabelecer a comunicação entre seus pares. Com o universo das empresas de manutenção aeronáutica – nosso contexto de pesquisa, internacionalmente conhecidas como MRO (*Maintenance, Repair and Overhaul*) – não é diferente. O que verificamos, a partir do estudo de caso em uma unidade de negócios desse setor, líder no mercado de manutenção aeronáutica na América Latina, é que além dessas unidades técnicas, classificadas como termo operacional e termo organizacional (MÜLLER, 2013), existem algumas variantes que são usadas paralelamente.

Apoiados pelos estudos de autores relevantes para os estudos de Terminologia e Terminografia, tais como Eugen Wüster, fundador da Teoria Geral da Terminologia (TGT), que tem como objetivo principal a padronização das linguagens especializadas, e Maria Tereza Cabré, responsável pelo desenvolvimento da Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT), que valoriza os aspectos comunicativos das linguagens de especialidade em detrimento de sua normalização, desenvolvemos esta pesquisa sobre os termos técnicos utilizados no contexto de comunicação especializada da referida empresa do setor aeronáutico.

Nesse contexto, este artigo tem por objetivo discutir alguns aspectos referentes à categoria de termo empresarial, particularmente, as características variacionais assumidas pela linguagem em uso. Assim, a motivação para a pesquisa decorreu de nossos anseios em entender melhor as especificidades dessa categoria de termo, em especial, dos termos operacionais de uso interno das empresas, bem como os motivos que levaram ao surgimento de uma nova variante para esses termos, aqui

denominados de termos-internos, uma vez que tais unidades eram de uso exclusivo daquele ambiente comunicacional.

Não obstante, nossa busca também primou por descobrir como essas variantes se relacionam com os termos-técnicos, as unidades terminológicas padrão, cunhadas pelos fabricantes que desenvolveram as tecnologias para descrever seus produtos.

1. TERMINOLOGIA: TERMOS OPERACIONAIS E TERMOS-INTERNOS

A terminologia utilizada em uma esfera científica ou técnica é fator preponderante para sua sustentação e efetivação. No campo da manutenção aeronáutica, é possível confirmar tal evidência, uma vez que os termos que integram esse setor de atuação representam nódulos de conhecimento essenciais para a eficácia comunicacional.

Em relação a essas afirmações, Benveniste (1989, p. 252) já apontava que:

A constituição de uma terminologia própria marca, em toda ciência, o advento ou o desenvolvimento de uma conceitualização nova, assinalando, assim, um momento decisivo na sua história. 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. Denominar, isto é, criar um conceito, é, ao mesmo tempo, a primeira e a última operação de uma ciência.

Como observamos, as palavras de Benveniste reforçam a necessidade da efetiva denominação dos objetos para as áreas técnicas, o que permite melhor acesso aos saberes especializados e científicos pelo público interessado. Em complemento a essas afirmações, Krieger (2000) define a Terminologia como “o campo de estudos teóricos e metodológicos que tem por objetivo principal o sistema denominativo das ciências e das técnicas”. Segundo a autora, os estudos em Terminologia são importantes para as áreas científicas e técnicas por propiciarem a elas a obtenção de uma desejada precisão conceitual. Entendemos que a referida precisão conceitual se constitui em uma ferramenta básica e extremamente importante para que se estabeleça, de modo satisfatório, a comunicação entre os usuários das muitas áreas do conhecimento especializado.

No que se refere aos fundamentos da Terminologia, as reflexões do engenheiro austríaco, Eugen Wüster, formaram as bases do pensamento sistematizado sobre os termos técnico-científicos, dando origem à Teoria Geral da Terminologia (TGT), cujo

objetivo era determinar princípios e métodos de padronização terminológica. Essa padronização visava a um uso unívoco dos termos entre especialistas, de modo a garantir a perfeita intercomunicação científica e técnica em nível internacional (WÜSTER, 1998). Nesse sentido, Wüster estabeleceu as bases da Terminologia, numa visão prescritiva, primando pela univocidade, num princípio de ciência universal.

Do ponto de vista do desenvolvimento da Terminologia, a última década do século XX é um marco na sua história, porque a área passou a ser, então, efetivamente compreendida como um campo de conhecimento, com objetos de investigação definidos e com princípios teóricos baseados na Linguística. Contudo, a contribuição de Wüster para o seu desenvolvimento é de total importância, pois a padronização terminológica continua, até os dias de hoje, como uma importante alternativa de trabalho para a área e um aspecto de grande relevância para a comunicação especializada num contexto empresarial.

Foi na França, com a Socioterminologia (GAUDIN, 1993), que se originou essa renovação epistemológica, sendo o Canadá o grande propulsor dessa teoria. Entretanto, a afirmação e o desenvolvimento das atuais bases epistemológicas da Terminologia devem-se à Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT) (KRIEGER; FINATTO, 2004), formulada por Cabré e seu grupo de trabalho da Universidade Pompeu Fabra, em Barcelona, na Espanha.

Segundo Krieger, a TCT revisa e critica os princípios básicos da TGT, integrante da Escola de Viena, e justifica a tomada de novos rumos, uma vez que a introdução da TCT no campo das Ciências da Linguagem representa uma reversão do paradigma epistemológico prescritivo sob o qual a área nasceu. Observa-se, assim, que:

Por ir além do caráter cognitivo e prescritivo dos estudos clássicos, a Terminologia de viés contemporâneo assume uma face linguística e comunicacional, passando a conceber e descrever os termos como elementos naturais das línguas naturais, com todas as implicações sistêmicas e pragmáticas do funcionamento da linguagem. E, como tal, introduz princípios descritivos, tomando ainda os contextos de ocorrência como quadro referencial de exame do comportamento e da gênese das unidades de conhecimento especializado. Com este novo percurso epistemológico, a Terminologia está alcançando um desenvolvimento e um alto grau de maturidade que a situam efetivamente no âmbito das Ciências da Linguagem (KRIEGER, 2008, s.p.).

Destaca-se que a noção introduzida pela TCT dos princípios descritivos e a observação do contexto de ocorrência torna-se importante para a observação das

questões de variações que ocorrem com os termos empresariais, um fenômeno linguístico muito presente no contexto da empresa tomada como estudo de caso.

Assim, a reflexão sobre os princípios teóricos da Terminologia, bem como as questões que envolvem os termos em uso, a variação, a sinonímia, a metáfora, a ambiguidade, entre outros aspectos, são de total importância já que “o domínio da terminologia, e de seus respectivos conceitos é condição necessária para a boa comunicação no ambiente de trabalho” (MÜLLER, 2013, p. 36).

Nesse sentido, cabe uma reflexão sobre o processamento que tem a comunicação no setor empresarial e sobre o papel que tem a terminologia nela presente. Além disso, pensar sobre a importância que tem a organização e o gerenciamento da informação e dos termos da empresa faz-se necessário, a fim de contribuir com um tipo de conhecimento que deve favorecer uma comunicação mais harmonizada e com menos ruídos. Logo, entender a variação linguística tão recorrente nos contextos empresariais, por meio de um estudo de caso, é uma atividade capaz de fazer avançar as investigações da área.

Um importante conceito para o entendimento da terminologia nas empresas é o de comunicação interna e externa:

Num contexto empresarial, a comunicação pode ser dividida em interna e externa, segundo Tomasi e Medeiros (2009). A comunicação interna caracteriza-se por ser aquela exercida no interior da empresa entre os diferentes setores de gestão e os diferentes funcionários. Já a externa é conceituada como aquela praticada entre alguns setores da empresa e seus funcionários com o público externo – aquelas pessoas ou instituições que exercem algum tipo de relação de compra, venda ou troca com a organização (MÜLLER, 2013, p. 42).

A terminologia representa grande parte da linguagem específica da empresa, expressando seus conceitos, sua missão e sua visão. Contudo, nem todos falam a mesma linguagem em razão de atuarem em diferentes setores, ou por terem formações diferentes, e até por não se sentirem integrantes e valorizados naquele contexto de trabalho. É fundamental que todos os funcionários e os agentes/atores econômicos conheçam a terminologia da empresa para que a comunicação seja mais eficaz (sem ruídos) e mais interacional. É fundamental, por exemplo, que o Setor Jurídico, o Setor de Compras, o Setor de Operação/Produção, com seus respectivos profissionais, usem, ou ao menos conheçam, a denominação correta dos produtos ou serviços para que ambos compreendam e desempenhem suas funções corretamente. Daí a importância de gerenciar a terminologia, usando glossários e bancos de dados

disponíveis para todos os setores com a compatibilização terminológica (a harmonização) dos termos, relacionando suas variantes usadas no ambiente de trabalho, de acordo com a vertente terminográfica e terminológica adotada no momento do registro dos termos de organização.

Destacamos, com isso, que a organização terminológica não resolve todos os problemas de linguagem, mas favorece a comunicação, por exemplo, por diminuir os ruídos que podem ser ocasionados pela própria variação conceitual ou denominativa dos termos.

Ainda com relação à Teoria Comunicativa da Terminologia (TCT), nosso foco teórico para tratar das questões da terminologia empresarial, Cabré afirma que “a Terminologia é o reflexo formal da organização conceitual de uma especialidade e um meio inevitável de expressão linguística que favorece a unidade comunicacional” (CABRÉ, 1998, p. 70, tradução nossa³).

Em termos sociais, Cabré (1998, p. 71) postula que a Terminologia faz-se importante, uma vez que é extremamente útil na resolução dos problemas relacionados à comunicação e à informação. Ainda em relação à importância social da Terminologia, a autora explicita que a disciplina está em pleno desenvolvimento atualmente, o que se deve ao exponencial crescimento dos conhecimentos especializados que, conforme vimos, precisam ser nomeados para que possam se firmar.

Com relação ao objeto principal de interesse da Terminologia, o termo, na perspectiva poliédrica que o conforma, é tomado como um item léxico especializado, como um nódulo do conhecimento e como componente fundamental da comunicação profissional. Sua função é designar e nomear os elementos das ciências, das técnicas e das tecnologias. Enfim, estabelece e divulga conceitos. Mais ainda, ele representa um instrumento, um processo/procedimento, um método, ou um objeto (KRIEGER; FINATTO, 2004). Num sentido mais restrito, no contexto empresarial, ele “tem relação com a função e a missão da empresa” (MÜLLER, 2013, p. 65). Logo, a categoria de termos empresariais é “caracterizada por dois segmentos de termos, termo organizacional e operacional, que dão conta das especificidades terminológicas comunicacionais da organização, uma vez observados os aspectos temáticos e pragmáticos de cada Segmento Empresarial Recorrente” (MÜLLER, 2013, p. 171).

³ Para los especialistas, la terminología es el reflejo formal de la organización conceptual de una especialidad, y un medio inevitable de expresión y de comunicación profesional.

Nessa perspectiva, destacamos que “o tratamento (análise, definição e cuidado com os aspectos de sinonímia, variação, ambiguidade, entre outros) da terminologia na empresa [...] está relacionado com o tipo de missão da empresa” [...], sendo “importante olhar para a terminologia interna (aquela utilizada pelos funcionários nos diferentes setores da empresa) e a externa (aquela utilizada pelos funcionários com o público externo – os clientes) associada à sua missão enquanto organização, o que ela faz, como define seus produtos e serviços, como considera seus usuários, entre outras atividades”. Disso resulta as condições para o desempenho de um bom trabalho de gestão da terminologia na empresa e um trabalho terminográfico que poderá resultar em base de termos, glossários da área etc. (MÜLLER, 2013, pp. 65-66). Tais afirmações são importantes para o trabalho de análise dos termos presentes nas empresas, pois elas abordam aspectos das questões variacionais que ocorrem na comunicação empresarial, as quais podem ser tratadas pela gestão da terminologia num processo de harmonização.

De forma a complementar, é justificável a abordagem do fenômeno linguístico da neologia, uma vez que nos deparamos frequentemente com novas formações lexicais (variantes neológicas) no contexto da comunicação da MRO aqui tomada como estudo de caso. Dessas formações destacam-se dois tipos: as derivadas da língua inglesa, como *Relifar*, empréstimo a partir de processo de derivação por sufixação, originado do substantivo *Relief*; e as surgidas por associação a características particulares, em grande parte pela aparência física, de equipamentos integrantes dos vários sistemas das aeronaves. Como exemplo desses, podemos citar o termo-interno (RABELLO, 2011) *Robozinho*, neologismo semântico surgido a partir da semelhança do componente, tecnicamente chamado *Differential Pressure Regulator*, com um pequeno robô de brinquedo.

De acordo com Alves (2004, p. 5), os neologismos são novas palavras formadas a partir de um processo de criação lexical denominado neologia. Ainda segundo a pesquisadora, os neologismos podem ser gerados a partir de inúmeras formas, desde ocorrências originadas na própria língua até de unidades características de outros sistemas linguísticos.

Alves (2004, p. 6) aponta ainda que, uma vez que a língua é considerada um patrimônio de toda a comunidade linguística em que se insere, a todos os membros dessa sociedade é dado o direito da criatividade lexical. O que acontece com os termos técnicos aeronáuticos utilizados pela equipe de manutenção da empresa

estudada pode ser usado como exemplo para tal afirmação. Tais termos são originalmente fornecidos na língua inglesa, conforme pudemos perceber em manuais técnicos, fichas de inspeção e documentações diversas. Ocorre que os termos operacionais analisados sofrem modificações diversas, conforme a área de atuação em que se fazem presentes, gerando o que convencionamos chamar de termos-internos.

2. ESTUDO DE CASO

Para tratar das questões da variação existentes na empresa de MRO, tomamos como contexto de análise o setor de manutenção de aeronaves, cujo predomínio terminológico era o de termo operacional já que o setor era o responsável pela execução das tarefas práticas dos procedimentos de manutenção, diretamente relacionados com a missão da empresa de MRO.

Com o objetivo de verificar as variações dos termos operacionais, na empresa aérea na qual dirigimos a pesquisa em questão, com especial atenção à sua vertente oral, foram necessárias diversas incursões aos setores de manutenção que compõem a MRO. Os objetos deste estudo, nesse sentido, são os termos operacionais utilizados na comunicação oral especializada da organização. A quantidade de termos técnicos existentes é enorme, uma vez que uma aeronave é composta por centenas de componentes específicos; logo, as formações que circulam paralelamente aos termos técnicos também são intensas e são denominadas, neste estudo, de termos-internos.

Dado o enorme número de termos técnicos e de variantes na linguagem oral, metodologicamente, trabalhamos com um total de 50 ocorrências, que foram coletadas e registradas em fichas terminológicas. Pesquisando a origem dessas variantes orais atribuídas aos termos técnicos (especificamente os termos operacionais), percebemos que o seu surgimento dá-se das mais variadas formas possíveis. Verificamos que o principal modo de formação é a partir da associação da aparência física dos componentes aeronáuticos e equipamentos auxiliares de manutenção a outros objetos, tais como animais, utensílios domésticos, equipamentos esportivos, entre outros. As formações geradas por relações associativas são características que pertencem naturalmente à Terminologia. De acordo com o princípio de economia da língua, pode-se usar uma mesma palavra com diferentes sentidos em diferentes contextos de uso. Acerca desse processo

denominado de polissêmico, como exemplo, temos o termo-interno identificado como *Caracol*. No contexto da empresa, o termo caracteriza uma unidade responsável por comprimir e resfriar o ar que abastece a cabine; porém, no léxico geral da língua, a unidade denomina um animal aquático ou terrestre, de corpo mole e recoberto por uma carapaça calcária. Nesse caso, o termo-interno provém da semelhança do componente aeronáutico com o referido animal. O termo técnico equivalente ao termo-interno *Caracol* é denominado de *Circle Machine*. Outro exemplo válido é o termo-interno *Franquinho Assado*. Este se refere a um componente móvel, atuador do sistema de direcionamento da aeronave. O surgimento do termo deve-se à relação associativa com um frango assado inteiro, semelhante aos encontrados em churrasqueiras de espetos rotativos disponíveis em padarias e supermercados. O termo técnico que denomina tal conceito é *Carriage Assembly*.

A fim de ilustrar os termos operacionais e suas variantes, abaixo segue uma tabela com alguns dos termos identificados:

Termo Operacional	Termo-interno
<i>Flap Transmission</i>	<i>Cachorrinho</i>
<i>Carriage Assembly / Carriage Assy</i>	<i>Franquinho Assado</i>
<i>Linear Actuator</i>	<i>Marrequinha</i>
<i>Link Assy</i>	<i>Ossinho de Cachorro</i>
<i>Fire Detector</i>	<i>Galho Seco</i>
<i>Cover</i>	<i>Chapéu de Bispo</i>
<i>Seal Plate</i>	<i>Orelha de Elefante</i>
<i>Potable Water Tank</i>	<i>Sarcófago</i>
<i>Surge Valve</i>	<i>Secador de Cabelo</i>
<i>Check Valve Assy</i>	<i>Panela</i>

Tabela 1: Lista de termos operacionais e seus equivalentes termos-internos.

Com relação à captação dos termos, esta etapa deu-se de forma bastante simples. Nossa metodologia consistia em visitar os setores e hangares de manutenção, nos quais, primeiramente, explicávamos do que se tratava a pesquisa e, em um segundo momento, questionávamos os mecânicos, técnicos e líderes de grupo sobre a possibilidade de conhecerem alguma variante que caracterizasse algum componente aeronáutico ou equipamento auxiliar e, dessa forma, concorresse com o

termo técnico correspondente. A cada nova formação encontrada, anotávamos em uma ficha terminológica os dados que eram pertinentes à pesquisa, tais como nome do setor em que o termo-interno foi coletado, variante (termo-interno), termo técnico correspondente, sinônimo do termo-interno ou do termo técnico correspondente, motivação aparente para a formação do termo, data de coleta e breve explicação sobre a função da parte ou equipamento⁴. Sempre que possível, fotografávamos o componente ou equipamento de manutenção, pois entendemos que a imagem daquelas unidades cujo termo-interno surgiu por associação à aparência visual seria desejável para que se pudesse visualizar e entender o motivo do seu surgimento.

As incursões em busca de *corpus* para este trabalho foram proveitosas. As experiências resultantes da interação com os funcionários dos vários setores visitados serviram para que pudéssemos adquirir informações mais precisas sobre o léxico característico da instituição e, tão importante quanto isso, serviram para que reforçássemos a percepção da utilidade de um guia para consulta às nomenclaturas técnicas e seus correspondentes termos-internos.

Assim, refletindo sobre os processos que levaram ao aparecimento dos termos-internos, verificamos que a maior parte é decorrente da ligação feita pelos usuários à aparência física dos componentes a que são atribuídos tais termos.

Compreendemos que tais formações, derivadas de palavras do léxico comum a que são atribuídos novos significados, diferentes dos que tinham originalmente, são chamados de neologismos semânticos ou conceptuais.

Os termos-técnicos de língua inglesa denominam as partes das aeronaves. É importante destacar aqui que o inglês é uma das línguas oficiais da aviação e, sem dúvida, a mais difundida no meio. Assim, fabricantes de aeronaves e componentes aeronáuticos como a Boeing, americana, a Airbus, francesa, e mesmo a Embraer, estatal brasileira, utilizam esse idioma como padrão para nomear seus produtos. Dessa forma, ao mesmo tempo em que inserem sua tecnologia, as empresas produtoras da tecnologia também impõem seu idioma àqueles que a utilizam. Como exemplo para tal afirmação, pode-se citar a *Anti-Ice Valve*, unidade responsável por evitar o congelamento dos fluidos hidráulicos e, ainda, o *Fire Detector*, unidade responsável por enviar para a cabine de comando indicação de sinal de fogo nos motores quando a temperatura estiver aumentando de forma desproporcional. Em

⁴ Esta coleta foi realizada por e detalhada em Rabello (2011).

direção ao que apontamos, Sarmiento (2004, p. 38) afirmou que “países desenvolvidos, com maior poder econômico e cultura mais influente, além de exportar tecnologias, exportarão também seus conceitos e, conseqüentemente, o vocabulário referente às linguagens especializadas”.

Tal percepção leva-nos a acreditar que a falta de conhecimento da referida língua estrangeira é fator preponderante para a criação, por parte dos envolvidos nas interações comunicativas, das unidades terminológicas internas.

Nesse sentido, é fundamental para uma empresa que ela conheça sua terminologia, suas propriedades e conceitos para que problemas de comunicação possam ser evitados no seu interior, uma vez que o nível de entendimento sobre os seus termos varia de setor para setor e de funcionário para funcionário, fato esse que ocorre devido a inúmeros motivos, em especial na empresa estudo de caso, pela dificuldade com a língua inglesa. Assim, para uma empresa, conhecer, dominar e gerenciar os seus termos, em especial os termos operacionais, aqueles responsáveis por refletir diretamente a atividade aplicada da empresa, ou seja, a sua missão, é de total importância e uma fonte de geração de produtividade e lucro.

Contudo, conforme verificado, a criação dos termos-internos aparentemente não influencia em nada no rendimento dos funcionários no setor de manutenção da empresa. Mas, numa análise mais aprofundada, poder-se-ia dizer que isso teria implicação no momento que se teriam novos funcionários na empresa, por exemplo. Tal afirmação é passível, uma vez que o funcionário novo receberia um treinamento todo voltado ao uso da terminologia oficial, logo, teria que aprender o termo técnico oficial, em língua inglesa, e depois, no dia a dia, o termo-interno. Além disso, outra implicação significativa seria se os termos-internos saíssem da oralidade e passassem a ser registrados, circulando nos demais setores da empresa, gerando, assim, um menor ruído comunicacional, o qual é causador de inúmeros efeitos negativos para a empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acreditamos que os estudos terminológicos configuram-se em uma ferramenta de grande utilidade para a manutenção de uma adequada interação entre os usuários dos contextos comunicacionais de áreas científicas, técnicas ou, simplesmente, de áreas em que os saberes ou os objetos específicos tenham que ser nomeados.

Conforme vimos, uma determinada área técnica ou científica só consegue se estabelecer à medida que impõe seus conceitos por meio de sua denominação.

Finalmente, pode-se afirmar que, por mais restrita que seja a comunicação técnica ou especializada, sempre é cabível o surgimento de novas unidades lexicais que denominem novos conceitos, ou ainda, que unidades lexicais da língua comum sejam tomadas para designar processos, métodos ou produtos já existentes num processo polissêmico. Do mesmo modo, unidades terminológicas já consagradas como os termos operacionais da empresa de MRO podem assumir variantes motivadas por metáforas visuais, por exemplo, como identificamos nesta pesquisa.

Por fim, cabe apontar que não verificamos ocorrências de problemas concernentes à variação terminológica dos termos operacionais no contexto da companhia pesquisada. Creditamos isso ao fato do uso dos termos-internos ser reservado apenas à oralidade.

REFERÊNCIAS

1. ALVES, I. M. *Neologismo: Criação Lexical*. São Paulo: Ática, 2004.
2. BENVENISTE, É. *Problemas de linguística geral II*. Campinas: Pontes, 1989.
3. CABRÉ, M. T. Elementos para una teoria de la terminología: hacia un paradigma alternativo. *Lenguaraz*, v. 1, n. 1, p. 59-78, 1998.
4. GAUDIN, Francois. *Socioterminologie: des problèmes semantiques aux pratiques institutionnelles*. Rouen, Publications de l'Universite de Rouen, 1993. 254 p.
5. KRIEGER, M. G., FINATTO, M. J. B. *Introdução à Terminologia: Teoria e Prática*, São Paulo, Contexto, 2004. 223 p.
6. KRIEGER, M. G. Terminologia revisitada. In: KRIEGER, M. G., MACIEL, A. M. B. (orgs.), *Temas de Terminologia*. PortoAlegre/SãoPaulo, Universidade/UFRGS/Humanitas/USP, 2000. p. 47-60.
7. KRIEGER, M. G. Por que Lexicografia e Terminologia: relações textuais? *Anais do VIII CELSUL*. Porto Alegre: UFRGS, 2008.
8. MÜLLER, A. F. *Terminologia empresarial: princípios de reconhecimento e de gerenciamento*, 2013. 203 f. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada) -- Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada, São Leopoldo, RS, 2013. 203 f.

9. RABELLO, C. E. A terminologia de uma empresa do setor de manutenção aeronáutica: uma proposta de organização, 2011. 67 f. Dissertação (Mestrado em Linguística Aplicada) -- Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada, São Leopoldo, RS, 2011. 67 f.
10. SARMENTO, S. Embraer 170: Decolagem para o sucesso - Análise do estrangeirismo. *Revista da ADPPUCRS*, n. 5, p. 33-40, 2004.
11. WÜSTER, Eugen. Introducción a la teoría general de la terminología y a la lexicografía terminológica. Barcelona: IULA, Trad. Anne-Cécile Nokerman, 1998.

ABSTRACT: The specialized language of an aeronautical company is marked by the use of technical terms, which are named operational and organizational (MÜLLER, 2013). To the Terminology, the terms are linguistic units present in specialized languages. In this sense, this research had as motivation to study the operational terms and their respective variants in orality, in a company specialized in the maintenance of aircrafts. The aim was to know the reason why the employs used to create oral variants to the operational terms and, besides, what was the linguistic process used to do that. Finally, after the analysis of fifty operational terms that were collected in the maintenance sector of the company, we observed that the biggest number of variants were semantic or conceptual neologisms.

KEYWORDS: Terminology; Operational Term; Internal Term; Variation.

Recebido no dia 27 de junho de 2013.

Aceito para publicação no dia 31 de julho de 2013.