

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE LETRAS
ÁREA DE LITERATURAS, ARTES E CULTURAS



**COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL, INGLÊS E TRADUÇÃO:
UM ESTUDO DO CORREIO ELECTRÓNICO
EM EMPRESAS PORTUGUESAS DE MOLDES PARA PLÁSTICOS
NO QUADRO DA GRAMÁTICA SISTÉMICO-FUNCIONAL**

Maria Goreti da Silva Monteiro

Dissertação orientada pela
Prof. Doutora Maria Luísa Fernandes Azuaga

DOUTORAMENTO EM LINGUÍSTICA
(Linguística Inglesa)

2010

Em memória de meus pais e de L. J.

AGRADECIMENTOS

O percurso de anos que conduz à conclusão de uma dissertação de doutoramento permite conviver com pessoas que ajudam a reflectir e materializar projectos iniciais, muitas vezes vagos e dispersos. As valiosas colaborações de um número dessas pessoas, bem como o seu incentivo e dedicação não podiam deixar de ser aqui e agora registadas.

Agradeço à Prof. Doutora Luísa Azuaga, minha orientadora, em primeiro lugar, não apenas por acompanhar o meu trabalho desde o primeiro momento, mas também pelas palavras de encorajamento, essenciais para a conclusão de cada etapa. Agradeço, ainda, o seu convite para integrar a equipa de pesquisa do CEAUL, um local de estudo e, tão importante, de discussão de saberes.

Ao mesmo tempo, não teria sido possível chegar a este ponto sem o apoio do IPL / ESTG, que proporcionou condições indispensáveis a uma maior dedicação ao doutoramento. Para tal, muito colaboraram a Coordenadora do Departamento de Ciências da Linguagem e todos os meus colegas, a quem agradeço de forma muito especial.

Não posso deixar de lembrar que este estudo só foi exequível com o particular apoio das empresas que, por motivo de sigilo a elas devido, não são nomeadas, mas que têm a minha permanente gratidão. No entanto, tenho de fazer aqui uma menção particular ao meu grande amigo, Sr. Fernando Pedro, a quem muito devo, por colocar a sua larga experiência ao meu dispor, tanto no que diz respeito aos saberes técnicos, como aos conhecimentos das indústrias de vidros e de moldes e, especialmente, pelo seu auxílio nos contactos com os empresários portugueses.

Por fim, e porque a minha família esteve sempre presente a amparar e encorajar, tem o meu reconhecimento, especialmente a minha irmã, a quem desejo poder retribuir da mesma forma. Também à minha filha, por quem este passo foi dado, quero agradecer por tornar esta tarefa mais leve, pelos sinais de alegria e cumplicidade ao ver-me alcançar metas, pelos abraços sinceros às chegadas de serões de trabalho e de viagens de estudos e pelas interrupções intervaladas com o único intuito de obrigar a mãe a descansar.

A todos que contribuíram para a minha chegada a este ponto, o meu muito obrigada.

RESUMO

No universo dos negócios e das indústrias de exportação em Portugal, a indústria de fabrico de moldes para plásticos estende-se à escala mundial, sendo os contactos e a troca de informação efectuados, maioritariamente, em língua inglesa e por correio electrónico.

Neste trabalho, a fim de se estudar a comunicação empresarial estabelecida nesta indústria e o papel nela atribuído à língua inglesa, analisou-se um corpus composto por e-mails autênticos, trocados entre dezanove empresas estrangeiras compradoras de moldes e doze fabricantes portugueses, localizados na Marinha Grande e em Oliveira de Azeméis.

Procedeu-se, em primeiro lugar, a uma análise da organização retórica, do grau de formalidade e da densidade terminológica da linguagem dos e-mails que constituem o corpus, pretendendo-se determinar o eventual grau de hibridismo do género, dado que, nesta indústria, os e-mails substituíram por completo as cartas comerciais.

Porque o nível de conhecimento da língua inglesa é inconstante dentro de algumas empresas aqui consideradas, é frequente proceder-se a traduções: são traduzidos para português textos ingleses antes de serem reenviados aos restantes trabalhadores; são traduzidos para inglês textos portugueses, antes de serem enviados a clientes. Esta prática de tradução é, por consequência, uma vertente deste estudo, onde, confrontando a mensagem nos textos de partida e de chegada, se investiga, particularmente, a expressão de relações interpessoais de poder, no sentido de constatar e tirar conclusões relativamente a eventuais alterações.

Reconhecendo-se que o ponto de partida para toda a produção dos textos estudados é o fabrico de moldes para plásticos, investigou-se, ainda, a origem e evolução da terminologia em uso nos textos trocados, procurando descobrir diferenças nas suas aplicações.

Como base teórica para a obtenção de resultados, recorreu-se à Gramática Sistémico-Funcional, de M. A. K. Halliday, mais precisamente à teoria do registo e, na variável relações, à metafunção interpessoal, para além da metáfora gramatical.

Palavras-chave:

Comunicação empresarial; teoria do registo; metafunção interpessoal; metáfora gramatical; terminologia.

ABSTRACT

In the universe of the export industries in Portugal, mouldmaking for plastics has reached a worldwide scale. As a result, making contacts and exchanging information are carried out, mainly, in English and by electronic mail.

This thesis aimed to study this industry's communicative practices and the role the English language plays in it, by analysing a corpus of authentic e-mails sent by nineteen foreign mould buyer companies to twelve Portuguese mould making companies, located in Marinha Grande and Oliveira de Azeméis.

The study began with an analysis of the rhetorical organization and the degree of formality and of terminological density of the language found in the e-mails, so as to determine the degree of hybridism of the genre, given that, in this industry, e-mails have replaced business letters.

Because the level of knowledge of the English language is uneven in some of these Portuguese companies, it is common to resort to translation: the received English texts are translated to Portuguese before being forwarded to the workers, and the texts in Portuguese are translated to English before being sent to clients. The practice of translation was, consequently, considered in this study, where the source and the target messages were confronted, in order to investigate eventual variations, particularly with regard to the expression of interpersonal power relations.

Because the point of departure to the production of all texts is the making of moulds for plastics, the origin and evolution of terminology in use was also examined in every e-mail exchange, both in English and Portuguese, in order to discover differences in its application.

The theoretical basis applied to the study was M. A. K. Halliday's Systemic Functional Grammar, more specifically, register theory and, in the variable of tenor, interpersonal metafunction, and also grammatical metaphor.

Key words:

Business communication; register theory; interpersonal metafunction; grammar metaphor; terminology.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	iii
RESUMO.....	v
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ABREVIATURAS.....	xiv
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO 1. A COMUNICAÇÃO NAS EMPRESAS DE MOLDES	11
1.1. A Indústria de Moldes: Breve Panorâmica Histórica.....	12
1.2. O E-mail: Meio de Comunicação Preferencial	18
1.3. O Papel do Inglês nas Empresas em Estudo.....	23
CAPÍTULO 2. A GRAMÁTICA SISTÊMICO-FUNCIONAL	34
2.1. Contexto de Cultura	36
2.2. Contexto de Situação.....	37
2.2.1. Modo	38
2.2.2. Relações	43
2.2.3. Campo	44
2.3. As Metafunções	45
2.3.1. A metafunção interpessoal	48
2.4. Metáfora Gramatical na Linguagem da Ciência.....	62
CAPÍTULO 3. E-MAIL COMERCIAL: NOVO GÊNERO NA CORRESPONDÊNCIA COMERCIAL	70
3.1. E-mail Comercial e Carta Comercial: Comparação das suas Estruturas Esquemáticas ..	72
3.2. E-mail Comercial e Teoria de Registro	77
3.2.1. Organização retórica: modo	78
3.2.2. Grau de formalidade: relações	87
3.2.2. Linguagem técnica: campo.....	103
CAPÍTULO 4. ESTRATÉGIAS DE TRADUÇÃO DOS E-MAILS NAS EMPRESAS DE MOLDES	109
4.1. Apagamento de Informação	114
4.2. Adição de Informação.....	124
4.3. Tradução de Expressões de Poder: Estudo do Modo Oracional.....	130

CAPÍTULO 5. A LINGUAGEM TÉCNICA DA INDÚSTRIA DE MOLDES	146
5.1. Comparação de Termos nos E-mails Trocados em Inglês	151
5.2. Termos Traduzidos para Português	165
5.3. Termos Traduzidos para Inglês.....	174
CONCLUSÃO.....	183
BIBLIOGRAFIA.....	192
ANEXOS.....	203
ANEXO 1- Densidade Lexical	204
ANEXO 2- Complexidade Gramatical.....	208
ANEXO 3- Saudações (96 e-mails recebidos e 96 enviados).....	212
ANEXO 4- Saudações (total do corpus)	214
ANEXO 5- Fecho (96 e-mails recebidos e 96 enviados).....	216
ANEXO 6- Fecho (total do corpus).....	218
ANEXO 7- Campo	220
ANEXO 8- Terminologia: Textos Trocados em Inglês	224
ANEXO 9- Terminologia: Tradução Inglês /Português	227
ANEXO 10- Terminologia: Tradução Português/Inglês	230

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Cabeça de boneca, 2 moldes, cerca de 1950.....	16
Figura 2- Molde para espelho retrovisor Mercedes, 2008.....	17
Figura 3- Distância interpessoal	39
Figura 4- Distância experiencial	40
Figura 5- A estrutura gramatical das metafunções	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Densidade lexical dos textos por cliente	81
Gráfico 2- Densidade lexical do correio enviado por empresas portuguesas	83
Gráfico 3- Média de complexidade gramatical nos textos	84
Gráfico 4- Média da complexidade gramatical dos textos enviados por região	86
Gráfico 5- Saudações recebidas.....	92
Gráfico 6- Saudações enviadas.....	92
Gráfico 7- Fechos recebidos	96
Gráfico 8- Fechos enviados	96
Gráfico 9- Comparação de saudações e fechos formais	99
Gráfico 10- Comparação de saudações e fechos semi-formais	100
Gráfico 11- Comparação de saudações e fechos informais	101
Gráfico 12- Percentagem de linguagem técnica em relação aos itens lexicais com conteúdo	105

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1- Discurso oral <i>versus</i> discurso escrito	40
Quadro 2- Linguagem oral <i>versus</i> linguagem escrita: implicações de modo	41
Quadro 3- Linguagem formal e linguagem informal	44
Quadro 4- Troca e papéis discursivos em interação	48
Quadro 5- Pares de funções discursivas típicas.....	49
Quadro 6- Correlação de função, estrutura e Modo verbal típico na oração	49
Quadro 7- Adjuntos e exemplos	54
Quadro 8- A construção da experiência na função ideacional.....	64
Quadro 9- Comparação de passos na carta e no e-mail comercial.....	74
Quadro 10- Média da densidade lexical e da complexidade gramatical	80
Quadro 11- Divisão de saudações por grau de formalidade	89
Quadro 12- Divisão de fechos por grau de formalidade.....	90
Quadro 13- Saudações, por tipo e cliente.....	91
Quadro 14- Saudações em e-mails enviados, por tipo e região	94
Quadro 15- Fechos, por tipo e cliente	95
Quadro 16- Fechos em e-mails enviados, por tipo e região.....	98
Quadro 17- Percentagem de linguagem técnica, por cliente.....	104
Quadro 18- Distribuição de traduções literais e não literais, para português e inglês	113
Quadro 19- Práticas de adição e supressão de texto em tradução	114
Quadro 20- Funções discursivas nas traduções de inglês para português.....	135
Quadro 21- Funções discursivas nas traduções de português para inglês.....	136
Quadro 22- Realizações da função discursiva de ordem.....	137
Quadro 23- Realizações da função de ordem em traduções literais para português	138
Quadro 24- Realizações da função de ordem nas traduções para inglês.....	138

Quadro 25- Realizações da função de ordem nas traduções literais para inglês	139
Quadro 26- Adjuntos modais nos textos traduzidos de inglês para português	140
Quadro 27- Adjuntos modais nos textos traduzidos de português para inglês	141
Quadro 28- Formas de delicadeza nos textos traduzidos de inglês para português	142
Quadro 29- Formas de delicadeza nos textos traduzidos de português para inglês	143
Quadro 30- Uso de <i>mould</i> e sinónimos	152
Quadro 31- Uso de <i>parts</i> e sinónimos	154
Quadro 32- Uso de <i>test</i> e sinónimos.....	157
Quadro 33- Uso de <i>core</i> e <i>cavity</i>	160
Quadro 34- Termos de peças usadas na construção de moldes.....	162
Quadro 35- Total de acrónimos em inglês.....	164
Quadro 36- Tradução de <i>mould</i> e sinónimos.....	166
Quadro 37- Tradução de <i>parts</i> e sinónimos.....	167
Quadro 38- Tradução de <i>test</i> e sinónimos.....	168
Quadro 39- Tradução de <i>core</i> e <i>cavity</i>	169
Quadro 40- Tradução de <i>injection</i> e <i>texture</i>	171
Quadro 41- Tradução do termo <i>molde</i>	174
Quadro 42- Tradução do termo <i>teste</i>	177

ABREVIATURAS

Alem. – Alemanha

Complex. Gram. – Complexidade Gramatical

E.U.A. – Estados Unidos da América

ENV – Enviado(s)

F – Frase

Freq – Frequência

GSF – Gramática Sistémico-Funcional

ING – Inglês

MG – Marinha Grande

Nº - Número

O – Oração

OA – Oliveira de Azeméis

PORT – Português

R. Unido – Reino Unido

REC – Recebido(s)

INTRODUÇÃO

At the start of your project you are about to take on a considerable commitment which is probably an addition to many continuing demands on your time... So be selfish, focus on what interests you.

Edwards and Talbot, *The Hard-Pressed Researcher*: 3

A construção de um molde, em si, não necessita de linguagem, mas sim de aço e maquinaria que, hoje em dia, é altamente sofisticada. Esta actividade, contudo, não é um fim em si mesmo, sendo os moldes construídos para uma entidade compradora que deseja produzir peças específicas de plástico. É aqui que entra a interacção humana, a qual requer linguagem para contactar, negociar, comprar, vender e dar instruções, ordens e informações.

Construir moldes em Portugal é uma actividade que se destaca da maioria, por não envolver apenas o mercado nacional. Os industriais deste ramo cedo descobriram a necessidade de procurar mercados externos para crescer e desenvolver a indústria, pelo que foi adicionada uma nova variável na interacção humana, relacionada com a actividade em questão: uma língua estrangeira. Significa isto que, desde o início da actividade, o sucesso da indústria depende de dois factores essenciais: fabricar os melhores produtos do mercado e conhecer a língua dos compradores, para conseguir negociar as encomendas.

Imediatamente após a segunda guerra mundial, os Estados Unidos exerceram grande influência no ocidente europeu, ao propagar as grandes teorias organizacionais da

época (Bargiela- Chiappini, 1997: 5), e ao transformar o inglês em língua de comunicação do mundo dos negócios internacionais, resultado da sua dominação da tecnologia e cultura, por muitos, apelidada, “*Coca-colonization*” (Snell-Hornby, 2001: 13).

Estas circunstâncias, associadas ao facto de a nacionalidade dos clientes das primeiras empresas portuguesas exportadoras serem, precisamente, de nacionalidade americana, obrigaram a indústria a adoptar o inglês como a primeira língua de comunicação com o estrangeiro, conservando, ainda hoje, esse lugar destacado.

Outras línguas estrangeiras, principalmente a francesa, a alemã e a espanhola, são usadas em algumas empresas de moldes, em Portugal, quando os clientes envolvidos são falantes destas línguas. Porém, a expansão das exportações para uma grande diversidade de países de todo o mundo, onde nenhuma destas línguas europeias é eventualmente maioritariamente utilizada, como é o caso de Israel ou da Rússia, impõe que se transforme o inglês em língua franca, para comunicação internacional. Isto significa que, frequentemente, todos os intervenientes envolvidos nos negócios dos moldes sejam falantes de inglês, sem que nenhum deles seja falante nativo desta língua.

Para além deste aspecto, existe, neste sector, que alcançou um avanço considerável no âmbito dos países mais industrializados do mundo, outras características curiosas: por um lado, esta indústria liberta-se continuamente de métodos ultrapassados, antiquados, adoptando o que de mais moderno existe em técnicas de informação, a fim de ganhar tempo e qualidade nas transmissões nacionais e internacionais; por outro lado, essa liberdade repassa para o acto comunicativo em si, quando são descartados os métodos tradicionais de contacto, mais lentos, sendo aproveitadas as vantagens oferecidas pela informática, no uso da internet e do correio electrónico.

Relativamente a este sector industrial, perante estas duas constatações, isto é, a língua maioritariamente seleccionada e o tipo exclusivo de meio de comunicação, pensou-se na possibilidade de tornar estes dois aspectos objecto de uma investigação, no estudo que se pretendia efectuar, centrado na comunicação empresarial.

Para iniciar este tudo, no sentido de reunir um corpus, foram encetados os primeiros diálogos com empresários do ramo da fabricação de moldes em dois centros, na Marinha Grande e em Oliveira de Azeméis. As reuniões tidas nas empresas permitiram, desde logo, obter respostas relacionadas com o nível de conhecimento de inglês dos intervenientes, nas diferentes etapas de construção dos moldes.

A abertura das empresas seleccionadas em ceder material resultou numa colecção de ficheiros de processos de fabricação de moldes, num total de dezanove. Trata-se de uma documentação muito variada, desde o orçamento, até à factura, passando por registos de todo o percurso da fabricação e experiência dos moldes.

Um exame rápido aos textos mostrou que todos os documentos, quer os recebidos do estrangeiro, quer as cópias dos enviados pelas empresas portuguesas, constantes dos processos, foram mandados por internet. Destaca-se, assim, em todas as empresas, o uso do e-mail, um género frequentemente relacionado com a correspondência informal, mas que adquire, neste contexto, um novo papel, o de substituição da carta comercial tradicional, marcadamente ausente de todos os processos.

De facto, os textos mais comuns e presentes em maior número em todos os ficheiros são os e-mails, pelo que foram escolhidos para constituírem o corpus a ser estudado no âmbito desta dissertação. Optou-se, pois, por seleccionar, de entre os variados documentos constantes nos processos de moldes, os e-mails, que deram lugar às cartas de aceitação, de negociação, de acompanhamento de outros documentos e os que pedem e dão

informação relativa a diferentes fases da fabricação dos moldes. Houve a preocupação de se reunir e-mails relativos a moldes fabricados para clientes de uma grande diversidade de países em número suficientemente elevado para fornecer resultados fiáveis e, onde, simultaneamente, tivesse havido prática de tradução interna.

Como base de estudo, portanto, compôs-se um corpus de e-mails recebidos provenientes de dezanove firmas de onze países estrangeiros¹ e e-mails enviados por doze empresas portuguesas, cinco em Oliveira de Azeméis e sete na Marinha Grande, tendo sido analisados documentos escritos em inglês, não só de produção internacional, mas também nacional. Na totalidade, foram consideradas 333 mensagens electrónicas recebidas e 266 enviadas, escritas em língua inglesa, e ainda 152 mensagens traduzidas de inglês para português, bem como 25 de português para inglês².

A fim de efectuar um estudo mais aprofundado e obter dados mais fiáveis relativamente ao uso dos termos técnicos nas mensagens, comparativamente aos usados no dia-a-dia da empresa, foram ainda considerados os documentos tipo das empresas, tais como os relatórios de progresso de trabalho e de experiência dos moldes, por conterem a terminologia típica usada na empresa. Pelo mesmo motivo e por lhes ser requisitado, todas as empresas visitadas forneceram documentos que, normalmente, não faziam parte do processo ou que nem sempre aí estavam incluídos, como os dicionários internos, ou seja,

¹ As empresas compradoras estão localizadas nos seguintes países: Holanda (3 empresas), Suécia (2), Noruega (3), Reino Unido (2), Estados Unidos da América (2), Bélgica (2), Alemanha (1), Hungria (1) Índia (1) Israel (1), Rússia (1).

² Por ‘mensagens recebidas’ entenda-se sempre os e-mails escritos pelos clientes estrangeiros, em inglês e, por ‘mensagens enviadas’, os e-mails escritos por técnicos portugueses, também em inglês. Quando forem mencionadas as mensagens traduzidas, que podem ser para português ou inglês, será sempre indicada a língua de partida e de chegada.

listas de termos em várias línguas, usadas no apoio à tradução dos documentos recebidos e enviados, e listas de todas as peças e acessórios incluídos nos moldes.

Os clientes estrangeiros pertencem a países localizados tanto fora como dentro do espaço europeu, onde o inglês tem um estatuto variado, desde de língua mãe a língua oficial inglesa e, até mesmo língua estrangeira.

A grande mistura de nacionalidades, onde a comunicação se realiza por meio de uma língua internacional evoca dois postulados relativos às línguas: o primeiro envolve o facto de uma língua ser um código linguístico que acumula uma grande carga de interdiscurso ou comunicação intercultural (Scollon, 1995: 4); o segundo, consequência do primeiro, dá origem a que diferentes línguas expressem as realidades de cada cultura, de forma distinta.

Aceites estes pressupostos e conhecendo a grande diversidade das realidades socioculturais e empresariais de todos os falantes envolvidos na realidade da indústria de moldes, comparou-se o inglês produzido por portugueses com o produzido por clientes estrangeiros. A primeira questão colocada foi saber se, ao seguir as teorias apresentadas sobre a diversidade das variedades de inglês no mundo, os portugueses produzem um inglês escrito semelhante ao dos outros países europeus, investigando-se a variedade que eles aplicaram, e comparando a influência da variedade britânica e da americana na escrita dos intervenientes.

Entretanto, possivelmente pela desigualdade de conhecimento da língua por parte dos colaboradores das empresas, muitos e-mails passam por um processo de tradução antes de serem reencaminhados: os recebidos pelas empresas portuguesas, enviados por clientes que escrevem em inglês, são traduzidos para português e seguem para a fabricação; os

escritos em português, por elementos das empresas portuguesas, são traduzidos para inglês e, só depois, são enviados aos clientes.

Esta prática levanta duas questões interligadas, neste caso: por um lado, os textos dizem respeito ao trabalho de fabricação de moldes, ou seja, um trabalho técnico, incluindo, logicamente, linguagem técnica, conhecida por ser uma linguagem estática, a qual, ao contrário do resto da linguagem, se apresenta isenta de marcas de valores e das crenças do falante; por outro lado, o trabalho de tradução é uma actividade que envolve sempre negociação (Eco, 2003: 6), dando origem a novos textos, onde se manifestam perdas e ganhos linguísticos, resultado do envolvimento dos tradutores. Todavia, de forma semelhante à linguagem técnica, também a tradução técnica é tida como rígida, um processo de transferência reprodutiva do texto de partida, de forma simplista, desprovida de qualquer estilo específico do mediador.

A estas aparentes contradições, junta-se a opinião de Pinchuch (1977: 162), declarando que também a linguagem técnica de um mesmo campo, acarreta, frequentemente, diferenças culturais ao ser usada por utilizadores diferentes.

As constatações indicadas levantaram uma série de interrogações relativas, não só ao uso do e-mail e do inglês, como também à prática da tradução e ao emprego da linguagem técnica, pretendendo, com as respostas encontradas neste estudo, contribuir para um melhor conhecimento da comunicação nas empresas portuguesas de moldes.

Neste sentido, considerou-se as alternativas quanto aos passos da estrutura esquemática dos e-mails, em comparação com os das cartas comerciais, e à linguagem utilizada no curso da realização desses passos. Apurou-se, ainda, a verdadeira interferência dos tradutores no processo de tradução, em todos os e-mails traduzidos, incluindo na tradução da linguagem técnica. Por último, procurou-se a presença de influências

exteriores na aplicação da linguagem técnica de moldes, tanto em língua inglesa, como portuguesa. Em simultâneo, compararam-se os resultados apurados não só entre falantes estrangeiros e os portugueses, mas também entre os falantes das duas regiões portuguesas, por se reconhecer que, também aqui, as diferenças socioculturais e, sobretudo, regionais, podem exercer diferenças na produção dos textos em inglês e na tradução geral e técnica.

Relativamente à metodologia seguida para a obtenção dos objectivos delineados, procedeu-se primeiro à digitalização dos e-mails e, em seguida, percorreram-se os seguintes passos na sua organização³:

- por país emissor e empresa receptora, para preparar o estudo de uma eventual diferença por área geográfica;
- por correio recebido de, e enviado para cada empresa no exterior, a fim de proporcionar a comparação de possíveis resultados entre países;
- por mensagens recebidas e traduzidas de inglês para português e de português para inglês, de forma a facilitar o estudo das traduções, individualmente, e em conjunto;
- por ficheiros separados, em documentos de texto, e introduzidos na ferramenta WordSmith Tools, sendo elaboradas listas de palavras, um apoio fundamental na análise terminológica.

A análise da linguagem técnica que perpassa os e-mails em estudo levou a que tenham sido considerados ainda outros documentos, a fim de haver termos de comparação, em relação ao uso dos termos técnicos encontrados nos e-mails. Assim, confirmou-se a sua existência e uso tanto em impressos das empresas, preenchidos ocasionalmente, tais como

³ Para cumprimento do estipulado com as empresas, foi retirada, de todos os textos, qualquer referência às empresas, aos clientes, aos receptores, a nomes e/ou números de moldes ou outra que pudesse identificar a sua proveniência.

os relatórios de progresso de trabalho e de experiência dos moldes, como nos dicionários de termos das empresas e listas de peças e acessórios.

A base teórica adoptada para o estudo dos e-mails é a Gramática Sistémico-Funcional (GSF), principalmente, por nesta se considerar todo o texto como uma instanciação de significado social, num determinado contexto de situação (Halliday, 2002b: 53). Pertinente também é o facto de esta teoria relacionar a situação com o texto e com os sistemas linguístico e social, permitindo a descrição de um texto como revelador de uma acção social significativa, uma estrutura de relacionamentos e uma organização simbólica, respectivamente, nas suas variáveis de campo, relações e modo. Esta estrutura semiótica é governada por princípios que projectam as componentes de situação no texto, as metafunções experiencial, interpessoal e textual, as quais oferecem informação relativamente à descrição da acção social em curso, ao papel dos intermediários e a sua relação e à organização dos recursos que formam o texto. Além disso, a GSF permite a descrição da estrutura genérica dos textos dentro do conceito de registo, a configuração semântica que define a variedade instanciada num texto (Halliday, 2002b: 58).

Com o intuito de fundamentar o apoio teórico necessário para a obtenção de respostas às questões em estudo, descreve-se, no capítulo 2, o género e a teoria do registo, assim como as metafunções, focando, particularmente, a metafunção interpessoal, uma vez que é com base no estudo do significado interpessoal que se obtêm respostas sobre os papéis e atitudes dos intervenientes. Por fim, mostra-se como a metáfora gramatical e os processos de nominalização são fundamentais na formação da terminologia.

No capítulo 3, examina-se, com o suporte dos princípios da GSF de relação entre género e registo, os aspectos de densidade lexical e complexidade gramatical, na variável modo, o grau de distanciamento, na variável relações e uma descrição da linguagem

técnica, em campo, depois de descrever os passos que compõem a estrutura dos e-mails produzidos em inglês, para comparação com os das cartas comerciais. São obtidos dados que comparam os textos produzidos tanto por falantes estrangeiros e por portugueses, como entre os dois centros de fabricação nacionais.

O estudo da prática de tradução nas empresas faz-se no capítulo 4, onde, em primeiro lugar, se procuram marcas de semelhanças e diferenças nos próprios textos, como a adição ou apagamento de informação, sendo, em seguida, estudado, o Modo verbal das orações, a sua correlação congruente / incongruente com a função discursiva, o uso de elementos de delicadeza e escolha de Modalidade. O objectivo é verificar se a demonstração de poder na linguagem escolhida pelos falantes no texto de partida é equivalente à dos textos de chegada.

Uma vez que, na correspondência trocada entre os técnicos, são discutidos assuntos referentes à fabricação de moldes e à tecnologia envolvida, a totalidade dos e-mails e sua tradução, quando tal se verifica, documenta a linguagem técnica usada nas diferentes empresas, tanto em língua inglesa, como em língua portuguesa. Logo, no capítulo 5, observa-se os recursos na criação de linguagem técnica, procurando a presença de processos de nominalização, assim como ocorrências de terminologia e acrónimos. Paralelamente, determina-se a existência de diferenças e semelhanças de uso de termos técnicos entre os textos escritos em inglês, quer os recebidos do estrangeiro, quer os produzidos em empresas portuguesas; entretanto, nos textos traduzidos, tanto na Marinha Grande, como em Oliveira de Azeméis, regiões onde se situam as empresas fornecedoras do material que constitui o corpus, procura-se possíveis regionalismos terminológicos de fabricação de moldes.

Por se ter consciência de o estudo envolver uma indústria ainda praticamente desconhecida na área das humanidades, inicia-se o capítulo 1 com um resumo da história da indústria portuguesa de moldes, seguido de uma breve descrição do funcionamento das empresas e do processo interno e externo de comunicação aí praticado. Esclarece-se, neste âmbito, a função atribuída à internet, ao e-mail e à posição da língua inglesa na comunicação entre empresas deste sector. Na descrição do conteúdo dos processos de moldes, explica-se a utilidade dos documentos neles inseridos e inicia-se o estudo dos e-mails com uma análise da variedade de inglês manifestada nos diferentes textos recebidos e enviados.

No âmbito nacional, a perspectiva aqui abordada não tem sido privilegiada; neste sentido, a presente dissertação sobre a utilização da língua inglesa e a sua tradução na comunicação em empresas portuguesas de moldes, pretende dar seguimento aos estudos portugueses de comunicação empresarial, impulsionados em Silvestre, 2003 e em Gouveia, Silvestre e Azuaga, 2004, na tentativa de contribuir para um melhor conhecimento das práticas da utilização de línguas estrangeiras, em particular, o inglês, em situações reais de negócios, em Portugal.

CAPÍTULO 1. A COMUNICAÇÃO NAS EMPRESAS DE MOLDES

A Indústria, consciente do seu valor, tem a humildade de reconhecer que todos os dias está a aprender, e que os conhecimentos de ontem estão já hoje ultrapassados e amanhã serão obsoletos.

V.H. Beltrão, *II Congresso da Ind. de Moldes*: 61

A constante actualização da maquinaria na indústria portuguesa de moldes para plásticos dá-se ao nível das tecnologias na área da fabricação, mas também na vertente da comunicação. Actualmente, estes dois sectores estão interligados, pois muito do trabalho é efectuado como resultado de programação computadorizada, contribuindo para maior rapidez e eficiência no conjunto das actividades levadas a cabo pelas empresas: obter encomendas e fabricar moldes.

Neste âmbito, a língua inglesa tem um papel predominante para o progresso da indústria no geral e das empresas em particular, pois é a língua comum mais usada nos contactos com os muitos clientes estrangeiros, falantes nativos de línguas tão diversas como o russo, o norueguês ou o hebraico. Reconheceu-se, neste facto, características singulares, adaptadas a um estudo linguístico, razão para a recolha de documentação junto de empresas de moldes.

As primeiras leituras do corpus descobriram que os desenvolvimentos de tecnologias da comunicação, também obrigaram a uma profunda alteração nos contactos

entre clientes e fabricantes: as cartas escritas em papel timbrado das empresas e enviadas por correio postal, nos anos 70 e 80, deram lugar às mensagens escritas no computador e transmitidas por correio electrónico. Esta troca resultou em correspondência de aspecto físico diferente, fazendo antever implicações no uso da linguagem.

Levantou-se, então, a hipótese de estudar estas alterações em documentos produzidos em inglês de um campo específico e numa realidade internacional, por uma diversidade de emissores estrangeiros e também de portugueses provenientes de empresas localizadas em dois centros de fabricação, em Portugal. Como complemento, e porque o corpus mostra que, em muitas destas empresas portuguesas, grande parte da documentação foi traduzida, achou-se oportuno aliar ao estudo, a prática de tradução.

Assim, porque esta é uma indústria recente em Portugal e a sua contextualização é importante para um entendimento adequado do estudo, apresenta-se, neste primeiro capítulo, a indústria portuguesa de moldes, e dá-se a conhecer o papel do correio electrónico e da língua inglesa na comunicação das empresas que a constituem.

1.1. A Indústria de Moldes: Breve Panorâmica Histórica

A indústria de moldes para plásticos, uma actividade com menos de cem anos em Portugal, mas com raiz histórica no século XV, apresenta um trajecto em que o sentimento de evolução se encontra sempre presente, como energicamente se afirmou no congresso de 1985, a que se faz referência em epígrafe⁴.

⁴ Palavras proferidas por Dr. Victor Hugo Beltrão na Sessão de Encerramento do II Congresso da Indústria de Moldes, em 31 de Março de 1985.

Trata-se de uma produção maioritariamente sediada em Oliveira de Azeméis e Marinha Grande, como consequência da fabricação de moldes para vidros, resultado normal da implantação de duas grandes fábricas de vidros, em épocas diferentes da história do nosso país.

De facto, o primeiro forno de vidros já existia quando, em 1484, D. João II ordenou que nenhuma outra fábrica pudesse ser construída sem o consentimento de Diogo Fernandes, vidreiro do Covo, hoje quinta do Covo, em Oliveira de Azeméis. Este forno continuou a obter privilégios por parte dos reis D. João III, D. Sebastião e D. Filipe I de Portugal, Filipe II de Espanha, e a funcionar sem interrupções, com a mesma designação de Fábrica do Covo, até ao final do século XIX, altura em que entrou em decadência. Em 1897, um antigo trabalhador da fábrica de vidros da Marinha Grande comprou a fábrica em conjunto com um grupo de amigos, alterando-lhe a denominação social e passando-a para outras instalações, em Bustelo, no concelho de Oliveira de Azeméis. No início do século XX, foram construídas outras fábricas de vidro na mesma área, dando lugar a grande competição que empurrou algumas para graves dificuldades financeiras e para o seu encerramento, incluindo o da primeira fábrica de vidros estabelecida em Portugal. No entanto, outras empresas deram continuidade a esta indústria naquela região.

Já eram fabricados vidros há pelo menos 300 anos em Portugal quando, no século XVIII, o Marquês de Pombal mandou instalar a fábrica de vidros na Marinha de Nossa Senhora do Rosário ou Marinha Grande, depois de fracassar a do Forte da Junqueira, em Lisboa e a de Coima, por falta de lenha, combustível com que se alimentavam os fornos de fusão de vidro. Por ordem do Primeiro-ministro do reino, Guilherme Stephens renovou a produção da fábrica velha iniciada por John Beare, entretanto falida, dispondo de privilégios tais que foram imediatamente também exigidos pela Fábrica do Covo. De

acordo com Filipe (2000: 228), “o concelho de Leiria albergou desde cedo o maior complexo industrial da zona, a Real Fábrica de Vidros da Marinha Grande, a partir de 1769”. Desde então, a região da Marinha Grande continuou a produzir vidro até aos nossos dias, já não na fábrica original, mas em muitas outras, entretanto constituídas.

A produção consistia em vidraça ou vidro plano para janelas e objectos de uso doméstico e industrial, principalmente diversos tipos de copos e frascaria, sendo alguns modelos registados em patentes (Filipe, 2000: 185). Para que as peças produzidas tivessem um formato igual ou semelhante, eram construídas com a ajuda de moldes, inicialmente feitos de madeira, mas, em seguida, de bronze, ferro e alumínio.

Na descrição dos bens e propriedade, em 1893, constantes do “Auto de Avaliação e Descrição da Real Fábrica de Vidros da Marinha Grande”, ao serem avaliados todos os utensílios pertencentes à fábrica, foram incluídos mais de 250 moldes em bronze para moldarem os mais diversos objectos, desde copos e garrafas a tinteiros e frascos de perfumaria. Estes moldes eram construídos, na época, por ferreiros e carpinteiros da própria fábrica.

Mais tarde, deu-se a liberalização da indústria e a abertura de novas fábricas; no início do século XX, outros artífices exteriores às fábricas construía moldes por encomenda. Na década de 20, instalaram-se as primeiras oficinas de moldes para vidro para garrafaria e prensado e, na década seguinte, quando apareceu em Portugal a ureia industrial, mais conhecida por ‘baquelite’, foram fabricados os primeiros moldes para produzir tampas de tinteiros de secretária ou carteira escolar com este material, apenas em fábricas de plásticos nacionais.

O fornecimento da ureia industrial foi interrompido durante a segunda grande guerra, sendo retomado no final dos anos 40, juntamente com o de um novo material

plástico, o termoplástico, pelo que a fabricação, reiniciada nesta altura, incluiu também a construção dos primeiros moldes para a utilização deste material.

Em 1950, iniciou-se a exportação de moldes portugueses e, em 1953, foi inaugurada a primeira fábrica moderna de moldes para plásticos na Marinha Grande, seguida de, pelo menos, vinte e uma novas fábricas até ao final da década de 60, tanto na região de Marinha Grande e Leiria, como em Oliveira de Azeméis, muitas ligadas entre si pela origem do saber:

Com ênfase na região da Marinha Grande, verifica-se que as empresas da primeira geração nascem por “spillover” de conhecimentos através de profissionais com espírito e capacidade empreendedora que entretanto haviam aprendido e desenvolvido as capacidades nas *empresas “raiz”*, cujo conhecimento, por sua vez, deriva da adaptação e transferência da experiência e conhecimentos no fabrico dos moldes para vidros.

(Beira *et. al.*, 2003: 4)

Embora, inicialmente, a primeira empresa exportasse através de um agente, muito rapidamente as fábricas começaram a estar presentes em feiras internacionais e os responsáveis angariavam novos clientes em países estrangeiros, levando à exportação de 90% de todos os moldes construídos em empresas portuguesas. Até ao início da década de 80, mais de metade dos moldes produzidos tiveram os Estados Unidos como destino, número que diminuiu logo de seguida, ao mesmo tempo que eram diversificados os clientes por outros países da Europa e do mundo.

Este fenómeno que não se verificou em nenhum outro país da Europa, deu-se em Portugal graças, não à mão de obra barata, como seria de supor, mas sim à “capacidade disponível de produção e dos prazos de entrega” (Beira *et. al.*, 2003: 10) que, ao contrário do que ocorria em outros países, seria bastante curto. Para que tal sucedesse, foram descartadas as práticas de fabricação de moldes seguidos por países como a Alemanha e os

Estados Unidos em que um fabricante tinha a seu cargo a produção da totalidade de um molde. Pelo contrário, os primeiros fabricantes portugueses inventaram uma forma rápida e eficaz de diminuir os prazos de entrega: dividiram tarefas por operários especializados em apenas um processo de fabrico semelhante ao já existente na fabricação de moldes para vidros, como tornear e fresar. Desta forma, podiam ser fabricados vários moldes em simultâneo, aumentando a capacidade e a rapidez de fabricação, ao mesmo tempo que permitia uma rápida especialização de novos operários. Esta inovação tornou-se a grande vantagem competitiva da indústria portuguesa de moldes, que transformou a indústria em “uma das maiores e mais competitivas exportadoras do mercado mundial” (Beira *et. al.*, 2003: 11).

Os tipos de moldes também foram progredindo: os primeiros moldes muito simples para brinquedos e utilidades domésticas, como o exemplo da figura 1⁵, cedo deram lugar a máquinas complexas e exigentes, trazendo novas tecnologias e melhoria no ciclo de fabricação.

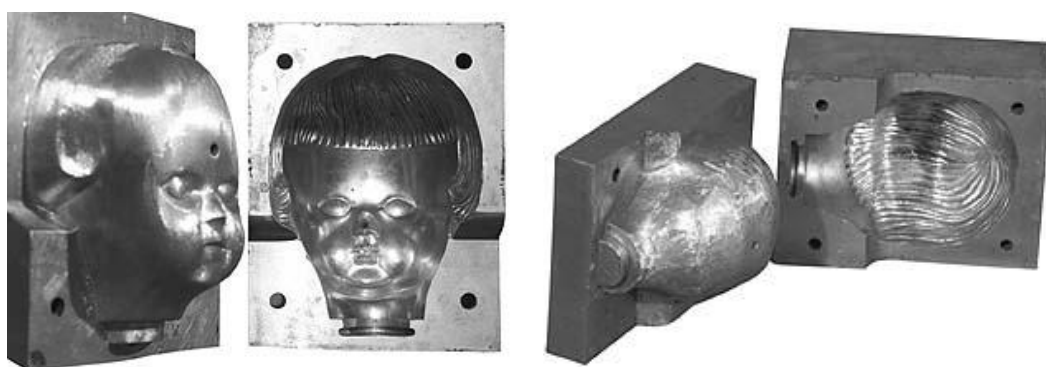


Figura 1- Cabeça de boneca, 2 moldes, cerca de 1950

⁵ Em Beira *et. al.*, 2005: 53.

Convém lembrar que um molde é uma máquina ferramenta geralmente feita em aço, composta por duas partes básicas, a cavidade e a bucha, que quando justapostas, formam um vazio igual ao negativo da peça que se pretende obter. Para a moldar, o molde é colocado numa máquina de injeção que aquece o material plástico, tornando-o pastoso e pressionando-o para dentro do molde enquanto este está fechado, preenchendo todo o espaço vazio entre a cavidade e a bucha. Após um período de arrefecimento ajudado por água que percorre canais interiores do molde e fornecida pela máquina de injeção, o molde abre e expulsa a peça.

Por este processo, obrigatório na fabricação de todas as peças de plástico existentes, obtêm-se peças mais fáceis, mas também mais difíceis de produzir, como aquelas formadas pelo molde da figura 2⁶.

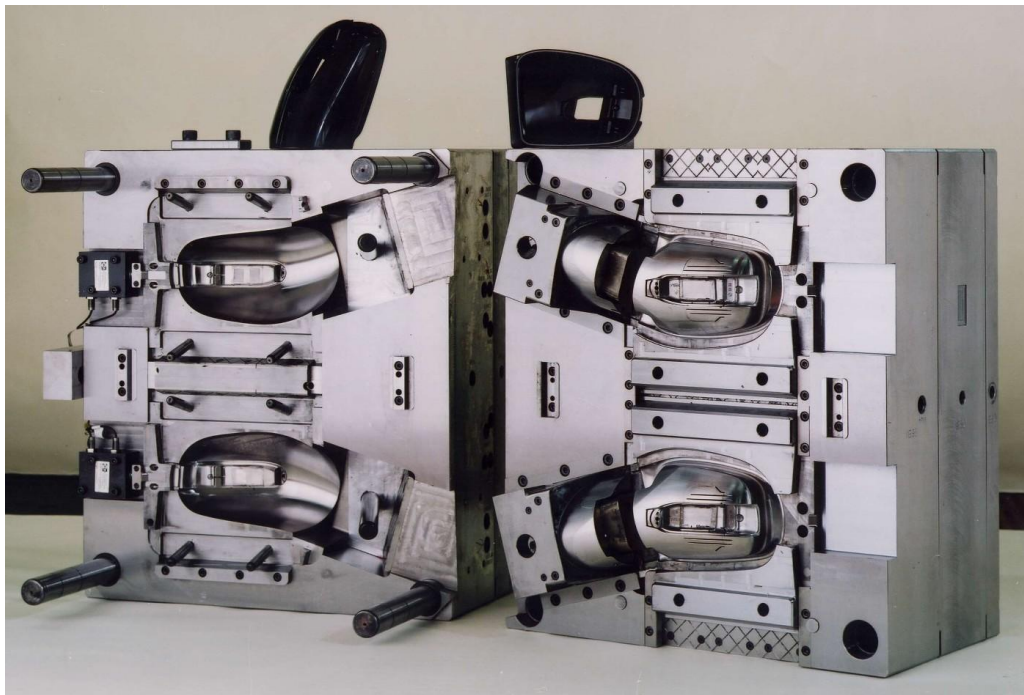


Figura 2- Molde para espelho retrovisor Mercedes, 2008

⁶ Gentilmente cedida por uma empresa de moldes.

Os desenhos técnicos e suas cópias vieram facilitar o registo e documentação da especificação do produto, tornando-se na “peça central do sistema de controlo e comunicação ao longo do ciclo de vida do molde, em especial do fabrico e o garante da qualidade final e das especificações técnicas contratadas com os clientes” (Beira *et. al.*, 2003: 12). O número cada vez maior de clientes e a crescente necessidade de contacto rápido que levasse a uma diminuição de prazos traz as novas tecnologias de comunicação às empresas, não só com a vulgarização do telefone, mas também com a adopção imediata do telex, do telefax, da telecópia, e da introdução do CAD (*Computer Aided Design*) para a modelação digital. Este sistema, que vem substituir a necessidade de modelar fisicamente a peça através de um desenho a fim de resolver problemas de fabricação, dá início à troca de ficheiros de desenhos de duas e três dimensões que, com a chegada da internet, leva à prototipagem rápida, ou seja, à produção de protótipos reais a partir de informação fornecida por um programa de computador, e permite uma comunicação ininterrupta entre empresas fornecedoras e clientes de moldes para plásticos.

1.2. O E-mail: Meio de Comunicação Preferencial

As empresas de moldes dependem de uma interacção constante com os clientes, desde o primeiro contacto, o qual pode ter início numa situação de feira internacional, numa visita de prospecção, resultado de divulgação de serviços ou através de pedido de orçamento do próprio cliente.

A partir do momento em que um orçamento é enviado e aceite pelo cliente, é aberto um processo para o novo molde a construir onde é registada toda a troca de

correspondência e documentação, incluindo desenhos, contratos e documentos de contabilidade. Estes ficheiros podem constar de um arquivo físico, composto de cópias em papel, ou electrónico, em computador.

Os processos dos moldes para plásticos apresentam uma característica especial: praticamente todos os contactos entre clientes e fabricantes são mantidos através de correio electrónico⁷. Assim, encontramos todos os documentos referentes ao molde em ficheiros anexos a uma mensagem, seguindo a ordem cronológica de recebimento e envio e, através da sua leitura, é possível seguir o processo de fabricação, ou seja, a história do próprio molde, os eventuais problemas existentes entre clientes e fabricantes, ao mesmo tempo que se vê toda a documentação burocrática referente ao molde. Um ficheiro típico contém, assim, os documentos que se explicam em seguida:

- Pedido de orçamento – documento recebido de um possível cliente, com especificações precisas referentes a um ou mais moldes que desejam mandar fabricar, pedindo preços e prazos de entrega. Por vezes, são enviados ficheiros com imagens de modelos ou desenhos das peças a ser fabricadas pelo molde.

- Envio de orçamento – resposta ao pedido de orçamento, contendo os preços, os prazos e informações pertinentes relativas à construção dos moldes especificados no pedido de orçamento. Este documento pode incluir as condições de pagamento, uma descrição pormenorizada dos serviços incluídos no preço e uma relação dos serviços que se oferecem por orçamento distinto, referente ao molde ou moldes em fabricação.

⁷ Por correio electrónico entende-se toda a documentação transmitida por internet.

A tradução do termo ‘e-mail’ por correio electrónico inclui os conceitos de suporte de envio (envio por e-mail) e de mensagem enviada (envio de e-mail), tanto em inglês, como em português.

As traduções possíveis para *business e-mail*, como mensagem enviada, são ‘correio electrónico comercial’, ‘mensagem comercial electrónica’ ou ‘mensagem comercial de correio electrónico’. Neste estudo, porque as mensagens são usadas entre empresas e para tratar de negócios, foi adoptada apenas a abreviatura ‘e-mail’ em inglês, mais simples e mais usual em língua portuguesa e, por vezes, a tradução literal, ‘e-mail comercial’.

- Contrato – por vezes elaborado separadamente, é um documento legal, especificando os deveres e direitos do cliente e fabricante e as condições relativas à fabricação do molde ou moldes em construção. Não há regras gerais para a indústria nem para as empresas relativamente à necessidade ou exigência da elaboração de contratos, os quais tanto podem ser estabelecidos a pedido de um cliente específico como podem ser elaborados para um comprador particular.

- Carta de aceitação – normalmente recebida como nota breve por correio electrónico, esta carta do cliente avisa a aceitação do preço e condições de pagamento e fabricação e é a razão para a abertura do ficheiro. Pode conter, em anexo, desenhos da peça a fim de dar início ao desenho do molde.

- Carta ou cartas de negociação de preço ou condições de fabricação do molde – esta carta ou cartas apresentam novas propostas de preço, prazo ou outras condições pelo cliente e fornecedor até à aceitação final por ambas as partes.

- Facturas – de acordo com as especificações constantes do orçamento ou contrato aceites pelo cliente, este poderá ter de adiantar parte do pagamento total do molde. Assim, são enviadas, normalmente, tantas facturas, quantas as prestações de pagamento estabelecidas.

- Desenhos – os desenhos dos moldes são, geralmente, projectados pelo fabricante de acordo com as especificações dos clientes, frequentemente constantes de cadernos de encargos, e são elaborados por fases. É, normalmente, elaborado um primeiro desenho chamado desenho preliminar que apresenta um esquema geral do molde e, sendo aceite pelo cliente, serve de base para os desenhos mais pormenorizados, geralmente em fases de desenvolvimento distintas. No caso de serem necessárias alterações, estas são solicitadas pelo cliente e são, usualmente, indicadas no próprio desenho. Como a generalidade dos

documentos, também estes desenhos são enviados em ficheiros electrónicos, através da internet.

- Plano de trabalho – o fabrico do molde é planeado de acordo com as tarefas a serem feitas e o tempo de construção, geralmente, em mapa tipo das empresas, o qual é enviado ao cliente. Este plano detalhado de trabalho tem a função de ajudar o fabricante a programar o serviço na empresa e permitir ao cliente acompanhar o estado do molde.

- Relatórios de progresso do trabalho – durante o fabrico do molde, são preenchidas fichas tipo da empresa, descrevendo a percentagem de trabalho feito relativa a cada tarefa estabelecida pelo plano de trabalho, as quais são enviadas periodicamente ao cliente, dando-lhe a conhecer o ponto de situação do molde.

- Relatório da experiência do molde – no final da construção, o molde tem de ser ensaiado, a fim de se aferir o seu funcionamento e verificar a qualidade das peças de plástico que produz. O teste ocorre frequentemente com a presença do cliente e é sempre objecto de registo em relatório, o qual é levado pelo cliente. Aquando da sua ausência, o relatório é-lhe normalmente enviado, assim como exemplares das peças obtidas.

Para além dos documentos acima mencionados, normalmente enviados em anexo a uma mensagem electrónica que os acompanha, consta ainda, nos ficheiros dos moldes, correspondência recebida e enviada sob forma de correio electrónico, pedindo e dando outras informações como as seguintes:

- elementos referentes a qualquer aspecto de fabricação do molde;
- eventuais marcações de hotel para visita à fabrica e presença em testes dos moldes;
- elementos relativos ao pagamento de facturas;
- envio de peças depois da experiência do molde;

- informações referentes ao envio do molde.

Existem ainda mensagens de relações públicas, como, por exemplo, notas de agradecimento à hospitalidade aquando das visitas às fábricas ou das presenças nas experiências dos moldes, ou ainda mensagens de época tais como no Natal ou na Páscoa.

A correspondência acima listada é mantida entre clientes e fabricantes e é intercalada com aquela tida com os fornecedores de serviços, de materiais ou de acessórios, tomando aqui o fabricante de moldes o papel de comprador. Assim, reconhecem-se as encomendas de aço, no início do processo, as encomendas de peças e acessórios diversos, ao longo da fabricação, as notas de encomenda e de contabilidade da subcontratação de diversos serviços e, no final, de marcação dos testes do molde.

Também presente ao longo de todo o processo está a correspondência interna, enviada a acompanhar, a comentar ou a traduzir as mensagens do cliente e outras apenas relativas a variados aspectos da fabricação do molde em curso.

Como já foi mencionado, os documentos acima descritos, constantes dos ficheiros ou processos de fabrico dos moldes, são hoje enviados, na sua quase totalidade, em anexos ao e-mail ou em ficheiros também acedidos através da internet ferramenta que começou a fazer parte do equipamento da indústria de moldes desde os anos 90. Esta indústria sempre se pautou por se equipar com os meios físicos, neste caso, mecânicos, (Fiske, 2005: 34-35) de comunicação mais avançados, uma vez que tendo uma vocação exportadora com os clientes a milhares de quilómetros, era fundamental enviar e receber informação de forma a evitar trabalho desnecessário e, assim, eliminar perdas de tempo:

A necessidade de comunicação de desenhos entre os clientes de moldes no estrangeiro e as empresas portuguesas tornou-as “*early adopters*” das tecnologias de comunicação. A telecópia divulga-se precocemente na indústria, em especial para desenhos de orçamentação, ainda nos anos 70.

Os suportes comunicacionais começam a alterar-se com a divulgação do CAD.

A indústria de moldes foi das primeiras a trocar desenhos em suporte de banda magnética, recorrendo muitas vezes a (meta)formatos como o IGES, ainda na primeira metade dos anos 80. Começando depois a trocar-se ficheiros de modelos 3D de geometrias, para além dos desenhos 2D. Prática que se torna rotina a partir de meados da década de 90.

Ainda na década de 90 a divulgação da internet abre novas perspectivas, inclusive na facilitação de formas geograficamente distribuídas, mas contínuas no tempo, de projecto.

(Beira *et. al.*, 2003: 13-14)

Chama-se a atenção para o facto de o termo “comunicação” aqui usado ser equivalente a transmissão, ao processo de comunicação, tendo, para a indústria vital importância que os documentos sejam enviados de e para o cliente rápida e eficazmente, a fim de reduzir o tempo de espera e aumentar o tempo de produção⁸.

1.3. O Papel do Inglês nas Empresas em Estudo

Uma das características singulares dos vários documentos constantes nos processos dos moldes, é o facto de, sendo embora recebidos em e enviados de Portugal, a língua nelas usada ser a inglesa. Esta circunstância ocorre porque, não obstante haver produção para a indústria portuguesa de plásticos, a quase totalidade dos moldes fabricados no país são exportados para todo o mundo, onde o inglês se vem afirmando como língua de comunicação.

⁸ Esta tem sido a razão principal para a indústria portuguesa de moldes estar na vanguarda do uso das tecnologias da comunicação.

De facto, segundo os dados da Associação Nacional da Indústria de Moldes, Cefamol, durante o ano de 2007 foram exportados moldes para oitenta e dois países, desde a África do Sul à Venezuela⁹.

Verifica-se que a língua portuguesa é usada entre fabricantes e clientes de países cuja língua oficial é a portuguesa; em algumas empresas, a comunicação pode também ser efectuada em espanhol, alemão e francês, quando os clientes são de países onde estas línguas são faladas. No entanto, a grande parte dos contactos com a maioria dos clientes desta indústria é mantida em língua inglesa. Como tal, nos processos de moldes escolhidos para este estudo, embora ocorrendo uma fracção da correspondência em língua portuguesa, respeitante à comunicação com fornecedores e subcontratantes, bem como à generalidade da correspondência interna, constam, na sua grande maioria, mensagens e documentos em língua inglesa.

De acordo com a informação recolhida junto dos responsáveis pelas empresas, é imprescindível que os técnicos cuja função é contactar os clientes tenham um bom domínio da língua inglesa, a todos os níveis.

⁹ Transcrevem-se os países importadores de moldes portugueses, em 2007, por ordem de importância de mercado (dados de Cefamol):

Alemanha, França, Espanha, Estados Unidos da América, Reino Unido, Polónia, México, Suécia, Holanda, Suíça, Bélgica, Israel, República Checa, Turquia, Rússia, Brasil, Hungria, Argentina, Colômbia, Angola, Finlândia, Irão, Roménia, África do Sul, Áustria, Marrocos, Itália, Irlanda, Canadá, Noruega, Índia, Panamá, Bulgária, Malásia, Grécia, Dinamarca, Argélia, Costa Rica, Arábia Saudita, Peru, Tunísia, Egipto, Guiné, Guatemala, Trindade e Tobago, Venezuela, Senegal, Lituânia, Cuba, República Dominicana, Ucrânia, Eslováquia, República Democrática do Congo (ex-Zaire), Filipinas, Luxemburgo, Guiné-Bissau, Estónia, Cabo Verde, Emirados Árabes Unidos, Eslovénia, China, Moçambique, Chile, Nigéria, Tailândia, Malta, Hong Kong, Costa do Marfim, Austrália, Japão, Benim, Indonésia, Uruguai, El Salvador, Chipre, Botsuana, São Tomé e Príncipe, Polinésia Francesa, Paquistão, Croácia, Equador, Maurícias.

Constata-se que cerca de 75% destes indivíduos chegam à empresa com o inglês aprendido no ensino secundário, enquanto os restantes 25% têm alguma experiência de inglês técnico ou comercial, quer através das leituras bibliográficas no decurso dos seus cursos superiores, quer de aprendizagem específica da língua, também em cursos superiores. O inglês específico / técnico relativo à fabricação dos moldes é praticamente todo adquirido no local de trabalho, através da experiência.

Para além do uso do inglês para descrever aspectos técnicos dos moldes, esta língua é ainda usada no âmbito financeiro e comercial e, por vezes, no legal, como se pode depreender pela diversificação de documentos encontrados nos ficheiros dos moldes¹⁰. No entanto, porque vender e negociar envolve socializar, o inglês para uso em situações informais é também necessário, no dia-a-dia destes trabalhadores. Nas suas visitas às empresas, os clientes são muitas vezes convidados a almoçar ou jantar com os técnicos e empresários. Existe uma cultura de bem receber nas empresas de moldes portuguesas que, por vezes, se estende a familiares e amigos dos próprios clientes. Nestas ocasiões, o inglês usado não se limita ao específico, relacionado com os moldes, sendo usado em contexto social; é igualmente aplicado em correspondência escrita, sempre que se trata de marcações de viagens e hotéis ou, ainda, em épocas festivas, como em mensagens de Natal.

Dada a globalização a que assistimos no mundo actual e as conseqüentes alterações na utilização do inglês, duas questões se podem levantar em relação ao inglês usado nas empresas portuguesas:

¹⁰ Ver descrição nas páginas 19 a 21.

1. Terá esta variedade afinidades com a língua falada pelos nativos do círculo interior, *inner circle*, de acordo com a terminologia introduzida por Kachru (1985:12), ou seja, a língua falada pelos britânicos, irlandeses, australianos ou norte-americanos?

2. Porque a lista de países importadores de moldes inclui falantes pertencentes ao círculo interior, mas também ao exterior – *outer circle* – e ao círculo em expansão – *expanding circle* - (Ibidem), será que se está em presença do Inglês Internacional como Seidlhofer o caracteriza:

“International English” can be read as shorthand for “English as an international language” (EIL). The longer the term, however, though more unwieldy, more precise because it highlights the international use of English rather than suggesting, wrongly, that there is one clearly distinguishable, unitary variety called “International English”

(Seidlhofer, 2003: 8)

Em relação aos falantes presentes nas empresas de moldes, tem de se ter em atenção que estes formam duas gerações de técnicos: a primeira, de fabricantes empresários, “*self made men*” com frequência ou conclusão de um curso industrial na grande maioria dos casos, que aprenderam a língua francesa como primeira opção, oferecida tradicionalmente nas escolas portuguesas. A língua inglesa era introduzida no terceiro ano do curso do Liceu, equivalente ao sétimo ano de escolaridade, não fazendo parte da escolaridade obrigatória, nem do currículo dos cursos industriais. A língua inglesa era, por isso, aprendida por conta própria, em institutos de línguas ou com explicações. A segunda geração já inclui engenheiros que fizeram uma escolaridade em que o inglês fazia parte do currículo escolar.

Tanto o primeiro como o segundo grupo aprendeu a língua inglesa com o auxílio de professores que transmitiam as regras gramaticais, ortográficas e fonológicas oriundas da

variedade tida como padrão, a britânica RP ou BBC, como era uso no ensino em Portugal¹¹. Para além deste facto, esta influência manteve-se, uma vez que, entre 1960 e 1981, anos de grande implantação e consolidação da indústria, os dois grandes mercados importadores de moldes portugueses foram os Estados Unidos e a Inglaterra, absorvendo mais de 50% das exportações¹². Desta forma, pode afirmar-se que o código encontrado na correspondência em língua inglesa enviada pelas empresas portuguesas de moldes tem como base o inglês do círculo interior, conforme se atesta nos textos a seguir transcritos, provenientes de duas empresas diferentes:

Texto 1:

Dear Mr. XX,

As we are planning to test the above mould very soon, could you please arrange that we receive 1 bag (25 kg) of the respective plastic material very soon.

Texto 2:

Dear Mr X

Please let me know what type of banana core we must assemble in mold. (The original one or the new one?)

Os textos acima enviados para clientes de dois países diferentes mostram indícios do uso de duas variedades de inglês escrito, na grafia do vocábulo *mould* (texto 1 - britânica) e na de *mold* (texto 2 - americana). No geral, parecem ser estas duas variedades

¹¹ RP é a abreviatura de *Received Pronunciation*, uma pronúncia socialmente prestigiada no Reino Unido; BBC é a pronúncia usada pelos trabalhadores da emissora British Broadcasting Corporation.

¹² Conforme Arroiteia, 1985:54 e 58.

de escrita e de aplicação de regras gramaticais usadas indiferenciadamente nos textos enviados, mas também nos textos recebidos.

Por vezes, esta mistura de uso torna bastante difusa a fronteira entre uma e outra variedade, provando verdade o constante da seguinte citação:

There is no certainty about the extent to which the usage of non-American and non-British English speaking countries reflects American or British standard practice (or indeed their other practices, such as slang and special terminology). [...] This lack of certainty, however, has no implications for worldwide educated English usage. All national standards are closely related, indeed markedly so in their print forms and Internet and Web practices, and confusion between UK and US norms is not a hanging offence.

(McArthur, 2003: 257)

A resposta à segunda questão está ligada ao tipo de inglês que é usado para comunicar. Examinados à luz do inglês padrão, *Standard English*, os textos 1 e 2, acima, mas ainda mais os 3, 4 e 5 que se seguem, podem mostrar alguns problemas (meu sublinhado):

Texto 4:

I have an order to proceed but i [sic] have to check the production when i [sic] can have the mould.

I thinks will be in a few weeks. I will try to get more information this week.

Texto 5:

Following our today's telephone conversation, hereby we are confirming that yesterday we met the technicians from S [...]

Texto 6:

After we analyse the part, we ask you if it is possible to rotate the undercut on the "clips" like we show on the file, because it will be more easier to the mold construction.

Uma análise pormenorizada de cada texto levanta uma lista de ‘desvios’ gramaticais básicos, como, por exemplo, falta de concordância entre sujeito e verbo e de sujeito no texto 3, – *I thinks will be* –, o uso indevido do possessivo, no texto 4, – *Following our today's telephone conversation* – ou construção errada do comparativo, no texto 5, – *more easier* – entre outros. Contudo, na leitura da correspondência de onde foram retirados estes textos, não há indicação de falta de compreensão das mensagens neles incluídas, independentemente da presença de algum desvio.

Possivelmente, confirma-se a proposta de Widdowson ao lembrar que o tipo de padrão de inglês exigido é construído, também, pelas comunidades que o usam:

For standard English is [...] an international language. As such, it serves a whole range of different communities and their institutional purposes, and these transcend traditional communal and cultural boundaries. I am referring to the business community, for example [...]. Standard English, especially in written form is their language. It provides for effective communication, but at the same time, it establishes the status and stability of the institutional conventions which define these international activities. These activities develop their own conventions of thought and procedure, costumes and codes of practice.

(Widdowson, 1993: 165-6)

Sem uma análise profunda de todos os textos abrangidos no corpus, não se pode assegurar que o inglês aqui usado é realmente a língua internacional descrita por Widdowson na citação acima, embora sirva para comunicar internacionalmente e adopte,

na sua estruturação, normas suficientemente coincidentes com as do inglês padrão para ser reconhecido por todos os intervenientes.

Na indústria de moldes, a língua inglesa funciona como ferramenta de comunicação entre compradores e vendedores de moldes, já que estes não possuem a mesma língua materna, na grande maioria das vezes. Os textos que se seguem, provenientes de várias partes do mundo são disso testemunho:

Texto 6 (Holanda):

*Dear X,
As discussed by phone today.
I will wait for an answer of X what the price reduction on the mould is for using this Yudo system. I will give you an answer if we are going to use this system or not. The adventitch [sic] is that we have a good support from them.
With kind regards,*

Texto 7 (Suécia):

*Dear X
We have today sent a mail asking about the situation of the moulds in this project. We are waiting for your answer.
Best regards*

Texto 8 (Rússia):

*Dear Mr. XX
According to points 11 of Appendixes no.7 of both Contracts, the first tests of all moulds will be done from 17.05.2006 to 19.05.2006. [...] Please confirm the possibility to make the first tests of the moulds within the above period of time.
Best regards,*

Texto 9 (Israel):

Dear Mr.

During our visit last week, we were asked to give you details of the ejection system of our machine, for the sake of operating the Y mold without the 4 ejection cylinders, when possible. [...]

We hope this helps.

Regards,

Texto 10 (EUA):

XX,

Attached is the latest damage assessment for mold XX.

It appears as if the latest problem also is due to incorrect initial assembly.

The costs for these repairs are in the email below as well. These cost should be covered by the mold manufacturer under the original purchase agreement.

Excepto no caso do texto 10, os restantes textos são provenientes de países em que a língua inglesa é uma segunda língua, exactamente como no caso de Portugal. As variedades de língua inglesa usadas na escrita do vocábulo *mould* são a britânica nos casos da Holanda, Suécia e Rússia, e a americana – *mold* – no texto de Israel e, como previsto, no dos Estados Unidos.

Por outro lado, à semelhança dos textos produzidos em empresas portuguesas, estes também apresentam alguns ‘desvios’ no que diz respeito à ortografia e gramática. No texto 6, por exemplo, pode ler-se a palavra ‘*adventitch*’, que foi usada para exprimir “*advantage*” e até o texto 10, proveniente dos Estados Unidos, país onde a língua inglesa é a primeira língua, apresenta falta de concordância de número em ‘*these cost*’. De facto, porque se trata de e-mails, parece não ter havido o cuidado de rever os textos antes de serem enviados, sendo estas incongruências consideradas ‘gralhas’, sem importância, entre

os técnicos de moldes. Verifica-se que, independentemente do país de origem, da variedade de língua inglesa em uso, ou dos desvios encontrados, existe uma base comum, ampla e funcional, de entendimento entre todos os falantes.

Nos negócios internacionais parece haver o consenso generalizado que é vantajoso adoptar uma língua única que sirva uma comunidade internacional alargada. Pamela Rogerson-Revell (2007: 103) afirma que essa língua é, cada vez mais, a inglesa, introduzindo-a como *English for International Business* (EIB), uma *lingua franca* para situações multilingues de negócios na Europa, unindo pessoas de negócios de contextos socioculturais e linguísticos muito diversos, inclusive falantes nativos desta língua.

Numa situação semelhante de uso da língua inglesa como língua de trabalho na mesma empresa espalhada por vários países, L. Louhiala-Salmien *et. al.* (2005: 403) aplica o termo *Business English Lingua Franca* (BELF), para referir o inglês usado como código neutro de comunicação, partilhado por falantes não nativos dessa língua:

BELF is neutral in the sense that none of the speakers can claim it as her/his mother tongue; it is shared in the sense that it is used for conducting business within the global business discourse community, whose members are BELF users and communicators in their own right – not ‘non-native speakers’ or ‘learners’.

Louhiala-Salmien *et. al.* (2005: 403)

A questão levanta-se com o conceito de *lingua franca*, dado por alguns autores, como uma língua auxiliar, simplificada, (Crystal 1997: 16) e neutra no que diz respeito a permeabilidade cultural. Embora se aceite o facto de a língua inglesa ser usada como *lingua franca*, entende-se que não é possível separar o falante do seu contexto sociocultural em produção linguística, independentemente da sua nacionalidade.

Assim, uma vez estabelecido o facto de haver semelhanças comuns no uso do inglês por parte de todos os intervenientes, pretende-se continuar a analisar, mais pormenorizadamente, a língua inglesa utilizada na comunicação entre os fabricantes de moldes de empresas portuguesas e os compradores estrangeiros, tentando identificar a manifestação de influências contextuais nos e-mails produzidos pelos diferentes grupos de falantes.

Neste capítulo procurou-se apresentar uma breve panorâmica histórica da implantação e evolução da indústria de moldes em Portugal. Analisou-se ainda o papel da comunicação nas empresas, sublinhando o uso da língua inglesa. A seguir, considera-se o enquadramento teórico que sustenta as análises apresentadas nos capítulos posteriores, ou seja, a Gramática Sistémico-Funcional.

CAPÍTULO 2. A GRAMÁTICA SISTÊMICO-FUNCIONAL

A grammar – the system of words and structures at the core of every natural language – is itself a theory, although one that we are not usually aware that we hold: a theory about ourselves and our relations to each other and to our environment.

M. A. K. Halliday, *The Language of Science*: 23

A opção pela Gramática Sistêmico-Funcional (GSF) como base teórica para este estudo resultou da percepção de diferenças relacionadas com a aplicação da linguagem nos vários documentos contidos nos processos dos moldes, já que esta gramática permite descrever, interpretar e fazer sentido do relacionamento entre as escolhas linguísticas, feitas mais ou menos conscientemente, e o meio social em que se está inserido.

Na realidade, verificou-se que, pela sua especificidade, o corpus se prestava a dar respostas em vertentes interligadas do estudo da linguagem em uso, da seguinte forma:

- e-mails internacionais produzidos em inglês que podem fornecer dados relacionados com o modo de realização da comunicação entre diferentes autores espalhados pelo mundo;

- e-mails traduzidos de inglês para português e para português para inglês, possibilitando o estudo de aspectos de escolhas na prática da tradução em textos de chegada e textos de partida;

- textos que incluem terminologia específica em uso corrente, sendo possível fazer uma análise de termos técnicos em contexto.

Por ser importante poder usar a mesma base teórica em todo o estudo, decidiu-se seguir a linha condutora encontrada nesta gramática.

A GSF foi traçada por Halliday, seguindo a teoria de sistema estrutura de Firth, os princípios de Hjelmslev e ideias linguísticas da escola de Praga; trata-se de um modelo conceptual que é funcional em três sentidos relacionados, ou seja, na sua interpretação quer de textos, quer de sistema, quer dos elementos de estruturas linguísticas (Halliday, 1994: xiii).

De facto, a teoria sistémica é uma teoria do significado como escolha, onde o “sistema semiótico” é interpretado como uma rede de opções interligadas em que a escolha de um sistema é o caminho para a escolha de outro sistema. Cabe ao falante seleccionar de entre as opções que o sistema ou “gramática” oferece, de acordo com a situação contextual da sua fala (Halliday, 1994: xiv).

Uma das contribuições da GSF é a possibilidade da compreensão de um texto, pois permite mostrar como e porque razão o texto significa o que significa (Halliday, 1994: xv). Possibilita uma interpretação do texto no seu contexto de situação e contexto de cultura.

Para a GSF, um texto é uma unidade semântica, falada ou escrita, cujos significados são realizados por meio do fraseado; é uma colecção de significados apropriados ao seu contexto (Butt *et. al.*, 2001: 3).

Uma vez que certos aspectos do contexto influenciam a linguagem em uso de formas diversas, verifica-se, em seguida, essa interligação abordando o estudo do género e do registo.

2.1. Contexto de Cultura

As recorrências de situação em uso da linguagem permitem o reconhecimento de parâmetros de configuração de registo e, conseqüentemente, a sua repetição, ocasionando a emergência de géneros. Ao mesmo tempo, também são reconhecidas as estruturas esquemáticas, isto é, as etapas funcionais, ocorrendo em sequências específicas e contribuindo para organizar esses géneros, o que Eggins (2004: 61) apelida de “*sense of script*”.

As estruturas esquemáticas descrevem-se recorrendo às suas estruturas constituintes, ou seja, das partes do todo que constituem o género, e que, geralmente, são um princípio, um meio e um fim. Para descrever e inter-relacionar as estruturas, utiliza-se etiquetagem funcional, podendo usar-se dois critérios:

- formais – a semelhança da forma é o critério para a divisão dos constituintes;
- funcionais – cada fase do texto é determinada de acordo com as funções diferentes de cada constituinte.

Um género é definido em termos dos seus elementos obrigatórios de estrutura esquemática, realizados através da linguagem e, como a linguagem ou escolhas léxico-gramaticais são efectuadas de acordo com os objectivos de cada falante, segue-se que haverá tantos parâmetros de realização como géneros. O mesmo acontece dentro de cada género: cada elemento da estrutura esquemática será realizado a partir de escolhas de configurações léxico-gramaticais diferentes, pois têm objectivos diferentes. Por vezes, estas escolhas não são as previstas para a identidade de um determinado género, o que provoca alguns problemas de identificação: “[...] *if a text can't easily be attributed to a genre, then it is in some ways a problematic text*” (Eggins, 2004: 55). No entanto, Bakhtin

(1986: 80) já havia afirmado que se podem deliberadamente misturar géneros e que muitos são fruto de reformulação criativa livre de outros géneros existentes. Hoje, encontram-se misturas de género num mesmo texto, fruto de opções conscientes dos falantes, originando géneros híbridos, já identificados em ficção pós moderna (Eggins, idem: 81), mas também em textos não ficcionais, como sugere Bargiela-Chiappini (2007: 186):

Business practitioners can be seen to creatively combine discourses into hybrid texts that cut across conventional genre boundaries, often mixing spoken and written discourse in the process, for example, in fax and email.

Isto sucede porque os géneros respondem às necessidades dos seus utilizadores: são flexíveis e abertos à mudança oferecida pela combinação ilimitada de aplicação do sistema semiótico a novos contextos.

2.2. Contexto de Situação

O uso da linguagem evidencia sempre coerência, relativamente ao seu contexto de cultura, por meio do género, e ao seu contexto de situação, através do registo. Como resultado, todos os textos integram os seus contextos. A forma como o fazem está ligada ao registo, ou contexto de situação no texto.

Halliday and Hasan (1989: 41) definem registo como “*variation according to use*”. É conforme as escolhas linguísticas utilizadas em cada texto, no caso em estudo, especificamente, em cada e-mail, que o registo, ou contexto de situação em texto, é caracterizado, fornecendo um conjunto de significados:

The register is the set of meanings, the configuration of semantic patterns that are typically drawn upon under the specific conditions, along with the words and structures that are used in the realization of these meanings.

(Halliday, 1978: 23)

Através da linguagem em uso, o registo determina os três aspectos fundamentais para caracterizar as propriedades do texto: o relacionamento entre os intervenientes (relações), o assunto (campo) e o papel da própria linguagem na interacção (modo):

The linguistic features which are typically associated with a configuration of situational features – with particular values of the field, mode and tenor – constitute a register. The more specifically we can characterize the context of situation, the more specifically we can predict the properties of a text in that situation.

(Halliday e Hasan, 1976: 22)

A GSF sustenta que modo, campo e relações são três aspectos fundamentais do registo por haver uma correlação entre a dimensão situacional do contexto e a organização léxico-gramatical da linguagem em uso, que, por sua vez, é uma realização da organização semântica da linguagem.

Seguidamente, analisam-se estas três variáveis do registo, a fim de se compreender impacto de cada uma no uso da linguagem.

2.2.1. Modo

O modo, ou o papel da linguagem em interacção, segundo Eggins (2004: 90-92), envolve dois tipos de distâncias simultâneas na relação entre linguagem e situação:

1. Distância interpessoal – espacial, referente à distância física, envolvendo a possibilidade de resposta imediata, rápida, diferida ou nula, conforme a presença ou

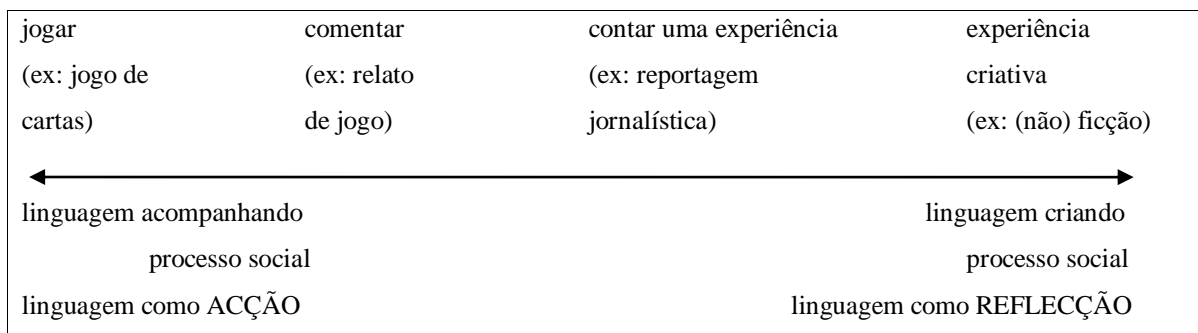


Figura 4- Distância experiencial

Ao associar as duas dimensões de modo, verifica-se o contraste entre o discurso falado e o escrito, cujas características se descrevem a seguir, no quadro 1¹⁵:

Discurso oral	Discurso escrito
interactivo	não interactivo
Dois ou mais intervenientes	individual
presencial	não presencial
linguagem como acção	linguagem como reflexão
+ espontânea	+ ponderado
+ informal	+ formal

Quadro 1- Discurso oral versus discurso escrito

Depreende-se que o contraste entre um e outro discurso traz implicações de modo no uso da linguagem que se podem resumir da seguinte forma, expressa no quadro 2:

¹⁵ Os quadros 1 e 2 foram traduzidos com base nos quadros 4.1 e 4.2 de Eggins (2004: 92 e 93).

Linguagem oral	Linguagem escrita
organização “à vez”	organização monológica
dependente do contexto	independente do contexto
estrutura dinâmica	estrutura sinóptica
espontaneidade	texto final aperfeiçoado
léxico coloquial	léxico cuidado
agramaticalidade	gramática padronizada
complexidade gramatical	simplicidade gramatical
escassez lexical	densidade lexical

Quadro 2- Linguagem oral versus linguagem escrita: implicações de modo

A variação de modo reflecte-se, muito particularmente na densidade lexical e na complexidade gramatical, duas das características mais significativas na diferenciação entre a linguagem escrita e linguagem oral, pelo que são analisadas em mais pormenor. Antes, porém, explica-se o processo de nominalização, responsável pelas variações com maior consequência nos textos escritos.

A nominalização é definida por Gerot (1995: 75) como uma transformação: “[it] refers to the process of turning doing into things” e ocorre no discurso escrito mais cuidado, quando verbos são convertidos em nomes. O processo de nominalização, ou “metáfora gramatical” para citar Halliday (1994: 340-392), está directamente relacionado com a organização do texto, a densidade lexical e a organização retórica, uma vez que aumenta o número de itens lexicais de conteúdo: nomes, verbos principais, advérbios e adjectivos.

O uso de nominalização permite um nível de organização retórica mais praticável num texto escrito por possibilitar a reorganização das frases. Não se deve, porém, confundir fraseado muito metafórico com fraseado complexo, nem pouco metafórico com

simples, especialmente no que toca a linguagem técnica, embora o conceito de ‘simples’ não seja fácil de identificar:

But the concept of “plain and simple” is itself very far from being plain and simple; anything approaching technical language, for example, tends to become noticeably more complex if one “simplifies” it by removing the metaphors.

(Halliday, 1994: 329)

Na realidade, o fraseado metafórico mais complexo ou, a presença de mais ocorrências de nominalização, realiza-se na linguagem escrita, a qual apresenta uma densidade lexical mais elevada, uma característica explicada em seguida.

O número de itens lexicais de conteúdo dividido pelo número de orações de cada texto demonstra a densidade lexical nele contida, ou seja, indica se, no texto, existem mais ou menos processos de nominalização. A densidade lexical elevada é uma característica do discurso escrito, enquanto a presença de muita complexidade gramatical, como a seguir se mostra, é característico do discurso oral.

A complexidade gramatical pode ser avaliada tendo em conta a proporção de orações por frase de um texto. Halliday (2004: 655) chama a atenção para o facto de, quanto mais alta for a complexidade gramatical de um texto, mais próximo este se encontra do discurso oral.

Para um estudo do contraste entre a linguagem oral e a escrita, foi indicado, em modo, a forma como a distância interpessoal e a experiencial interagem. Mencionaram-se, ainda duas particularidades que diferem a linguagem escrita da oral, a complexidade gramatical e densidade lexical, e explicou-se o processo de nominalização.

Como já foi mencionado, a linguagem usada em qualquer um dos discursos, oral ou escrito, depende sempre das escolhas dos falantes, consoante as razões para o uso da

linguagem, mas também conforme o relacionamento que eles mantêm com os seus interlocutores, aspecto este a ser agora considerado.

2.2.2. Relações

Uma das dimensões que faz variar o contexto de situação é relações, já que se refere a quem participa, o seu estatuto e o seu papel na interacção:

What kinds of role relationship obtain, including permanent and temporary relationships of one kind or another, both types of speech roles they are taking on the dialogue and the whole cluster of socially significant relationships in which they are involved.

(Martin and Rose, 2008: 11)

Da mesma forma que a distância entre interlocutores impõe variedade de linguagem, também a dimensão relações espelha a relação formal ou informal da situação. De acordo com Eggins (2004: 100), a identificação dos aspectos interpessoais revela uma ligação directa entre linguagem e contexto: *“The claim, then, is that these aspects of our role occupation in a given situation will have an impact on how we use language.”*

Uma análise à linguagem usada nos textos manifesta o equilíbrio de poder, a frequência de contactos e o grau de envolvimento afectivo entre falantes. Geralmente, quando um interveniente detém mais poder, o contacto é ocasional, o envolvimento é restrito e a linguagem usada apresenta marcas de grande formalidade; quando um

interveniente detém pouco poder, o contacto o envolvimento são grandes e a linguagem apresenta informalidade, como se indica no quadro 3¹⁶:

Linguagem informal	Linguagem formal
léxico atitudinal	léxico neutro
léxico coloquial	léxico formal
- formas abreviadas	- formas completa
- gíria, calão	- sem gíria nem calão
	formas de delicadeza
palavras tabu	sem palavras tabu
interrupções	fala alternada
primeiros nomes	títulos, sem nome
alcunhas	
diminutivos	
escolhas típicas de modo	escolhas incongruentes de modo
modalização exprimindo probabilidade	modalização exprimindo deferência
modalização exprimindo opinião	modalização exprimindo sugestão

Quadro 3- Linguagem formal e linguagem informal

Para além das características presentes na linguagem em uso já mencionadas, isto é modo e relações, existe uma terceira, o campo, que espelha a actividade social dos intervenientes, definida em seguida.

2.2.3. Campo

O campo é a variável situacional relacionada com o assunto da actividade em curso, ou o tópico da situação. No entanto, mesmo em situações de envolvimento em uma

¹⁶ Tradução baseada no quadro 4.9 de Eggins, (2004: 103).

actividade, existem textos com mais linguagem técnica ou especializada, e outros com linguagem genérica. De facto, a dimensão de tecnicidade varia de acordo com o grau de conhecimento respeitante a determinado assunto, comum aos intervenientes envolvidos. Consequentemente, é de prever que os textos analisados neste trabalho, relativos à fabricação de moldes, exibam uma taxonomia densa, frequentemente em simultâneo com abreviaturas e diagramas. A escolha gramatical dos verbos ou processos é, normalmente, a do uso de processos técnicos ou descritivos, pelo facto de descreverem uma situação técnica: *“These grammatical choices reflect the focus of a technical situation, which is to relate, comment on and evaluate an already shared knowledge base.”* (Eggins, 2004: 108)

As três variáveis de contexto de situação, que acabamos de apresentar, modo, relações e campo, estão directamente associadas aos três tipos de significado das três funções da linguagem: campo está associado aos significados ideacionais, modo aos significados textuais e relações aos significados interpessoais. Neste sentido, na secção seguinte analisa-se as três funções da linguagem e a sua relação léxico-gramatical.

2.3. As Metafunções

Os três parâmetros de contexto de situação acima descritos afectam as escolhas linguísticas por reflectirem as três funções ou metafunções principais da linguagem: a ideacional, relacionada com a experiência e a lógica, a textual, organizadora de informação, e a interpessoal, criadora de relacionamentos.

A GSF, na sua descrição das combinações de função e fraseado, reflecte a estrutura dos sistemas de escolhas de cada uma das três componentes, efectuadas simultaneamente e,

quase sempre, inconscientemente. A descrição funcional separa essas escolhas, fornecendo informações relativamente ao que um falante quis dizer e como decidiu dizê-lo, ou seja, como o reflectivo e o activo, interdependentes, são actualizados na criação do discurso (Halliday, 1998: 185). O enquadramento funcional da GSF resume-se como mostra a figura 5¹⁷:

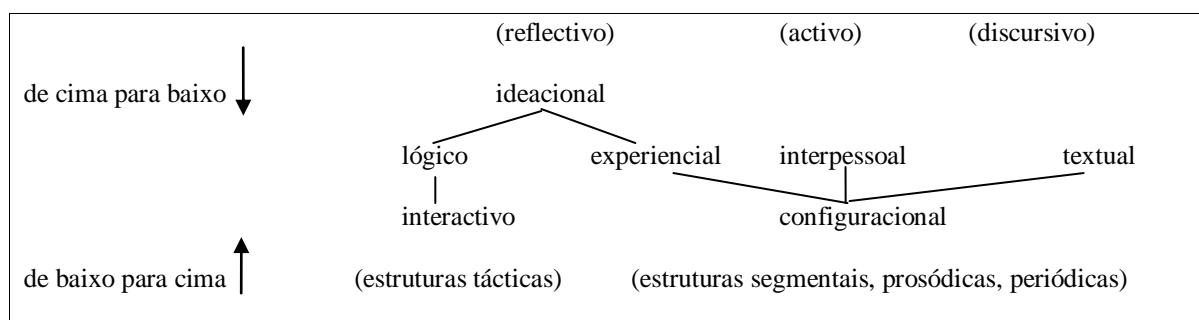


Figura 5- A estrutura gramatical das metafunções

A metafunção ideacional deixa transparecer o conteúdo da mensagem, quando, ao interagir, o falante usa a linguagem para falar de objectos palpáveis, eventos, qualidades, ou seja, significados ideacionais: da lógica, de pensamentos, crenças e sentimentos. A linguagem, nesta perspectiva, refere-se às entidades do mundo e ao relacionamento entre elas:

From the experiential perspective, language comprises a set of resources for referring to entities in the world and the ways in which those entities act on or relate to each other.

(Thompson, 1996: 76)

¹⁷ A tradução da figura 5 baseia-se na figura 3.1 de Halliday (1998: 186).

Exprime-se o conteúdo das orações em termos de processos (realizados pelo grupo verbal), envolvendo participantes (realizados pelo grupo nominal) explícitos ou implícitos, em certas circunstâncias (realizados pelo grupo adverbial ou proposicional).

A fim de indicar o papel de cada participante estabeleceram-se duas categorias baseadas em diferenças semânticas e gramaticais: uma que analisa a transitividade, a partir de uma classificação de diferentes tipos de processos; a segunda que analisa a oração em termos de ergatividade, focando o tipo de relacionamento estabelecido entre o processo e os participantes.

Do ponto de vista da metafunção textual, a linguagem mostra como os falantes constroem as suas mensagens para se integrarem no evento linguístico. Os significados textuais são realizados por repetição, conjunção e tematização.

A repetição, como o próprio nome indica, pode incluir a repetição do mesmo vocábulo, o uso de um sinónimo lexical ou gramatical, com a repetição de fraseologia ou sentido que indica a continuação do assunto. Enquanto a repetição indica o relacionamento de partes do texto, a conjunção indica como estão relacionadas. O tema está relacionado com a estrutura da própria oração, com a ordem de organização da oração. É o primeiro constituinte de uma oração, sendo o rema o resto da oração em que é desenvolvido o tema.

Diferentes escolhas de temas originam significados diferentes da oração, ou seja, um tema diferente a iniciar orações com mensagens semelhantes origina significados diferentes¹⁸.

A metafunção interpessoal usa a linguagem para exprimir interacção, ideias relacionadas com obrigação, orientação e atitudes. Uma vez que a análise dos textos

¹⁸ O tema de uma oração pode coincidir com o sujeito da oração ou com qualquer outro constituinte, de acordo com a escolha do falante.

traduzidos tem como base teórica esta metafunção, é estudada com mais pormenor do que as duas anteriores.

2.3.1. A metafunção interpessoal

De acordo com a GSF, a linguagem é usada para troca de significados entre interlocutores, sendo os objectivos fundamentais dos falantes dar ou pedir informações ou bens e serviços.

Segundo Halliday (1994: 69), na troca de informação, a linguagem é usada como meio e também como fim, uma vez que a interacção é verbal. Neste caso, a oração tem a função de proposição. Na troca de bens e serviços, a linguagem é usada para apoiar o processo de levar o falante a influir no comportamento do outro, o qual poderá reagir de forma não verbal. A função da oração para este fim é a de proposta.

Estes objectivos são realizados através de quatro funções discursivas: declarações, interrogações, ofertas e ordens, apresentadas no quadro 4¹⁹.

Papel discursivo	NATUREZA DA TROCA	
	Informação	Bens e serviços
dar	declaração	oferta
pedir	interrogação	ordem

Quadro 4- Troca e papéis discursivos em interacção

¹⁹ A tradução dos quadros 4 e 5 são baseadas nos quadros 6.1 e 6.2 de Susan Eggins (2004: 146).

A uma função discursiva iniciadora de interação, segue-se normalmente uma função discursiva de resposta que pode ser concordante ou discordante, verbal ou não verbal. O quadro 5 apresenta as correlações típicas.

PARES DE FUNÇÕES DISCURSIVAS		
Função discursiva iniciadora	Função discursiva de resposta	
	Concordante	Discordante
oferta	aceitação (pode ser não verbal)	rejeição
ordem	acatamento (pode ser não verbal)	recusa
declaração	confirmação	contradição
interrogação	resposta	renúncia

Quadro 5- Pares de funções discursivas típicas

Às quatro funções discursivas iniciadoras estão normalmente associadas as estruturas gramaticais típicas de declarativa, interrogativa, imperativa e de Modalidade. Estas estruturas diferentes estão relacionadas com a estrutura do Modo verbal de cada oração, ou seja, com a organização de um conjunto de constituintes que também inclui o Sujeito, resumindo-se no quadro 6, a seguir.

Função	Estrutura	Modo verbal típico na oração
declaração	declarativa	Modo verbal declarativo
interrogação	interrogativa	Modo verbal interrogativo
ordem	imperativa	Modo verbal imperativo
oferta	interrogativa modulada	Modo verbal interrogativo modulado

Quadro 6- Correlação de função, estrutura e Modo verbal típico na oração

No entanto, nem sempre os falantes fazem corresponder a função à estrutura de forma típica, congruente ou não marcada, podendo uma estrutura exprimir o objectivo de outra função que não a típica.

De acordo com a escolha do falante, e consoante o contexto em que se encontra, uma ordem pode ser dada com o Modo verbal interrogativo modulado ou o declarativo e uma interrogação com o imperativo, sendo, nestes casos, a correlação entre a função e o Modo verbal, marcada, como nos exemplos que se seguem, retirados do corpus.

<u>Modo verbal usado</u>	<u>Exemplo</u>	<u>Função</u>
Declarativo	<i>We need a new sealing place.</i>	Ordem
Interrogativo	<i>Maybe it's best to make a new complete core?</i>	Ordem

A escolha entre uma estrutura congruente e uma não congruente está sempre dependente do registo e das relações:

Who uses the marked choices, and why? [...] it seems likely that the choice between marked and unmarked structure will be influenced by contextual demands (what the register is and, specifically, what the tenor relationships are).
(Eggins, 2004: 148)

Segundo a GSF, é usada a estrutura gramatical da proposta, quando a oração é utilizada para a troca de bens e serviços e é empregada a estrutura gramatical de proposição na troca de informação.

Inicia-se o estudo da estrutura do Modo oracional, começando pela análise destas orações, passando, em seguida, para a análise da troca de bens e serviços.

- Dar e pedir informação

O Modo verbal é, dos dois constituintes funcionais do Modo oracional, o essencial para que haja interacção. É constituído sempre pelo Sujeito e pelo Finito mas também, por vezes, por Adjuntos Modais.

O Sujeito é normalmente composto por um grupo nominal simples ou complexo, identificando-se na adição de interrogativa *tag*, em forma de pronome, no final da oração.

O Finito, também presente na adição de interrogativa *tag* antes do Sujeito, é o segundo constituinte do Modo verbal, fazendo parte do grupo verbal de uma oração.

Por exemplo, considerando a frase, “*We are placing the order today*”, pode definir-se o Sujeito e o Finito do seguinte modo:

<i>We</i>	<i>are</i>	<i>placing the order today</i>	<i>aren't</i>	<i>we</i>
Sujeito	Finito		Finito	Sujeito

O Finito que indica o tempo verbal através do Finito de tempo e determina a Modalidade e a polaridade da oração, por meio do Finito modal. A Modalidade transmite a atitude do falante, sendo um dos constituintes da oração que lhe confere significado interpessoal.

O segundo componente do Modo oracional é o Resíduo, não sendo essencial para a continuidade da interacção. É formado por três elementos funcionais: o Predicador, um ou mais Complementos e um ou mais Adjuntos.

A função do Predicador é a de especificar o evento, a acção ou o processo em discussão, através de todos os elementos verbais da oração, excepto o Finito, e a de adicionar o tempo secundário ao primário, transmitido pelo Finito.

O Complemento é composto por um grupo nominal, com a possibilidade de vir a ser o Sujeito da oração na passiva, ou por uma oração encaixada. Existe uma subclasse de Complementos, os Complementos atributivos, realizados por um adjetivo ou frase adjectival.

Os Adjuntos são os constituintes que fornecem informação considerada não essencial na oração. Existem três grandes classes de Adjuntos de acordo com a sua contribuição ideacional, interpessoal ou textual; podem estar ausentes ou presentes, tanto no Modo verbal como no Resíduo, em locais diferentes.

<i>We</i>	<i>are</i>	<i>placing</i>	<i>the order</i>	<i>today</i>
Sujeito	Finito	Predicador	Complemento	Adjunto: Circunstancial
MODO ORACIONAL		RESÍDUO		

Constituídos por grupos adverbiais ou preposicionais, os Adjuntos circunstanciais que indicam tempo, causa, agência e assunto, ajudam a transmitir significado ideacional à oração.

Os Adjuntos modais adicionam significado interpessoal à oração, podendo actuar directamente no Modo verbal, ao qualificar o Sujeito ou o Finito, e também indirectamente, sendo apenas uma expressão de atitude. Há quatro tipos de Adjuntos Modais: os Adjuntos de Modo verbal; os de Polaridade (que actuam directamente no Modo oracional); os Adjuntos de Comentário; os Adjuntos Vocativos (que afectam a oração no seu todo, estando posicionados fora do Modo verbal e do Resíduo).

Através dos Adjuntos de Modo verbal o falante tem a oportunidade de adicionar expressões de probabilidade, habitualidade, intensificação ou minimização, suposição e inclinação.

Os Adjuntos de Polaridade podem funcionar de duas formas: como Adjuntos de Polaridade, quando “sim” ou “não” substituem uma oração suprimida, e como Adjuntos Textuais, quando iniciam a oração em posição inicial não acentuada, sendo consideradas um elemento de continuidade.

Funcionando para expressar uma avaliação de toda a oração, os Adjuntos de Comentário ocorrem, normalmente, no início da oração ou imediatamente após o Sujeito e são realizados por advérbios. São considerados elementos interpessoais por exprimirem atitude e avaliação mas, porque influenciam toda a oração, estes Adjuntos devem ser considerados como actuando fora da estrutura do Modo verbal e do Resíduo.

Os Adjuntos Vocativos são nomes próprios usados não como Sujeito, mas para controlar o discurso ao tentar designar o falante seguinte ao chamá-lo pelo seu nome. Também estes Adjuntos ocorrem no início ou no fim da oração e não influenciam directamente o Modo verbal da oração, mas toda a oração. Como tal, os Adjunto Vocativos não pertencem nem ao Modo verbal nem ao Resíduo.

O significado textual é proporcionado pelos Adjuntos Textuais cujos significados estão ligados à organização textual. Existem dois tipos de Adjuntos Textuais: os Adjuntos Conjuntivos e os Adjuntos de Continuidade.

Por meio de conjunções de ligação, os Adjuntos Conjuntivos fazem a ligação entre frases e podem ocorrer em qualquer ponto da frase, embora se encontrem normalmente no início. Estes Adjuntos não pertencem ao Modo verbal nem ao Resíduo, uma vez que têm a função de conferir significado textual e não interpessoal. Estas conjunções não se devem confundir com as conjunções tácticas, as quais ligam orações.

Os Adjuntos de Continuidade são todos os itens de ligação presentes normalmente no início de uma oração, dando a entender que será dada resposta e / ou continuidade a

uma conversa prévia. Também estes Adjuntos não pertencem ao Modo verbal nem ao Resíduo.

ADJUNTOS					
Tipo	Subtipo	Significado	Item de classe	Local em análise	Exemplo
Ideacional	Circunstancial	tempo, causa, agência, assunto	Advérbio; preposição	Resíduo	<i>quando / when porque / because por / by de / about</i>
Interpessoal (Modo verbal)	Modo verbal	probabilidade, habitualidade, intensificação/minimização, suposição, inclinação	advérbio	Modo verbal	<i>talvez / maybe frequentemente / frequently absolutamente / absolutely apenas / just obviamente / obviously felizmente / happily</i>
	Polaridade	positivo, negativo	sim/não (elíptico)	Modo verbal	<i>sim. / yes. não. / no.</i>
	Comentário	falante avalia a mensagem	advérbio	Fora de Modo verbal e Resíduo	<i>francamente, / frankly,</i>
	Vocativo	nomear falante seguinte	nome	Fora de Modo verbal e Resíduo	(nome próprio) / (proper name)
Textual	Conjuntivo	ligação lógica de mensagens	conjunção de ligação	Fora de Modo verbal e Resíduo	<i>portanto / so</i>
	Continuidade	segue mensagem	oração menor ²⁰ ; advérbio	Fora de Modo verbal e Resíduo	

Quadro 7- Adjuntos e exemplos

²⁰ De acordo com Eggins (2004: 166), uma oração menor (*minor clause*) é uma oração sem Modo verbal, como, por exemplo, “Ok”, “Bem!”, em oposição a uma oração maior (*major clause*) que contém um Modo verbal.

O quadro 7 resume todos os Adjuntos e exemplifica os vários tipos²¹.

Foi abordada a constituição das orações declarativas cuja estrutura típica inclui um Movo verbal, composto por Sujeito e Finito, e um Resíduo, elemento que pode conter Predicador, Complemento e Adjunto. As restantes orações que fazem parte da gramática da proposição têm os constituintes em posições diferentes.

Assim, as duas estruturas da oração interrogativa ditam posicionamentos diferentes dos seus constituintes. As interrogativas de polaridade pedem o Finito antes do Sujeito, enquanto nas interrogativas qu- reconhece-se a presença de um elemento qu- sempre ligado a um outro elemento da oração como o Sujeito, o Complemento ou o Adjunto Circunstancial, podendo fazer parte do Modo verbal ou do Resíduo.

A estrutura das exclamativas é um misto de interrogativas qu- e declarativas, com um elemento qu- associado a um Complemento ou um Adjunto.

- Dar e pedir bens e serviços

A linguagem é também usada para influenciar o comportamento do outro. Sempre que fornece bens e serviços, o falante aplica a função da oferta, mas quando pede bens e serviços, emprega a ordem.

A expressão gramatical destas duas formas de interacção está relacionada com a diferença entre os resultados obtidos com propostas e proposições. As respostas às proposições são verbais ao passo que as respostas às propostas, por vezes, não são respostas verbais, mas sim acções. As propostas implicam sempre um acontecimento ou

²¹ Foram dados exemplos em língua inglesa e portuguesa, uma vez que a análise será feita a textos das duas línguas, no capítulo 4.

não acontecimento, sendo que as respostas resultam em aceitação ou rejeição, verbal ou não verbal. É também na realização das propostas que aparecem mais vezes as expressões de delicadeza como ‘obrigado’ e ‘por favor’.

A gramática das propostas é desigual da gramática das proposições, não porque os constituintes funcionais sejam diferentes, mas porque os constituintes de cada categoria se configuram de forma própria.

O acto de pedir bens e serviços realiza-se, geralmente, mas nem sempre, através da estrutura de imperativos, os quais podem ser de tipos diferentes, tal como nos exemplos abaixo²²:

1. o Modo verbal composto por Finito seguido de Sujeito, negativo ou não,

<i>Don't</i>	<i>you</i>	<i>send</i>	<i>that</i>
Finito: neg	Sujeito	Predicador	Complemento
MODO ORACIONAL		RESÍDUO	

2. o Modo verbal composto apenas por Sujeito ou apenas por Finito,

<i>Don't</i>	<i>polish</i>	<i>the radius</i>
Finito: neg	Predicador	Complemento
MODO ORACIONAL	RESÍDUO	

3. sem o elemento do Modo verbal.

<i>Write</i>	<i>cavity number</i>
Predicador	Complemento
RESÍDUO	

²² Exemplos de estruturas do imperativo tipo 1) não foram encontrados no corpus em análise, pelo que foi dada uma frase exemplificativa. Os outros exemplos foram retirados do corpus.

As orações exemplificadas, em seguida, em que são realizadas ofertas podem exprimir:

1. modulação no Finito sempre que signifique vontade da parte do falante,

<i>Shall</i>	<i>we</i>	<i>use</i>	<i>this new material</i>
Finito: modulated	Sujeito	Predicador	Complemento
MODO ORACIONAL		RESÍDUO	

2. modulação no Predicador ao mesmo tempo que o Finito é modalizado e o verbo usado “gostar” ou “desejar”, aparecendo, porém, o Sujeito na segunda pessoa, mostrando a perspectiva do interlocutor,

<i>Will</i>	<i>you</i>	<i>want</i>	<i>the four sapre switches</i>
Finito: modulated	Sujeito	Predicador: modulated	Complemento
MODO ORACIONAL		RESÍDUO	

3. modulação no Predicador complexo, sendo a oferta expressa por um verbo, como “gostar” ou “necessitar”, em conjunto com outro na forma infinitiva, e o Finito tipicamente modalizado.

<i>Would</i>	<i>you</i>	<i>want to make</i>	<i>a tryout</i>
Finito: modulated	Sujeito	Predicador: modulado: complexo	Complemento
MODO ORACIONAL		RESÍDUO	

Estas ofertas são realizadas normalmente por interrogativas moduladas que seguem a estrutura das interrogativas com o Finito posicionado antes do Sujeito. A diferença está

na presença da expressão de modalização e modulação, dois tipos de Modalidade explicados em mais pormenor, nas próximas secções.

Considera-se, então, a Modalidade.

Nas suas escolhas linguísticas, é possível aos falantes exprimir atitudes e juízos de valor com maior ou menor certeza e intensidade, expressões estudadas numa área da gramática bipartida com o nome de Modalidade: é modalização sempre que se usa a Modalidade para discutir a probabilidade ou frequência das proposições; é modulação sempre que se usa a Modalidade para a obrigação ou inclinação das propostas. Porém, tanto a modulação como a modalização representam meios complementares disponíveis aos falantes para compor ou para “condimentar”o que se diz: “*We can think of them both as grammatical resources for tempering what we say.*” (Eggins, 2004: 146).

A escolha desses meios está directamente relacionada com o objectivo do acto de fala, podendo resultar em modalização ou modulação como a seguir se apresenta, considerando, em primeiro lugar a modalização.

A gramática da proposição mostra a constituição de uma oração na troca de informação, quando se argumenta se algo é afirmado ou negado. Entre estes pólos, há, no entanto, a possibilidade de escolher graus intermédios de certeza ou de habitualidade. Estas posições têm o nome de modalização.

A modalização envolve a expressão de dois tipos de significados:

1. Os de probabilidade, quando o falante exprime atitude em relação à possibilidade ou à probabilidade de algo acontecer ou ser.

2. Os de habitualidade, sempre que demonstra atitude relativamente à frequência com que algo acontece ou é. Estes significados estão presentes na oração pela escolha de um operador modal Finito, de um Adjunto modal ou seleccionando os dois. Tanto um

como outro se classificam pelo grau alto, médio ou baixo de certeza ou habitualidade transmitido, na afirmativa ou na negativa.

A modalização exprime sempre a atitude implícita do falante, mas quando essa atitude é manifestada na sua escolha, a modalização é realizada explicitamente, por meio de um tipo de Adjunto de Modo verbal, realizado por uma oração. Neste caso, porque, na realidade, este Adjunto é constituído por uma oração com o seu próprio Sujeito e Finito, a GSF dá-lhe o nome de metáfora de Modalidade, como no exemplo 1.

1

<i>We think</i>	<i>we</i>	<i>should</i>	<i>increase</i>	<i>this thickness</i>
Adjunto: Modo oracional	Sujeito	Finito: Modulado	Predicador	Complemento
MODO ORACIONAL			RESÍDUO	

Quando o falante escolhe tornar a sua atitude menos evidente usa um Adjunto com significado mais objectivo, tal como no uso de expressões com “*It’s not possible*”, na frase, expressa por um comprador de moldes, referente ao pagamento de uma factura: “*It’s not possible for me to do anything about this for the moment*”.

Considera-se, agora, a modulação, a segunda dimensão da Modalidade.

Em alternativa ao uso imperativo e à interrogativa modulada, existem outras escolhas disponíveis para que o falante dê ordens e faça ofertas.

Para dar ordens, por exemplo, o falante pode usar a estrutura da declarativa, adicionando, contudo, elementos verbais específicos à oração. Para tal, o Modo verbal deve incluir o Sujeito e um Finito modulado, usando verbos que exprimam o significado de obrigação e necessidade, como no exemplo 2, ou, de outra forma, usando um constituinte Predicador complexo, modulado para um significado semelhante. Para exprimir objectividade, usa uma expansão passiva do Predicador.

2

<i>you</i>	<i>must</i>	<i>work</i>	<i>24 hours each day</i>
Sujeito	Finito: modulado	Predicador	Complemento
MODO ORACIONAL		RESÍDUO	

No caso da oferta, o falante tem a possibilidade de se servir da estrutura da declarativa, mas, nesta eventualidade, inclui um elemento adjectival para exprimir o significado de inclinação, quando seguido de uma oração infinitiva. Finitos modulados ou Predicadores complexos modulados são outros elementos incluídos na oração para exprimir uma oferta, como no exemplo 3.

3

<i>I</i>	<i>want</i>	<i>to say</i>	<i>this to you</i>
Sujeito	Finito: modulado	Predicador	Complemento
MODO ORACIONAL		RESÍDUO	

Todas estas realizações de ordens ou ofertas fazem parte da modulação, oferecendo a possibilidade de exprimir graus de obrigação e inclinação, desde o baixo ao médio e ao alto. A modulação é uma forma escolhida pelos falantes para manifestar as suas atitudes e juízos em relação a acções e acontecimentos.

Contudo, a modulação interage com a modalização sempre que, na troca, o falante exprime a sua opinião, isto é, sempre que os recursos de modulação normalmente aplicados em troca de bens e serviços são usados em propostas, na troca de informação.

Ocorre o mesmo tipo de cruzamento sempre que o falante pede autorização ou conselho pois, embora não haja bens e serviços a serem trocados, a estrutura é de uma ordem cuja resposta é, normalmente, uma expressão de opinião verbal que leva o falante a

agir. Aliás, a própria língua manifesta esta contradição em expressões tais como “O meu pai deu-me autorização...”.

Com o estudo da modulação, completa-se a descrição da estrutura do Modo verbal da oração, permitindo entender como são realizados os significados interpessoais entre falantes. A gramática do Modo verbal na oração está associada à semântica do significado interpessoal que, por sua vez, está ligada a relações e ao registo.

Um dos aspectos revelados pela análise do Modo verbal é a indicação de poder, ou seja, a marca de quem exerce mais poder numa interacção: quem fala durante mais tempo, quem dá, quem oferece e quem ordena, quais são os papéis sociais de cada falante ao expressar incerteza e quem usa elementos de delicadeza (o reconhecimento de posição social superior numa situação de hierarquia), quem escolhe a modalização e quem (des)personaliza a ordem.

Por último, também se adivinham as relações entre falantes, verificando se a escolha de Modo verbal é congruente ou não com a função discursiva. A escolha de estruturas incongruentes indica pouco contacto e envolvimento entre falantes, deferência e desigualdade de poder.

A gramática da oração como troca mostra de que modo são realizados os significados interpessoais ou seja, os relacionamentos de poder e solidariedade, intimidade e nível de familiaridade, atitudes e juízos, pois as escolhas dos falantes e os seus papéis discursivos indicam as suas posições socioculturais e hierárquicas.

Na fabricação e exportação de moldes para plásticos, existe um distanciamento natural por ser utilizada a linguagem técnica, cujo peso ideológico a demarca da linguagem das experiências exteriores a estas actividades. Aqui é transmitido o poder e o controlo

tecnocrático dos especialistas ao mesmo tempo que é criado um universo de coisas palpáveis relacionadas entre si.

Verifica-se a forma como essa ideologia é constituída na próxima secção.

2.4. Metáfora Gramatical na Linguagem da Ciência

De acordo com a GSF, os falantes adequam a linguagem às circunstâncias em que é produzida, escolhendo o fraseado mais correcto para cada contexto. Em campo²³, uma das três variáveis do registo, observou-se que a linguagem é influenciada pela actividade social e institucional, cuja acção acompanha, e que os textos realizados neste âmbito incorporam, regularmente, taxonomia, acrónimos e diagramas, ou seja, formas léxico-gramaticais com significados específicos. A estas formas dá-se o nome de metáforas gramaticais e sem elas, afirma Martin (Halliday and Martin, 1993: 222), a abstracção e a tecnicidade não seriam possíveis

A metáfora é uma variação na expressão do significado de palavras, sendo o seu uso menos importante que o significado por ela expresso:

A word is said to be used with a transferred meaning" [...] "A meaning may be realized by a selection of words that is different from that which is in some sense typical or unmarked. [...] Metaphor is variation in the expression of meaning.

(Halliday, 1994:341)

²³ Ver 2.3.3, página44.

No entanto, a selecção de palavras é mais do que lexical: é lexico-gramatical. De acordo com Thompson (1996:165), não existe grande diferença entre a metáfora gramatical e a lexical, sendo esta uma subcategoria da primeira.

Para que haja metáfora tem de existir uma outra expressão menos metafórica que serve de referência e que tem um significado não marcado ou congruente, isto é, existe um vocábulo ou uma estrutura gramatical que serve inicialmente uma função particular, mas que, posteriormente, pode ser usada para outras funções.

Note-se, entretanto, que um significado expresso por um fraseado nunca é totalmente congruente ou metafórico: uma expressão é mais ou menos metafórica ou mais ou menos congruente em relação a outra, exprimindo sempre significados diferentes.

O processo de interpretação de uma metáfora passa por entender que a metáfora está presente no fraseado, distingui-la do seu significado mais congruente e, em simultâneo, descodificá-la. Convém realçar que o facto de uma expressão ser mais congruente não lhe confere um significado mais verdadeiro e que um fraseado mais metafórico não tem mais nem menos valor do que o fraseado congruente; é apenas diferente e frequentemente usado em tipos de discurso diferentes.

As metáforas gramaticais estão presentes nas funções textuais, nas funções interpessoais - identificadas na expressão de Modalidade e avaliação – e nas ideacionais - experienciais e lógicas. Porque se pretende estudar a terminologia em uso nos textos produzidos no âmbito da indústria de moldes para plásticos, são estas últimas aqui examinadas com maior pormenor.

Na gramática, a experiência é construída em significado, organizando categorias dentro de um sistema estratificado cujo resultado é a transformação de experiência em

significado. Por exemplo, na função ideacional, a dimensão semântica é realizada na léxico-gramática, como no quadro 8²⁴.

	Dimensão semântica	Realizada por
TIPOS	processo	grupo verbal
DE	entidade participante	grupo nominal
ELEMENTOS	circunstância	grupo adverbial ou oração preposicional
	relator	conjunção

Quadro 8- A construção da experiência na função ideacional

A realização apresentada no quadro 8 mostra a gramática da linguagem usada nas experiências comuns dos falantes. Contudo, a linguagem é igualmente usada na prática de conhecimentos específicos, científicos e técnicos, para o que é reconstruída de forma distinta, servindo-se de recursos metafóricos que alargam o potencial de significado (Halliday, 2004: 60).

Este tipo de metáfora, agora presente em quase todas as formas de discurso adulto (maioritariamente escrito), desenvolveu-se no registo científico e técnico, onde tem um papel duplo:

It made it possible, on the one hand to construct hierarchies of technical terms, and on the other hand to develop an argument step by step, using complex passages “packaged” in nominal form as Themes.

(Halliday, 1994: 353)

²⁴ Baseado na figura 3.3 de Halliday (1998: 190).

As razões estão relacionadas com o seu potencial para expandir e referir. Nos discursos científicos, o poder semiótico de referir é alargado para criar taxonomias técnicas e as possibilidades de expandir vai criar correntes de raciocínio. O recurso de que dependem os dois processos discursivos é o da transformação metafórica da nominalização.

Nominalização, transformar verbos e adjectivos em nomes (Halliday, 2004: 65), é dos recursos mais usados na construção de metáforas gramaticais. Os processos, fraseados tipicamente como verbos, e os atributivos, como adjectivos, são rephraseados metaforicamente como nomes e funcionam como Coisa num grupo nominal. A razão apresentada por Halliday (2004: 43) prende-se com a reconstrução de cada elemento do movimento metafórico em direcção à estabilidade, uma vez que entidades são mais estáveis e resistentes ao tempo do que qualidades, e estas mais do que os processos.

A importância de nominalizar está no facto de se pensar que uma teoria científica é um sistema desenhado cujos elementos são taxonomias e substâncias virtuais ou metafóricas:

Things created by semantic junction between ‘process’ or ‘quality’ and the underlying meaning of a noun – as ‘entity’, especially an entity that is concrete and observable.

(Halliday, 2004: 44)

A gramática constrói fenómenos em classes através do recurso ao item lexical o que permite a criação de taxonomias – a construção de classes de classes. A estrutura do item lexical pode ou não ajudar a explicitar o relacionamento de taxonomias.

As taxonomias estão presentes, na maioria dos casos, no grupo nominal devido ao seu carácter de modificação que, no registo da tecnologia e ciência, é sistematizada na

categorização de objectos concretos organizados por relação de hiponímia. Sempre que a taxonomia é reconstruída para inserir a taxonomia científica é-lhe dado o nome de ‘termo técnico’.

Frequentemente, faz parte do processo de reconstrução uma alteração de nome por meio do recurso à língua estrangeira que, no caso da ciência, tem sido o grego e o latim. Este facto situa o termo num nível abstracto e, desta forma, condensa os dois significados: nome e abstracção teórica.

Por outro lado, pelo facto de um ‘processo’ passar para ‘nome’, este fica com a potencialidade de participar em outros processos ou ser expandido para incluir taxonomias. O resultado é também a aquisição de um significado condensado, pois o nome realiza, semanticamente, a junção de processo e entidade (Halliday, 2004: 66). Este princípio – “*distillation*” – em que a linguagem técnica compacta e altera a natureza de palavras usadas no dia-a-dia (Halliday and Martin, 1993:172) – é a base de toda a terminologia técnica.

Na construção do texto científico e técnico, os termos técnicos estão incluídos em todo um discurso de raciocínio: “*constructing a flow of argument based, in its prototypical form in experimental science, on observation and logical progression*” (Halliday, 2004: 68). Por vezes, a informação é primeiro apresentada numa oração congruente para, seguidamente, ser nominalizada, dotando a metáfora gramatical de uma função discursiva.

Independentemente do recurso, a gramática do fluxo discursivo constrói-se na componente metafuncional textual. Aqui, o sistema de tema organiza as estruturas de Tema e Rema enquanto o de informação organiza as de Dado e Novo. No discurso da ciência, o fluxo discursivo depende de mais do que de apenas um elemento para o desenvolvimento da oração; está dependente de segmentos de argumento para avançar e também da

associação entre o Tema e o Dado após condensação de sequências de argumentos precedentes. Contudo, as interligações das estruturas de Tema e Rema com Dado e Novo na unidade de informação formam um recurso muito poderoso na dinâmica do argumento técnico e científico (Halliday, 2004: 72).

Embora Halliday (2004: 49) apresente uma linguagem característica da ciência e tecnologia, ou seja, “*language of science [is] the various forms of discourse in which the activities of doing science are carried out*”, White (1998: 266) argumenta no sentido de haver a possibilidade de se identificarem diferenças nas preferências léxico-gramaticais do discurso científico e do discurso técnico, associadas aos objectivos comunicativos dos respectivos léxicos. As diferenças entre termos técnicos e termos científicos assentam nos mesmos recursos lexicais, mas White (1998:267) levanta a possibilidade de haver preferências em cada domínio:

English language science favours morphological non-native forms derived from Greek and Latin, while modern technology favours elaborately premodified nominal groups built from items drawn from the vernacular lexicon and the acronyms derived from these complex groupings. They differ also with respect to certain grammatical phenomena, the most significant of which are the structures associated with specialist category definition. Science favours modes of definition which clearly articulate a taxonomic space, foregrounding and systematising both cohyponym-to-cohyponym and hyponym-to superordinate relationships. The definitional structures of technology, in contrast, are much less directly focused on such a mapping of taxonomic spaces. They typically act to identify the functionality of items rather than to locate them in a systematised set of taxonomic relationships.

As distinções descritas mediante a análise da ‘revalorização lexical’ e de um outro objectivo comunicacional do léxico especializado, a ‘extensão lexical’, mostram ainda que alguns acrónimos tecnológicos adquirem a função de ‘proto-nomes’.

A ‘revalorização lexical’ consiste no estabelecimento de categorias experienciais que reconstróem e revalorizam as experiências comuns da realidade pelos especialistas léxico-gramaticas dos textos científicos, enquanto a ‘extensão lexical’ é um processo de desenvolvimento de novos nomes para novas categorias, sempre que a multiplicidade de experiências é alargada ao longo do tempo, sendo característica do discurso tecnológico.

Em textos científicos, o acrónimo é praticamente sempre uma abreviatura, normalmente acompanhado pela forma completa quando introduzido pela primeira vez num texto. Contudo, White (1998: 268), introduz o termo proto-nome, para representar mais do que um simples acrónimo tecnológico ou uma abreviatura de formas mais longas, que funciona como redução no plano da expressão, mas se apresenta como uma forma léxical, sem necessidade da forma que originalmente abreviou. Esta ocorrência, a que White (1998: 284) chama ‘neologismo por acronimização’, é frequentemente preferida em textos tecnológicos.

Uma das razões para tal preferência é a natureza inovadora, mas instável e provisória da realidade tecnológica: por um lado, serve como uma fonte ilimitada para a criação de novos termos sem o recurso ao empréstimo latino ou grego; por outro lado, um novo termo referente a uma dada categoria prova alguma estabilidade no domínio ideacional, ou seja, refere directamente um item estável de valor. No entanto, excepto em casos especiais em que ocorre lexicalização total, um acrónimo reconhece-se, normalmente, pela sua forma escrita em letras maiúsculas que o associa à sua qualidade de abreviatura, sendo visto como um proto-nome: mais que uma abreviatura, mas menos do que um item léxical.

A classificação tecnológica também difere da científica, uma vez que o discurso tecnológico nem sempre segue os princípios clássicos de categorização científica,

incidindo na funcionalidade do contexto social. Segundo White (1998: 291-292), as definições do discurso tecnológico apresentam exemplos do que é típico ou normal e não fornecem categorias com delimitações absolutas e rigorosas, como as oferecidas pela ciência.

Da mesma forma que Martin (Halliday and Martin, 1993: 222) caracterizou o discurso das humanidades como sendo abstracto (abstracção), e o do científico como sendo técnico (tecnicidade ou technicalidade), White (1998: 292) sugere que a terminologia de extensão lexical do discurso tecnológico devia referir-se como ‘tecnocalidade’²⁵ alusivo à tecnologia.

Independentemente da terminologia usada, na linguagem, a experiência e a gramática têm a potencialidade de ligar e interceptar as categorias congruentes e metafóricas, dando-lhes grande poder semiótico. A linguagem técnica e científica, na sua construção de conhecimento, está dependente da metáfora gramatical para expor as suas teorias e resultados.

Assim, para a investigação do inglês usado nos e-mails recebidos e enviados e sua comparação com a carta comercial, aplica-se os princípios da GSF em relação a género e registo, no capítulo 3, em seguida.

No capítulo 4, faz-se uso da gramática do Modo verbal, que realiza o significado interpessoal, na análise da demonstração de poder manifestada, tanto nos textos de partida como nas traduções.

Por último, a teoria da metáfora gramatical emprega-se no capítulo 5, para estudar o uso dos recursos ideacionais do grupo nominal, na criação de linguagem técnica.

²⁵ Tradução directa do inglês “*technocality*” que contrasta com o termo “*technicality*”.

CAPÍTULO 3. E-MAIL COMERCIAL: NOVO GÊNERO NA CORRESPONDÊNCIA COMERCIAL

It is the language of international business and academic conferences, of diplomacy, of sport. [...] Three quarters of the world's mail is written in English.

David Crystal, *The English Language*: 7

Este trabalho considerou, como já foi antes mencionado, na correspondência comercial, um conjunto de textos com objectivos de comunicação comuns, identificados e entendidos por todos os falantes envolvidos na actividade profissional de fabrico, compra e venda de moldes.

Esta explanação harmoniza-se com a seguinte definição de género dada por J.

Martin:

For us, a genre is a staged, goal-oriented, purposeful activity in which speakers engage as members of our culture. Examples of genres are staged activities such as making a dental appointment, buying vegetables, telling a story, writing an essay, applying for a job, writing a letter to the editor, inviting someone for dinner, and so on. Virtually everything you do involves your participating in one or another genre. Culture seen in these terms can be defined as set of generically interpretable activities.

(Martin, 2001:155)

Ora, a identidade genérica de um texto, ou seja, a forma como se assemelha a outros textos do mesmo género, reconhece-se pelas ocorrências de configuração de registo, pela estrutura esquemática e as suas realizações típicas, através da experiência da utilização da linguagem por todos os seres sociais.

O objectivo, neste capítulo, é determinar a identidade genérica da correspondência em inglês, provenientes de empresas estrangeiras e empresas portuguesas.

O corpus em análise é uma fracção da totalidade dos e-mails recebidos e enviados. Foram retirados os orçamentos e os relatórios enviados, já que são documentos padrão somente emitidos por empresas portuguesas, apresentando apenas diferenças nas variáveis de preço ou resultados de testes, preenchidas para cada molde.

Uma vez que os processos individuais dos moldes têm um número desigual de e-mails recebidos e enviados, foi necessário uniformizar critérios de quantidade de textos a analisar, a fim de se obter resultados fiáveis. Assim, seleccionou-se um número igual de e-mails recebidos e enviados de cada ficheiro, até à quantia de dez. No total, foram analisados noventa e seis textos recebidos de empresas estrangeiras e o mesmo número de textos enviados por empresas portuguesas.

Começa-se por estabelecer comparações com o género carta comercial e depois, analisam-se as propriedades de hibridização do género, procurando identificar sistemas culturais subjacentes a estas variedades.

3.1. E-mail Comercial e Carta Comercial: Comparação das suas Estruturas Esquemáticas

Ao analisar os processos dos moldes, identificou-se um conjunto de textos com estruturas linguísticas distintas e apresentação diferente²⁶. Contudo, independentemente do molde ou da empresa, todos os processos contêm correspondência comercial com a particularidade de ser veiculada via internet, podendo ou não acompanhar algum dos outros textos. Esta correspondência não se assemelha em aparência física nem em mancha gráfica à representação tradicional da carta comercial, tendo todos os textos sido elaborados directamente nos espaços de configuração, oferecidos pelo programa do correio electrónico.

De facto, porque a função da carta comercial e do e-mail é a mesma, a correspondência comercial enviada por via informática já é apelidada de e-mail comercial, “*business email message*”²⁷, por Louhiala-Salmien e Kankaanranta (2008: 58), e considerada um dos quatro géneros agora usados em comunicação comercial, juntamente com cartas, memorandos e faxes.

Desta forma, se tomarmos o e-mail comercial como um género, considerando que os seus objectivos são idênticos aos da carta comercial, podemos comparar os passos funcionais presentes, ou seja, as estruturas esquemáticas dos dois géneros.

Tradicionalmente, uma carta comercial é escrita em papel timbrado da empresa, incluindo o cabeçalho, normalmente, o símbolo gráfico da entidade emissora, a data, nome e morada do destinatário, o assunto, a referência e uma saudação. O corpo da carta é

²⁶ Ver descrição em 1.2, página 18.

²⁷ As traduções possíveis para *business e-mail* são ‘correio electrónico comercial’, ‘mensagem comercial electrónica’, ‘mensagem comercial de correio electrónico’ ou ‘e-mail comercial’, sendo adaptada esta última designação, neste estudo, a par com a o termo ‘e-mail’.

composto por uma introdução ao assunto em questão, exposição e conclusão. O encerramento da carta compreende uma frase de despedida, identificação da assinatura e uma assinatura. Pode, ainda, registar o facto de existirem documentos anexos, quando for o caso e do envio de cópias da própria carta.

Acontece que os e-mails que constituem o corpus em estudo, ao tomar o papel das cartas comerciais tradicionais, aparentam por estas terem sido influenciados. De facto, um número considerável dos e-mails contém elementos algo semelhantes aos da carta tradicional, tendo o estudo de Herring (1996: 86) apontado funções nos e-mails semelhantes às das cartas: “*Epistolary Convention (salutation), Introduction, Body, Close, Epistolary Conventions (close, signature)*”, embora chamando a atenção para o facto de não estarem necessariamente todas presentes na totalidade das mensagens.

Assim, o cabeçalho contém o nome, o endereço electrónico da empresa remetente, a data, nome e morada electrónica do destinatário, informação de envio de cópias, assunto, referência e saudação, o corpo do texto também expõe o assunto a tratar e, praticamente todos os e-mails, encerram com um fecho e / ou uma frase de despedida e com uma identificação da assinatura e o título ou cargo na empresa, havendo já muitos que aqui incluem o símbolo gráfico da empresa e o endereço postal. Além disso, a própria formatação fixa do documento informático reproduz as abreviaturas tais como ‘Cc’, do inglês *Carbon copy* e Bcc, de *Blind carbon copy*, retiradas da época em que a correspondência comercial era escrita com máquina de escrever e as cópias feitas com auxílio de papel químico.

Resumem-se abaixo, no quadro 9 as semelhanças e diferenças encontradas na maioria destes tipos de textos²⁸:

	Carta Comercial	E-Mail Comercial
FORMA / CONFIGURAÇÃO	-Escrito em papel -Enviado por correio físico -Adopta formato específico de correspondência comercial	-Escrito no computador -Enviado por suporte electrónico -Segue o formato geral proposto no programa informático
PASSOS	-CABEÇALHO: --símbolo gráfico da entidade emissora --nome e morada do emissor --data --nome e morada do destinatário --assunto --referência --saudação -CORPO: --introdução ao assunto --exposição --conclusão -ENCERRAMENTO: --frase de despedida --assinatura --identificação da assinatura	-CABEÇALHO: (em campos pré-definidos) [--nome do emissor] --endereço electrónico do emissor --data --endereço electrónico do destinatário [--informação de envio de Cópias] --assunto -CORPO: --saudação [--introdução] --exposição [--conclusão] -ENCERRAMENTO: --frase de despedida --nome do emissor [--cargo do emissor] [--símbolo gráfico da entidade emissora] [--nome da empresa emissora] [--endereço postal da empresa emissora] [--número de telefone e fax do emissor / empresa emissora]

Quadro 9- Comparação de passos na carta e no e-mail comercial

²⁸ Os passos entre parênteses rectos nem sempre estão presentes em todos os e-mails. No entanto, a grande maioria dos e-mails contém os passos indicados, sem parênteses.

Os passos da carta comercial atrás apresentados são, geralmente, fixos e duplicados pelos emissores por já terem sido assimilados, muitas vezes, mediante instrução recebida ao longo da escolaridade.

Em relação ao e-mail, verifica-se que alguns dos passos são coincidentes com os das cartas comerciais, embora muitos não estejam presentes. Isto deve-se ao facto de o formato do cabeçalho do e-mail ser constituído por campos fixos, mas também por a maioria dos utilizadores apenas ter tido esclarecimentos relacionados com o uso da ferramenta, desconhecendo os passos a seguir para a composição de tal mensagem. Este é um motivo para que vários autores, entre eles, Bhatia (2000: 149), chamem a atenção para as misturas ou hibridismo de géneros em ambientes profissionais.

Uma outra razão para estas misturas de género é apontada por Jørgensen (2008:147) como sendo motivada por evoluções concretas, tais como a invenção de novos tipos de meios de comunicação.

Assim, uma leitura dos e-mails constantes do corpus mostra que estes nem sempre correspondem às previsões relacionadas com as cartas comerciais tradicionais onde, de acordo com a Enciclopédia da Secretária (1998: 501), é essencial empregar linguagem breve e simples, expressão escrita correcta, sem erros ortográficos, nem sintácticos, e não abusar de frases feitas.

Nos textos de correio electrónico, a linguagem usada parece ser menos cuidada, incluindo, por vezes, gralhas e erros, tanto de ortografia como de sintaxe e de pontuação que, embora não tendo, conforme se afirmou no primeiro capítulo²⁹, grande influência para a boa compreensão das mensagens entre os vários intervenientes, aparenta estar longe do normalmente exigido à carta comercial.

²⁹ Ver página 31.

Mais, logo uma leitura superficial apreendeu uma outra inconsistência em relação às cartas comerciais: uma certa informalidade normalmente tida entre interlocutores com ligações mais próximas e encontrada em cartas informais, sendo esta característica importante na distinção entre os dois tipos de cartas: “*Another common label for the ‘formal’ sub-type is business (meant in a fairly wide sense), while informal letters are also known as ‘friendly’ ones.*” (Donna Miller, 2004:85).

Nem toda a correspondência, porém, manifesta esta disparidade. Enquanto, em textos de alguns clientes se verifica, ocasionalmente, a permuta entre o registo formal de uma carta comercial e o registo informal característico do correio electrónico, noutros, este aspecto é menos óbvio. Também parece haver algumas diferenças entre os e-mails recebidos e os enviados pelos fabricantes portugueses, justificadas por se tratar de textos produzidos num contexto cultural diverso:

The theory also takes into account that genres can vary from one culture to another, that the way they are structured may depend on the cultural context in which they operate and that they often evolve over time, as the original purpose they were established to achieve developments and changes within a culture.

(Coffin, 2001: 111)

Ao mesmo tempo que podem apresentar uma estrutura esquemática com sequências particulares obrigatórias, Painter (2001: 168) afirma que estes textos, em que a escolha da linguagem promove objectivos definidos, “*purposeful language variation*”, contêm, para tal, uma selecção de vocabulário e gramática.

É, na realidade, quando são desenvolvidas formas de emprego da linguagem semelhantes em situações idênticas, por diferentes falantes e, por sua vez, são reconhecidas e repetidas numa comunidade que os géneros se desenvolvem, pelo convém aprofundar a análise para incluir as escolhas lexicais de cada falante.

Assim, embora numa primeira abordagem fosse importante examinar as estruturas organizacionais e funcionais dos e-mails, a fim de entender a presença ou ausência das etapas que os constituem, o e-mail comercial não poderá ser reconhecido como género sem que seja analisada a terceira dimensão da sua entidade genérica, a sua configuração de registo.

Desta forma, segue-se uma análise de um conjunto de noventa e seis textos³⁰, tendo como base a teoria de registo da GSF nas três dimensões de situação ou contexto: modo, relações e campo.

3.2. E-mail Comercial e Teoria de Registo

O e-mail, como texto, é uma instanciação do processo e produto, ou seja, é um artefacto e um espécime (Gouveia, 2009:19), de significado social num contexto de situação específico. Este contexto está inserido no texto, por meio do relacionamento social e da organização funcional da linguagem e distingue-se nas variações de uso que se faz de cada texto, ou seja, no registo.

Todos os registos são caracterizados por três variáveis, que servem para interpretar o contexto social no texto: modo, relações e campo, dando respostas relativas ao papel da linguagem, aos relacionamentos dos intervenientes e ao assunto a ser tratado, respectivamente.

³⁰ De acordo com a explicação na página 71.

Descrevem-se os e-mails em termos das três variáveis, em seguida, iniciando-se com modo.

3.2.1. Organização retórica: modo

O e-mail ocupa, no contínuo de distância espacial ou interpessoal, um lugar de centralidade juntamente com o fax, a meio caminho entre a conversa informal e o romance, o que, conseqüentemente, o coloca também entre o discurso escrito e o discurso oral.

Esta situação traz alguns problemas de dimensão de modo: “*Modern communication modes (such as email, same-time internet chat rooms, fax, etc.) reveal complicated mode dimensions*” (Eggins, 2004: 91). Entretanto, uma vez que, na indústria de moldes, também se atribui ao e-mail o papel de carta comercial, esta dimensão ainda se torna mais complexa.

Assim, a partir das diferenças apontadas no quadro 9 e dos pressupostos de uma primeira leitura do corpus, estudaram-se as mensagens electrónicas com o fim de se verificar a função real da linguagem nestas interacções.

Foram estudados dois aspectos de modo: densidade lexical e complexidade gramatical. Fez-se uma análise ao corpo da mensagem apenas, não incluindo as saudações e os fechos, por estes serem alvo de uma análise pormenorizada em 3.2.2, relações.

Para analisar a complexidade gramatical, dividiram-se os textos em frases e, de seguida, em orações, ilustrando o procedimento no texto do exemplo 1:

1

<i>Please check if the proposal of the overflow is possible in the mould 8016.</i>		
F1		
O1	O2	
<i>If you have any questions please contact me. Please give delivery time and price.</i>		
F2		F3
O3	O4	O5

O texto em 1 é constituído por três frases que, por sua vez, estão divididas em cinco orações. Segundo Eggins (2004:97), a complexidade gramatical está relacionada com o número de orações por frase, e obtém-se ao dividir do número de orações pelo número de frases ($5:3=1,66$). Este texto tem, por isso, a complexidade gramatical de 1,66.

Para achar a densidade lexical, considera-se o número total de itens lexicais de conteúdo³¹ e o número de orações. No exemplo apresentado em 1 e repetido em 2, contam-se treze itens lexicais de conteúdo, os sublinhados no texto, repartidos pelas cinco orações que o compõem. Assim, ao dividir o número de itens lexicais de conteúdo pelo número de orações ($13:5=2,6$), achou-se a proporção de 2,6 de densidade lexical do texto.

2

Please check if the proposal of the overflow is possible in the mould 8016. If you have any questions please contact me. Please give delivery time and price.

³¹ Uma vez que Halliday (2002: 329) apresenta os termos e *lexical items* (*content words*) que distingue de *running words* e Eggins (2004:97) usa *content carrying words* em oposição a *words* para significar os mesmos conceitos, foi traduzido o termo *words*, literalmente, por ‘palavras’ e o conceito abrangido em *lexical items / content words / content carrying words* por ‘itens lexicais de conteúdo’.

Note-se que tanto Halliday (2002a:329) como Eggins (2004: 97) apresentam duas outras formas de obter resultados para a densidade lexical. Halliday também divide o número de palavras do texto pelos itens lexicais de conteúdo para obter uma proporção, e Eggins divide os itens lexicais de conteúdo pelo total de palavras do texto para obter uma percentagem. No entanto, segundo Halliday, as disparidades de densidade lexical são mais salientadas ao dividir os itens lexicais de conteúdo pelas orações.

CLIENTE	Densidade lexical		Complex. gram.	
	REC	ENV	REC	ENV
1-Holanda (MG)	2,9	3	1,9	2,2
2-Suécia (MG)	4,4	3,5	1,7	1,9
3-Noruega (MG)	3,9	5,2	1,2	1,6
4-Noruega (MG)	4,1	4,6	2	1,6
5-R Unido (MG)	3,9	3,4	1,2	2,8
6-EUA (MG)	1,9	3,6	1,3	2
7-Bélgica (MG)	5,6	3,7	1,2	2,5
8-Bélgica (MG)	4	3,4	1,8	1,6
9-Noruega (MG)	2,5	2,4	2	1,7
10-Suécia (MG)	3,6	2,7	1,4	1,5
11-Holanda (MG)	4	3,8	1,8	1,9
12-Alemanha (OA)	3,5	4,4	1,9	1,8
13- Hungria (OA)	3,1	6,4	2,2	1,1
14-R Unido (OA)	4,1	5,4	1,8	1,9
15-EUA (OA)	3,4	3,4	2,2	2,4
16-Índia (OA)	4,2	4,6	1,4	2,3
17-Israel (OA)	4,4	4,1	2	2,3
18-Rússia (OA)	4	5,2	1,5	3
19-Holanda (OA)	2,7	3,5	2	2,5

Quadro 10- Média da densidade lexical e da complexidade gramatical

Considerando os e-mails recebidos, o quadro 10 mostra a média da pontuação de complexidade gramatical e de densidade lexical, por cliente, obtidas através dos resultados dos dados da análise individual acima indicada³².

Os resultados da média da densidade lexical obtida no correio recebido e enviado ilustram-se no gráfico 1, a seguir³³.

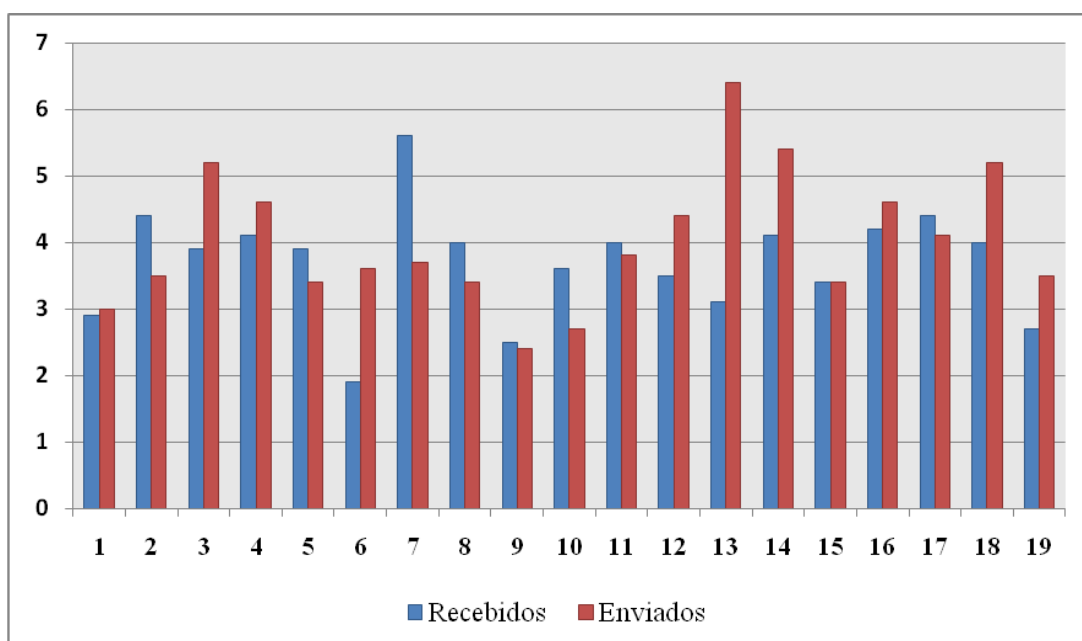


Gráfico 1- Densidade lexical dos textos, por cliente

³² No anexo 1 encontra-se a contagem e proporções de densidade lexical, obtidas em cada e-mail. O anexo 2 apresenta a contagem e proporções de complexidade gramatical.

³³ Os números de 1 a 19 presentes em todos os gráficos correspondem aos 19 clientes, conforme a lista constante no quadro 10. Esta ordem apresentada é mantida em todos os quadros e gráficos, sendo o cliente 1, por exemplo, sempre a mesma empresa da Holanda e, o fabricante, a mesma empresa portuguesa da Marinha Grande. A partir do cliente 12, inclusive, até ao 19, os fabricantes são as empresas de Oliveira de Azeméis. Também se empregam sempre as cores / tons de azul, para os resultados dos e-mails recebidos dos clientes estrangeiros, e de vermelho, para os dados dos e-mails enviados a partir das empresas portuguesas.

Pode confirmar-se que o maior número de picos mais elevados de densidade lexical se encontra nos e-mails enviados.

A comparação dos resultados obtidos relativamente à densidade lexical, revelou o seguinte:

- A densidade lexical é mais elevada em oito textos recebidos, e em dez textos enviados – quatro da Marinha Grande e seis de Oliveira de Azeméis.
- Os e-mails enviados de Portugal mostram densidade lexical mais elevada em todas empresas de Oliveira de Azeméis, excepto em um caso (17). Apenas os textos enviados por quatro empresas da Marinha Grande são mais densos no que diz respeito ao léxico (1, 3, 4 e 6), em comparação com os recebidos.
- Dos e-mails enviados, a média de densidade lexical mais elevada é de 6,4, apresentada nos textos enviados para o cliente 13, na Hungria.
- A média da densidade lexical menos elevada foi de 2,4, nos textos enviados para o cliente 9, da Noruega, seguido de 2,7 para o cliente 19, Suécia. No entanto, todos os restantes textos enviados apresentam uma média igual ou superior a 3.
- A média de densidade lexical mais elevada dos textos recebidos foi obtida do cliente 7, Bélgica, com o valor de 5,6.
- Os textos recebidos do cliente 15 (EUA) têm a mesma densidade lexical do que os textos enviados para esse cliente.
- Em relação aos e-mails recebidos do mesmo país, os dois clientes da Suécia (2 e 10) e os dois da Bélgica (7 e 8) têm mais densidade lexical.
- A proporção de menor densidade lexical foi constante nos textos recebidos dos clientes noruegueses (3 e 4).

- Existe discrepância de resultados nos textos recebidos de clientes dos mesmos países no que diz respeito ao Reino Unido (5 e 14) e aos Estados Unidos (6 e 15).
- Embora os dez casos de e-mails recebidos contenham uma densidade lexical menos elevada, apenas os textos do cliente dos Estados Unidos (6) mostram uma média de 1,9, inferior a dois, pelo que se apresentam mais longe das características da linguagem escrita³⁴.
- Os restantes e-mails recebidos apresentam uma média de densidade lexical acima dos 3 pontos, excepto em três de casos (1, 9 e 19), embora estejam muito perto deste número com uma pontuação igual ou acima dos 2,5.

No que diz respeito apenas ao correio enviado, o gráfico 2, em seguida, mostra os resultados separados por regiões de empresas portuguesas.

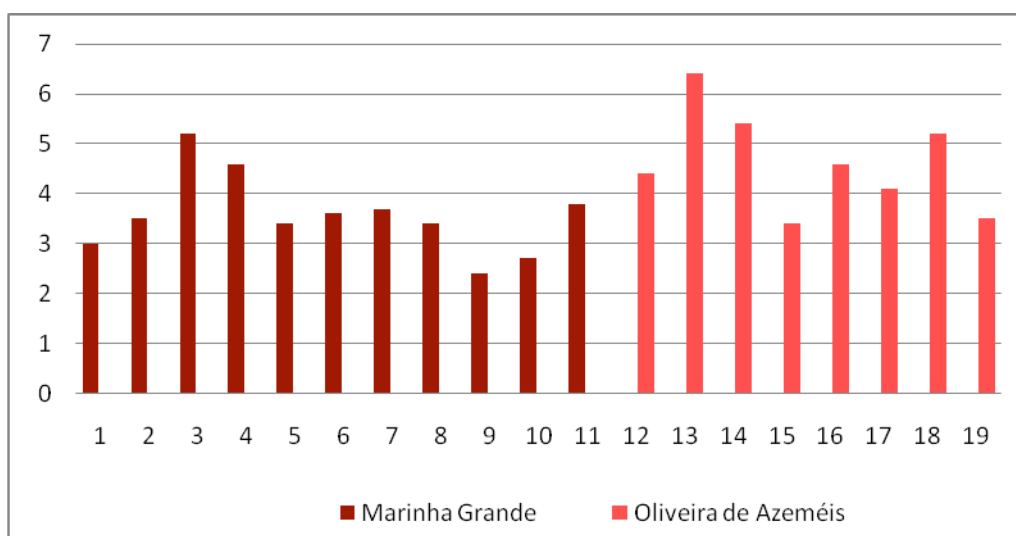


Gráfico 2- Densidade lexical do correio enviado por empresas portuguesas

³⁴ Segundo Halliday (1989: 80), a média típica para a densidade lexical do inglês oral fica entre 1,5 e 2 e a média para a do inglês escrito situa-se entre 3 e 6.

Nota-se que, no geral, os textos produzidos em Oliveira de Azeméis têm uma densidade lexical mais elevada, confirmando-se, de resto, com a média geral dos valores apresentados, que é de 3,56, na Marinha Grande, e de 4,63, em Oliveira de Azeméis.

Assim sendo, e partindo dos valores apresentados por Halliday (1989:80) para a média da densidade lexical da oralidade (entre 1,5 e 2) e para a escrita (entre 3 e 6) verifica-se que:

- os textos recebidos estão mais perto dos valores da oralidade;
- os textos enviados por empresas de Oliveira de Azeméis estão mais perto dos valores da escrita.

No gráfico 3, a seguir, comparam-se as médias de complexidade gramatical, obtidas nos textos recebidos e nos enviados, onde se vêem as diferenças já mencionadas.

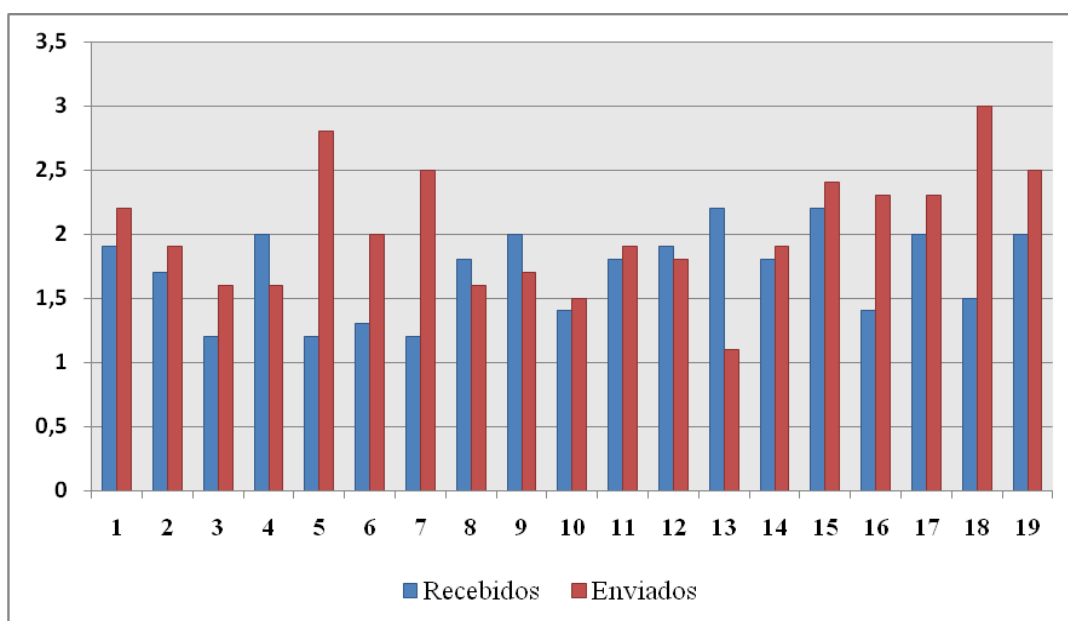


Gráfico 3- Média de complexidade gramatical nos textos

Atendendo agora ao conjunto das médias obtidas nos textos, relativamente à complexidade gramatical, conclui-se o seguinte:

- A média de complexidade gramatical é mais elevada em catorze e-mails enviados e em cinco recebidos.
- Os textos recebidos que apresentam maior complexidade gramatical são provenientes dos clientes da Noruega (4 e 9), Bélgica (8), Alemanha (12), e Hungria (13).
- O valor mais elevado de complexidade gramatical de 2,8 e está presente nos textos enviados para o cliente 5, Reino Unido.
- O valor mais baixo de complexidade gramatical dos textos enviados é de 1,1 e foi encontrado em 13, Hungria.
- O valor mais elevado nos textos recebidos encontra-se nos textos do cliente 13, Hungria e não ultrapassa os 2,2 pontos.
- Não existem valores iguais de complexidade gramatical nos textos recebidos e enviados, por cliente.
- Nos países em que há mais do que um cliente, verifica-se que nos casos da Suécia (2 e 10), Holanda (1, 11 e 19), Reino Unido (5 e 14) e Estados Unidos (6 e 15), os textos recebidos de apresentam menor valor de complexidade gramatical do que os enviados.
- Nos textos dos restantes clientes repetidos por país, existe discrepância nos valores recebidos dos três clientes da Noruega, tendo um dos resultados (3) menos e dois (4 e 9) mais complexidade gramatical e, ainda, nos dois da Bélgica, havendo um (8) com mais e outro (7) menos, se comparados com os enviados.
- No que diz respeito aos valores dos textos enviados de empresas portuguesas, os de Oliveira de Azeméis são mais complexos do que os enviados pelos fabricantes da Marinha Grande.

O gráfico 4, em seguida, mostra os valores de complexidade gramatical obtidos, mas por região, verificando-se que os textos produzidos em Oliveira de Azeméis oferecem a pontuação mais e menos elevada, tendo-se obtido uma média geral de 2,1 para esta região, e de 1,9 para a Marinha Grande.

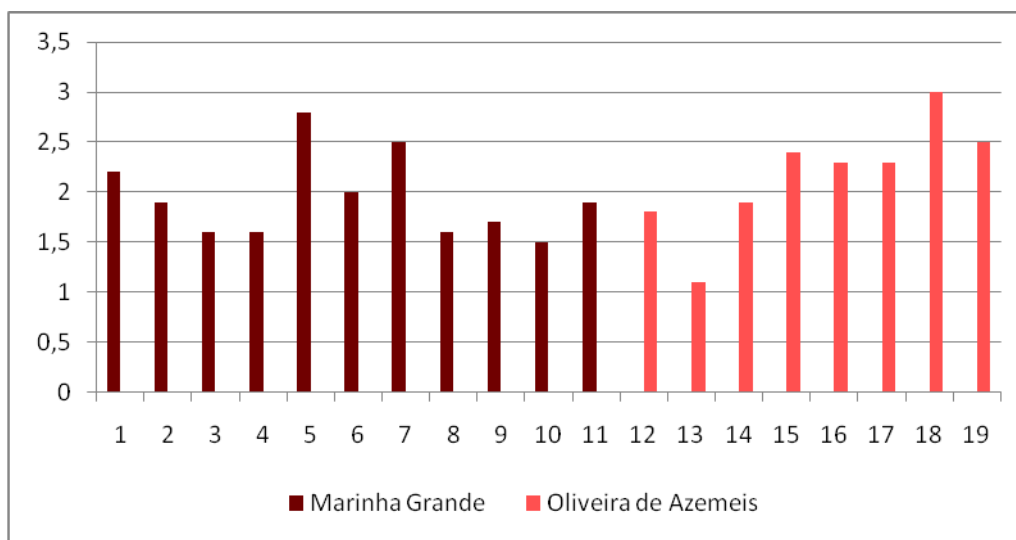


Gráfico 4- Média da complexidade gramatical dos textos enviados por região

Halliday (2002a: 331) esclarece que quanto mais alta for a complexidade gramatical de um texto, mais perto está da linguagem oral³⁵. Consequentemente, poderá afirmar-se que, no geral:

- os textos recebidos são menos complexos e estão mais perto da linguagem escrita;
- os textos enviados são os mais complexos e estão mais perto da linguagem oral;
- os textos enviados por empresas de Oliveira de Azeméis são os mais complexos das duas regiões, estando estes mais perto da linguagem oral.

³⁵ Nem Halliday nem Eggins sugerem valores de referência para a complexidade gramatical.

Na realidade, os dados obtidos sugerem alguma contradição: por um lado, a complexidade gramatical mostra os textos enviados mais perto da oralidade, enquanto, por outro, a densidade lexical apresenta esses mesmos textos como estando mais perto da escrita. De facto, convém lembrar que praticamente todos os valores da densidade lexical estão muito perto ou dentro dos parâmetros considerados de referência para os textos escritos. Mais importante é o facto de a maioria dos autores dos textos não terem a língua inglesa como primeira língua, e estarem a traduzir da sua língua nativa, traduzindo também estruturas gramaticais de línguas escritas que podem ser avaliadas de forma diferente da inglesa, no que diz respeito, especialmente, à complexidade gramatical.

Passa-se, em seguida, para o estudo de relações, a segunda variável do registo, fazendo-se uma análise do grau de formalidade transmitida nos textos enviados e recebidos. Verifica-se se estes valores são congruentes com os resultados acima indicados.

3.2.2. Grau de formalidade: relações

Os e-mails em estudo provêm de intervenientes de várias nacionalidades que se correspondem como resultado de uma situação profissional em comum e sem a envolvimento de qualquer grau de amizade ou familiaridade, na maior parte dos casos. Pressupõe-se, assim, algum grau de formalidade nos seus contactos, tanto da parte dos compradores como dos fabricantes, vendedores.

Espera-se que os compradores, ao fazer encomendas, dar indicações de produto e controlar os pagamentos, demonstrem ser detentores do poder, distanciando-se dos fabricantes, por meio das escolhas linguísticas utilizadas na correspondência.

Assim sendo, são os contextos situacionais que indicam se os falantes têm de usar uma linguagem informal, ou seja, quando o poder entre eles é igual, o contacto é frequente e o envolvimento é mais afectivo. Pelo contrário, quando a situação exige uma linguagem formal, os intervenientes detêm, normalmente, posição hierárquica desigual, contactos irregulares e o envolvimento afectivo é baixo.

Detecta-se, facilmente, o grau de formalidade entre intervenientes por meio do vocativo, ou fórmula de saudação, isto é, da frase ou palavra usada para alguém se dirigir ao leitor ou ouvinte directamente, usando, normalmente o nome próprio, um título ou termo de afecto. O estudo de Poynton, (1984: 24) conclui que o uso de um vocativo idêntico pelos intervenientes mostra equilíbrio de poder, a mesma frequência de contacto e envolvimento afectivo semelhante³⁶. Nas cartas ou, neste caso, nos e-mails, pode determinar-se o grau de intimidade ou formalidade real entre intervenientes, pela escolha das fórmulas de saudação. O mesmo se pode constatar pelo tipo de fecho com que o autor se despede do interlocutor.

Deste modo, analisou-se o grau de formalidade das saudações e fechos usados pelos compradores estrangeiros e pelos fabricantes portugueses, transcritas dos e-mails. Compararam-se, sempre que relevante, à totalidade de emails recebidos e enviados, tendo como base a divisão apresentada nos quadros 11 e 12³⁷.

Para permitir uma leitura mais acessível, já que o tipo de saudações e fechos é bastante diversificado, reuniram-se, tanto as saudações como os fechos, em três grupos:

³⁶ Convém ter presente o facto de o estudo de Poynton (1984) ter sido feito no contexto do inglês australiano. Outros povos, influenciados por outras culturas, poderão ter uma aplicação divergente dos vocativos.

³⁷ O quadro 11 é o resumo do estudo das saudações constantes nos e-mails que são listados nos anexos 3 e 4. O quadro 12 é o resumo do estudo dos fechos dos e-mails apresentados nos anexos 5 e 6.

formais, semi-formais e informais, conforme se ilustra no quadro 11, para as saudações, e no quadro 12, para os fechos.

SAUDAÇÕES		
A. Formais	B. Semi-formais	C. Informais
1) Dear Mr / Mrs / Ms + primeiro e/ou último nome	1) Dear + primeiro nome	1) Primeiro nome
2) Dear Sir ou Sirs	2) Dear All	2) Hey / Hi / Hello + primeiro nome
3) Good morning / afternoon Mr / Mrs / Ms + primeiro e/ou último nome	3) Hello + Mr / Mrs / Ms + último nome	3) Good morning / afternoon + primeiro nome
4) Mr / Mrs / Ms + último nome	4) Good morning / afternoon Mr / Mrs / Ms + primeiro nome	4) Good morning / afternoon
		5) Hi / Hello All
		6) Hello / Hi
		7) Ø ³⁸

Quadro 11- Divisão de saudações por grau de formalidade

São consideradas saudações formais todas as que possam ser usadas para iniciar cartas comerciais, tais como as da coluna A. As saudações tidas como informais são aquelas que iniciariam um diálogo entre amigos ou uma conversa num programa *chat*, como as que se encontram na coluna C. As saudações que não se devem usar em correspondência comercial mas, por outro lado, são demasiado formais para iniciar uma mensagem informal foram colocadas na coluna B, das saudações semi-formais. Aqui cabem as saudações iniciadas pelo termo *Dear*, mas seguido de primeiro nome ou do

³⁸ A saudação Ø, em 7) significa ausência de saudação. Note-se que isto sucedeu muito raramente, apenas nos e-mails recebidos e sempre em situação de resposta imediata a outro ou outros e-mails, como se se tratasse de uma conversa presencial.

pronome *All*, da interjeição informal *hello*, mesmo seguida pelo último nome e de qualquer expressão seguida por um título e primeiro nome.

As classificações dos fechos seguiram a mesma linha de raciocínio.

FECHOS		
A. Formais	B. Semi-formais	C. Informais
1) Best / Kindest / Kind regards	1) Regards	1) Thanks
2) With best / Kindest / Kind regards	2) Thanks & Regards	2) Talk to you later
3) Sincerely	3) Thank you	3) Obrigado
	4) Thank you in advance	4) Ø ³⁹
	5) Best results	

Quadro 12- Divisão de fechos por grau de formalidade

Como se verifica em A, só os fechos que são aconselhados para terminar cartas comerciais são considerados fechos formais⁴⁰. Os informais, na coluna C, são mais adequados para mensagens entre amigos, e os fechos semi-formais, em B, são inadequados para a correspondência comercial, mas demasiado formais para uma interlocução informal.

Assim, tendo como base as divisões dos tipos de saudações acima efectuadas, elaborou-se o quadro 13, conforme se segue.

³⁹ O símbolo Ø significa a inexistência de um fecho antes da assinatura do autor da mensagem. Também aqui, estes casos foram raros e apenas se encontraram no correio recebido.

⁴⁰ De acordo com as regras de composição de correspondência comercial em língua inglesa, conforme Longman (1992) e Oxford (1992).

SAUDAÇÕES	Formais		Semi-formais		Informais	
	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
1-Holanda (MG)	2	5	8	4	0	1
2-Suécia (MG)	3	10	5	0	2	0
3-Noruega (MG)	0	5	6	1	0	0
4-Noruega (MG)	10	10	0	0	0	0
5-R Unido (MG)	0	0	1	1	0	0
6-EUA (MG)	0	4	0	0	5	1
7-Bélgica (MG)	3	0	0	3	1	1
8-Bélgica (MG)	0	0	1	2	1	0
9-Noruega (MG)	0	1	0	0	1	0
10-Suécia (MG)	4	3	0	1	0	0
11-Holanda (MG)	0	0	10	10	0	0
12-Alemanha (OA)	0	0	0	0	2	2
13- Hungria (OA)	0	1	0	0	1	0
14-R Unido (OA)	0	0	0	0	2	2
15-EUA (OA)	0	0	0	0	6	6
16-Índia (OA)	5	10	4	0	1	0
17-Israel (OA)	7	10	2	0	1	0
18-Rússia (OA)	1	1	0	0	0	0
19-Holanda (OA)	0	0	0	1	1	0
TOTAL:	35	60	37	23	24	13

Quadro 13- Saudações, por tipo e cliente

Uma análise do total dos resultados constantes do quadro 13 mostra que existem grandes diferenças de uso nas saudações entre os e-mails recebidos e os enviados.

As disparidades, bem como as semelhanças de uso, estão bem patentes nos gráficos 5 e 6 que comparam os tipos de saudações recebidas e enviadas.

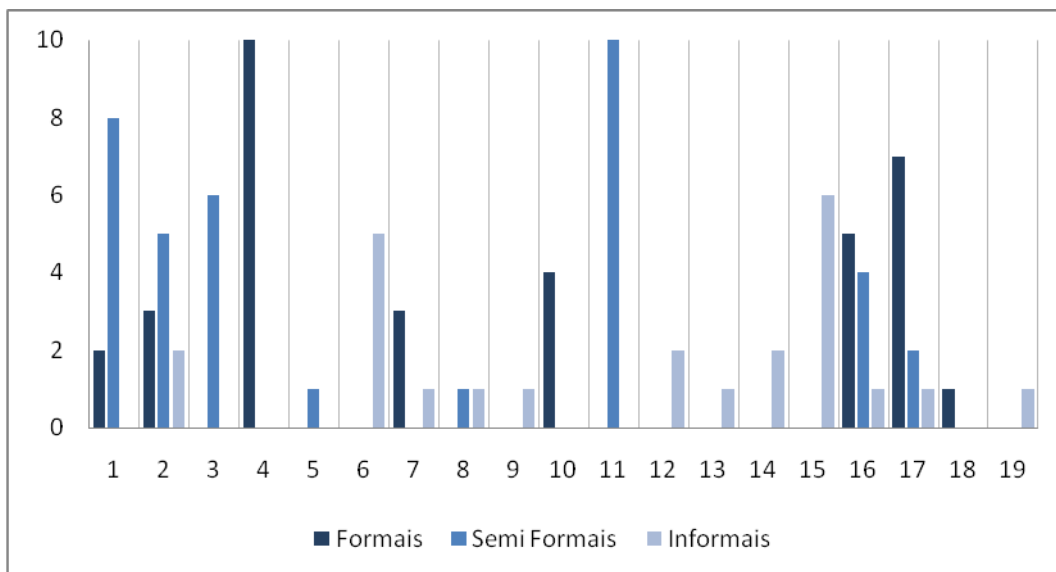


Gráfico 5- Saudações recebidas

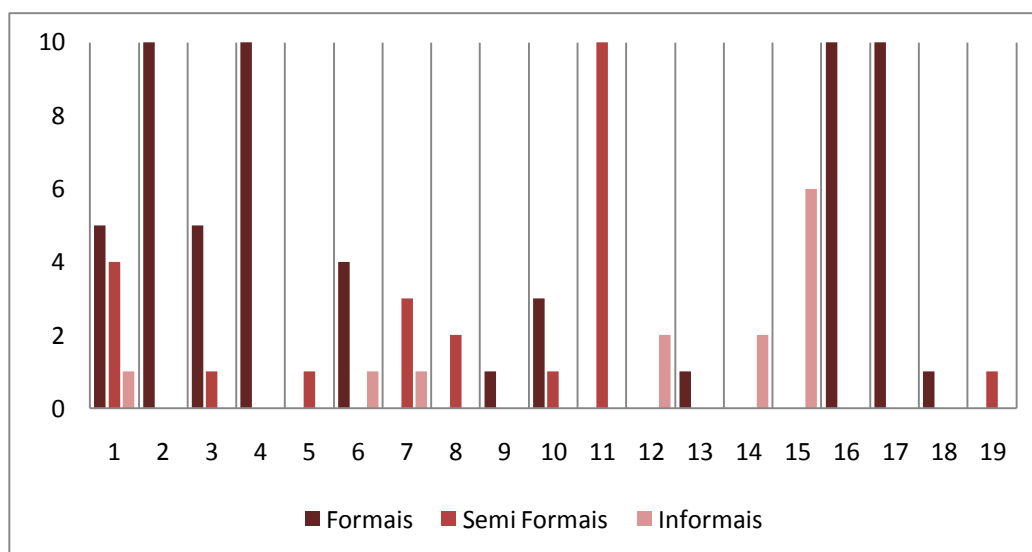


Gráfico 6- Saudações enviadas

Os e-mails recebidos dos clientes estão mais distribuídos entre os formais e os semi-formais, ao passo que os enviados pelos empresários portugueses parecem ser os que contêm uma expressão de saudação mais formal. Em relação às saudações informais, são os e-mails recebidos dos clientes que apresentam um número mais elevado.

Os gráficos mostram que apenas o cliente 4, Noruega, e o cliente 18, Rússia, usaram o mesmo tipo de saudações que as empresas portuguesas. Note-se que, na totalidade de todos os emails recebidos, mantém-se a mesma tendência, tendo o cliente 4 apenas usado uma única saudação informal e o cliente 18 somente usado saudações formais⁴¹. Nos casos dos e-mails enviados para estes dois clientes, apenas foram usadas saudações formais.

O cliente 11, Holanda, enviou e recebeu todos os e-mails com saudações semi-formais, unicamente. Ao comparar estas com a totalidade das saudações, verifica-se que foi apenas usada uma saudação informal nos e-mails recebidos e nos enviados, sendo o número exactamente igual no que toca ao uso das saudações semi-formais.

As saudações informais foram as menos usadas nos e-mails enviados e na generalidade dos recebidos. Exceptuam-se quatro situações nos textos recebidos das empresas 7, Bélgica, 12, Alemanha, 14, Reino Unido e 15, Estados Unidos.

De facto, as saudações formais (60) foram mais escolhidas pelos empresários portugueses, sendo a diferença considerável em relação às usadas pelos clientes (35). Esta disparidade mantém-se na análise de todos os e-mails do corpus, embora a grande diferença se encontre nas saudações informais, usadas em trinta e três por cento dos *e-mails* recebidos, contra apenas oito por cento dos recebidos.

Ao analisar a prática de uso dos empresários portugueses, por região, registam-se, igualmente, as disparidades anunciadas pelos dados patentes no quadro 14.

⁴¹ Conforme dados no anexo 4.

SAUDAÇÕES	Formais		Semi-formais		Informais		TOTAL
	Total	%	Total	%	Total	%	
Marinha Grande	38	60%	22	34%	3	5%	63
Oliveira de Azeméis	22	67%	1	3%	10	30%	33
TOTAL	60		23		13		96

Quadro 14- Saudações em e-mails enviados, por tipo e região

Na realidade, os cálculos mostram que as mensagens de Oliveira de Azeméis apresentam a percentagem⁴² mais elevada de saudações formais e, simultaneamente, salientam a diferença de uso das saudações informais, sendo que este número equivale a 23% das saudações na totalidade dos e-mails enviados em todo o corpus. As saudações compostas pelos empresários da Marinha Grande parecem ser, maioritariamente, semi-formais.

Conclui-se assim, que:

- as saudações dos e-mails enviados foram mais formais do que as dos recebidos;
- os empresários de Oliveira de Azeméis enviaram uma maior percentagem de saudações mais formais;
- ao mesmo tempo, também foram os empresários de Oliveira de Azeméis quem escolheu utilizar mais saudações informais.

A fim de confirmar estes resultados, analisaram-se, de seguida, os fechos das mesmas mensagens, a fim de verificar se havia correspondência de tipo de fecho com tipo de saudação.

⁴² A percentagem foi obtida com base no total dos e-mails enviados por empresários da Marinha Grande (63) e no total enviado por empresários de Oliveira de Azeméis (33).

O quadro 15, em seguida, inclui apenas as expressões usadas como despedida antes da assinatura do autor da mensagem enviada e recebida, como as que constam no quadro 12⁴³.

FECHOS	Formais		Semi-formais		Informais	
	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
1-Holanda (MG)	10	9	0	0	0	1
2-Suécia (MG)	9	7	0	2	1	1
3-Noruega (MG)	1	6	0	0	5	0
4-Noruega (MG)	0	10	10	0	0	0
5-R Unido (MG)	0	1	1	0	0	0
6-EUA (MG)	0	4	0	1	5	0
7-Bélgica (MG)	4	3	0	1	0	0
8-Bélgica (MG)	2	1	0	0	0	1
9-Noruega (MG)	0	1	0	0	1	0
10-Suécia (MG)	4	3	0	0	0	1
11-Holanda (MG)	9	9	0	1	1	0
12-Alemanha (OA)	2	1	0	0	0	1
13- Hungria (OA)	1	1	0	0	0	0
14-R Unido (OA)	1	1	1	1	0	0
15-EUA (OA)	0	6	0	0	6	0
16-Índia (OA)	2	10	8	0	0	0
17-Israel (OA)	3	10	5	0	2	0
18-Rússia (OA)	1	1	0	0	0	0
19-Holanda (OA)	0	1	1	0	0	0
TOTAL	49	85	26	6	21	5

Quadro 15- Fechos, por tipo e cliente

⁴³ Em uma das empresas do estudo é usada uma frase de despedida, como, por exemplo, *Looking forward to hearing from you hereto, we are with our*, repetida em alguns e-mails. Esta frase precede um fecho, normalmente escrito na linha seguinte e com letras maiúsculas. Nestes casos, apenas se considerou o próprio fecho. Ver quadro 12, página 90.

Uma análise dos resultados da contagem mostra que foram usados mais fechos formais em todos os textos, podendo verificar-se, em seguida, como os três tipos de fechos estão distribuídos nos e-mails recebidos e nos enviados, nos gráficos 7 e 8, respectivamente.

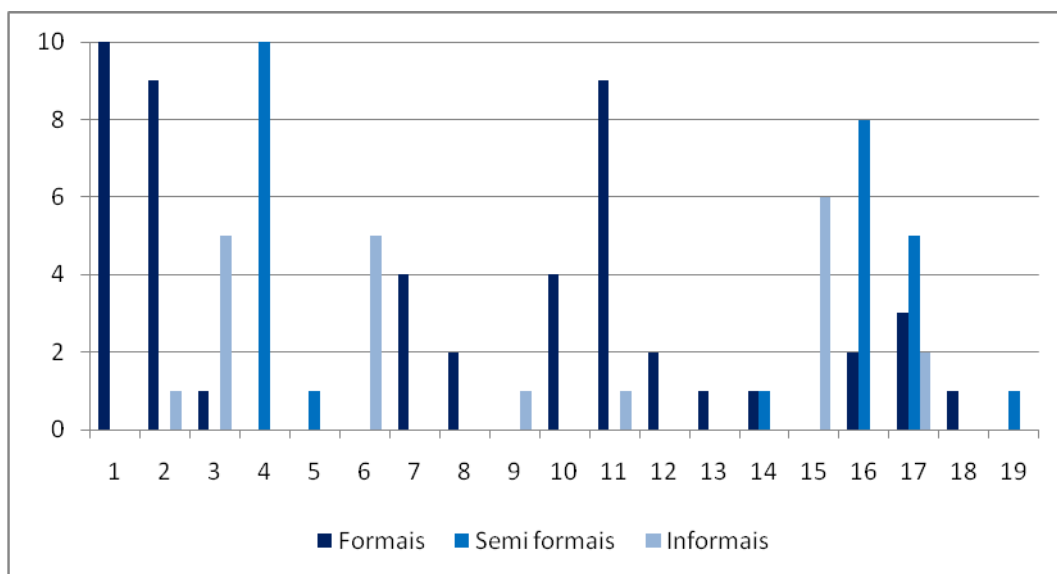


Gráfico 7- Fechos recebidos

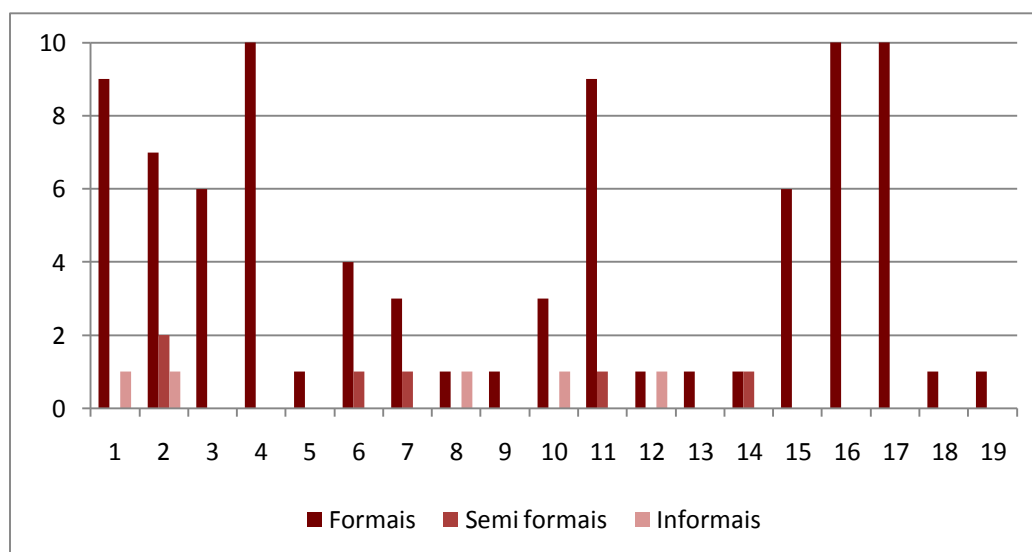


Gráfico 8- Fechos enviados

Constata-se que todos os fechos dos e-mails recebidos de oito clientes são formais (1, Holanda, 7 e 8, Bélgica, 10, Suécia, 12, Alemanha, 13, Hungria, 14, Reino Unido e 18, Rússia); três empresas empregam apenas fechos semi-formais (4, Noruega, 5, Reino Unido e 19, Holanda); outras três empresas estrangeiras usam todos os fechos informais (6, EUA, 9, Noruega e 15, EUA).

Apenas os fechos dos e-mails de cinco empresas estrangeiras (2, Suécia, 3, Noruega, 11, Holanda, 16, Índia e 17, Israel) estão distribuídos por mais do que um campo, e destas, só uma (17, Israel) usou os três tipos de fórmulas, formais, semi-formais e informais.

No que diz respeito aos e-mails enviados, os empresários portugueses escolheram enviar todos os fechos formais a dez empresas (3, 4 e 9, Noruega, 5 Reino Unido, 13, Hungria, 15, EUA, 16, Índia, 17, Israel, 18, Rússia e 19, Holanda).

Verifica-se, também, que nos restantes casos, foi usado mais do que um tipo de fechos, havendo um (2, Suécia) cujos fechos são formais, semi-formais e informais. No entanto, os fechos semi-formais e informais foram usados com pouca frequência pelos empresários portugueses. O mesmo se pôde concluir ao analisar a totalidade do corpus, pois estão presentes em apenas em 3% dos e-mails enviados por empresas portuguesas.

Em comparação, os fechos informais na totalidade dos e-mails recebidos dos clientes foram aplicados em 19% dos textos.

Relativamente à distribuição da utilização dos fechos por regiões portuguesas, confirma-se que, da mesma forma que foi usada uma maior percentagem de saudações formais nos textos produzidos em Oliveira de Azeméis, também o valor percentual dos

fechos formais foi mais elevado nestas empresas, como é demonstrado no quadro 16, a seguir.

FECHOS	Formais		Semi-formais		Informais		TOTAL
	Total	%	Total	%	Total	%	
Marinha Grande	54	86%	5	8%	4	6%	63
Oliveira de Azeméis	31	94%	1	3%	1	3%	33
TOTAL	85		6		5		96

Quadro 16- Fechos em e-mails enviados, por tipo e região

Na verdade, os empresários de Oliveira de Azeméis raramente fizeram uso de expressões semi-formais ou informais de fecho de correspondência comercial enviada por computador pois, mesmo na totalidade do corpus, os e-mails por eles enviados não ultrapassaram um por cento de utilização.

Para haver maior paralelismo, relativamente à escolha de fórmulas de formalidade ou informalidade na linguagem em uso, devem as saudações e fechos coincidir em cada documento. Assim, colocaram-se lado a lado as expressões constantes dos e-mails recebidos e enviados, por empresa e por tipo, a fim de confirmar o seu uso.

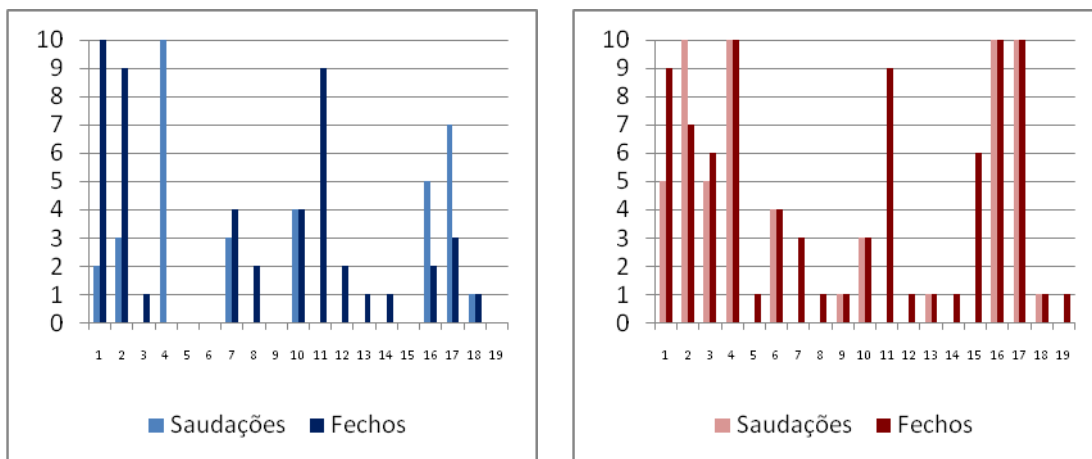


Gráfico 9- Comparação de saudações e fechos formais

As colunas do gráfico 9 mostram, de imediato, maior densidade nas saudações e fechos enviados do que nos recebidos, ao mesmo tempo que, nas fórmulas recebidas, se assinalam os fechos formais como os mais usados.

Com efeito, apenas os e-mails recebidos das empresas 10, Suécia e 18, Rússia, coincidem em saudações e fechos formais. Os autores das outras empresas usaram os fechos formais na totalidade ou quase totalidade das mensagens, mas aplicaram outros tipos de saudações. Por outro lado, houve algumas empresas que usaram saudações formais, tal como a empresa 4, Noruega, mas, a seguir, fecharam a mensagem semi-formalmente.

Os empresários portugueses, por sua vez, coincidiram mais vezes no uso das duas fórmulas formais (4 e 9, Noruega, 13, Hungria, 16, Índia, 17, Israel e 18, Rússia), mas também usaram fechos ou saudações formais com saudações ou fechos semi-formais, como se pode ver ao confrontar com o gráfico 10.

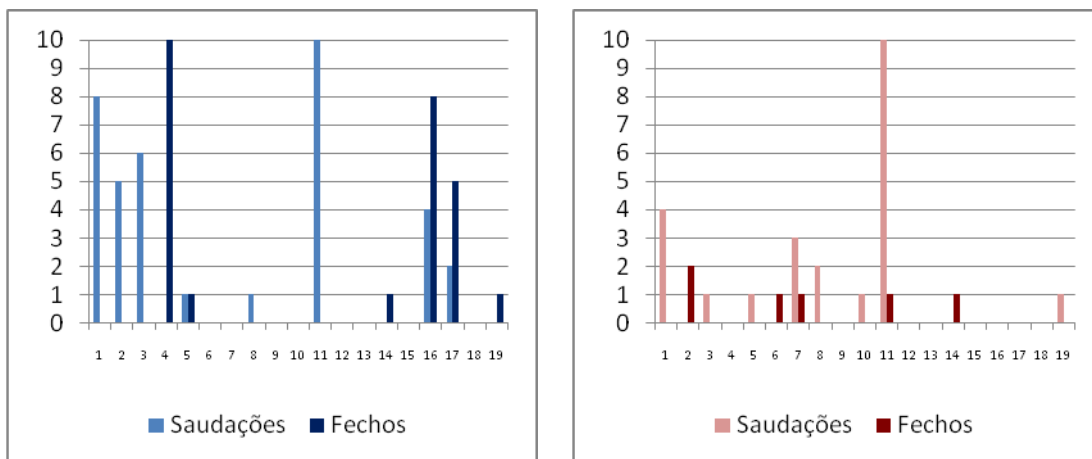


Gráfico 10- Comparação de saudações e fechos semi-formais

O gráfico 10 apresenta mais saudações e fechos isolados, o que significa maior combinação de tipos semi-formais com formais e com informais. Nas fórmulas recebidas, apenas foram usados os mesmos tipos de fecho e saudação na empresa 5, Reino Unido, ao passo que na empresa 4, Noruega, por exemplo, se observa a totalidade dos fechos semi-formais, quando a totalidade das saudações foram formais. Também se nota ter havido maior número saudações semi-formais do que fechos, uma característica coincidente com as fórmulas encontradas nas mensagens enviadas. Na realidade, o gráfico 10 apenas indica o envio exclusivo de saudações semi-formais para a empresa 11, Holanda, sendo os fechos formais, excepto em uma mensagem.

Algumas empresas houve, como, por exemplo, a 2, Suécia, a usarem fechos formais e informais com saudações formais, semi-formais e informais, como regista o gráfico 11, em seguida.

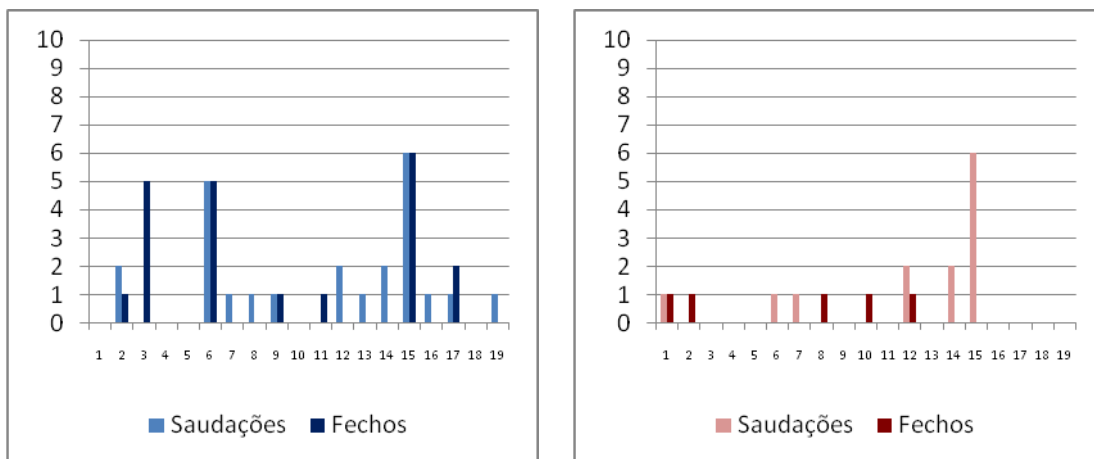


Gráfico 11- Comparação de saudações e fechos informais

Os dados das fórmulas recebidas no gráfico 11 mostram que as empresas 6 e 15, Estados Unidos, 9, Noruega, optaram por saudações e fechos informais, na totalidade dos casos. Pelo contrário, nas mensagens recebidas das empresas estrangeiras 12, Alemanha e 13, Hungria, encontraram-se todas as saudações informais com todos os fechos formais. As outras empresas alternaram entre o uso cruzado de fechos e saudações formais, semi-formais e informais.

As saudações informais não foram muito habituais nos e-mails das empresas portuguesas, havendo, mesmo assim, cruzamento de uns tipos de saudações com outros tipos de fechos. Todas as empresas envolvidas aplicaram os três tipos de saudações e fechos, excepto as mensagens enviadas à empresa 12, Alemanha, onde se usaram saudações informais e fechos formais e informais e as enviadas à empresa 15, Estados Unidos, que apresentam fechos formais e saudações informais.

Na análise de apenas estas duas variáveis de uso da linguagem na correspondência comercial, pode unicamente afirmar-se que, nas mensagens enviadas por computador, as expressões usadas não coincidem, frequentemente, com as das cartas comerciais tradicionais. As poucas excepções ocorrem mais em e-mails enviados por empresários

portugueses, em particular por empresários de Oliveira de Azeméis, onde foram usadas fórmulas de saudação e fecho mais formais.

Em relação à formalidade, há a possibilidade de comparar estes dados com os obtidos pelo estudo de distância hierárquica de Hofstede (2003: 41), verificando-se que dos países constantes de um e outro estudo, Portugal está colocado um pouco acima da média, com o índice mais elevado⁴⁴. No entanto, os dados obtidos dos outros países não são coincidentes.

A formalidade ou informalidade da linguagem usada na escolha de fórmulas de saudação e fechos pode ainda ser confirmada na linguagem presente no corpo das mensagens.

Como consequência de relações, a linguagem formal deve ainda mostrar escolhas gramaticais de Modo verbal incongruente, e Modalidade, na expressão de pedidos e sugestões. No entanto, uma vez que a correspondência em estudo tratou assuntos profissionais e foi mantida entre peritos, também se pode estudar a linguagem como descrição do assunto a ser tratado.

O ponto seguinte aborda a terceira variável de registo, campo, a fim de se averiguar o grau de especialização aplicado. Procurou-se saber se foi usada linguagem mais técnica ou mais familiar no corpo dos e-mails estudados em modo e relações.

⁴⁴ Portugal está posicionado em 25º lugar, num total de 53 países, com um índice de distância hierárquica de 63, em que o máximo é 104 e o mínimo é 11. Note-se que este estudo foi levado a cabo em 1994 e estudou apenas os empregados da multinacional IBM.

3.2.2. Linguagem técnica: campo

Uma linguagem técnica engloba a aplicação de léxico normalmente reconhecido e repetido por profissionais da mesma área de conhecimento, ao mesmo tempo que se reconhece o uso específico de sintaxe.

Assim, em relação à variável campo, assinala-se a incidência de termos técnicos, acrónimos, abreviaturas e processos técnicos de acção, por mensagem, em relação ao total de itens lexicais e ao número de itens lexicais com conteúdo de cada texto⁴⁵. A análise foi feita texto a texto, fazendo-se a identificação e contagem das palavras e, neste grupo, consideraram-se os termos técnicos, os acrónimos, as abreviaturas, os processos descritivos e os técnicos, ilustrando-se em 3), este procedimento.

3

Please consider that the rim of those parts doesn't have a real radius.

It's a curve.

For BMW it's essential that these curves are precisely executed according to the 3D models zone with / without step 0,2. See comments for each of the moulds. Please let me know if you have any doubts.

Considerou-se, assim, que num total de cinquenta e três palavras, se encontram oito termos técnicos (*rim, parts, radius, curve, curves, models, step, moulds*), um acrónimo (BMW) e uma abreviatura (*3D – three dimensional*). Considerou-se, ainda, um exemplo de um processo técnico, (*executed*), seguido por um processo descritivo na expressão (*precisely*).

⁴⁵ De acordo com os dados no anexo 7.

A percentagem de linguagem técnica do total das palavras no texto no exemplo 3 é de 23% ($12:53=0,23$) e de 52%, em relação à totalidade dos vinte e três itens lexicais de conteúdo ($12:23=0,52$).

O quadro 17, em seguida, apresenta as médias de percentagem por cliente, referente às mensagens recebidas e enviadas:

	Percentagens:			
	do total de palavras		dos itens lexicais com conteúdo	
	REC	ENV	REC	ENV
1-Holanda (MG)	18%	21%	49%	58%
2-Suécia (MG)	21%	15%	47%	40%
3-Noruega (MG)	26%	19%	54%	48%
4-Noruega (MG)	23%	17%	51%	43%
5-R Unido (MG)	33%	25%	67%	59%
6-EUA (MG)	33%	17%	71%	41%
7-Bélgica (MG)	28%	24%	63%	63%
8-Bélgica (MG)	34%	20%	71%	47%
9-Noruega (MG)	8%	12%	27%	33%
10-Suécia (MG)	26%	19%	64%	45%
11-Holanda (MG)	21%	20%	50%	49%
12-Alemanha (OA)	22%	10%	47%	42%
13- Hungria (OA)	19%	33%	50%	76%
14-R Unido (OA)	26%	24%	55%	55%
15-EUA (OA)	11%	25%	30%	57%
16-Índia (OA)	28%	26%	63%	62%
17-Israel (OA)	19%	20%	43%	47%
18-Rússia (OA)	24%	32%	44%	73%
19-Holanda (OA)	20%	23%	39%	55%
MÉDIA GERAL	23%	21%	52%	52%

Quadro 17- Percentagem de linguagem técnica, por cliente

Embora o assunto de todos os textos analisados esteja relacionado com a construção ou experiência de moldes, nem todos os textos utilizaram a mesma percentagem de linguagem técnica por texto. Em relação à totalidade do léxico nos textos recebidos, a percentagem de linguagem técnica flutuou entre os 8% na empresa 9, Noruega, e os 34% nos textos da empresa 8, Bélgica. Os textos enviados de Portugal para a empresa 12, Alemanha, apresentaram a percentagem mais baixa, relativamente à utilização de linguagem técnica, isto é, 10%, sendo os textos enviados à empresa 13, Hungria, os que tiveram a percentagem mais alta, 76%.

Em paralelo, verifica-se que a percentagem de itens lexicais técnicos, no que diz respeito aos itens lexicais de conteúdo foi previsivelmente mais elevada, podendo comparar-se os textos recebidos e os enviados no gráfico 12, a seguir.

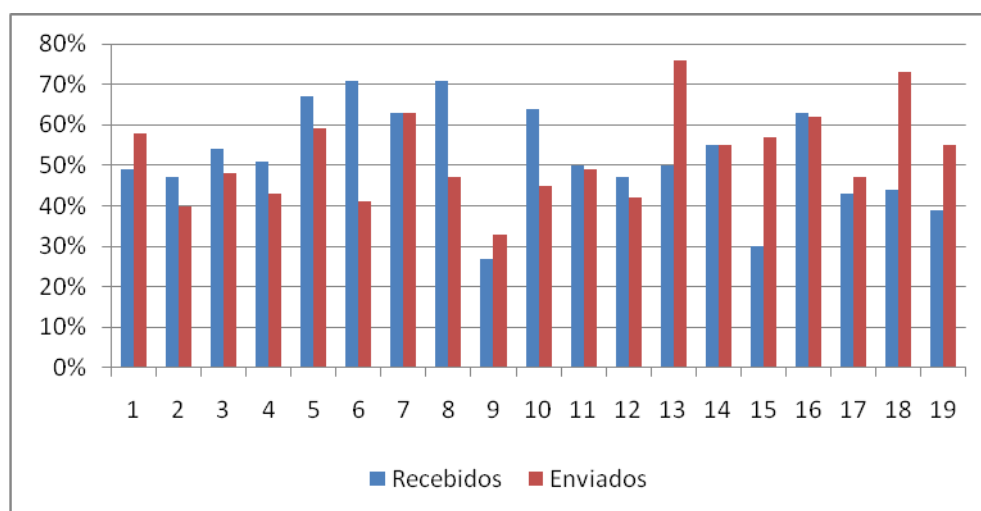


Gráfico 12- Percentagem de linguagem técnica em relação aos itens lexicais com conteúdo

Neste caso, os textos recebidos da empresa 9, Noruega, continuaram a mostrar a percentagem mais baixa de linguagem técnica, de novo, como a mais alta foi a da empresa 8, Bélgica, a par com a empresa 6, Estados Unidos. Também foram os textos enviados à

empresa 13, Hungria aqueles com uma percentagem mais elevada de linguagem técnica. O conjunto de textos enviados à empresa 9, Noruega, apresentou, todavia, uma percentagem mais baixa em relação aos itens lexicais de conteúdo.

No geral, a média de todos os textos recebidos e enviados, registada no quadro 17, mostrou que, no total de todas as palavras dos textos, as mensagens recebidas tiveram uma percentagem ligeiramente superior às enviadas, com a diferença de dois pontos percentuais, mas, ao comparar-se a linguagem técnica com os itens lexicais de conteúdo, a percentagem foi precisamente igual nos textos recebidos e enviados, com um valor superior a 50%.

Ao longo deste capítulo 3, fez-se uma análise da linguagem usada na correspondência recebida e enviada por correio electrónico, sob as variáveis do registo, a fim de se poder comparar os e-mails às cartas comerciais tradicionais.

Antes, porém, estabeleceu-se que, nem a mancha gráfica é semelhante, nem os passos do género carta comercial eram sempre seguidos no e-mail. No entanto, e porque alguns autores, como Marcuschi (2003: 12) mantêm ser o e-mail um género que se aproxima do género carta, resultado de transmutação de géneros, pretendeu-se estudar os noventa e seis textos recebidos e outros tantos enviados, por forma a poder constatar o grau de aproximação real entre os dois géneros de textos.

Assim, apurou-se que a complexidade gramatical e a densidade lexical, estudadas em modo, apresentaram dados que colocam os e-mails perto da linguagem oral, mas também perto da escrita, respectivamente.

Em seguida, em registo, o resultado da análise da formalidade de saudações e fechos, itens obrigatórios nas cartas comerciais, provaram que, embora um número pequeno de empresas estrangeiras e um, ligeiramente mais elevado, de portuguesas tenham

aplicado a formalidade atribuída às cartas tradicionais, a maior parte não seguiu esta regra, tendo-a combinado com a utilização de expressões menos formais e informais.

Por fim, em campo, analisou-se a linguagem escolhida, procurando confirmar se estava mais perto da usada numa situação técnica ou numa situação coloquial, constatando-se que a percentagem obtida de linguagem técnica é bastante irregular, de empresa para empresa.

De facto, a avaliar pelos resultados das análises efectuadas a e-mails recebidos por várias empresas dos mesmos países, não se pôde concluir que haja um padrão de elaboração de e-mails relativo a esse país que seja mais perto das características da carta comercial. Pode, no entanto, afirmar-se, com base nos dados obtidos no estudo dos textos escritos pelas empresas portuguesas, que as mensagens elaboradas em Oliveira de Azeméis estão mais perto dos modelos das cartas comerciais tradicionais.

A razão para esta falta de modelos para o e-mail comercial prende-se, possivelmente, com a introdução recente da tecnologia informática que permite o seu uso, mas que não permitiu a sua aprendizagem pelos utilizadores nas empresas. Ao mesmo tempo, os textos foram escritos em língua inglesa, estrangeira para 74% dos clientes e para 100% dos empresários portugueses. Na maior parte das vezes, os autores estavam a traduzir os termos, assim como as estruturas gramaticais e de elaboração de textos, a partir da sua língua.

Por outro lado, as relações entre os vários intervenientes também influíram, já que se confrontaram compradores e vendedores, patrões e empregados, técnicos possuidores de conhecimentos e poder assimétricos. Desta forma, no capítulo seguinte estuda-se as relações interpessoais, mais precisamente o contínuo de poder, tentando estabelecer-se

quem detém maior poder, não só de entre compradores e fabricantes de moldes, mas também entre os próprios técnicos em empresas portuguesas.

CAPÍTULO 4. ESTRATÉGIAS DE TRADUÇÃO DOS E-MAILS NAS EMPRESAS DE MOLDES

Os textos são construídos, são produtos de escolhas efectuadas pelo falante e como tal escondem ou mostram o que querem esconder ou mostrar.... Porque é que o falante fez tais escolhas? – Servem os interesses de quem? Quem é empossado e desempossado pelas escolhas feitas?

L. Azuaga e C. Gouveia, *Didacta, Língua*: 278

Hoje em dia, a correspondência trocada entre os fabricantes e os compradores de moldes é feita por correio electrónico e, como anteriormente foi mencionado, a língua usada é, normalmente o inglês. No entanto, nem todos os colaboradores das empresas de moldes têm conhecimentos de inglês que lhes permitam compreender a totalidade dos textos referentes aos diferentes aspectos da construção dos moldes. Assim, para que a informação alcance todos os técnicos envolvidos nas várias secções da fábrica, as empresas fazem uma tradução da correspondência recebida.

Cada empresa tem a sua forma de proceder em relação à transmissão das informações contidas nos e-mails recebidos, tendo-se verificado, no decorrer do estudo, soluções e práticas de tradução diferentes:

- todos os e-mails recebidos são totalmente traduzidos;
- apenas alguns e-mails recebidos são traduzidos;
- os e-mails recebidos são parcialmente traduzidos e /ou resumidos em português;

- os e-mails recebidos são traduzidos, parcial ou totalmente, sendo-lhes adicionada informação interna antes de serem enviadas aos técnicos;
- nenhum e-mail recebido é traduzido, mas são distribuídas informações, internamente com as informações recebidas, em português.

Os primeiros receptores dos e-mails nas empresas são, normalmente, técnicos, assistentes de gestão ou gestores de projecto que actuam como tradutores e intermediários entre os clientes e a produção, reenviando as mensagens aos restantes trabalhadores. Frequentemente, os textos originais seguem com as traduções, para que toda a fábrica tenha sempre informações actualizadas. Toda esta comunicação interna é executada também por correio electrónico.

Na elaboração de respostas ou contactos com clientes, estes intermediários, que efectuam a tradução dos e-mails originais em inglês e que os enviam aos restantes membros da empresa, são, normalmente, também responsáveis pela realização das versões em língua inglesa, seguindo um de dois procedimentos:

- as mensagens a enviar são escritas directamente em inglês;
- as mensagens a enviar são traduzidas de um texto de partida em língua portuguesa, proveniente de outro técnico.

Este segundo procedimento é o menos utilizado. De facto, os textos traduzidos para inglês aparecem em menor número, perfazendo apenas catorze por cento da totalidade de todos os e-mails traduzidos.

O corpus em estudo no presente capítulo é constituído por cento e cinquenta e três mensagens recebidas, escritas em inglês, mas traduzidas para a língua portuguesa e reencaminhadas para os colaboradores da empresa, e vinte e cinco escritas, originalmente em português, e traduzidas para inglês, enviadas para os clientes.

A leitura atenta da correspondência nas duas línguas mostrou uma variedade de aspectos que importa realçar.

Em primeiro lugar, verificou-se que uma grande parte dos textos traduzidos foi alvo de uma tradução literal, não apenas do ponto de vista linguístico, em que a estrutura da frase e a escolha lexical são decalcadas da língua de partida, mas também no que diz respeito à formatação do texto de partida e à utilização de maiúsculas, negrito, cores e tipo de letra⁴⁶.

Veja-se, por exemplo a expressão de despedida usada no texto português (meu sublinhado) no primeiro texto do exemplo 1 – *sinceramente* – traduzida literalmente, embora inadequadamente. No segundo texto, a formatação e os símbolos são reproduzidos, e o terceiro texto traduzido inclui a imitação na alteração da cor da letra.

1. Tradução literal

Textos de partida	Textos de chegada
1. Moulds made for U. We are going to place you an order to inject 10,000 pcs. "RU" and 20,000 "HA". [...] I hope everything is clear. [...] please don't hesitate to call me right away <u>Sincerely yours</u>	1 - Moldes feitos para a U. Iremos colocar uma ordem de encomenda para a moldação de.10.000.peças do "RU" e 20.000 do "HA". [...] Espero que esteja tudo claro. [...] por favor não hesite em telefonar-me de imediato. <u>Sinceramente</u>

⁴⁶ As teorias de tradução apontam a 'tradução literal' como sendo o oposto de 'tradução livre'. Não havendo uma pretensão de entrar numa polémica tão antiga como a prática da tradução, convém indicar que, por 'tradução literal', entende-se ser uma tradução em que é seguida uma prática de passar estrutura frásica da língua inglesa para a portuguesa, traduzindo palavra por palavra. No entanto, esta prática não é estática, nem praticada de forma igual por todos os tradutores: enquanto uns usam esta técnica sempre e em todas as suas traduções, outros usam-na menos vezes e em graus diferentes de aproximação ao texto de partida. Neste estudo, considera-se que os textos traduzidos literalmente são reproduções textuais, sem adição nem apagamento de informação, do texto de partida.

{3/8 inch BSP Male threaded nipple & Coupler of PARKER specification is **SM-251-6FB & SM-252-6FB.**}

(Nipple will be connected to INLET and COUPLER will be connected to OUTLET)

{3/8 polegada BSP Rosca macho no nipple & Coupler da especificação PARKER **SM-251-6FB & SM-252-6FB.**}

(Macho (Nipple) vai ser ligado à entrada (INLET) e a fêmea (COUPLER) vai ser ligada à saída (OUTLET).

Since we understand that you URGENTLY need to know the shrinkage rate for the pallet as well, you may assume at this moment that it will have the same shrinkage rate of 2.2%. **If anything changes - we will inform you.**

Como nós percebemos que necessitam saber URGENTEMENTE também o factor de contracção para a palete, vocês podem assumir neste momento que vamos ter a mesma contracção de 2,2%. **Se alguma coisa for alterada - nós iremos informar a M.**

Convém referir que o facto de ter havido uma tradução literal, por vezes considerada uma prática de tradução inferior⁴⁷, não interfere, de forma alguma, na eficácia do texto de chegada, pois os tradutores conhecem não só o meio ambiente como também os interlocutores envolvidos, principalmente os receptores das mensagens. As traduções serviram os objectivos para que foram feitas, ou seja, continham as informações dos textos de partida consideradas importantes para continuar o trabalho a que se referiam, de acordo com os desejos dos intervenientes.

Assim, é importante salientar que não se deu importância à prática de tradução seguida por cada empresa, nem foi avaliada a qualidade de cada tradução. Considerou-se pertinente o ponto de vista de Nord (2005b: 15-28) ao afirmar que cabe ao tradutor escolher a estratégia adequada à função e aos receptores do texto de chegada:

⁴⁷ As discussões relativas às práticas de tradução literal ou livre, no que diz respeito à tradução literária e poética, adiantam ser a tradução técnica / científica um caso excepcional em que, por vezes, é necessário traduzir literalmente, a fim de não serem distorcidas as informações do texto de partida, embora por vezes convenha adaptar o texto à realidade da cultura de chegada, consoante o tipo de texto em questão, ou seja, embora se procure diferenciar este tipo de tradução, a controvérsia mantém-se. (Munday, 2001: 31).

Therefore, it may be wise to take a prospective view of translation as being an activity geared toward a communicative aim or purpose. Every translation is intended to achieve a particular purpose in the target audience, and if we analyse who the target audience will be and what they may need and expect, we might be in a better position in order to deliver a product that suits their needs and expectations.

(Nord, 2005b: 17)

Dos cento e cinquenta e três e-mails recebidos em língua inglesa, setenta e nove foram traduzidos literalmente do início ao fim. Em relação às mensagens em português, traduzidas para inglês, apenas dois textos de partida foram traduzidos literalmente na sua totalidade. Em outras sete ocorrências, os e-mails incluíam uma mensagem interna de instruções para o tradutor que não foi traduzida, mas a secção do texto a ser enviada ao cliente foi-o literalmente⁴⁸.

O conteúdo dos restantes e-mails traduzidos de e para português nem sempre corresponde directamente ao das mensagens originais.

O quadro 18, a seguir, mostra a distribuição das traduções literais e não literais, para português e inglês.

TRADUÇÃO	Para português	Para inglês	Total
Literal	79	9*	81*
Não literal	74	16	90
Total	153	25	178

Quadro 18- Distribuição de traduções literais e não literais, para português e inglês

⁴⁸ Estes sete e-mails estão incluídos nos números marcados com asterisco, no quadro 18 e 19.

Para além das divergências normalmente atribuídas a diferenças de ordem cultural e linguística durante a prática da tradução, foi, frequentemente, adicionado e / ou suprimido texto antes de a mensagem, traduzida não literalmente, ser reenviada, conforme demonstram os dados, a seguir, no quadro 19.

TRADUÇÃO NÃO LITERAL	Para português	Para inglês	Total
Texto apagado	22	10*	32*
Texto adicionado	33	9	42
Texto adicionado e apagado	15	4	19
Outros	4		4
TOTAL	74	23*	97*

Quadro 19- Práticas de adição e supressão de texto em tradução

Porque estas disparidades podem indiciar diferentes modelos de práticas usados na comunicação interna das empresas foi feita uma análise mais pormenorizada aos textos em que elas estão presentes, começando por considerar os casos em que houve apagamento de texto, a seguir os casos onde foi adicionado texto e, por último, as traduções onde foram seguidas as duas práticas.

4.1. Apagamento de Informação

Nesta altura, está em foco a informação que foi retirada da mensagem original. Foi considerada a informação apagada, tanto de textos de partida em português antes de a

tradução ser enviada a clientes, como de mensagens recebidas pelos clientes, em inglês e traduzidas para português, antes de serem enviadas para os diferentes técnicos.

O objectivo foi verificar as escolhas feitas durante o processo de tradução para que tivesse ocorrido supressão, ou seja, averiguar que tipo de informação foi apagado.

Em teoria de tradução, André Lefevere (1992: 95) deu o nome de *zero translation* ao acto de não tradução de informação tida como ofensiva, devido a qualquer tipo de censura externa – religiosa, social ou política. Uma análise atenta mostra que não foi este o fenómeno ocorrido nestas mensagens, pois não parecem ter sido exercidas pressões ou dadas indicações prévias para serem retirados quaisquer tipos de informações.

Parece claro, porém, que se está perante um outro tipo de *zero translation* a que se chamou apagamento, uma auto-censura de índole particular, resultante de razões que, aparentemente, decorreram de escolhas dos próprios tradutores, relativamente à importância da informação a ser reenviada.

Por vezes, este apagamento foi um processo pelo qual foram retirados fragmentos dos textos originais que não aparentavam causar problemas para a total compreensão desses mesmos textos, uma vez que essa informação parece ter sido referida durante o processo de comunicação relativo à fabricação do molde em questão. Esta referência podia já ter ocorrido, por escrito ou oralmente – por telefone ou presencialmente.

As frases, expressões ou vocábulos apagados do correio electrónico recebido e enviado durante a fase de tradução podem agrupar-se em quatro categorias:

- saudações e fechos;
- informação privada;
- informação relativa ao trabalho;
- pré-texto.

Consideram-se, então, cada uma destas categorias de apagamento de informação durante a fase de tradução, começando por saudações e fechos.

Muitas das saudações escritas em inglês, normalmente no início do texto como, por exemplo, *Dear Sir*; *Dear (primeiro nome)*, *Dear Mr/Mrs/Miss (último nome)*, *Dear Mr/Mrs/Miss (nome completo)*, deixaram de constar no texto traduzido. Nestas situações, o texto português iniciou-se imediatamente no corpo do *e-mail*.

Foi também apagada a totalidade de uma grande maioria de fechos como, *Thank you*; *Thanks & Regards*; *Best regards*, como nos exemplos, a seguir, em 2.

2. Apagamento de saudações e fechos

Textos de partida	Textos de chegada
<i>Dear Sir,</i>	Ø
<i>Please go ahead with Arial fonts.</i>	Por favor realizem o tipo de letra Arial.
[...]	[...]
[...]	[...]
<i>Please have a look at this once more and if you figure out any more points that can help this, please let me know.</i>	Por favor analisem a questão mais uma vez e informem quais as conclusões.
<i>Best regards</i>	Ø

Contudo, frequentemente, ocorreu apenas um apagamento parcial, ou a substituição de fechos tidos como mais elaborados por expressões mais simples em português. Por exemplo, foi muito usual encontrar a substituição de *Thank you and Best Regards* ou fechos semelhantes por ‘cumprimentos’, conforme os exemplos dados (meu sublinhado) em 3, a seguir.

3. Substituição de fechos

Textos de partida	Textos de chegada
[...] <i>Please send us the above listed data immediately.</i> <u><i>With Best Regards,</i></u>	[...] Por favor informem o que está pedido em cima imediatamente. <u>Cumprimentos,</u>
<i>We would like to ask you, to use only the "L" when you are assembling the stops</i> <u><i>Thank you in advance & best regards,</i></u>	Devem usar apenas a cola L na montagem dos tampões <u>Cumprimentos,</u>

A informação retirada ou resumida, relativa a saudações fechos, não foi considerada importante pelo tradutor para o desenrolar dos trabalhos de fabricação do molde.

Também não parece ter sido relevante a tradução de informação que, no âmbito do estudo em curso, se considerou privada, ou seja, aquela que, embora fazendo parte do corpo do texto, não dizia respeito directamente à fabricação do molde, mas ao emissor e/ou ao receptor do e-mail.

Este tipo de informação, independentemente do local onde se encontrava no texto de partida, não constava da tradução, como se pode verificar nos três textos abaixo (meu sublinhado), no exemplo 4. No entanto, sempre que o texto traduzido foi reenviado aos técnicos, o de partida acompanhava-o, mantendo toda a informação recebida.

4. Apagamento de informação privada

Textos de partida	Textos de chegada
<i><u>I am very sorry to disturb you on Sunday.</u></i>	
<i><u>Today I tried to reach on your cell but not able to reach.</u></i>	Ø
<i>This is further to our discussion in regards of corrective action plan for both bumper molds. [...]</i>	Isto é no seguimento à nossa discussão respeitante ao plano de acção para ambos os moldes. [...]
<i>X/</i>	
<i><u>Thanks again for your hospitality shown to me last week</u></i>	Ø
<i>Water Connectors: [...]</i>	- ÁGUA: [...]
<i>Please confirm the plan is OK and I will continue with the flight arrangements.</i>	Por favor confirmem se o plano está OK e para eu marcar os detalhes da viagem.
<i><u>Please send me your mobile phone number as well.</u></i>	Ø
<i>Regards,</i>	Cumprimentos,

Verifica-se que estas opções de tradução ocorreram, particularmente, sempre que os tradutores eram os técnicos envolvidos nas acções descritas pelos emissores dos textos de partida. A informação retirada do texto reencaminhado não foi considerada relevante no contexto das restantes instruções para efectuar o trabalho em curso.

Outro tipo de informação ocasionalmente suprimida do corpo de texto relacionou-se com o que não era considerado o objectivo principal da mensagem. O técnico / tradutor

procurou o ponto importante a reter e a reencaminhar à fabricação e apagou todo o restante texto considerado irrelevante, como nos exemplos a seguir, em 5.

5. Apagamento de informação relativa ao trabalho

Textos de partida	Textos de chegada
<i>Thank you for the information. But we received just the 3011 5 -(t...ts 1/2) and the 00 I 51(1/1 t...ts ...). 80th parts in material dark grey PC/ASA.</i>	Ø
<i>Next week you received, from all the products, the final remarks. And also the report of the structure XX.(visible surfaces)</i>	
<i>From now on all the trials of I55 should be done in material: PC/ASA Geloy Dark grey (U2) XTPM 309E.</i>	A partir de agora todos os testes destes moldes são para ser feitos na côr [sic] cinza escuro.
<i>Have a nice weekend.</i>	Ø
<i>Kind regards,</i>	Cumprimentos,
<i>After test run on Friday 16.06 we have the following comments, and we discussed these points in your office Friday afternoon:</i>	Teste do dia 16 de Junho

No primeiro texto, a referência do material plástico é a mesma em qualquer língua e, por isso, era reconhecida por todos os intervenientes, sendo apenas importante confirmar a cor, na tradução. Em relação ao segundo texto, tratava-se de uma introdução a um relatório cuja data era o factor importante a fixar.

Depreende-se que o texto retirado da tradução não era necessário para o bom entendimento do receptor, nem para o processo de fabricação. No entanto, toda a outra

informação estava ao alcance dos receptores da mensagem traduzida, já que o e-mail recebido em inglês também foi reencaminhado com a tradução.

Por vezes, porém, encontrou-se informação que não foi traduzida e também não foi reencaminhada, como acontece com a contida no pré-texto. Trata-se de uma explicação curta, em geral dirigida ao tradutor, relativamente ao que fazer com o texto escrito e inserido pelo autor. Esta prática sucedeu, com maior frequência, nos textos traduzidos para inglês. O pré-texto não foi traduzido, por se tratar apenas de uma informação interna, como se verifica nas primeiras linhas do texto de partida (meu sublinhado), no exemplo seguinte:

6. Apagamento de pré-texto

Textos de partida	Textos de chegada
<u>X.</u>	
<u>Por favor faz um e-mail para o cliente a dizer</u>	Ø
<u>o seguinte:</u>	
Estamos a concluir a realização destes	<i>Dear Yy,</i>
postigos e que já temos dados reais para	<i>Following your below e-mail message and</i>
discutir o custo deste trabalho.	<i>according to your request of information,</i>
[...]	<i>regarding the costs involved, please note as</i>
	<i>follows:</i>
	[...]

Em um caso específico, contudo, o apagamento do pré-texto implicou a não tradução da frase introdutória do autor (meu sublinhado), e, conseqüentemente, a ocultação do estado de espírito contrariado do autor, evidenciado no decorrer da mensagem em português:

7. Apagamento de pré-texto e estado de descontentamento

Textos de partida

X, envia o seguinte mail a este tipo

Dear Mr.[sic] X. Y

A Z e a ZI têm uma longa relação comercial e de mutua cooperação desde sempre. Queremos que tal cooperação se mantenha, mesmo que pequenas não conformidades técnicas ou comerciais possam criar aqui ou ali, pequenos problemas. No caso presente, sabemos que não conseguimos os objectivos desejados, mas também sabemos que não podemos ser responsabilizados por todos os atrasos verificados. Não pretendemos agora fazer todo o historial dos atrasos, mas anotamos como exemplo, que temos informação do transportador das últimas amostras que teriam sido entregues na Z no dia 2 de Agosto e não ontem, como parece querer dizer. Para nós, o que é agora mais importante, é que os moldes correspondam em qualidade ao que é expectável e que possamos continuar a trabalhar em conjunto no futuro. [...]

Textos de chegada

Ø

Dear Mr. Y,

Z has a long commercial relationship and also a mutual cooperation relationship with ZI for many years.

We want to maintain this cooperation even if there are some technical and commercial non conformities that may cause, some times, small problems.

In this specific case, we know that we did not achieve the expected objectives but we also know that we cannot be responsible for all the delays. We are not going to present you a report from all the delays but, as an example, we know that the last samples sent were delivered in Z on the 2nd of August and not yesterday like you refer in your e-mail.

Through this link, you can check the tracking process of the package (tracking number: W000 000 000 0):

<http://wwwaaaa.sss.com/WebTracking/processRequest>.

For us, the most important is that the moulds correspond to the expected quality and that we will be able to work together in the future. [...]

A escolha do vocábulo ‘tipo’, de índole informal, reforçada pelo estilo de escrita - um único parágrafo composto por nove frases e vinte e sete orações - ao contrário das orações apositivas ou encaixadas, inseridas em vários parágrafos, estilo mais comum do mesmo autor, permite deixar transparecer emotividade.

Ao contrário do que era habitual, o tradutor recorreu a uma prática de tradução não literal, por forma a minimizar a possibilidade de futuros atritos com o cliente. Para além de uma divisão do texto em nove parágrafos, que incluíam dez frases e vinte e seis orações, recorreu-se à técnica de explicitação em tradução, termo cunhado por Vinay & Darbel (cf. Shuttleworth e Cowie, 1997: 55), significando um fenómeno de tradução em que o tradutor apresenta mais informação do que estava presente no texto de partida.

Neste caso, foram introduzidos mais pormenores justificativos, tais como referências a informação contida em mensagens anteriores, datas, números de busca, ligações a páginas de Internet, entre outros (meu realçado a cinza), os quais suprimiram o estado emotivo do autor e conferiram uma percepção de profissionalismo.

Seguindo a mesma linha de prática de tradução, o tradutor apagou o pré-texto da mensagem (meu sublinhado). Tratava-se de um parágrafo que especificava o trabalho a realizar, resumindo o conteúdo do texto como uma “desculpa esfarrapada”, ou seja, a necessidade de enviar uma resposta ao cliente, mas também uma forma de ganhar mais tempo, necessário na fabricação para completar o trabalho a realizar no molde.

8. Apagamento de pré-texto

Textos de partida	Textos de chegada
<p><u>X</u> <u>Responde o seguinte a este Senhor. É uma desculpa esfarrapada, mas é só para o banho de maria.</u></p> <p>Dear Mr. [sic] X. Z</p> <p>Lamentamos os inconvenientes causados pelo facto de ainda não termos conseguido aprovação destes moldes, para despacho, como era nosso desejo. Estamos a aguardar pela substituição de uma ponteira no sistema moldmaster para voltar a testar a versão dos n. 1- Nós esperamos que não haja problemas graves com os moldes em produção contínua. Porém se alguma coisa acontecer que seja da nossa responsabilidade, sempre, nos assumiremos tais responsabilidades. [...]</p>	<p>Ø</p> <p>Dear Mr. Z,</p> <p>We are sorry for not having yet succeeded regarding the approval and dispatch of these moulds like we intended to.</p> <p>We are waiting for a spare bushing from the Moldmaster system in order to trial again de mould N</p> <p>Regarding your comments from the 10th July we must inform you of the following:</p> <p>1. We do not think that there will be major problems with the moulds in continuous production. However, if something occurs that may be from your [sic] responsibility, we will assume it and solve it, as always. [...]</p>

A nota inicial, mesmo não sendo traduzida, foi importante para o tradutor trabalhar o texto. Como no exemplo anterior, de forma a apagar a ideia de falta de resposta concreta inferida por ‘banho de maria’, a tradução inseriu informação mais pormenorizada do que a do texto de partida (meu realce), tal como as datas de mensagens de correio electrónico, referência a comentários passados e outras justificações.

De facto, tanto na última como na penúltima tradução, o tradutor trabalhou o texto de forma a tentar ocultar factores que contribuiriam para o desabono das empresas junto dos clientes. Devido ao apagamento do pré-texto, a escolha do tradutor resultou na adição de texto inexistente no e-mail recebido.

Esta prática de adição de informação encontrada em mais correspondência traduzida em variadas empresas é analisada em seguida.

4.2. Adição de Informação

Ao longo da história da produção de textos traduzidos tem havido influências externas que obrigam a moldar textos, orientando-os para obedecer a essas imposições. Por vezes, esses constrangimentos são de ordem íntima e obedecem à consciência social, política ou religiosa do próprio tradutor. De qualquer forma, existe sempre manipulação da parte do tradutor ao alterar, retirar ou adicionar informação para atingir determinados fins, estratégia que nem sempre significa ter existido má tradução, de acordo com Malmkjær (2005: 64-69).

Neste estudo, a informação adicionada referiu-se à introdução de texto não com o objectivo de alterar o sentido da mensagem recebida, mas para servir os propósitos e interesses listados em seguida:

- transmitir recados de ordem técnica;
- transmitir observações pessoais;
- transmitir incentivos;
- censurar / repreender os trabalhadores;
- transmitir desabafos / exclamações do tradutor.

Ao mesmo tempo que era expedida a notícia recebida do cliente, eram fornecidos dados importantes para a continuação do trabalho relativo aos moldes e, frequentemente, adicionadas outras informações de ordem técnica ou pessoal.

No exemplo 9, que se segue, a informação reenviada deixou conhecer o conteúdo do e-mail do cliente, embora adicionasse indicações (meu sublinhado) quanto à urgência de um trabalho bem feito e dados cruciais para os responsáveis relativos ao embarque do molde. A importância da informação foi realçada ao serem usadas letras maiúsculas. Notou-se ainda que o fecho não foi uma tradução da mensagem enviada pelo cliente, *Best regards*, mas sim um agradecimento pessoal do tradutor, ‘Obrigada pela atenção e cooperação dispensada’.

9. Adição de recados de ordem técnica e pessoal

Textos de partida	Textos de chegada
<i>Please, make all whats possible to ship the samples today for delivery tomorrow. We need these parts, good parts, very urgent.</i>	MUITO URGENTE Por favor tentem tirar boas peças para eu as enviar ainda hoje ao cliente. Obrigada L
<i>We have got approval to ship the mould and have been in contact with our forwarding agent which will pick up the moulds at your company. Best regards C O</i>	JÁ RECEBEMOS A CONFIRMAÇÃO PARA DESPACHARMOS AMBOS OS MOLDES HOJE. <u>O TRANSITÁRIO, A LASSEN - TEL. 200 40 00 00, SR. P - RECOLHERÁ OS MOLDES POR VOLTA DAS 16:00 HORAS!!! OBRIGADA PELA ATENÇÃO E COOPERAÇÃO DISPENSADA.</u>

A utilização de letras de caixa alta no e-mail reencaminhado, no exemplo 10, a seguir, marcou, de forma idêntica, a importância do pedido do cliente, salientada ainda pela adição de um pedido de carácter pessoal do técnico tradutor.

A tradução para o discurso indirecto do e-mail recebido foi introduzida por uma saudação aos restantes trabalhadores, com a frase ‘Bom dia a todos’, que, sendo

redundante, pois o e-mail foi reencaminhado ‘a todos’ por um tradutor, cujo remetente era visível no próprio e-mail, tencionava transformar as ordens do cliente em pedidos. Porém, o que parecia ser uma atenuante foi contrariada pelo uso de maiúsculas, e pela introdução da última frase (meu sublinhado) que transformou a solicitação do cliente num favor pessoal, conferindo-lhe ainda mais força do que a transmitida pelo imperativo do e-mail de origem. Simultaneamente, o pedido tencionava incentivar os colegas trabalhadores a fazerem, ‘finalmente’, o trabalho bem feito.

De forma semelhante ao exemplo 9, também a mensagem reenviada, no exemplo 10, continha um agradecimento não proveniente do cliente, mas da autoria do tradutor.

10. Adição de observações pessoais e incentivo

Textos de partida	Textos de chegada
<p><i>Ms. J,</i> <i>be careful when you are polishing. We are at</i> <i>the top limit of the tolerances both on length</i> <i>and width. Best regards</i> <i>C O</i></p>	<p>Bom Dia a Todos, Segue resposta do cliente onde nos pede PARA TERMOS CUIDADO AO POLIR AS CAVIDADES, JA QUE CHEGAMOS AO LIMITE DAS TOLERANCIAS EXISTENTES, NO QUE DIZ RESPEITO AO COMPRIMENTO E A ESPESSURA. <u>POR FAVOR TENHAM ISSO</u> <u>EM CONTA PARA PODERMOS FINALMENTE</u> <u>SATISFAZER O REQUISITO DO CLIENTE.</u> <u>OBRIGADA</u></p>

Seguindo a prática aplicada nos dois exemplos acima apresentados, também o texto adicionado à tradução do relatório reenviado (meu sublinhado), a seguir, no exemplo 11, recorreu a variados recursos, com o intuito de transmitir mensagens aos responsáveis pelo trabalho a ser executado.

Em primeiro lugar, o relatório traduzido incluiu uma introdução em letras maiúsculas, relembrando o facto de os comentários serem do cliente, facto que era do conhecimento geral, uma vez que a indicação do emissor não foi retirada e o próprio e-mail recebido referia o relatório de teste.

Em segundo lugar, a nota adicionada incorporou dois graus de intensidade: o primeiro parágrafo, em letras minúsculas, condenou o facto de não ter havido melhoria no trabalho efectuado anteriormente; o segundo parágrafo, em maiúsculas, incentivou a um desempenho eficaz e apelou ao brio dos trabalhadores para o bom nome da empresa. Ao longo da tradução, foram ainda intercalados avisos, sendo a nota final um nova repreensão, a resumir e relembrar o que havia sido adicionado.

11. Adição e censura e repreensão

Textos de partida	Textos de chegada
<i>Dear Mr. X X</i>	<u>COMENTÁRIOS DO CLIENTE SOBRE O TESTE DO MOLDE XX e obra X e X</u>
<i>I</i>	<u>NOTA: Lamentavelmente, alguns dos comentários para correcção, que o cliente havia indicado para serem feitos, as actuais amostras não evidenciam que hajam sido corrigidos</u>
<i>144- Flash in split line, front of bowl</i>	<u>TEMOS QUE GARANTIR QUE ISTO DEIXE DE ACONTECER, PORQUE ASSIM, PERDEMOS DINHEIRO E CREDIBILIDADE.</u>
<i>[...]</i>	<i>I</i> 1- Existe rebarba na dobradiça em V na obra nr. 159. <u>Isto já havia lido indicado anteriormente.</u>

We kindly ask you to carry out these points as fast as possible, and make a new test run. We are in strong need for the mould.
Please send us the documentation for the Fridays test run.

[...]

NOTA: Sumariamente foi isto que o cliente informou. Ele vai confirmar estas notas, mas nós devemos de imediato corrigir o que há a corrigir, para que possamos finalizar este processo, que já vai em 3 testes, com os mesmos problemas recorrentes, o que é péssimo para nós.

Depois de corrigidos estes pontos, temos que fazer novo teste e enviar amostras para o cliente, se elas estiverem, boas. Se estes mesmos problemas se mantiverem, neste caso, não devemos mandar amostras porque só ira agravar a imagem da empresa junto da X.

X X

Embora muito raramente, verificou-se que o tradutor / técnico adicionou comentários, exclamações ou desabaços às informações, pedidos ou ordens do cliente. Na próxima tradução, no exemplo 12, houve duas ocorrências de inserção de exclamações (meu sublinhado) à disponibilidade manifestada pelo autor do texto de partida. Este tipo de linguagem, considerada tabu, é normalmente omissa ou suavizada em prática de tradução corrente, pelo que a sua introdução propositada surpreende e proporciona um momento de diversão aos leitores.

12. Adição de desabaço

Textos de partida

Textos de chegada

Dear Mr F,

Please find enclosed the final system drawing.

[...]

Junto seguem os desenhos finais dos sistemas.

[...]

If you have any questions, please call me on my direct line or my mobile. I'm at your 100% disposal 24h/day 7 days a week.

[...]

6) Ref. e-mail 5/11 regarding [...]

If you have any questions, please call me on my direct line or my mobile. I'm at your 100% disposal 24h/day 7 days a week.

Se tiverem alguma questão por favor liguem o nº directo ou o meu portátil. Estou à vossa disposição, 24 horas por dia, 7 dias por semana!!!!!!!!!!!!(arre porra)

[...]

6) Ref. email 5/11 relativamente [...]

Se tiverem alguma questão por favor liguem o nº directo ou o meu portátil. Estou à vossa disposição, 24 horas por dia, 7 dias por semana!!!!!!!!!!!!(arre porra)

Por vezes, mesmo em caso de resumo ou de tradução parcial do texto de partida, foi adicionada informação, como se verifica no e-mail do exemplo 13, que se segue. Aqui, apenas parte da mensagem recebida foi traduzida, mas pediu-se informação complementar (meu sublinhado) apenas para conhecimento interno.

13. Pedido de informação interna

Textos de partida	Textos de chegada
<i>Thank you for the information. But we received just the 3011 5 -(t...ts 1/2) and the 00 I 51(1/1 t...ts ...). 80th parts in material dark grey PC/ASA.</i>	A partir de agora todos os testes destes moldes são para ser feitos na côr [sic] cinza escuro. <u>Favor informar a quantidade de material que têm.</u>
<i>Next week you received, from all the products, the final remarks. And also the report of the structure VDI.(visible surfaces)</i>	Cumprimentos,
<i>From now on all the trials of I55 should be done in material: PC/ASA Geloy Dark grey(U2) XTPM 309E.</i>	
<i>Have a nice weekend.</i>	
<i>Kind regards,</i>	

Ao mesmo tempo que se observaram práticas de apagamento e adição na composição da tradução, na leitura dos textos traduzidos, particularmente para a língua portuguesa, notou-se que a escolha de linguagem pareceu desequilibrar as relações entre os autores dos textos de partida, os dos textos reenviados e os receptores dentro das empresas.

Presumiu-se que a discrepância pressentida estava associada à posição hierárquica dos tradutores nas orgânicas internas até se apurar que não lhes havia sido conferida qualquer posição de relevo ou estatuto especial em relação aos outros trabalhadores, pelo que parece ter havido práticas de tradução que levaram a contrariar as relações interpessoais vulgarmente previstas.

A fim de esclarecer que tipo de poder foi exercido pelo tradutor / técnico e de que forma esta interferiu, recorreu-se à ferramenta de análise de Modo oracional (Halliday, 1994). O objectivo foi estudar a comunicação interpessoal entre clientes e empresas e analisar o papel dos mediadores bem como a sua interferência na exigência de bens e serviços, resultante da acção de tradução de mensagens de correio electrónico.

4.3. Tradução de Expressões de Poder: Estudo do Modo Oracional

Estas mensagens são um registo de actos de comunicação onde os clientes interagem por escrito com as empresas fabricantes dos moldes, através dos tradutores. Assim, estes são considerados ‘falantes’, seguindo a sugestão de Halliday (1994: 68), os quais praticam relações sociais e de discurso com os ouvintes e estabelecem identidades sociais.

Eggins (2004: 144), argumenta que é através do diálogo que se estabelecem e desenvolvem as práticas sociais: “*it is through engaging in sustained dialogue that we can establish and develop the social roles we are playing with other people*”. Isto é construído pela linguagem escolhida para exprimir conteúdo enquanto se constrói relacionamentos interpessoais, pois é a linguagem que contém significado interpessoal e ideacional.

De acordo com Halliday (1994:69), existem quatro distinções fulcrais que explicam a comunicação interpessoal. Os falantes/escritores, desempenham papéis discursivos ao dar ou pedir bens e serviços, os quais são iniciados na função discursiva, através de ofertas ou ordens. Também podem dar ou pedir informações iniciadas por uma afirmação ou interrogação. Em diálogo, seguem-se normalmente as funções discursivas que constituem as respostas, as quais apoiam ou confrontam as funções iniciais.

As mensagens recebidas pelos clientes são entendidas como funções discursivas iniciais e, uma vez que as mensagens reencaminhadas devem repetir a mesma informação, foram igualmente consideradas funções discursivas iniciais. Assim, o estudo das funções discursivas e das suas realizações determina se as realizações contidas nos textos de partida se repetem nos textos de chegada.

Como, em todos os documentos traduzidos, não foram identificadas ofertas da parte dos clientes nem traduzidas pelos técnicos, são apenas estudados três das quatro funções discursivas iniciais – ordem, afirmação e interrogação.

Por vezes, estas três funções discursivas foram realizadas nas mensagens dos clientes e nas traduções reencaminhadas de forma paralela, como se pode verificar no exemplo 14, a seguir.

14. Realização gramatical

FUNÇÃO DISCURSIVA	Textos de partida	MODO GRAMATICAL	Textos de chegada
Ordem	<i>write cavity number</i>	imperativo	escrever o nº de cavidade
Afirmação	<i>my client wants more parts</i>	declarativo	O meu cliente quer mais peças.
Interrogação	<i>How did the 3D files open at your Engineering department?</i>	interrogativo	Como é que os ficheiros 3D abriram no vosso departamento de engenharia?

Contudo, foi muito usual deparar com realizações de Modo incongruentes ou marcadas, ou seja, encontraram-se realizações onde a escolha da função discursiva não se correlacionou com o tipo básico de Modo verbal. Esta ocorrência pôde ser verificada em mensagens enviadas pelos clientes e, igualmente, nas reencaminhadas, como mostra o exemplo 15, a seguir.

15. Realização incongruente

FUNÇÃO DISCURSIVA	Textos de partida	MODO MARCADO	Textos de chegada
Ordem	<i>We need a new sealing place</i> <i>(= make a new sealing place...)</i>	declarativo (=imperativo)	Necessitamos de um novo local de vedação (=façam um novo local de vedação)
Ordem	<i>The products need to have a better filling</i> <i>(=fill products better)</i>	declarativo (=imperativo)	As peças têm que estar completamente cheias (=encham as peças completamente)
Ordem	<i>We prefer you to do this marking by etching process</i> <i>(=do this making by etching process)</i>	declarativo (=imperativo)	Nós preferimos que as gravações sejam feitas por textura (=façam as gravações por textura)

Todas as ordens, funções discursivas que se prevêem realizadas gramaticalmente por imperativos, são expressas por meio de declarativas e interrogativas. Estes Modos oracionais incongruentes ou marcados são, normalmente, um sinal de que existe alguma diferença nos papéis sociais dos interlocutores, segundo Eggins (2004: 187): “*The choice for marked Mood structures typically functions to express tenor dimensions such as unequal power, defence or low contact and involvement*”.

Assim, analisando as mensagens recebidas que foram traduzidas na sua totalidade, ou quase totalidade, antes de serem reencaminhadas, verificou-se quais as diferenças de realização de cada oração em uns e outros textos, conforme ilustram os exemplos seguintes.

16. Realizações das funções discursivas

Texto de partida	FUNÇÃO DISCURSIVA	MODO MARCADO	Texto de chegada	FUNÇÃO DISCURSIVA	MODO GRAMATICAL
<i>As discussed by phone you will send me an Email on 5 January about the status of the mould.</i>	Ordem	declarativo	Fiquei de no dia 5 mandar-lhe um email a dizer como está o progresso do molde.	Afirmção	Declarativo
				Afirmção	Declarativo

O texto traduzido mostra a realização das funções discursivas iniciais de ordens com declarativas, Modo marcado e atípico. Na tradução para a língua portuguesa, houve a alteração das funções discursivas iniciais para afirmações, que continuaram a ser realizadas com declarativas, o Modo típico.

Deve referir-se que o e-mail traduzido passou o discurso directo do texto de partida para o discurso indirecto, razão que pode ter levado à diferença da realização das funções discursivas.

O próximo exemplo, mais característico da correspondência, inclui realizações de Modo marcadas e gramaticais na mesma mensagem.

17. Realizações das funções discursivas

Texto de partida	FUNÇÃO DISCURSIVA	MODOS: GRAMATICAL / MARCADO*	Texto de chegada
Please find sketch where to put undercut (we will engrave later).	Ordem	Imperativo	Por favor encontrem abaixo um esquema onde podem colocar prisões (vamos fazer as gravações depois).
Place engraving under ribbon flat surface. (also write cavity number on any ejector pin (1) or (2).	Afirmação	Declarativo	Fazer as gravações por baixo deste rib na superfície plana: (letras com 3 mm de altura) escrever também o nº de cavidade num dos extractores 1 ou 2)
You can add them on the vertical walls in this place.	Ordem	Imperativo	Podem adicionar prisões nas paredes verticais neste local.
(!) Also my client wants more parts. Can you please do this & run 250 more and send them for Friday?? (delivery Tuesday??)	Ordem	Declarativo*	ATENÇÃO: O meu cliente quer mais peças. Será que podem adicionar estas prisões, moldar mais 250 peças e mandá-las para a X na 6ª feira? (Entrega na Terça-Feira???)
	Afirmação	Declarativo	
	Ordem	Interrogativo*	
	Ordem	Interrogativo*	
	Ordem	Interrogativo*	

Os dois textos do exemplo 17 não apresentam diferenças de realização de Modo. No texto traduzido, as afirmações foram realizadas através de declarativas e as ordens através de imperativas, excepto nos dois momentos onde uma declarativa e duas interrogativas foram utilizadas, exactamente da mesma forma que no e-mail recebido.

A fim de se fazer uma análise comparativa da equivalência de realização gramatical nos textos recebidos e que foram traduzidos, foi necessário ter em consideração dois tipos de práticas de tradução: a literal e a não literal. Enquanto sejam previstas diferenças na escolha do léxico na tradução não literal, convém verificar se a tradução literal deixou transparecer escolhas equivalentes de realização gramatical. Constatou-se de que forma tanto uma como outra prática de tradução implicou escolhas da parte do tradutor que levaram à demonstração de poder.

O quadro, 20, em baixo, mostra os resultados das cento e cinquenta e duas mensagens recebidas e traduzidas para português, sendo apresentada a divisão de textos de partida que deram lugar a textos de tradução literal e não literal⁴⁹.

FUNÇÕES DISCURSIVAS	Textos de partida	Tradução literal	Textos de partida	Tradução não literal
Declaração	496	486	450	453
Ordem	164	156	186	150
Interrogação	12	8	6	9

Quadro 20- Funções discursivas nas traduções de inglês para português

Em relação à tradução literal, apresenta-se o resultado da análise feita aos textos de partida que foram traduzidos literalmente a fim de se poder fazer um estudo comparativo.

Os resultados da análise revelam que a escolha dos tradutores não foi idêntica à do autor do texto de partida na totalidade dos textos, um facto já previsto, tanto quando se

⁴⁹ O quadro 20 mostra as funções discursivas, separando as provenientes dos 79 textos de partida que deram origem às traduções literais e as dos 74 textos que resultaram em traduções não literais, de inglês para português. O total de funções discursivas encontradas nos 152 textos de partida e nos 152 textos de chegada, respectivamente, são as seguintes: declaração, 946 / 939; ordem, 350 / 306; interrogação, 18 / 17.

tratou da tradução literal, como quando da tradução não literal. Assim, parece ter havido uma redução de quase todas as funções discursivas nas traduções, embora, como já foi afirmado, toda a informação, considerada relevante, dos textos de partida fosse passada para os textos reenviados em língua portuguesa.

A análise dos vinte e cinco textos traduzidos do português para a língua inglesa mostra os resultados constantes do quadro 21⁵⁰.

FUNÇÕES DISCURSIVAS	Textos de partida	Tradução literal	Textos de partida	Tradução não literal
Declaração	109	115	206	186
Ordem	2+7	2	16	14
Interrogação	0	3	0	0

Quadro 21- Funções discursivas nas traduções de português para inglês

Os textos em que foi praticada uma tradução literal incluem os sete textos cuja introdução para uso interno foi retirada pelo tradutor. Os dados das frases retiradas foram registados nos textos de partida da tradução literal.

Verifica-se que, assim como nas traduções a partir da língua inglesa, também o total das traduções para a língua inglesa mostra haver uma redução de funções discursivas. No entanto, no que diz respeito às traduções literais, notou-se um aumento das declarações e das interrogações. Em relação às ordens, chama-se a atenção para o facto de apenas duas das ordens terem sido traduzidas, exactamente o número presente nos corpos dos textos.

⁵⁰ À semelhança do quadro 20, também o quadro 21 mostra estas funções discursivas, separando as presentes nos 9 textos de partida, traduzidos literalmente, e as nos 16 textos de partida, traduzidos não literalmente. Os 25 textos de partida em língua portuguesa continham um total 315 declarações, 25 ordens e 0 interrogações e, nos 25 textos de chegada em língua inglesa, foram contadas 301 declarações, 16 ordens e 3 interrogações.

As sete ordens faziam parte das indicações internas dadas aos tradutores e não foram traduzidas.

As funções discursivas de declaração e interrogação foram realizadas por Modo gramatical, ou típico, por meio de declarativo e interrogativo, respectivamente. As ordens, no entanto, foram realizadas por Modo gramatical, quando realizadas por imperativo, mas por Modo marcado ou incongruente, quando realizadas por declarativo ou interrogativo. Desta forma, a análise à função discursiva de ordem revelou as seguintes realizações, apresentadas no quadro 22:

ORDEM	Textos de partida	Textos de chegada
Imperativo	250	226
Declarativo marcado	90	78
Interrogativo marcado	10	2

Quadro 22- Realizações da função discursiva de ordem

Em conformidade com os resultados obtidos, esta divisão mostra que o imperativo foi usado com menor frequência nos textos de chegada (250/226). Também o Modo marcado do declarativo (90/78) e do interrogativo (10/2) foi escolhido com menor frequência nos textos de chegada.

No que diz respeito às realizações da função discursiva de ordem nos textos em que foi praticada uma tradução mais literal, o resultado, constante do quadro 23, não seguiu o pressuposto, na totalidade das realizações:

ORDEM	Tradução LITERAL	
	Textos de partida	Textos de chegada
Imperativo	121	108
Declarativo marcado	42	47
Interrogativo marcado	1	0

Quadro 23- Realizações da função de ordem em traduções literais para português

Enquanto o imperativo e o interrogativo foram mais usados nos textos de partida, o Modo declarativo marcado foi aplicado em mais cinco ocasiões na tradução literal dos textos reenviados. Crê-se que a razão para este facto se prende com as traduções feitas por um tradutor/técnico de uma empresa, cuja prática segue esta linha de acção. De facto, num estudo prévio feito especificamente a este caso (Monteiro, 2008: 577), verificou-se ter havido um número maior de funções discursivas de ordem nos textos por si traduzidos e reenviados em língua portuguesa do que nos textos recebidos dos clientes.

Em relação aos textos de partida em língua portuguesa e traduzidos para inglês, apurou-se, como ilustra o quadro 24, que as ordens foram realizadas com os seguintes Modos:

ORDEM	Textos de partida	Textos de chegada
Imperativo	23	15
Declarativo marcado	2	1
Interrogativo marcado	0	0

Quadro 24- Realizações da função de ordem nas traduções para inglês

É de assinalar, mais uma vez, a redução das ocorrências do Modo imperativo, assim como do Modo declarativo marcado. Deve ter-se em conta a inclusão das seis ocorrências do Modo imperativo das instruções internas na contagem dos textos de partida, perfazendo, ainda assim, um total de dezassete funções discursivas de ordem a traduzir nos corpos dos textos.

Os textos onde a prática de tradução literal foi utilizada mostraram uma reprodução do Modo imperativo nas traduções, tendo em conta que não foram contadas as frases introdutórias dos textos de partida. Como mostra o quadro 25, o Modo declarativo marcado não foi reproduzido, tendo sido alterado para o Modo declarativo congruente.

ORDEM	Tradução LITERAL	
	Textos de partida	Textos de chegada
Imperativo	1	1
Declarativo marcado	1	0
Interrogativo marcado	0	0

Quadro 25- Realizações da função de ordem nas traduções literais para inglês

A análise das realizações das funções discursivas nos textos enviados pelos clientes compradores confirmou que a demonstração de poder estava presente, na generalidade, nos textos emitidos por quem emite as ordens de compra e pagamento; mesmo havendo tradução literal dos textos de partida antes de serem reenviados para os técnicos em língua portuguesa, o tradutor escolheu atenuar a força das ordens dos clientes. Exceptua-se um único caso em que foi usado o Modo declarativo marcado mais frequentemente, mesmo nos textos de tradução literal, o qual sobressai pela invulgaridade. Na realidade, a maioria

dos tradutores reenviaram as informações dos clientes com menos marcas de autoridade para os co-trabalhadores.

Normalmente, estas modificações podem também suceder quando, no acto de tradução, são escolhidos Adjuntos modais e formas de delicadeza que alterem o relacionamento entre falantes.

De facto, uma vez que pode ser atribuído significado interpessoal aos Adjuntos modais (Eggins, 2004: 160), fez-se também um levantamento do seu uso em todos os textos recebidos, enviados e reenviados nas duas línguas, a fim de se descobrir a forma como as suas traduções alteraram as mensagens. Apresenta-se, em primeiro lugar, o quadro 26, referente aos resultados do estudo feito aos Adjuntos modais do tipo interpessoal dos textos recebidos em inglês e, em seguida, os dos textos de partida em português, no quadro 27.

Subtipo	Significado	Ocorrências	
		Textos de partida	Textos de chegada
Modo Verbal	Probabilidade	2	1
	Intensificação	7	8
Polaridade	Positivo	0	0
	Negativo	98	80
Comentário		4	4
Vocativo		0	0

Quadro 26- Adjuntos modais nos textos traduzidos de inglês para português

Este quadro mostra, em primeiro lugar, que, em todos os e-mails recebidos e reencaminhados, nem os autores dos textos enviados dos diferentes países estrangeiros, nem os tradutores, fizeram um uso extensivo dos Adjuntos modais. Apenas o Adjunto

modal de polaridade negativa foi usado com maior frequência, embora nem sempre traduzido para a língua portuguesa. O Adjunto de Modo verbal de probabilidade traduziu-se em menos uma circunstância e o de intensificação em mais uma, ao passo que o número de Adjuntos de comentário se manteve.

Esta situação também se verificou nos textos portugueses, traduzidos e reencaminhados em língua inglesa, como mostra o quadro 27.

Subtipo	Significado	Ocorrências	
		Textos de partida	Textos de chegada
Modo Verbal	Probabilidade	0	0
	Intensificação	1(nunca)	1(sempre)
Polaridade	Positivo	1	0
	Negativo	42	28
Comentário		4	1
Vocativo		3	2

Quadro 27- Adjuntos modais nos textos traduzidos de português para inglês

Nestes e-mails, os Adjuntos modais foram usados em poucas ocasiões, embora se verifiquem alguns casos dignos de nota. Assim, o Adjunto modal do subtipo vocativo foi aplicado em textos portugueses quando, a meio dos textos, se chama a atenção do interlocutor, nomeando-o, sendo traduzido em duas de três vezes. Este tipo de escolha nunca foi usado em textos de partida em língua inglesa incluídos na totalidade do corpus em estudo, traduzidos, ou não. Adianta-se, também, que estas são traduções literais mais orientadas para a cultura de partida, em termos de teoria de tradução (Lambert e Van Gorp, 1985 e Toury, 1980 e 1995).

Como exemplo divergente, dá-se o uso do Adjunto modal de polaridade positiva – “*sim*” – usado no texto de partida português e que não foi traduzido directamente para inglês, tal como não foi um grande número de Adjuntos de polaridade negativa. De facto, o único Adjunto modal de intensificação, ‘nunca’, parte de uma oração negativa, foi traduzido para *always*⁵¹, transformando a oração traduzida em afirmativa, conversão esta usada em muitas traduções.

Estudada a implicação do uso e tradução dos Adjuntos modais para compreender a dimensão de poder, pretendeu-se, da mesma forma, saber se as marcas de delicadeza foram mantidas ou alteradas e de que forma, já que também são um reconhecimento de diferenças de poder, de acordo com Norman Fairclough (1992: 66).

Assim, depois de feita uma pesquisa do corpus e, ainda com recurso ao programa WordSmith tools, fez-se um estudo das formas de delicadeza usadas tanto nos textos recebidos, em inglês, como nos reenviados, em português. Consideradas todas as possibilidades de tradução, que constam do quadro 28, obteve-se o seguinte levantamento:

Textos de partida		Textos de chegada	
Appreciated	1	Agradecer (conjugação)	8
Thank you / thanks	46	Obrigado/a	37
Sorry	4	Ø	
Regards	119	Cumprimentos	63
Please / Pls	177	Favor / Pf	140
Pleasure	1		
Kind / kindly	28		

Quadro 28- Formas de delicadeza nos textos traduzidos de inglês para português

⁵¹ A frase portuguesa ‘nunca deixaremos de assumir...’ foi traduzida por *we will always assume...*

O facto de muitos fechos de e-mails de partida se terem apagado na tradução, explicam a disparidade verificada entre o vocábulo *regards* e a sua contrapartida em português. O processo de apagamento pode ainda ser a razão para a inexistência da tradução de *sorry* e da diferença na tradução das formas de pedido de favor. Os agradecimentos, porém, nas suas várias formas, foram traduzidos quase paralelamente.

Com o propósito de minimizar a força transmitida pelas ordens realizadas por Modo imperativo, estas funções discursivas incluíram, por vezes, fórmulas de delicadeza. Nos textos de partida em estudo, encontraram-se cento e cinquenta e quatro estruturas desta natureza, as quais diminuíram para cento e vinte, depois de traduzidas.

Esta situação não se encontrou nos textos traduzidos para a língua inglesa, conforme se pode verificar no quadro 29, a seguir.

Textos de partida		Textos de chegada			
Desculpa (s)	2	Apologise	1		
Lamentar/lamentamos	3	Sorry	4		
Agrado	1	}	}		
Agradecemos	1			Thanks	1
Obrigada	3			Please	13
Favor	10				
Cumprimentos	13	Regards	17		

Quadro 29- Formas de delicadeza nos textos traduzidos de português para inglês

As desculpas foram todas traduzidas, assim como o vocábulo ‘favor’, incluído nas expressões ‘se faz favor’ e ‘por favor’ e como os cumprimentos que, em alguns casos,

foram, até, adicionados nos textos de chegada. Apenas a tradução de ‘obrigada’ mostra alguma discrepância, devendo adiantar-se que duas das ocorrências foram agradecimentos inseridos em pré-texto.

Também no que diz respeito às estruturas de delicadeza incluídas na função discursiva realizada pelo Modo imperativo, as seis ocorrências dos textos de partida aumentaram para sete nos textos traduzidos para inglês.

Verifica-se, de facto, que os textos traduzidos incluíram mais formas e estruturas de delicadeza, em linha com os resultados obtidos acima.

Assim, e tendo em consideração todos os dados obtidos, pôde constatar-se que os textos recebidos dos clientes apresentaram maior demonstração de poder do que a demonstrada pelas escolhas dos tradutores, na elaboração da tradução para a língua portuguesa, na generalidade, mesmo no que diz respeito à inclusão de formas de delicadeza.

Em relação aos textos enviados em língua inglesa para os clientes, verificou-se que houve uma atenuação das realizações da função discursiva de ordem na passagem dos textos, ao mesmo tempo que se usaram mais formas de delicadeza, retirando poder aos autores e conferindo-o aos clientes.

Este capítulo expõe algumas práticas de tradução de textos em língua inglesa para a portuguesa e de portuguesa para a inglesa, onde se concluiu não ter havido alterações significativas à informação respeitante ao processo de fabrico dos moldes, razão principal para a produção dos textos traduzidos. No entanto, não foi aqui feita qualquer alusão à particularidade da linguagem produzida no âmbito desta actividade profissional, que engloba a descrição de procedimentos tecnológicos.

Desta forma, no próximo capítulo, analisa-se a linguagem na sua descrição da construção de moldes para plásticos, tanto na correspondência recebida, como na traduzida, fazendo-se um levantamento do léxico e sintaxe para, assim, se estudar a terminologia em uso.

CAPÍTULO 5. A LINGUAGEM TÉCNICA DA INDÚSTRIA DE MOLDES

Science and technology are (like other human endeavours) at one and the same time both material and semiotic practices; knowledge advances through the combination of new techniques and new meanings. Thus ‘reconstructing experience’ is not merely rewording (regrammaticizing); it is also resemanticizing.

M. A. K. Halliday, *The Language of Science*: 95

Como foi anteriormente mencionado, os primeiros moldes para a produção de plásticos foram fabricados em Portugal imediatamente a seguir à Segunda Grande Guerra, como resultado da construção de moldes para a indústria vidreira, já implantada em certas regiões do país, desde o século XV. Desta forma, pressupõe-se que a primeira terminologia referente aos moldes para plásticos em língua portuguesa deriva directamente daquela actividade mais antiga. Ainda nos anos 50 do século passado foram exportados os primeiros moldes para os Estados Unidos sendo, por esta razão, a variedade americana da língua inglesa a primeira a ser importada com as encomendas dos moldes.

Esta era a realidade há sessenta anos; hoje, os importadores são empresas de países cuja primeira língua nem sempre é a inglesa, e a indústria tem vindo a evoluir, dando lugar

a mecanismos actualizados que originam nova terminologia⁵². Porém, a experiência centenária combinada das duas indústrias, aliada à constante evolução de todas as empresas portuguesas, a isso obrigadas, devido às circunstâncias do mercado e da concorrência nacional e internacional, pressupõe uma grande semelhança de expressão terminológica na comunicação unilingue e também bilingue. Significa isto que é lógico esperar das empresas portuguesas de moldes o uso de terminologia semelhante para exprimir noções semelhantes em língua portuguesa, mas também em língua inglesa, sempre que seja esta a língua usada internacionalmente. Mais, uma vez que as empresas em estudo usam a língua inglesa para comunicar com diversos países, supõe-se também que terminologia semelhante relativa aos moldes será usada para referir os mesmos conceitos, em qualquer parte do mundo. Do mesmo modo, também as traduções, tanto para a língua materna, como para a inglesa, deveriam apresentar estas mesmas semelhanças.

Convém, no entanto, lembrar o funcionamento do processo de compra, venda, fabricação, teste e exportação do molde, pois a linguagem usada está dependente da ocorrência destes passos.

O fabricante de moldes português dá-se a conhecer internacionalmente, descrevendo os tipos de moldes que constrói, sendo eventualmente contactado por um possível comprador que tanto pode ser proveniente da Índia ou da Rússia como dos Estados Unidos. O fabricante nem sempre é o vendedor, podendo haver um intermediário, também localizado em qualquer parte do mundo. Directa ou indirectamente, o comprador encomenda ao fabricante situado, normalmente, em uma de duas regiões diferentes de Portugal – Centro ou Norte - o que implica realidades sócio-culturais distintas. Embora o processo de construção tenha lugar em Portugal, muitas das peças incluídas no molde são

⁵² Segundo Halliday (2006:95), as novas tecnologias causam novos conceitos e novos vocábulos.

importadas, também aqui, directamente ou via revendedor, o que poderá implicar o uso de línguas estrangeiras, colocando-se o fabricante/vendedor em posição de comprador.

Por outro lado, deverá adiantar-se que o princípio em que assenta a construção dos moldes é o mesmo em qualquer parte do mundo, muito embora a especificidade de cada molde seja única, razão pela qual é reconhecida a óptima qualidade dos moldes feitos em Portugal. No entanto, se o fabricante oferece sugestões para um melhor funcionamento do molde em mãos, as principais especificações da encomenda vêm do próprio comprador, de acordo com o volume e a qualidade da peça ou peças a produzir pelo molde. Isto significa que a transmissão de dados relativa a cada um dos moldes tem sempre início na respectiva nota de encomenda, enviada normalmente em inglês e recebida de um país estrangeiro.

A realidade desta afirmação reporta à linguagem usada para comunicar acerca de moldes, ou seja, o campo – a variável situacional relacionada com o foco da actividade envolvida: a razão para o uso da linguagem.

De acordo com Eggins (2004: 107), a linguagem usada em uma actividade pode ser mais ou menos técnica, conforme representa o conhecimento em taxonomias mais profundas e maior emprego de termos técnicos – mais habituais entre especialistas - ou em linguagem comum, do dia - a - dia.

A realidade encontrada nos vários processos envolvendo a construção de diferentes moldes mostrou que, embora a correspondência fosse mantida entre técnicos, o que só por si previa uma terminologia mais cerrada, diferentes documentos apresentaram diferentes graus de tecnicidade. Por exemplo, um relatório de experiência ou um de progresso de fabrico do molde tinha um grau elevado de termos técnicos ao passo que correspondência geral sobre o mesmo molde mostrou ter um grau menos elevado.

Nos textos em estudo, os termos técnicos foram normalmente usados sem que fossem adicionadas quaisquer explicações ou definições e, para além do que Eggins (2004: 107) denomina de nomes e verbos técnicos, também se encontraram acrónimos técnicos, normalmente apenas entendidos por especialistas.

Aqui, a terminologia dos moldes aparentou ter sido formada pelo mesmo processo que toda a linguagem técnica, a qual, segundo Martin (Halliday and Martin, 1993: 172), compacta e altera a natureza de vocábulos do dia-a-dia. White (1985: 292), contudo, sugere haver uma diferença entre a terminologia técnica da ciência, estudada por Martin, e a da tecnologia, ao afirmar que a tecnologia moderna adquire os seus termos no léxico vernáculo, perfilhando aliás, a teoria de Pinchuck (1977: 218), segundo a qual os textos tecnológicos contam com o conhecimento do mundo, ao abarcarem mais termos estandardizados. Todavia, tanto na ciência como na tecnologia, os termos técnicos formam-se, em geral, pela via do processo de nominalização.

Seguindo este pressuposto, pretendeu-se analisar todos os textos recebidos e enviados em língua inglesa e portuguesa, a fim de estudar os termos técnicos usados, tentando determinar a sua origem, evolução e aplicações, tanto em textos escritos em inglês e português, de partida, como nos textos traduzidos.

Nestes últimos, devido a um bom conhecimento do ramo, assim como da situação sociocultural dos dois mundos linguísticos envolvidos, por parte dos tradutores, provado através de uma comunicação sem indícios de falhas, foram analisados os termos encontrados com maior frequência de uso pelos técnicos portugueses, em língua portuguesa e inglesa.

A fim se poder analisar todos os termos presentes na correspondência recebida e enviada, recorreu-se à ferramenta de computador WordSmith 4 (version 4.0.0.387, 31-05-

2007), fazendo uma lista de palavras de todo o corpus em análise através do programa *WordList* e, em seguida, examinou-se o seu contexto com o apoio do programa *Concord*, o qual permite visualizar as palavras seleccionadas nos textos onde estão inseridas.

Da lista total de 3217 palavras dos textos enviados pelos clientes, em inglês, apenas foram seleccionados aqueles termos e acrónimos que tinham um significado específico relativamente aos moldes. Palavras como *shipping* ou *depth*, abreviaturas como *NOK* (*not ok*) ou acrónimos, tais como *fyi* (*for your information*), não foram considerados, uma vez que são usados em muitas outras actividades. Também se omitiram os nomes dos moldes, das peças a produzir por esses moldes e dos nomes comerciais das peças neles inseridos.

A análise das abreviaturas encontradas nos textos, tais como, *inj* (*injection*), *moldspec* (*mold specifications*) e *toolspec* (*toolspecifications*) também não foi considerada relevante para este estudo, uma vez que não foram extensivas a todos os textos, nem utilizadas por todos os técnicos. Teve-se em atenção que estes textos são mensagens de e-mail, pelo que se considerou o emprego de abreviaturas como uma das características deste género de escrita e não uma especificidade do texto técnico de moldes.

Ainda assim, por ser impraticável analisar o número demasiado elevado de termos restantes, após a aplicação do critério de selecção no âmbito deste estudo optou-se por escolher aqueles termos cuja frequência de uso foi superior a vinte, juntamente com todos os sinónimos desses vocábulos e termos por eles formados.

Escolhido, assim, o primeiro conjunto de termos para análise, ou seja, os patentes nos textos recebidos em inglês, dos clientes, em paralelo com os escritos em inglês pelos técnicos portugueses, repetiu-se este critério na selecção dos termos técnicos existentes nos textos traduzidos: comparam-se, primeiro, os mesmos termos nos textos de partida em inglês, traduzidos para português e, em seguida, nos textos de partida em português,

traduzidos para inglês. Para uma análise mais perceptível, foi seguida a ordem das entradas de palavras da primeira lista, elaborada a partir dos textos recebidos em inglês, nas duas listas de termos traduzidos, para português e para inglês, ainda que a frequência de uso fosse inferior a vinte⁵³.

Deste modo, consideraram-se, na secção seguinte, os termos técnicos, abreviaturas e acrónimos empregados nos textos recebidos dos clientes em língua inglesa, a par com os enviados das empresas portuguesas, também em língua inglesa, assim como o total de vezes aplicado e a sua função de nome ou verbo. Examinaram-se, ainda, todos os termos aplicados com o mesmo significado, ainda que menos usados.

Para uma melhor compreensão da explicação dada, foram transcritos, do anexo 8, exemplos dos termos em análise, com os dados referentes à sua utilização.

5.1. Comparação de Termos nos E-mails Trocados em Inglês

Nos textos recebidos dos clientes, em inglês, o termo técnico referente aos moldes com maior frequência de uso foi *mould*, seguido do mesmo termo escrito na variedade de inglês americano *mold* que, em geral, se pode tratar de nome ou verbo. No entanto, como

⁵³ O número de palavras é menor como consequência do número inferior de e-mails de cada conjunto de textos. Os diferentes conjuntos de textos apresentam o seguinte total de palavras: nos textos recebidos em inglês dos clientes estrangeiros, 3217; nos textos enviados em inglês pelas empresas portuguesas, 2129; nos textos recebidos em inglês que serviram de textos de partida para tradução, 2559; nos textos de chegada, traduzidos para português, 2877; nos textos de partida, escritos em português, 1047; nos textos de chegada, traduzidos para inglês, 769.

revela o quadro 30, num total de trezentas e sessenta e uma aplicações, apenas as três sublinhadas a seguir foram usadas como verbo⁵⁴:

have you been able to mould new parts?

[...]the part can mold ok or not;

[...]the position on the 10,000 handles that you did mold[...]

TEXTOS RECEBIDOS				TEXTOS ENVIADOS		
Freq. de uso	Verbo	Nome	TERMO	Nome	Verbo	Freq. de uso
220	1	219	MOULD	171	1	272
141	2	139	MOLD	31		31
37		37	MOULDS	59		59
28		28	MOLDS	10		10
-----			MOULD'S	9		9
51		51	TOOL	22		22
18		18	TOOLS	15		15
12		12	TOOLING	1		1
1	1		TOOLED			-----
5	5		MOULDED		2	2
3		2	MOULDING	1		1
2	1		MOLDED			-----
3			MOLDING	1		1

Quadro 30- Uso de *mould* e sinónimos

Esta ocorrência também se repetiu nos textos escritos em inglês por técnicos portugueses, ou seja, das trezentas e três entradas dos termos nas variedades de inglês britânico e de inglês americano, apenas uma, transcrita a seguir, foi aplicada como verbo:

The negative we need to mould ...

⁵⁴ Todos os sublinhados nas frases apresentadas como exemplos ,neste capítulo, são da minha autoria.

Os termos *moulds/molds*, embora pudessem coincidir com a terceira pessoa do verbo no presente, foram sempre usados como nome, no plural.

Os termos usados como sinónimos de *mould*, *tool* e *tools*, no plural, nunca foram usados como verbo no tempo presente, embora se apresentassem conjugados em sete frases no tempo passado, com as formas *tooled*, *molded* e *moulded*.

Observou-se, contudo, que, embora o termo *mo(u)ld(s)*, como nome, signifique ‘molde(s)’, (a máquina que molda), e, como verbo, ‘moldar’, (produzir uma peça de plástico), já o termo *tool(s)*, que manteve o mesmo significado que *mould*, quando foi usado como nome, (máquina que molda), alterou o seu significado, sempre que foi usado como verbo. O termo substituiu *drilled*, *bored* ou, em linguagem menos técnica, *made*, mas nunca foi usado com o sentido de produzir uma peça de plástico, como se pode verificar no exemplo a seguir:

the hole was tooled in the wrong direction.

Os exemplos a seguir comprovam, ainda, como os termos *mo(u)lding* e *tooling* nem sempre foram aplicados com sentido idêntico: enquanto o primeiro significa ‘fabricação das peças de plástico’, o segundo substitui ‘molde’ e, por vezes, ‘construção do molde’:

We want to have a tryout with two different circuits for gas assist moulding and with a sequential system for the three nozzles.

Please refer to page 15 of the tooling specification for the Nitto Kohki connectors.

Muitos outros termos foram formados a partir destes dois principais, usados, normalmente, como nomes, como nos casos de *toolmaker*, *moldremarks* ou *moldbase*. A

sua grafia, porém, ainda não se revelou fixa, pois estes termos surgiram como uma palavra só, ou compostos por duas, como em *tool maker*, *mold remarks* ou *mold base*, nas variedades gráficas britânica e americana, nos seguintes exemplos:

Steel for the mould base 1.1730

All mould drawings must have following identification

Constatou-se, ainda, a introdução do termo *mould* no caso possessivo, *mould's*, uma grafia e uso praticados exclusivamente nos textos enviados de Portugal, não tendo esta prática sido encontrada em nenhum texto recebido de países em que a língua inglesa é primeira língua, oficial ou estrangeira⁵⁵.

O primeiro termo do quadro 31 e terceiro com maior número de uso – *parts* – significando ‘peças de plástico’, as peças fabricadas pelos moldes, foi outro cuja acepção coincidiu em mais do que um vocábulo.

TEXTOS RECEBIDOS				TEXTOS ENVIADOS		
Freq. de uso	Verbo	Nome	TERMO	Nome	Verbo	Freq. de uso
118		118	PARTS	103		103
83		83	PART	69		69
31		31	PRODUCT			-----
9		9	PRODUCTS	2		2
72		73	SAMPLES	35		35
13		13	SAMPLE		1	1
3		3	SAMPLING			-----

Quadro 31- Uso de *parts* e sinónimos

⁵⁵ Ver quadro 30, quinta entrada de termos.

O mesmo sentido geral de *part* inclui o contido nos termos *sample(s)* e *product(s)*, embora o penúltimo, signifique, mais precisamente, ‘as peças moldadas para testar o molde’, e o último, ‘as peças resultantes do molde em produção’. No entanto, estas distinções ocorreram raramente, pelo que se encontraram os dois termos diferentes com o mesmo significado no mesmo texto, como se depreende da leitura do seguinte e-mail:

Unfortunately 5 H, has been rejected (see attachment) and we need a date for when the part can be resubmitted into Tz. The part is in a worse condition in this area than that of the previously supplied sample and requires further improvement and a new sample to be supplied...

As outras acepções da palavra, existentes nos textos recebidos, tiveram menor relevância, sendo a palavra *parts* usada uma única vez, com o significado de ‘parte de um todo’, e vinte e seis como ‘parte do molde’, no singular e plural, ou seja, num total de 13% de uso.

Nos textos enviados em inglês, de Portugal, o termo *parts*, não foi encontrado para substituir ‘parte do molde’, mas foi usado em 14% do total com o significado de ‘parte de um todo’. Verificou-se, no entanto, que em contexto, a diferença de significação no uso do termo, entre o primeiro exemplo e os segundo e terceiro era imediatamente entendida:

There should be threads for eye bolts on all sides of heavy mould parts such as die, bolster plate, stripper plate etc.

We have approval on the parts and you can send the moulds.

We are able to produce parts with this material.

Nos mesmos textos enviados, manifestaram-se diferenças pontuais no emprego dos termos, tendo sido utilizado, por exemplo, o termo *products*, como substituto de *samples*:

we think that on the long sides of the products the closer top rectangular openings [...]

Estes textos também apresentaram a única ocorrência de aplicação de *sample* como verbo, para designar ‘experimentalizar’:

we were scheduled to sample this particular mould [...]

Com sentido distinto, o termo *sampling* foi usado como adjetivo para designar ‘empresas que fazem experiências de moldes’, como, por exemplo, na frase seguinte:

My colleagues are still analysing this situation with other sampling companies.

Foi, ainda, aplicado nos textos recebidos do estrangeiro, mas como nome e significando ‘ensaio’:

Only to be added if necessary (after 1st sampling).

No entanto, tanto os textos recebidos como os enviados, em inglês, apresentaram muitos outros termos com esta acepção. De todos, o termo *test* foi o mais usado, sendo a sua utilização como verbo aplicada no tempo passado, *tested*, e, muito esporadicamente, no infinitivo, nos textos recebidos, em comparação com o seu uso nos textos enviados: 43% contra os perto de 10%.

Para além destes, e como se observa no quadro 32, a seguir, foram encontrados cinco vocábulos (sete se contarmos as diferentes grafias), nos textos recebidos, com a mesma acepção: os nomes *testing*, *testrun*, *test run(s)*, *trial(s)*, *trialing*, *try out*, e *tryout* e os verbos, *trialed* e *run / running*.

TEXTOS RECEBIDOS			TERMO	TEXTOS ENVIADOS		
Freq. de uso	Verbo	Nome		Nome	Verbo	Freq. de uso
61	6	55	TEST	12	9	21
13	13		TESTED		6	6
11		11	TESTING	4		4
9		9	TESTS	3		3
1		1	TESTRUN			-----
48		48	TRIAL	81	26	107
16		16	TRY OUT	11		11
2		2	TRYOUT			
16		16	TRIALS	9		9
2	2		TRIALED		1	1
1		1	TRIALING			-----
43		43	PRODUCTION	32		32
31	11	20	RUN		11	11
3		3	RUNS			-----
2	2		RUNNING			-----

Quadro 32- Uso de *test* e sinónimos

Os exemplos em baixo mostram diferentes aplicações dos termos sem divergências de significado entre qualquer um, excepto em *run / running*, com a acepção de ‘fabricação de um maior número de peças que o normal para experimentação do molde’, ou mesmo, ‘produção’:

We received the samples on Friday from your first test of the mould.

The inspection we have done of the samples from the 2. testrun of I/F [...]

How much material do you expect to need for the test runs?

Please view T's comments from the trial held at XXXX

The mould will be running into a Demag 150-ton machine

A moulding trial was conducted and results as follows

A frase do último exemplo oferece uma versão diferente, por ter sido utilizada uma expressão contendo dois termos cujos significados se parecem repetir, mas que, neste contexto, se completaram e se reforçaram: *moulding trial* significa ‘experiência ou ensaio do molde em acção’.

Com a inexistência de entradas para *test run / testrun*, mas com a introdução de *try-out*, com nova grafia, os textos enviados pelas empresas portuguesas ofereceram todos os outros usos para os mesmos termos, sendo, no entanto, surpreendente, o número de entradas do termo “*trial*” como nome (oitenta e uma) e ainda mais como verbo (vinte e seis), aplicado em três diferentes formas, como nos seguintes exemplos:

During this Friday, 4th July 2003, we will trial this mould at the company

We will be able to trial this mould again, in the end of the week

We hope that we can trial this mould still this week

De facto, já a sua ocorrência no tempo passado levantou algumas dúvidas, dado que os dicionários de termos técnicos de moldes e as próprias listagens das empresas portuguesas apenas apresentam o termo *trial* na sua função de nome, como sinónimo de

“test”⁵⁶. Apurou-se ainda que nos textos recebidos dos clientes, as duas ocorrências de uso de *trialed* tiveram lugar em apenas dois documentos enviados pelo mesmo técnico de uma única empresa indiana, nos quais se encontraram, conjuntamente, o termo *tested* com significado idêntico:

The mold will be tested on time at P in L; due to tight availability of the 6000 Ton machine, (...) only two versions will be trialed (for instance: perforated, with 3 skids, in D + Euro Styles).

Os técnicos portugueses pareceram, no entanto, preferir o verbo *trial* no infinitivo a qualquer outro, nos textos recolhidos para esta análise, sendo apenas usado uma vez no passado, em comparação com seis entradas de *tested* e nove do verbo *test* no infinitivo.

Segundo Halliday (2006: 94-95), uma das formas pela qual se reconstrói a experiência em linguagem técnica é pela transcategorização de processos e qualidades em nomes. Sendo assim, as múltiplas peças que compõem os moldes para plásticos devem ter nomes que advêm de verbos, sendo que se supõe ser a origem dos nomes ‘cavidade’ e ‘bucha’, *cavity* e *core*, em inglês, duas peças fundamentais na construção do molde, os verbos *cave* (*to hollow out*) e *core* (*to remove the core of*), respectivamente, ou seja, dois conceitos bastante idênticos. No entanto, se *cavity* parece ter tido a sua origem no verbo

⁵⁶ Após uma busca feita com auxílio da ferramenta *webgetter* (WordSmith Tools/utilities) e do Google, não foi encontrado nenhum documento em que o seu uso estivesse relacionado com moldes, mas apenas com julgamentos, tribunais e com medicina. O termo como verbo é a décima primeira e última entrada no *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (2005: 1637): “**verb** (VN, V) (BrE) to test the ability, quality or performance of sth to see if it will be effective or successful”, estando ausente em vários dicionários consultados, possivelmente porque a sua utilização é rara, como atesta a consulta à frequência do seu uso no dicionário *Webster's Online Dictionary*: “**Trial**” is generally used as a noun (singular) -- approximately 99.98% of the time. “**Trial**” is used about 6,455 times out of a sample of 100 million words spoken or written in English. Its rank is based on over 700,000 words used in the English language. Some parts-of-speech are not covered due to the samples used by the British National Corpus. (note: percents less than one-hundredth of one percent have been omitted).

por ser a parte convexa do molde, *core*, a parte côncava que encaixa literalmente na anterior, não pode ter derivado daquele verbo, pois o seu formato é o perfeito oposto.

Uma outra possibilidade é o termo originar do adjetivo, cujo significado é *central, basic, or most important; main*, admissível, se a cavidade fosse considerada a parte central do molde, a básica ou mais importante. Contudo, na fabricação de moldes, uma peça não tem mais importância do que a outra, uma vez que um molde só pode funcionar bem, quando as duas peças, cavidade e bucha, se completam perfeitamente, de forma a moldarem uma peça de plástico de qualidade. Assim sendo, parece que o termo foi emprestado do próprio nome do vernáculo, que significa, em inglês, *the hard or fibrous central part of certain fruits, such as the apple or pear, containing the seeds*⁵⁷ e, em português, ‘qualquer objecto ou material empregue como rolha para tapar um orifício, fenda, rombo, etc.’⁵⁸.

TEXTOS RECEBIDOS				TEXTOS ENVIADOS		
Freq. de uso	Verbo	Nome	TERMO	Nome	Verbo	Freq. de uso
95		95	CORE	17		17
13		13	CORES	4		4
49		49	CAVITY	31		31
15		15	CAVITIES	11		11

Quadro 33- Uso de *core* e *cavity*

Estes termos, cujo uso se pode atestar no quadro 33, foram sempre usados como nomes, no singular e plural, tendo uma percentagem de entradas superior a todos os outros

⁵⁷ *The American Heritage Dictionary of the English Language*, 1975: 296.

⁵⁸ *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*, 2001: 674.

nomes de peças inseridas nos moldes e muito superior à das entradas dos mesmos termos nos textos enviados.

Outros termos relacionados com peças e construção do molde foram também empregados como nomes, tal como *insert(s)*, *injecton(s)*, *gate(s)*, *ejector(s)*, *ejection*, *pin(s) system*, ou *line(s)*, acarretando com eles algumas características particulares.

Usado quarenta e quatro vezes no singular e cinquenta no plural, o termo *insert*, foi aplicado sempre como nome, como se vê no quadro 34. Este termo referiu-se à própria peça inserida, tanto nos textos recebidos, como nos enviados, enquanto a sua forma verbal, no particípio passado, ocorreu duas vezes e, exclusivamente, em textos provenientes das empresas estrangeiras.

De entre os poucos verbos técnicos em uso na totalidade dos textos analisados, sobressaíram *inject / injected* e *eject / ejected*, de onde derivaram os nome dos procedimentos *injection(s)* e *ejection(s)* e das peças *injector(s)* e *ejector(s)*, ainda assim, com um número de entradas mínimas, como se pode conferir, também no quadro 34.

Os nomes de outras peças são normalmente compostos, por exemplo, por termos que ajudam a especificação ou a função da peça, tais como, *ejector pin(s)*, *ejector plate / ejectorplate*, *ejection system*, e *lift system*, *split line(s) / splitline(s)*, ou *parting line(s)*.

Os textos enviados de Portugal exibiram termos com características semelhantes aos recebidos do estrangeiro, embora aqueles com menor incidência nos textos recebidos estivessem ausentes nos textos enviados. Estranhou-se, ainda, o facto de não ter sido encontrada a aplicação do termo *split line(s) / splitline(s)* pelos técnicos portugueses, termo este que foi usado vinte e quatro vezes, nos textos recebidos.

TEXTOS RECEBIDOS				TEXTOS ENVIADOS		
Freq. de uso	Verbo	Nome	TERMO	Nome	Verbo	Freq. de uso
18		18	Split line			-----
10		10	Parting line	21		21
10		10	Parting lines	5		5
20		20	Split line			-----
3		3	SPLITLINE			-----
1		1	SPLITLINES			-----
50		50	INSERTS	34		34
44		44	INSERT	20		20
2	2		INSERTED			-----
8		8	Ejection system			-----
5		5	Injection system	6		6
8		8	Hot runner system	4		4
4		4	Lift system			-----
35		35	INJECTION	37		37
21		21	INJ			-----
3	3		INJECT		4	4
3	2		INJECTED			-----
2		2	INJECTIONS			-----
1			INJECTORS	1		1
31		31	EJECTOR	11		11
28		28	EJECTION	10		10
1	1		EJECT		1	1
1	1		EJECTED		1	1
4		4	EJECTORPLATE			-----
7		7	EJECTORS		4	4
2		2	EJECTORSIDE			-----

Quadro 34- Termos de peças usadas na construção de moldes

Em relação aos restantes termos, realçam-se *texture* e *texturing*, referentes a acabamentos de superfícies, que figuraram sempre como nomes nos textos estrangeiros. Nos textos enviados de empresas portuguesa, em inglês, estes termos também foram usados, sendo, ainda, introduzidos os termos *re-texture*, e *textures*, como nomes. Também se aplicaram as formas verbais *retexture*, *texture* e *textured*, como se pode verificar nas frases seguintes:

Answer as soon as possible because we have one week to texture,

The files show where we can texture the part

Yesterday, the textured parts arrived at P and according to "'schedule

Os últimos termos a serem considerados foram *plastic* e *material*, com aplicações interligada, excepto em quatro, dos cinquenta e sete casos encontrados nos textos recebidos, escritos pelos clientes. Nos textos enviados das empresas nacionais, todos os quarenta e nove usos de *material* tinham o significado de *plastic*, e os dois termos apareceram, frequentemente, em conjunto, na expressão *plastic material*.

Nos exemplos dados em seguida, nota-se ainda que *plastic*, para além de significar ‘o material’, ajuda a especificar o tipo de peça, em *plastic part*, nos textos enviados, e o tipo de máquina, em *plastic press*:

[...]we can move the injection rib 0.5mm to the right side and fill the "whole" with plastic??

This morning I contacted TNT in Portugal again. They told me that the plastic material would only be delivered at our company, tomorrow, Wednesday,

[...]to see if the plastic samples fit well or we have to make adjustments of the plastic parts

Machine: RT J Sandretto 1300 Ton machine, hydr. clamping, screw diam.: 120mm, plastic press to hydr.press conversion factor

No que se refere aos acrónimos, foram encontrados nove, reconhecidos e utilizados universalmente, nos textos recebidos e enviados:

BSP British Standard Pipes
QRC Quick Release Couplings
HRC Hardened Rockwell – scale C
ABS Acrylonitrile Butadiene Styrene

PP	Polypropylene
EP	Impact Copolymer Polypropylene
PE	Polyethylene
PHC	Polyhalogenated Compound
HDPE	High Density Polyethylene

Estes acrónimos, cuja frequência de uso se pode verificar no quadro 35, aplicaram-se em três áreas distintas dos moldes:

Os primeiros dois, referiram-se a ligações de tubos, sendo BSP usado para especificar um conjunto de tipo de roscas para ligação e fixação de pontas de tubos, e QRC designando peças macho e fêmea, colocadas uma no molde e outra em extremidades de tubos, ou mangueiras, por um sistema de molas que facilita a acoplagem.

O terceiro, HRC, foi utilizado para especificar a escala de têmpera desenvolvida por Rockwell e usada para medir o endurecimento do aço.

Os últimos seis referiram-se a tipos de plásticos, consumidos na experiência dos moldes e em produção.

TEXTOS RECEBIDOS				TEXTOS ENVIADOS		
Freq. de uso	Verbo	Nome	TERMO	Nome	Verbo	Freq. de uso
5		5	BSP			-----
			QRC			-----
2		2	HRC	1		1
1		1	ABS			-----
31		31	PP	11		11
-----			PE			-----
23		23	EP	1		1
(21)		(21)	Basell (Moplen) EP			-----
18		18	PHC			2
6		6	HDPE			-----

Quadro 35- Total de acrónimos em inglês

No que diz respeito ao processo de construção dos moldes, não foram encontrados quaisquer acrónimos, nem no que diz respeito a eventuais técnicas de fabrico, nem a partes dos moldes fabricadas de raiz, tanto nos textos recebidos, como nos enviados. Este facto também se repetiu-se em língua portuguesa, não se tendo verificado a formação de novos acrónimos nos textos, quer nos traduzidos, quer os produzidos em língua portuguesa.

5.2. Termos Traduzidos para Português

Muitos dos textos de partida em inglês, recebidos das empresas compradoras dos moldes no estrangeiro, já analisados, vieram, posteriormente, a ser traduzidos nas empresas portuguesas a fim de serem reencaminhados aos trabalhadores das diferentes secções de fabricação. Desta forma, por já se terem apresentado as características dos termos presentes nos textos recebidos, prossegue-se com a análise aos termos traduzidos para português, começando com aqueles aplicados com maior frequência, seus sinónimos e compostos, os quais constam do quadro 36⁵⁹.

Embora a forma verbal no infinitivo do termo *mould / mold* não tivesse sido usada, as suas formas conjugadas, *moulded / molded*, assim como *tooled*, foram traduzidas para as formas conjugadas do verbo moldar: ‘moldar’, ‘moldam’, ‘moldada’ e ‘moldadas’. Os termos compostos em inglês, como *mo(u)ldmakers / toolmakers* apareceram traduzidos apenas pelo vocábulo ‘fabricante’, compreensivelmente, por ser reconhecido o tipo de fabricante pelo co-texto. O termo *moldremarks* foi interpretado como *comments* e

⁵⁹ A lista completa de termos traduzidos para português consta do anexo 9.

traduzido por ‘comentário’ ou ‘comentários’ sendo traduzido como ‘comentários aos moldes’. O termo *mouldrawing*, que se encontra com uma grafia diferente, por erro ou gralha, seguido do nome do ficheiro do molde, não consta da tradução no texto reenviado, sendo apenas referido como ‘o ficheiro’.

TEXTOS DE PARTIDA (ING.)				TEXTOS DE CHEGADA (PORT.)			
TERMO	Freq. de uso	VERBO	NOME	TERMO	Freq. de uso	VERBO	NOME
MO(U)LD	183		183	MOLDE	196		204
MO(U)LDS	39		39	MOLDES	73		73
-----				MOLDAR	3	3	
-----				MOLDAM	2	2	
TOOL(S)	38		38	-----			
TOOLING	7		7	MOLDAÇÃO	4		4
TOOLED	1	1		MOLDADA	1	1	
MOULDED	2	5		MOLDADAS	1	1	
MOLDED	5	2		-----			
MOLDMAKER	1		1	FABRICANTE	5		5
MOULD MAKER	1		1	-----			
TOOLMAKER	4		4	-----			
MOLDREMARKS	5		5	COMENTÁRIOS			

Quadro 36- Tradução de *mould* e sinónimos

Curioso é o facto de a tradução de *tool* não contemplar o vocábulo português ‘ferramenta’, visto que o molde é frequentemente designado por ‘máquina ferramenta’, em literatura técnica referente a este campo e, até, entre os técnicos fabricantes de moldes portugueses.

TEXTOS DE PARTIDA (ING.)				TEXTOS DE CHEGADA (PORT.)			
<i>TERMO</i>	<i>Freq. de uso</i>	<i>VERBO</i>	<i>NOME</i>	<i>TERMO</i>	<i>Freq. de uso</i>	<i>VERBO</i>	<i>NOME</i>
PARTS	73		73	PEÇAS	86		87
PART	45		45	PEÇA	49		55
PRODUCT	16		16	-----			
PRODUCTS	5		5	-----			
SAMPLES	22		22	AMOSTRAS	27		27
SAMPLE	10		10	AMOSTRA	2		2

Quadro 37- Tradução de *parts* e sinónimos

Em relação ao produto moldado, o quadro 37 mostra que o termo mais usado, em inglês, *part(s)*, *product(s)*, ou *sample(s)*, foi traduzido por dois termos, ‘amostra(s)’ e ‘peça(s),’ por vezes indistintamente, mas quase sempre discriminadamente, de acordo com o processo envolvido: ‘peças’, quando em grande número e resultado de produção, ‘amostras’, em menor número e sempre como resultado de verificação do estado do molde.

Os exemplos mostram as traduções das várias acepções dos termos:

<i>We need these parts, good <u>parts</u>, very urgent.</i>	tentem tirar boas <u>peças</u> para eu as enviar ainda hoje ao cliente
<i>you must run as many <u>parts</u> as necessary</i>	o cliente precisa de <u>amostras</u> [...]
<i>shells color 598 for <u>samples</u></i>	45 peças da côr 598 (azul) para <u>amostras</u> .

No que concerne o processo para obter estas peças, descrito como *test*, *trial* e *run* nos textos recebidos, surgiu com duas versões nos textos traduzidos para português, os termos ‘teste’ e ‘ensaio’ que, como mostra o quadro 38, foram aplicados como verbo e como nome.

TEXTOS DE PARTIDA (ING.)				TEXTOS DE CHEGADA (PORT.)			
<i>TERMO</i>	<i>Freq. de uso</i>	<i>VERBO</i>	<i>NOME</i>	<i>TERMO</i>	<i>Freq. de uso</i>	<i>VERBO</i>	<i>NOME</i>
TEST	29		29	TESTE	42		42
-----				TESTAR	7	7	
TESTS	6	6		TESTES	12		12
TRIAL	26		26	-----			
TRIALS	11		11	-----			
TESTED	9	9		TESTADO	8	8	
TESTING	7	2	5	TESTANDO	1	1	
				TESTARMOS	1	1	
TRY	5	4	1	ENSAIAR	4	4	
TRIALED	1	1		ENSAIADA/O	2	2	
-----				ENSAIADAS/OS	2	2	
RUN	17	6	11	ENSAIO	13		13
RUNS	1	1	1	ENSAIOS	14		14
PRODUCTION	21		21	PRODUÇÃO	20		20

Quadro 38- Tradução de *test* e sinónimos

Estes termos também constam em alguns documentos tipo das empresas, especialmente nos relatórios de teste dos moldes. Porém, um dos primeiros termos a ser usado na indústria para este procedimento – ‘experiência’ – presente em muitos dos relatórios e listas de termos já mencionados, nunca foi usado para a tradução de qualquer um dos vocábulos, nem como nome nem como verbo, na correspondência ou nos relatórios dos ensaios dos moldes incluídos no corpus estudado.

Os técnicos dos dois centros principais de fabricação de moldes em Portugal, Marinha Grande e Oliveira de Azeméis, são conhecidos na indústria, por empregarem, por vezes, terminologia diferente para os mesmos processos de fabrico e partes das ferramentas em construção. Por exemplo, as peças “cavidade” e “bucha”, são vulgarmente denominadas “fêmea” e “macho”, respectivamente, nas fábricas do norte do país. No corpus aqui analisado, também se verificou esta ocorrência. Estes termos, contudo, podem ser utilizados com outro sentido, como se depreende na listagem do quadro 39.

TEXTOS DE PARTIDA (ING.)				TEXTOS DE CHEGADA (PORT.)			
TERMO	Freq. de uso	VERBO	NOME	TERMO	Freq. de uso	VERBO	NOME
CORE	78		78	BUCHA	53		
CORES	9		9	-----			
MALE	8			MACHO (16=bucha)	24		24
-----				MACHOS	1		1
CAVITY	32		32	CAVIDADE	21		21
CAVITIES	2		2	CAVIDADES	5		5
FEMALE	3			FÊMEA	4		

Quadro 39- Tradução de *core* e *cavity*

Verificados todos os contextos em que estes vocábulos foram aplicados, tanto em inglês como em português, pôde averiguar-se que *male* e *female*, nos textos de partida, ou seja, nos textos recebidos dos clientes estrangeiros, diziam respeito apenas à rosca de parafusos ou encaixes de tubagem, tendo-se notado o mesmo para a tradução do termo *female*, ‘fêmea’, nos textos reenviados, em português. No entanto, nos textos traduzidos para português, das vinte e quatro entradas de ‘macho’, dezasseis são traduções directas de *core*, sendo todas usadas por técnicos de Oliveira de Azeméis. No exemplo seguinte, vê-se as duas tradução de *core*, pelo mesmo termo, mantendo-se, assim, a tradição da diferença regional:

<i>The only way is to increase the hole at the end of the "bannana" <u>core</u>.</i>	A única forma de conseguir mais água é aumentar o furo no fundo da <u>bucha</u> "banana"
<i>We had a discussion on the method of assembling / disassembling the inserts at the bottom of the <u>core</u>.</i>	Estivemos a discutir o método de montagem/desmontagem dos postigos na ponteira do <u>macho</u> .

No que diz respeito à restante terminologia mais utilizada no corpus em estudo, notou-se que *line* e *lines*, termos traduzidos por ‘linha’ e ‘linhas’, coincidiram nas duas línguas no facto de serem vocábulos usados para formarem novos termos, como *split line(s)*, *parting line(s)* e *cooling line(s)*, por exemplo, e, em português, ‘linha(s) de refrigeração’ e ‘linha(s) de junta’.

A diferença entre *parting line*, uma linha de separação visível na peça de plástico, resultante da separação das duas metades do molde (cavidade e bucha), e *split line*, a linha de separação entre elementos móveis dentro do molde, desvanece-se em português, na tradução única dos dois termos em ‘linha(s) de junta’, termo que, apesar de significar uma linha resultante de um movimento, sugere a imagem de juntura ou fecho, oposta ao movimento de abertura ou afastamento, presente no termo inglês.

Sem estas diferenças, encontra-se o termo *flash*, nome que, por significar o total das aparas de plástico derramadas numa peça, durante o teste do molde, não deveria formar o plural em *flashes*, sendo traduzido literalmente nas duas formas, ‘rebarba’ e ‘rebarbas’.

Pressupõe-se que este termo, no plural, signifique a existência de rebarba em mais do que um local na peça, como se depreende dos exemplos, abaixo, tendo sido assim usado por economia de escrita, em inglês e em português, já que todos os intervenientes do processo conhecem a realidade. Porém, se tivesse sido aplicado o termo no singular, na primeira frase do exemplo, tanto em inglês, *eliminate the flash*, como em português, ‘eliminar toda a rebarba’, o sentido seria rigorosamente igual.

<i>Eliminate all <u>flashes</u> we have now on the parting line.</i>	Eliminar todas as <u>rebarbas</u> existentes na linha de junta
<i>Eliminate <u>flash</u> in the Handle holes</i>	Eliminar <u>rebarba</u> nos furos de fixação das rodas

O tipo de prática de tradução literal leva à passagem da abreviatura *inj*, de *injection*, para ‘inj’, de ‘injecção’, em português, prática seguida em sensivelmente todas as entradas, excepto em uma ocasião, na qual o infinitivo do verbo *inject* foi alterado para o nome ‘moldação’, tal como na seguinte frase:

<i>We are going to place you an order to <u>inject</u> 10,000 pcs</i>	Iremos colocar uma ordem de encomenda para a <u>moldação</u> de 10.000 peças
---	--

A diferença na quantidade de entradas deste termo, em inglês e em português, apresentada no quadro 40, comprova que, nos textos portugueses, foram traduzidos por ‘injecção’, outros termos ingleses para além de *injection*. Isto constatou-se, por exemplo, na tradução de algumas utilizações dos termos *gate* e *gating*.

TEXTOS DE PARTIDA (ING.)				TEXTOS DE CHEGADA (PORT.)			
<i>TERMO</i>	<i>Freq. de uso</i>	<i>Como VERBO</i>	<i>Como NOME</i>	<i>TERMO</i>	<i>Freq. de uso</i>	<i>Como VERBO</i>	<i>Como NOME</i>
INJECTION	23		23	INJEÇÃO	50		50
INJ	16		16	INJ	15		15
INJECT	3	3		-----			
GATE	21		21	BICO	15		15
GATES	15		15	BICOS	5		5
GATING	3		3	-----			
TEXTURE	22		22	TEXTURA	26		26
GRAIN	2		2				
GRAINING	4		4				
GRAINED	1	1		TEXTURADOS	1	1	
-----				TEXTURAR	1	1	
-----				TEXTURIZADO	1	1	
-----				TEXTURIZAR	2	1	

Quadro 40- Tradução de *injection* e *texture*

O mesmo se observou, quando as vinte e duas traduções do nome *texture* passaram para vinte e seis entradas do termo ‘textura’, como nome, e cinco, como diferentes formas dos verbos ‘texturizar’ e ‘texturar’. Nos textos reenviados, em português, o maior número de ocorrências destes termos foi atribuída, quer à sua adição nos textos de chegada, ou seja, sem resultar de tradução directa dos vocábulos em inglês, nos textos de partida, quer à tradução dos termos *grain* e derivados, aplicados com significados idênticos.

Também as várias acepções conferidas ao termo *pin(s)*, e os múltiplos termos compostos por este vocábulo, foram a razão para as diferenças entre as cinquenta e uma entradas deste termo, em inglês, que resultaram em apenas oito entradas do vocábulo ‘pino(s), em português. Nos textos traduzidos, este termo foi apenas usado quando não era necessário especificar a sua função. Em português, não foram formados termos compostos, mas sim nomes individuais relacionados com as funções de cada peça. Assim, enquanto *ejector pin* se traduziu por ‘extractor’, ou ‘guia(s)’ / ‘guia(s) extractora(s)’, os termos *dowel pin(s)*, *hinge pin(s)*, *guiding pin(s)*, traduziram-se por ‘cavilha(s)’, ‘perno(s)’, e ‘guia(s)’, e expressões como *pin entrance* passaram simplesmente para ‘furo(s)’. Constatase, aliás, que a adição de *pin* na composição de certos nomes destas peças, em língua inglesa é, por vezes, redundante, uma vez que, por exemplo, *dowel*, já designa *round pin*.

A diferença no número de entradas deste termo também se deveu ao facto de terem sido eliminadas, na tradução, algumas secções dos textos recebidos que continham os termos, como na frase sombreada do exemplo, a seguir:

The flat ejector pins on the 2 sides of the central row will be replaced between with/without legs versions. Access to those pins will be from the outside, without a need to disassemble the mold.

Os extractores rectangulares nos dois lados da fila do meio vão ser substituídos entre a versão com/sem pés.
Ø

Encontraram-se, ainda, outros termos nunca traduzidos e que foram usados apenas em inglês, mesmo entre os técnicos portugueses, como, por exemplo *overflow*, nome de uma técnica bastante recente de enchimento de plástico nos moldes de, especialmente, peças de grande porte. Proveniente de *flow over*, ou seja, literalmente, ‘entornar’, esta técnica faz exactamente isso, ao permitir a entrada de demasiado plástico no molde, a fim de que preencha, na sua totalidade, todos os espaços até derramar, e permitir que a peça seja retirada do molde sem falhas. Possivelmente por esta ser uma técnica nova, ainda não foi encontrada a sua tradução, para português, nem na literatura da especialidade, nem junto dos técnicos.

Por outro lado, os termos *rib* e *valve gate*, foram sempre aplicados em inglês, embora existam os termos portugueses correspondentes, respectivamente, ‘nervura / ‘nervura de reforço’ e ‘costela’ (em Oliveira de Azeméis), e ‘injecção valvulada’.

Da mesma forma, foram também mantidos os acrónimos na forma inglesa, verificando-se a única diferença na referência a HDPE, traduzido, ocasionalmente, por “polietileno de alta densidade”.

Esta prática de manter os acrónimos dos nomes de matérias plásticas em inglês permaneceu nos textos de partida em língua portuguesa, que incluem unicamente um, PP, em duas ocasiões sendo, ainda assim, substituído por “*the plastic material*” na tradução de um dos momentos, como se pode ver a seguir.

Temos em stock um saco de 25 Kg de PP BOREALIS HH 315 MO, [...] que nos enviem com urgência o PP com que prevêem vir a trabalhar [...].

We have 25 kg of PP BOREALIS HH 315 MO left from the last [...] However, we are going to need more plastic material for the final trials [...]

5.3. Termos Traduzidos para Inglês

O conjunto de textos de partida escrito originalmente por técnicos de empresas portuguesas, em português, é menor que os restantes, com apenas 1047 entradas. Constatou-se, porém, que o uso da terminologia e respectiva tradução se assemelha à constante dos quadros anteriores, com algumas ressalvas, as quais são assinaladas, no anexo 10 que acompanha este estudo.

TEXTOS DE PARTIDA (PORT.)				TEXTOS TRADUZIDOS (ING.)			
<i>TERMO</i>	<i>Freq. de uso</i>	<i>VERBO</i>	<i>NOME</i>	<i>TERMO</i>	<i>Freq. de uso</i>	<i>VERBO</i>	<i>NOME</i>
MOLDE	59		59	MOLD	2		2
MOLDAR	1	1		MOULD	51	1	40
MOLDES	13		13	MOULDS	18		18
-----				TOOL	1		1
-----				TOOLS	3		3
-----				MOULD'S	1		1
MOLDAÇÃO	1		1	-----			
MOLDADA	1	1		MOULDED	2	2	

Quadro 41- Tradução do termo *molde*

O termo 'molde', descrito no quadro 41, segue a posição verificada, nos quadros anteriores, tendo sido traduzido para inglês como nome, na maior parte das vezes. Como verbo, foi empregado uma vez, no infinitivo, e conjugado no particípio passado, duas vezes num só texto, como se segue:

Place the ribs with mismatches between the ribs on the middle (moulded by the insert) and on the sides (moulded by the main direction of the tool).

No entanto, embora o quadro mostre uma entrada da forma verbal ‘moldada’, na coluna dos textos de partida, em português, nenhum dos termos acima assinalados resultou da sua tradução directa. O excerto transcrito foi adicionado, em inglês, pelo tradutor, no decorrer da tradução do e-mail.

Similarmente à prática mencionada nos textos enviados em língua inglesa, manteve-se aqui a aplicação agramatical do termo no caso possessivo, *mould's*, exemplificado em seguida, contrastando com a sua inexistência em textos recebidos:

já que será a X a tratar do despacho, ou seja da <u>recolha do molde</u> em P.	<i>as it will be PVN arranging the <u>mould's pick up</u> at P.</i>
--	---

A explicação está na transposição errada da regra do genitivo marcado, um equívoco relativamente comum entre os aprendentes portugueses de língua inglesa, ao atribuírem as características centrais do genitivo, ou seja, a de possuidor, ao nome *mould* e de coisa possuída ao nome ‘recolha’. A circunstância de nenhum outro técnico estrangeiro ter aplicado o mesmo princípio pode estar associado ao facto de, em língua portuguesa, o genitivo inflectido e o perifrástico se exprimirem com uma única estrutura, a de oração preposicional. Em consequência, quando usa a língua inglesa, o falante português, normalmente, traduz a expressão da sua língua e sente algumas dificuldades na escolha e aplicação da forma correcta.

O termo ‘amostras’, traduzido literalmente por *samples*, foi apenas usado para designar ‘peças no geral’, como, por exemplo, o conjunto de peças resultantes do teste do molde, e enviadas ao cliente, para aprovação ou análise. As amostras foram chamadas

‘peças’ e traduzidas pelo termo *parts*, sempre que eram objecto de análise ou discussão. Os exemplos, abaixo, ilustram as diferenças de uso:

Enviamos no passado sábado novas <u>amostras</u> dos X	<i>Last Saturday, we have sent you new <u>samples</u> from the mould X</i>
Não é rebarba o que existe na <u>peça</u> 00.	<i>The <u>part</u> 00 does not have a flash</i>
[...]poderemos injectar as 100 <u>peças</u> pretendidas	<i>[...]and to produce the requested 100 <u>parts</u></i>

Convém também acrescentar que, para além de peça em plástico, ‘peça’ / *part* pode ainda referir-se a qualquer parte específica do molde. Contudo, a forma do plural foi sempre utilizada com o significado de ‘peças produzidas em plástico, pelo molde’.

Em relação a este termo, encontraram-se as expressões redundantes ‘peça plástica’ e ‘peças plásticas’, como redução de ‘peça(s) de plástico’, as quais foram traduzidas por *part* e *parts*, como no exemplo seguinte:

Tive oportunidade de Vos mostrar 1 <u>peça</u> plástica [...]	<i>Regarding your <u>parts</u>, [...]</i>
---	---

Sublinha-se, entretanto, que todos os exemplos desta incorrecção, que transforma a peça de plástico duro em plástico ainda moldável, ou plástica, amplamente difundida no ambiente dos plásticos e dos moldes foram, surpreendentemente, encontrados apenas em um único texto em língua portuguesa, lido apenas por duas pessoas – o autor e o tradutor. Note-se que o texto de partida era enviado, pelo autor, em língua portuguesa, ao tradutor, que o traduzia e arquivava no ficheiro do molde, mas que não o reencaminhava para a

fabricação. O autor recebia uma cópia da tradução, em inglês, quando esta era enviada ao cliente.

Em relação aos termos designativos de ‘teste’ e ‘testar’, listados no quadro 42, verificou-se que, na sua tradução, foi repetida a prática usada nos textos escritos em Portugal, directamente em inglês.

TEXTOS DE PARTIDA (PORT.)				TEXTOS TRADUZIDOS (ING.)			
<i>TERMO</i>	<i>Freq. de uso</i>	<i>VERBO</i>	<i>NOME</i>	<i>TERMO</i>	<i>Freq. de uso</i>	<i>VERBO</i>	<i>NOME</i>
TESTE	11		11	TEST	1		1
TESTAR	3	3		TRIAL	21	7	14
TESTADO	2	2		TRIALS	2		2
TESTES	1		1	TRY OUT	3		3
ENSAIO	1		1	-----			
PRODUÇÃO	7		7	PRODUCTION	7		7

Quadro 42- Tradução do termo *teste*

Em primeiro lugar, e em prática de tradução oposta à normalmente usada, as onze entradas do nome ‘teste’ não foram traduzidas literalmente para inglês, *test*, como era de esperar, excepto em um momento, na forma do singular, e outra, na do plural, tendo sido substituídas pelos termos *trial*, *trials* e *try-out*.

Em segundo lugar, mais uma vez foi observado o emprego de *trial* como verbo, para traduzir o verbo ‘testar’ em, pelo menos, três ocasiões, ao mesmo tempo que o nome passou para verbo, na tradução de alguns textos:

Estamos a aguardar pela substituição de uma ponteira no sistema moldmaster para voltar a <u>testar</u> a versão dos F.	<i>We are waiting for a spare bushing from the Moldmaster system in order to <u>trial</u> again de mould F.</i>
--	---

depois do molde estar pronto para o <u>teste</u> final, deverá ser testado em produção contínua durante uma hora, na mesma máquina onde foi <u>testado</u> .	(...) <i>you would like us to produce with this mould during one (1) hour minimum, when <u>we trial</u> this mould again, in the end of this week. We are expecting <u>to trial</u> this mould this Thursday</i>
No princípio da próxima semana, voltaremos a <u>testar</u> a versão dos F.	<i>At the beginning of next week we <u>will trial</u> the mould F again.</i>

Mais em concordância com a nominalização de verbos, evolução prevista na estruturação dos termos técnicos, surgiu o termo *try out*, usado sempre como nome, nas frases, *for this try out*, *try-out on 21.04.2005* e *About the try out*. De facto, constatou-se, novamente, existir inconstância no uso da terminologia em língua inglesa quando, no mesmo texto, ‘teste’ foi traduzido por termos diferentes:

No entanto, sugerimos que este alto brilho seja feito somente depois do primeiro <u>teste</u> , embora desde já façamos um pré polimento preparando as peças para o acabamento final.	<i>However, we suggest to have this high gloss polish only after first <u>trial</u>. For this <u>try out</u>, mould will be prepared for final high gloss polish, but without high gloss.</i>
Nós prevemos fazer o primeiro <u>teste</u> durante a semana 19 entre os dias 8 e 13 de Maio.	<i>We point to have mould first <u>test</u> during week 19 - between days 8 and 13 of May.</i>

Notou-se, no entanto, que o termo ‘produção’, utilizado nas expressões ‘produção contínua’ e ‘produção normal’, foi traduzido para *production*, em *continuous production* e *normal production*, coincidindo com a utilização mais frequente do termo, em inglês, pelos técnicos portugueses, nos e-mails enviados aos clientes.

Uma leitura dos textos de partida em língua portuguesa revelou que os autores escolheram utilizar, nos textos portugueses, alguns termos em língua inglesa, como *rib* e *overflow*, exactamente como nas traduções para português, dos textos recebidos.

Outros foram usados indiscriminadamente, em inglês e português, sendo um destes, o termo *flash*, usado da seguinte forma:

O que há é um pequeno arrastamento que provoca um <u>flash</u> de plástico, quando a peça é extraída	<i>Instead, there is a scratch that causes a <u>flash</u> of plastic material when the part is ejected.</i>
--	---

No entanto, existe o termo equivalente em português, ‘rebarba’, também usado nestes textos, tanto no singular como no plural⁶⁰.

Mais uma vez, a este nome “massivo”, na terminologia de M. Mateus (1983:78), que designa ‘plástico endurecido saído incorrectamente do molde e agarrado à peça’, sendo, por isso, impossível distinguir as partes singulares e partes plurais e enumerá-las, foi transformado em nome contável.

Relativamente aos restantes termos, sobressaiu, unicamente, a falta de tradução para ‘textura’ e termos derivados, notando-se que a soma das quinze entradas como nome e duas como verbo passaram para três nomes e um verbo, em inglês.

A comparação do texto de partida e tradução mostrou que os termos foram ignorados, no contexto inglês, ou trocados por outras expressões, tais como *this operation* ou *this work*.

Conforme se pode constatar pelas listas de termos técnicos analisados, os verbos técnicos não fazem parte das entradas com maior número de uso.

A construção frásica típica de praticamente todos os textos em análise deu preferência ao infinitivo dos verbos ‘ser’ nos textos portugueses, e *be*, nos ingleses, e à

⁶⁰ O termo ‘rebarbas’ consta duas vezes nos textos de partida em português, mas não foi traduzido em nenhum dos textos. No entanto, o termo em inglês, *flashes*, foi usado por técnicos estrangeiros e por portugueses, como se pode comprovar nos quadros dos anexos 8 e 9.

forma da terceira pessoa do singular do presente do indicativo dos mesmos verbos, 'é' e *is*. Em seguida, encontraram-se verbos diferentes, consoante os textos. Assim, os textos recebidos e enviados, em inglês, usaram com mais frequência os verbos *have* e *send*, para além dos verbos modais *will* e *can*, como auxiliares. Estes quatro verbos ingleses parecem ter sido traduzidos por 'ter', 'enviar', 'poder' e 'ir' uma vez que as frequências de uso destes verbos, em inglês, foram semelhantes às constantes nos textos portugueses, de chegada. Já os textos de partida escritos em língua portuguesa, traduzidos para a língua inglesa, indicaram que os verbos 'esperamos' e 'fazer' foram mais escolhidos do que a forma do infinitivo 'ser'.

Constatou-se, aliás, que os verbos de processos técnicos, em qualquer conjunto de textos, apresentaram uma percentagem de uso abaixo dos 0,05%. Os verbos *engraved* e *polish*, os mais aplicados nos textos recebidos e enviados em inglês, foram usados onze vezes cada, o verbo 'gravar' foi usado seis vezes, nos textos traduzidos para português, ao passo que o verbo 'polir' foi apenas encontrado três vezes, nos textos escritos em português e, posteriormente, traduzidos em inglês.

Conclui-se, após a análise feita aos termos técnicos de moldes, que a maior percentagem de uso é de nomes, uma menor de verbos e uma ainda mais reduzida de adjectivos, pelo que a linguagem técnica é caracterizada por nominalização generalizada. No entanto, e porque este campo ainda é recente e em constante evolução, a grafia de alguns termos ainda não estabilizou em língua inglesa, escrita por técnicos estrangeiros e portugueses, como se verificou pela presença de termos, tais como *mouldmaker* e *mould maker*, ou *splitline* e *split line*, por exemplo.

O mesmo se pôde constatar quando foram aplicados diversos termos para o mesmo objecto ou conceito, como os diferentes termos usados para designar 'teste' e *test*, e

quando um termo obteve um significado diferente, ao ser utilizado em outro contexto como, por exemplo, o termo *tool*.

A constante actualização neste campo é uma razão plausível para se estar a assistir ao desenvolvimento da terminologia, tendo sido observados dois casos concretos de transformação, no corpus em análise.

Em primeiro lugar, verificou-se a tentativa de nominalização do verbo *try out*, manifestando-se com, pelo menos, três grafias diferentes: uma seguindo a ortografia de verbo com preposição, *try out*; outra hifenizada, “*try-out*”; e a terceira transformada em uma única palavra, *tryout*.

A segunda modificação foi a reintrodução, pelos técnicos portugueses, de um verbo caído em desuso na língua inglesa, *trial*, contrariando o movimento de nominalização tido como normal no processo de organização de conhecimento técnico, simultaneamente espelhada na linguagem.

Os termos usados em português apareceram, por outro lado, mais estáveis do que a terminologia inglesa, em termos de escrita, não se tendo encontrado inconstâncias na sua grafia. Porém, verificou-se que alguns termos, presentes em impressos internos das empresas, de preenchimento ocasional, tal como ‘experiência’, com o significado de ‘teste do molde’, foram substituídos por outros que não constam desses documentos. Parece estar em curso uma renovação de termos na terminologia de moldes, também em língua portuguesa.

Em relação ao processo de tradução dos textos, tanto para a língua portuguesa, como para a inglesa, averiguou-se que a grande maioria foi traduzida na totalidade, muito embora se tivessem encontrado algumas práticas de adição e apagamento de texto que,

quando ocorreram, não deixaram de transmitir as mensagens principais dos textos de partida.

A permeabilidade de termos de língua inglesa nos textos portugueses foi constatada, mas em percentagem muito reduzida, tendo em conta a grande interacção entre empresas e o cada vez maior conhecimento da língua inglesa, entre técnicos portugueses.

Convém lembrar que o facto de não ter havido tradução desse número de termos para português não implicou falta de compreensão por parte dos técnicos, uma vez que eles são conhecedores dos termos e processos mais usados na fabricação dos moldes, em inglês, utilizando-os entre si, tanto oralmente como na escrita.

Considerando, por último, a funcionalidade e utilização em contexto, tanto dos acrónimos, como da terminologia de moldes para plásticos, em inglês e em português, reconheceu-se que aparentam ter sido retirados da linguagem do dia-a-dia. A explicação da origem destes termos enquadra-se, assim, na teoria de White (1998) referente à formação dos termos concretos da tecnologia, em oposição aos abstractos da ciência.

CONCLUSÃO

Different languages differ, of course, as regards what, and how much, is demanded of them; this is a manifestation of the variety of human culture. But all languages have the potential to meet any demands that their speakers may contrive to make of them.

M. A. K. Halliday, *On Language and Linguistics*: 29

A indústria portuguesa de moldes para plásticos tem uma história de sucesso no panorama nacional, muito devido à facilidade da sua pronta adaptação às mudanças ditadas pelo surgir de novas tecnologias, principalmente, as de ordem informática. Sabe-se, por exemplo que, a partir dos anos 90, as indústrias deram prioridade ao uso do computador como apoio à elaboração dos desenhos e à maquinação dos moldes. Nessa época, também a comunicação com os clientes sofreu grandes alterações, sendo feita, unicamente, via internet, inclusive no que diz respeito à correspondência comercial. As empresas adoptaram o e-mail comercial, um género de texto que substituiu a carta comercial antes enviada por correio postal, mas aproveitando o formato do correio electrónico programado no computador.

A rapidez conquistada pelo uso da nova ferramenta informática veio ajudar a diminuir as distâncias que separam os fabricantes dos clientes, situados em qualquer país

do mundo. A grande dispersão dos clientes é também um dos motivos pelos quais muitas das empresas portuguesas, sediadas, na sua maioria, na Marinha Grande e em Oliveira de Azeméis, emprega a língua inglesa como língua de comunicação. Aliás, em resultado da circunstância ditada pela venda dos primeiros moldes a clientes dos Estados Unidos e do Reino Unido, esta indústria sempre privilegiou a língua inglesa nos seus contactos com os clientes. Por este motivo, o inglês – comercial e técnico de moldes – está bastante difundido junto dos especialistas portugueses deste ramo.

A fim de manterem o historial de todos os moldes fabricados, as empresas adoptaram o método de organizar em ficheiros, ou processos individuais, uma grande variedade de documentação referente a cada molde, entre a qual se destaca toda a correspondência mantida com os clientes, em inglês, por e-mail.

A possibilidade de consultar dezanove desses processos foi o ponto de partida para o estudo dos e-mails comerciais e do inglês produzido pelos técnicos portugueses e pelos estrangeiros, que incluía o inglês técnico de moldes em uso, nacional e internacionalmente. Entretanto, como os ficheiros continham e-mails traduzidos, de inglês para português e de português para inglês, constituindo os primeiros uma parte relevante da comunicação intra-empresa, por serem reenviados como correspondência interna, e os segundos uma parte relevante da comunicação extra-empresa, por serem as mensagens enviadas aos clientes, entendeu-se considerar também estes textos traduzidos, fazendo um estudo comparativo entre os conteúdos das mensagens, nas duas línguas.

Foram, então, concretizadas algumas questões que se desejavam ver esclarecidas no decorrer do estudo, as quais se resumem, em seguida, assim como as conclusões obtidas.

Em primeiro lugar, detectou-se que os documentos recebidos do estrangeiro, sendo provenientes de compradores estabelecidos na Europa, Ásia e América do Norte,

provinham de países onde o inglês assume diferentes estatutos; de facto, se nuns é língua nativa, e noutros língua oficial, na maior parte deles, o inglês é usado como língua estrangeira. Como tal, colocou-se a hipótese de a variedade do inglês britânico ser falada nos países europeus e antigas colónias britânicas, por um lado, devido à proximidade geográfica e, por outro, à influência cultural e histórica, ao passo que a variedade de inglês americano teria influência junto dos falantes dos restantes países.

Esta hipótese apenas se provou parcialmente, já que os textos não manifestavam suficientes características identificáveis de um dado padrão, mesmo ao nível ortográfico, para se poder chegar a uma conclusão. No entanto, os poucos vocábulos estudados mostraram que, na realidade, a variedade britânica está presente nos textos produzidos por técnicos da Índia e do Reino Unido, verificando-se a variedade americana nos e-mails recebidos dos Estados Unidos. Os textos provenientes dos outros países apresentaram uma combinação das duas variedades, inclusive os escritos em Portugal. Constatou-se, aliás, que os e-mails das empresas portuguesas não aparentaram seguir sequer a política de adequação da ortografia da variedade de língua inglesa falada pelos clientes provenientes de países em que esta é língua nativa.

Por outro lado, notou-se que os emissores dos e-mails não tiveram o cuidado de corrigir as gralhas de dactilografia, aspecto que, normalmente, é criteriosamente revisto na redacção das cartas comerciais. Depreendeu-se que, embora o papel da carta comercial fosse ocupado pelo e-mail na comunicação empresarial da indústria de moldes, o programa gráfico e a possibilidade de rapidez de envio deste método de comunicação tiveram alguma influência na presença das “imperfeições gráficas” encontradas na redacção dos textos.

Conclui-se, assim, com base no corpus estudado, que a língua inglesa em uso não obedeceu a padrões de variedade, não tendo em conta qualquer princípio de proximidade

geográfica ou histórica; de facto, não foram encontradas normas ou padrões específicos, quer para a escrita, quer para a organização de e-mails, nos e-mails de qualquer empresa, nacional ou estrangeira.

Havendo a intenção de se fazer um estudo linguístico mais aprofundado relativamente a diferentes questões presentes nos e-mails, adoptou-se a base teórica oferecida pela Gramática Sistémico-Funcional, uma vez que assenta na interligação entre o texto, o falante e o meio em que este se insere. Como tal, estudou-se a teoria do género e do registo, as variáveis, campo, modo e relações e respectivas metafunções, experiencial, textual e interpessoal, sendo esta última considerada mais em pormenor, já que se fez uso dos princípios do Modo verbal. Foram ainda tidos em consideração os recursos ideacionais do grupo nominal, na formação da metáfora gramatical.

Combinou-se, deste modo, a teoria do género para descrever o e-mail e compará-lo com a carta comercial, ajudando a determinar que muitos dos traços da estrutura esquemática de um documento constavam no outro. A grande diferença residiu no facto de a maioria dos passos ser de presença obrigatória nas cartas comerciais, enquanto no e-mail, estes serem fossem de ocorrência optativa.

Relativamente ao modo como a linguagem das diferentes etapas se manifesta, isto é, a sua configuração do registo, analisaram-se os e-mails com base nas três dimensões de situação, modo, relações e campo.

Pela sua natureza de distância espacial e interpessoal, o e-mail está posicionado entre a linguagem escrita e a oral, pelo que se anteviu encontrar algumas características do texto oral nos e-mails estudados. Contudo, como estes documentos substituíram a carta comercial, um exemplo típico da linguagem escrita, pressupôs-se, também, descobrir indícios de uma maior aproximação às particularidades do texto escrito.

Assim, investigada a densidade lexical e a complexidade gramatical, contidas nos textos enviados pelos clientes, em língua inglesa, pôde concluir-se que os e-mails apontam para alguma contradição, pois a densidade lexical coloca as mensagens recebidas mais perto da oralidade e a complexidade gramatical mais perto da escrita. A mesma incoerência se verificou nos e-mails escritos em inglês pelas empresas portuguesas, onde os resultados obtidos do estudo da densidade lexical posicionaram os textos originários de empresas de Oliveira de Azeméis mais perto da linguagem escrita, e o estudo da complexidade gramatical da linguagem situou, os mesmos textos, mais próximo da linguagem oral. Estas contradições podem ser explicadas com o facto de a maioria dos falantes, tanto os clientes, como os elementos das empresas portuguesas, ter outra língua nativa que não a inglesa, e haver permeabilidade das estruturas das suas línguas, na composição dos textos em inglês. Porém, dada a eventual ausência de estudos de características da linguagem escrita e oral das línguas nativas faladas pelos interlocutores, não se teve a oportunidade de verificar a ocorrência de interferências.

O estudo do e-mail, em comparação com a carta comercial, foi continuado com a análise do grau de formalidade das saudações e fechos, sob um outro aspecto do registo, relações. Os dados obtidos mostraram que as saudações e os fechos mais formais foram usados pelos empresários portugueses de Oliveira de Azeméis, seguidos pelos da Marinha Grande e, por último, pelos empresários estrangeiros. Verificou-se, também, que os dados do grau de formalidade referentes aos textos de Oliveira de Azeméis foram concordantes com os obtidos no estudo da densidade lexical dos mesmos, reconhecendo-se que a linguagem usada nos e-mails produzidos por estes empresários era a mais aproximada à usada na carta comercial.

No que diz respeito à linguagem técnica, estudada em campo, estas diferenças não foram confirmadas, demonstrando-se que a proporção de termos técnicos, no conjunto dos itens lexicais de conteúdo, foi a mesma nos e-mails recebidos e nos enviados.

A investigação à comunicação nas empresas de moldes comparou, em seguida, os e-mails recebidos em inglês com os traduzidos para português e reencaminhados para a fabricação e os escritos em português, traduzidos para inglês e enviados aos clientes. Procurou-se averiguar, na linguagem escolhida dos textos de chegada, evidência de poder equivalente à presente nos textos de partida. Contudo, porque muitos e-mails traduzidos mostravam disparidade entre a informação recebida e a reenviada, fez-se um levantamento da natureza das adições e apagamentos, praticada pelos tradutores.

Assim, relativamente aos apagamentos, nas traduções para português, foi retirada informação que não era necessária para que os elementos da fabricação dessem continuidade aos trabalhos, tal como as saudações e os fechos dos e-mails, informação de índole privada e alguma informação relativa ao próprio trabalho, também reenviada em inglês, acompanhando a tradução, e compreendida por todos os trabalhadores.

Nos e-mails traduzidos para inglês, apurou-se que o texto adicionado, não traduzido, estava relacionado com informações sobre a própria tradução, normalmente em forma de pré-texto, o qual nunca foi traduzido. Este texto interno denunciava o estado de espírito do autor, frequentemente reproduzido na mensagem a traduzir, sendo encoberto pelos tradutores por meio de adição de informação nova.

A prática de adição de texto serviu, igualmente, para transmitir recados internos de ordem técnica, observações pessoais, incentivos, desabaços e exclamações e, ainda, para repreender ou censurar os trabalhadores, nas traduções para português.

Em relação ao estudo da linguagem que estabelece demonstração de poder, comprovou-se que, no geral, ela está presente nos textos recebidos em língua inglesa com maior intensidade do que nos e-mails reenviados em português. No que diz respeito aos textos enviados aos clientes, traduzidos para inglês, a tradução passou o poder para o lado dos clientes, por meio de redução da força contida nas realizações das funções discursivas e de introdução de formas de delicadeza.

Demonstrou-se, sem qualquer dúvida, que, na indústria de moldes, as traduções são mais do que reproduções dos textos de partida, havendo grande envolvimento por parte dos tradutores, os quais actuam não apenas como mediadores, mas também como parte interessada na resolução de problemas.

Por último, procurou averiguar-se se a linguagem técnica de moldes incluía influências culturais ou regionais, ao mesmo tempo que se examinava a presença de terminologia e acrónimos e processos de nominalização.

Os resultados apontaram para uma linguagem técnica caracterizada por processos de nominalização, embora alguns nomes ainda apresentassem mais do que uma grafia, em inglês. Reconheceu-se, também, o uso de mais do que um termo para o mesmo objecto ou conceito, ou a alteração de nome para o mesmo objecto, quando usado em contextos diferentes. De facto, verificou-se que a linguagem técnica relativa a moldes, em língua inglesa, apresenta indícios de ocorrência de processos de nominalização de alguns verbos, e de introdução de nova terminologia.

A linguagem técnica desta área, em português, mostra-se mais estável, embora nos e-mails seja dada preferência a termos não registados em outra documentação das empresas. São encontradas, ainda, diferenças de terminologia entre os dois centros de

fabricação, com a existência de regionalismos técnicos de moldes, mais marcada nas empresas de Oliveira de Azeméis.

Ao contrário do esperado, pela frequência de uso da língua inglesa nas empresas, a linguagem técnica foi quase sempre traduzida para português, tendo-se encontrado um número reduzido de termos em inglês, nos textos portugueses. Exceptua-se o caso dos acrónimos, empregados, no geral, em língua inglesa.

Por último, observou-se que a terminologia de moldes, tanto em língua inglesa como portuguesa, foi formada a partir de taxonomia concreta, retirada de linguagem prática.

No geral, provou-se que a linguagem escrita, incluindo a técnica, usada no dia-a-dia das empresas de moldes, obedeceu sempre a regras ditadas pelo contexto em que foi usada.

Reconhecendo-se que, no âmbito nacional, a perspectiva aqui abordada não foi antes desenvolvida, a investigação nesta área, além de inovadora, contribui para um maior enriquecimento dos estudos linguísticos, ao mesmo tempo que pode concorrer para o crescimento mais positivo das próprias empresas.

Alguns dos aspectos analisados, tais como o uso dos e-mails comerciais, da língua inglesa como língua franca em situação de negócios e da língua inglesa para fins específicos, estão a ser alvo de estudos em diversos países, como a Inglaterra, a Finlândia, a Austrália e os Estados Unidos, entre outros (Bargiela-Chiapini, Nickerson, Planken, 2007 e Bargiela-Chiappini, 2009). No entanto, o contexto empresarial português também oferece grandes oportunidades de investigação, não apenas pela diversidade de sectores onde as línguas estrangeiras e/ou a sua tradução são indispensáveis na comunicação externa e interna das empresas, mas também pelo emprego das linguagens técnicas e da sua aplicação concreta em situações profissionais. Havendo, hoje, uma conjuntura de maior abertura de sectores da

indústria portuguesa para participação em pesquisas, considera-se essencial o desenvolvimento dos estudos linguísticos nesta área.

BIBLIOGRAFIA

- ARROTEIA, Rui. 1985. "Enquadramento da Indústria Portuguesa de Moldes, Acções Promocionais e a sua Influência na Diversificação de Mercados". *In I Congresso da Indústria de Moldes*. Marinha Grande: Cefamol: 53-59.
- ASHLEY, A. 1992. *A Correspondence Workbook*. Oxford: Oxford University Press.
- AZUAGA, L e C. Gouveia. 1998. "Linguagem e Poder". *In Rodrigues, Fernando Carvalho, dir.:* 277-287.
- BAKER, Mona, Gill Francis, and Elena Tognini-Bonelli, eds. 1993. *Text and Technology. In Honour of John Sinclair*. Philadelphia, Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- BAKER, Mona. 1992. *In Other Words: A coursebook on translation*. London, New York: Routledge.
- BAKHTIN, M. M. 1986. *Speech Genres & Other Late Essays*. Translated by V. W. Mcgee. Austin: University of Texas Press.
- BANKS, David. 2008. *The Development of Scientific Writing, Linguistic Features and Historical Context*. London, Oakville: Equinox.
- , ed. 2004. *Text and Texture, Systemic Functional Viewpoints on the Nature and Structure of Text*. Paris, Budapest, Torino: L'Harmattan.
- BARGIELA-CHIAPPINI, Franscesca, ed. 2009. *The Handbook of Business Discourse*. Edinburg: Edinburg University Press.
- BARGIELA-CHIAPPINI, Franscesca, and Catherine Nickerson. 1999. *Writing Business: Genres, Media and Discourses*. Harlow: Longman.
- BARGIELA-CHIAPPINI, Franscesca, Catherine Nickerson and Brigitte Planken. 2007. *Business Discourse, Research and practice in Applied Linguistics*. New York: Palgrave Macmillan.

- BARGIELA-CHIAPPINI, Franscesca, and Sandra J. Harris. 1997. *Managing Language, The discourse of corporate meetings*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- BARROS, Carlos Vitorino da Silva. 1998. *Real Fábrica de Vidros da Marinha Grande, II Centenário 1769 – 1969*. Leiria: Edições Magno.
- . 2008. *Biografia de Guilherme Stephens*.
http://www.marinha-grande.com/mg/pi/gs_bio.html. (21-01-2008).
- BASSNETT, Susan. 1991. *Translation Studies*. 3rd ed. London, New York: Routledge.
- BAZERMAN, Charles, Adair Bonini, and Débora Figueiredo, eds. 2009. *Genre in a Changing World*. Fort Collins: The WAC Clearinghouse.
- BEIRA, Eduardo, C. Crespo, N. Gomes e J. Menezes. 2003. “Dos moldes à engenharia do produto, a trajectória de um cluster”. *Working Papers “Mercados e Negócios” TSI*: 34.
- BEIRA, Eduardo J. C. e Joaquim Menezes. 2005. “Confronto e acção. Ainda uma nova agenda para a indústria portuguesa de moldes”. *Working Papers “Mercados e Negócios” TSI*: 50.
- BELTRÃO, Victor Hugo. 1987. Sessão de Encerramento “E se mais mundos houvera”. In *II Congresso da Indústria de Moldes*. Marinha Grande: Cefamol: 57-61.
- BHATIA, Vijay K. 1993. *Analysing Genre, Language Use in Professional Settings*. Harlow: Pearson Education.
- . 2000. “Genres in Conflict”. In Trosborg, Anna, ed.: 147-161.
- . 2004. *Worlds of Written Discourse*. London: Continuum.
- BLAXTER, Lorraine, Christina Hughes, and Malcolm Tight. 2006. *How to Research*. 3rd ed. Berkshire: Open University Press.
- BLOOR, Thomas and Meriel Bloor. 1995. *The Functional Analysis of English: A Halidayan Approach*. London, New York, Sydney, Auckland: Arnold.
- BURNS, Anne, and Caroline Coffin, eds. 2001. *Analysing English in a Global Context: A reader*. London, New York: Routledge.

- BUTT, David, Rhondda Fahey, Susan Feez, Sue Spinks, and Colin Yallop, eds. 2001. *Using Functional Grammar: An Explorer's Guide*. 2nd ed. Sydney: NCELTR Macquire University.
- BYRNE, Jody. 2006. *Technical Translation, Usability Strategies for Translating Technical Documentation*. Dordrecht: Springer.
- CAETANO, Joaquim Luís Rosquilha. 2007. *Gestão e Planeamento de Comunicação*. Lisboa: Quimera Editores.
- CHRISTIE, Frances, and J. R. Martin. 2000. *Genre and Institutions*. London, New York: Continuum.
- CLYNE, Michael. 1996. *Inter-cultural communication at work, Cultural values in discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- COFFIN, Caroline. 2001. Theoretical Approaches to Written Language – A TESOL Perspective. In Burns, Anne, and Caroline Coffin, eds.: 93-122.
- COULTHARD, Malcolm, ed. 1994. *Advances in Written Text Analysis*. London, New York: Routledge.
- CRYSTAL, David. 2002. *The English Language*. London: Penguin Books.
- . 2003. *English as a Global Language*. 2nd ed. Cambridge: Cambridge University Press.
- CUNHA, Celso e Lindley Cintra. 1992. *Nova Gramática do Português Contemporâneo*. 9^a ed. Lisboa: Edições João Sá da Costa.
- DI LUZIO, Aldo, Susanne Günthner and Franca Orletti, eds. 2001. *Culture in Communication: Analyses of Intercultural Situations*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- DÖRNVEJ, Zoltan. 2007. *Research Methods in Applied Linguistics*. Oxford: Oxford University Press.
- DUARTE, João Ferreira, org. 2001. *A Tradução nas Encruzilhadas da Cultura*. Lisboa: Edições Colibri.
- DUDDLEY-EVANS, Tony. 1994. “Genre Analysis: an approach to text analysis for ESP”. In Coulthard, Malcolm, ed.: 219-228.

- DURIEUX, Christine. 1988. *Fondement Didactique de la Traduction Technique*. Vol. 3, *Traductologie*. Paris: Didier Érudition.
- ECO, Humberto. 2003. *Mouse or Rat? Translation as Negotiation*. London: Weinfeld and Nicolson.
- EDWARDS, A. and R. Talbot. 1999. *The Hard-Pressed Researcher: A Research Handbook for the Caring Professions*. Harlow: Longman.
- EGGINS, Suzanne. 2004. *An Introduction to Functional Linguistics*. 2nd ed. New York, London: Continuum.
- EVEN-ZOHAR, Itamar. 2005. *Papers in Culture Research*. Tel Aviv: The Porter Chair of Semiotics, Tel Aviv University.
- FAIRCLOUGH, Norman. 1989. *Language and Power*. London, New York: Longman.
- FILIFE, Alda Maria M. M. 2000. *A Formação do Tecido Empresarial na Área Económica de Leiria*. Dissertação de Doutoramento em História apresentada à Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.
- FISKE, John. 2005. *Introdução ao Estudo da Comunicação*. Trad. de M. G. R. Alves. 9ª ed. Porto: Edições ASA.
- FONTAINE, Lise. 2004. "Textual challenges in recursive email texts". In Banks, David, ed.: 301-328.
- FOREY, Gail. 2009. "Projecting clauses: interpersonal realisation of control and power in workplace texts". In Forey, Gail and Geoff Thompson, eds.: 151-174.
- FOREY, Gail and Geoff Thompson, eds. 2009. *Text Type and Texture*. London: Equinox Publishing.
- FREDDI, Maria. 2004. *Functional Grammar: An Introduction for the EFL Student*. Bologna: University of Bologna.
- FROW, John. 2005. *Genre. The New Critical Idiom*. London, New York: Routledge.
- GEROT, Linda. 1995. *Making Sense of Text*. Gold Coast: AEE Publishing.

- GEROT, Linda, and Peter Wingner. 1995. *Making Sense of Functional Grammar*. Gold Coast: AEE Publishing.
- GHADESSY, Mohsen, ed. 1998. *Text and Context in Functional Linguistics*. Vol. 169, *Current Issues in Linguistic Theory*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- GILLAERTS, Paul, and Maurizio Gotti, eds. 2008. *Genre Variation in Business Letters*. Vol. 24, *Linguistic Insights, Studies in Language and Communication*. Bern: Peter Lang.
- GOUVEIA, Carlos. 2009. "Texto e Gramática: Uma Introdução à Linguística Sistémico-Funcional". In Balocco, Anna E. e J. C. de Azeredo, eds. *Matraga*. Rio de Janeiro. Vol. 16, n.º 24, Jan/Junho: 13-47
<http://www.pgletras.uerj.br/matraga/matraga24/artigos.html> (19-12-2009)
- GOUVEIA, Carlos, Carminda Silvestre e Luísa Azuaga, eds. 2004. *Discourse, Communication and the Enterprise. Linguistic Perspectives*. Lisboa: CEAUL.
- GRADDOL, David. 1997. *The Future of English?* London: The British Council.
- HALLIDAY, M. A. K. 1978. *Language as social semiotic: The social interpretation of language and meaning*. London: Edward Arnold.
- . 1985. (2ª ed. 1994.) *An Introduction to Functional Grammar*. London: Edward Arnold.
- . 1989. *Spoken and Written Language*. Oxford: Oxford University Press.
- . 1998. "Things and Relations, Regrammaticising experience and technical knowledge". In Martin, J. R. and R. Veal, eds.: 185-235.
- . 2002a. *On Grammar*. Edited by J. Webster. Vol. 1, *Collected Works of M. A. K. Halliday*. London, New York: Continuum.
- . 2002b. *Linguistic Studies of Text and Discourse*. Edited by J. Webster. Vol. 2, *Collected Works of M. A. K. Halliday*. London, New York: Continuum
- . 2003. *On Language and Linguistics*. Edited by J. Webster. Vol. 3, *Collected Works of M. A. K. Halliday*. London, New York: Continuum

- . 2004. *An Introduction to Functional Grammar*. 3rd ed. Revised by Christian Matthiessen. London: Hodder Arnold.
- . 2006. *The Language of Science*. Edited by J. Webster. Vol. 5, *Collected Works of M. A. K. Halliday*. London, New York: Continuum.
- HALLIDAY, M. A. K., and J. R. Martin. 1993. *Writing Science*. London: The Falmer Press.
- HALLIDAY, M. A. K., and Ruqaiya Hasan. 1976. *Cohesion in English*. London, New York: Longman.
- . 1989. *Language, Context, and Text: Aspects of Language in a Social-semiotic Perspective*. 2nd ed. Oxford: Oxford University Press.
- HALLIDAY, M. A. K., John Gibbons, and Howard Nicholas, eds. 1990. *Learning, keeping and using language, Selected papers from the 8th World Congress of Applied Linguistics, Sydney, 16-21 August 1987*. Vol. II. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- HATIM, Basil, and Ian Mason. 1990. *Discourse and the Translator*. Harlow, London: Longman.
- . 1997. *The Translator as Communicator*. London, New York: Routledge.
- HERMANS, Theo, ed. 1985. *The Manipulation of Literature*. London, Sydney: Croom Helm.
- HERRING, Susan C., ed. 1996. *Computer- Mediated Communication: Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- HOFSTEDE, GEERT. 2003. *Cultura e Organizações: Compreender a nossa programação mental*. Trad. António Fidalgo. Lisboa: Edições Sílado.
- JENKINS, Jennifer, ed. 2003. *World Englishes, A resource book for students*. London, New York: Routledge.
- JØRGENSEN, Poul Erik F. 2008. "The Dynamics of Business Letters: Defining Creative Variation in Established Genres". In Gillaerts, P. and M. Gotti, eds.: 147-178.

- KATAN, David. 2004. *Translating Cultures: An Introduction for Translators, Interpreters and Mediators*. Manchester, UK, Northampton MA: St Jerome Publishing.
- KACHRU, Braj. 1985. "Standards, codification and sociolinguistic realism: the English language in the outer circle". In Quirk, Randolph and Widdowson, H. G., eds.:11-30.
- KRESS, G. R. 1976. *Halliday: System and Function in Language*. London: Oxford University Press.
- KRISTEVA, Julia. 1989. *Language The Unknown: An Initiation into Linguistics*. Translated by A. M. Menke. London, Sydney, Tokyo: Harvester Wheatsheaf.
- LAMBERT, José and Hendrik van Gorp. 1985. "On Describing Translations". In HERMANS Theo, ed. *The Manipulation of Literature*: 42-53.
- LEFEVERE, André. 1992. *Translation, Rewriting, and the Manipulation of Literary Fame*. London, New York: Routledge.
- LEUNG, Constance and Jennifer Jenkins, eds. 2006. *Reconfiguring Europe: The Contribution of Applied Linguistics*. London: Equinox.
- LIPSON, Maxine. 2004. *Exploring Functional Grammar*. Bologna: University of Bologna.
- LOUHALA-SALMIEN, L. and A. Kankaanranta. 2008. "Hello Monica, kindly change your arrangements': Business Genres in a State of Flux". In Gillaerts, P. and M. Gotti, eds.: 55-84.
- LOUHALA-SALMIEN, L. M. Charles and A. Kankaanranta. 2005. "English as a lingua franca in Nordic corporate mergers: Two case companies". *English for Specific Purposes*, 24: 401-421. www.elsevier.com/locate/esp (09-01-2010).
- MALMKJAER, Kirsten. 2005. *Linguistics and the Language of Translation*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- MARCUSCHI, Luiz A. 2003. A Questão do Suporte dos Gêneros Textuais. *UFPE/CNPq*. <http://www.google.pt/search?hl=pt-PT&q=Marcuschi%2C+Luiz+A+quest%C3%A3o+sobre+os+g%C3%AAneros+textuais+2003&meta=&aq=f&oq=> (21-01-2008).
- MARTIN, J. R. 2001. "Language, Register and Genre". In Burns, Anne and Caroline Coffin, eds.: 149-166.

- MARTIN, J. R., and David Rose. 2008. *Genre Relations, Mapping Culture*. London, Oakville: Equinox.
- MARTIN, J. R., and Robert Veel, eds. 1998. *Reading Science, Critical and functional perspectives on discourses of science*. London, New York: Routledge.
- MARTIN, J. R., Christian Mathiessen, and Clare Painter. 1997. *Working with Functional Grammar*. London, New York, Sydney, Auckland: Arnold.
- MATEUS, Maria Helena Mira, Ana Maria Brito, Inês Silva Duarte, e Isabel Hub Faria. 1983. *Gramática da Língua Portuguesa*. Coimbra: Livraria Almedina.
- MARTHUR, Tom. 2003. *Oxford Guide to World English*. Oxford: Oxford University Press.
- MILLER, Donna R. 2004. *Language as Purposeful: Functional Varieties of Texts*. Bologna: CeSLiC.
- MONTEIRO, Maria Goreti. 2008. "Mediating Services through MOOD in Portuguese Mould Companies". In Norgaard, Nina, ed. *Systemic Functional Linguistics in Use*. Odense Working Papers in Language and Communication, vol. 29: 577-588. http://www.sdu.dk/~media/Files/Om_SDU/Institutter/ISK/Forskningspublicationer/OWPLC/Nr29/Maria%20Goreti%20Monteiro.ashx.
- MONTGOMERY, Martin. 1995. *An Introduction to Language and Society*. London, New York: Routledge.
- MONTGOMERY, Scott L. 2000. *Science in Translation: Movements of Knowledge through Cultures and Time*. Chicago, London: The University of Chicago Press.
- MUNDAY, JEREMY. 2001. *Introducing Translation Studies: Theories and Applications*. London, New York: Routledge.
- NORD, Christiane. 2005a. *Text analysis in translation: theory, methodology, and didactic application of a model for translation-oriented, text analysis*. 2nd ed. Amsterdam: Rodopi.
- . 2005b. Translation as a Purposeful Activity: A Prospective Approach. *TradTerm, Revista do Centro Interdepartamental de Tradução e Terminologia*. FFLCH/USP. Volume 11. S. Paulo: 15-28.

- PAGANO, Adriana, Célia Magalhães e Fábio Alves, org. 2005. *Competência em Tradução: Cognição e Discurso*. Belo Horizonte: Editora UFMG.
- PAINTER, Clare. 2001. "Understanding Genre and Register: Implications for Language Teaching". In Burns, Anne and Caroline Coffin, Eds.: 167-180.
- PEARSON, Jennifer. 1998. *Terms in Context*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins B.V.
- PENNYCOOK, Alastair. 1998. "The wondrous spread of English". In Jenkins, Jennifer, ed. 2003: 146-153.
- PHILLIPSON, Robert. 2006. "Figuring out the Englishisation of Europe". In Leung, Constance and Jennifer Jenkins, eds.: 65-86.
- PIMENTEL, Marília, dir. 1998. *Enciclopédia da Secretária*. Setúbal. Marina Editores.
- PINCHUCK, Isadore. 1977. *Scientific and Technical Translation*. Boulder, Colorado: Westview Press.
- POYNTON, Cate. 1984. "Forms and Functions: Names and Vocatives". *Nottingham Linguistic Circular*, Volume 13: 1-34
- Primeiro Congresso da Indústria de Moldes*. 1985. Marinha Grande: Cefamol.
- QUIRK, Randolph, et. al. 1997. *A Grammar of Contemporary English*. Harlow: Longman.
- QUIRK, Randolph and Widdowson, H. G., eds. 1985. *English in the World – Teaching and Learning the Language and Literatures*. Cambridge: Cambridge University Press.
- REVEL, Judith. 2005. *Michael Foucault: Conceitos Essenciais*. São Carlos: Claraluz Editora.
- ROBINSON, Douglas. 1997. *Becoming a Translator: An Accelerated Course*. London, New York: Routledge.
- RODRIGUES, Fernando Carvalho, dir. 1998. *Didacta, Enciclopédia temática Ilustrada, Língua*. Cacém: F. G. P Editores.

- ROGERSON-REVELL, Pamela. 2007. "Using English for International Business: A European case study". *English for Specific Purposes*, 26: 103-120.
www.elsevier.com/locate/esp (09-01-2010).
- ROLDÃO, Gabriel. 2002. "Oliveira de Azeméis, berço da indústria vidreira em Portugal". *Boletim Mensal do Rotary Club da Marinha Grande*, nºs 4, 5 e 6.
- RUBEL, Paula G., and Abraham Rosman, eds. 2003. *Translating Cultures: Perspectives on Translation and Anthropology*. Oxford, New York: Berg.
- SCOLLON, Ron, and Suzanne Wong Scollon. 1995. *Intercultural Communication, A Discourse Approach*. Oxford UK, Cambridge USA: Blackwell.
- Segundo Congresso da Indústria de Moldes*. 1987. Marinha Grande: Cefamol.
- SEIDLHOFER, Barbara. 2000. "Mind the Gap: English as a mother tongue vs. English as a lingua franca". *Viewz* 9 (1): 51-72.
- . 2003. A Concept of International English and Related Issues: From 'Real English' to 'Realistic English'.
www.coe.int/T/e/Cultural_Co-operation/Education/Languages/Language-Policy-development, (16-02-2005).
- SHUTTLEWORTH, Mark, and Moira Cowie. 1997. *Dictionary of Translation Studies*. Manchester: St Jerome Publishing.
- SILVESTRE, Maria Carminda B. 2003. *Permanências e Mudanças nas Relações de Género do Discurso Empresarial: das Representações às Práticas de Chefia – um Estudo de Análise Crítica do Discurso*. Dissertação de Doutoramento em Linguística Aplicada, apresentada à Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.
- SNELL-HORNBY, Mary. 1995. *Translation Studies: An integrated approach*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- . 2001. "Translation and the European Identity – A cross-cultural problem?" In Duarte, João Ferreira, org. *A Tradução nas Encruzilhadas da Cultura*: 11-26.
- STEINER, George. 1998. *After Babel: Aspects of language and translation*. Oxford: Oxford University Press.

- STRAUSS, Anselm, and Juliet Corbin. 1998. *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.
- STRUTT, Peter. 1992. *Longman Business English Usage*. Harlow, London: Longman.
- THOMPSON, Geoff. 1996. *Introducing Functional Grammar*. London: Arnold.
- TOURY, Gideon. 1980. *In Search of a Theory of Translation*. Tel Aviv: Porter Institute for Poetics and Semiotics.
- . 1995. *Descriptive Translation Studies and Beyond*. Amsterdam: John Benjamins.
- TROSBORG, Anna, ed. 2000. *Analysing Professional Genres*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- TRUDGILL, Peter, and Jean Hannah. 2002. *International English, A guide to varieties of Standard English*. London: Arnold.
- VENTOLA, Eija, ed. 1991. *Functional and Systemic Linguistics, Approaches and Uses*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
- VENUTI, Lawrence, ed. 2000. *The Translation Studies Reader*. London, New York: Routledge.
- WHITE, P. R. R. 1998. "Extended reality, proto-nouns and the vernacular: Distinguishing the technological from the scientific". In Martin, J. R. and Robert Veel, eds: 266-296.
- WIDDOWSON, H. G. 1993. "The ownership of English". IATEFL Annual Conference Report, Plenaries 1993. In Jenkins, Jennifer, ed. 2003: 162-168.
- WRIGHT, Sue Ellen, and Jr. Leland D. Wright, eds. 1993. *Scientific and Technical Translation*. Vol. IV. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

ANEXOS

ANEXO 1- Densidade Lexical

		Nº itens lexicais		Nº de orações		Proporção	
CE	Cliente	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
1	1 Holanda (MG)	6	21	3	7	2	3
	2	59	5	19	2	3,2	2,5
	3	30	15	11	4	2,8	3,8
	4	18	52	7	18	2,6	2,9
	5	23	32	6	10	3,8	3,2
	6	23	29	8	11	2,9	2,6
	7	28	42	8	12	3,5	3,5
	8	24	20	8	8	3	2,5
	9	23	10	7	3	3,3	3,3
	10	17	27	8	10	2,1	2,7
		MÉDIA	25,1	25,3	8,5	8,5	2,9
2	1 Suécia (MG)	16	48	3	10	5,3	4,8
	2	8	25	2	7	4	3,6
	3	54	22	10	10	5,4	2,2
	4	21	26	4	9	5,3	2,9
	5	4	22	1	9	4	2,4
	6	37	13	15	4	2,5	3,2
	7	27	12	9	3	3	4
	8	28	34	7	11	4	3,1
	9	13	16	3	4	4,3	4
	10	17	15	3	3	5,7	5
		MÉDIA	22,5	23,3	5,7	7	4,35
3	1 Noruega (MG)	15	41	4	12	3,8	3,4
	2	8	29	2	10	4	2,9
	3	7	32	1	5	7	6,4
	4	5	20	2	3	2,5	6,7
	5	4	39	1	5	4	7,8
	6	17	16	4	4	2,25	4
		MÉDIA	9,3	29,5	2,3	6,5	3,925

4	1	Noruega (MG)	21	11	7	2	3	5,4
	2		15	43	4	8	3,8	5,4
	3		34	45	9	9	3,8	5
	4		57	36	17	7	3,4	5,1
	5		11	27	3	6	3,7	4,5
	6		19	58	4	13	4,8	4,5
	7		6	29	1	5	6	5,8
	8		25	17	6	4	4,2	4,3
	9		52	19	16	6	3,3	3,2
	10		15	34	3	12	5	2,8
		MÉDIA	25,5	31,9	7	7,2	4,1	4,6
5	1	R Unido (MG)	27	37	7	11	3,9	3,4
6	1	EUA (MG)	2	22	2	4	1	5,5
	2		6	15	4	8	1,5	1,9
	3		25	9	6	3	4,2	3
	4		2	17	2	5	1	3,4
	5		14	8	7	2	2	4
		MÉDIA	9,8	14,2	4,2	4,4	1,94	3,56
7	1	Bélgica (MG)	46	39	13	7	3,5	5,6
	2		18	41	3	12	6	3,4
	3		26	6	4	2	6,5	3
	4		69	38	11	14	6,3	2,7
		MÉDIA	39,75	31	7,75	8,75	5,575	3,675
8	1	Bélgica (MG)	54	16	11	6	4,9	2,7
	2		22	20	7	5	3,1	4
		MÉDIA	38	18	9	5,5	4	3,35
9	1	Noruega (MG)	15	12	6	5	2,5	2,4
10	1	Suécia (MG)	6	18	1	6	6	3
	2		23	10	6	4	3,8	2,5
	3		2	5	1	2	2	2,5
	4		5	11	2	4	2,5	2,8
		MÉDIA	9	11	2,5	4	3,575	2,7

11	1	Holanda (MG)	17	15	7	5	2,4	3
	2		9	8	1	1	9	8
	3		14	18	5	6	2,8	3
	4		24	10	7	3	3,4	3,3
	5		16	26	6	8	2,7	3,3
	6		4	5	1	1	4	5
	7		26	41	7	13	3,7	3,2
	8		44	31	11	9	4	3,4
	9		20	35	6	9	3,3	3,9
	10		38	21	9	10	4,2	2,1
		MÉDIA	21,2	21	6	6,5	3,95	3,82
12	1	Alemanha (OA)	23	42	7	15	3,3	2,8
	2		22	6	6	1	3,7	6
		MÉDIA	22,5	24	6,5	8	3,5	4,4
13	1	Hungria (OA)	40	51	13	8	3,1	6,4
14	1	R Unido (OA)	25	64	6	9	4,2	7,1
	2		64	22	16	6	4	3,7
		MÉDIA	44,5	43	11	7,5	4,1	5,4
15	1	EUA (OA)	21	5	7	2	3	2,5
	2		10	17	2	6	5	2,8
	3		37	34	12	10	3,1	3,4
	4		26	31	11	8	2,4	3,9
	5		26	19	10	7	2,6	2,7
	6		51	53	12	10	4,3	5,3
		MÉDIA	28,5	26,5	9	7,2	3,4	3,4

16	1	Índia (OA)	15	23	4	3	3,8	7,7
	2		39	18	9	7	4,3	2,6
	3		27	22	7	8	3,9	2,8
	4		23	18	6	5	3,8	3,6
	5		15	42	2	14	7,5	3
	6		38	8	9	3	4,2	2,7
	7		27	20	9	5	3	4
	8		34	21	9	4	3,8	5,3
	9		37	11	8	1	4,6	11
	10		21	23	6	7	3,5	3,3
		MÉDIA	27,6	20,6	6,9	5,7	4,2	4,6
17	1	Israel (OA)	42	39	12	12	3,5	3,3
	2		37	20	9	6	4,1	3,3
	3		29	25	10	5	2,9	5
	4		23	33	7	8	3,3	4,1
	5		18	15	6	3	3	5
	6		21	12	3	3	7	4
	7		29	45	4	9	7,3	5
	8		10	18	2	4	5	4,5
	9		36	18	10	5	3,6	3,6
	10		38	24	10	7	3,8	3,4
		MÉDIA	28,3	24,9	7,3	6,2	4,4	4,1
18	1	Rússia (OA)	36	62	9	12	4	5,2
19	1	Holanda (OA)	38	69	14	20	2,7	3,5

ANEXO 2- Complexidade Gramatical

	Cliente	Nº de orações		Nº de frases		Pontuação	
		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
1	1 Holanda (MG)	8	7	3	3	2,66	2,33
	2	3	2	2	1	1,5	2
	3	7	4	4	4	1,75	1
	4	19	18	9	7	2,11	2,57
	5	7	10	4	4	1,75	2,5
	6	10	11	6	4	1,66	2,75
	7	11	12	7	5	1,57	2,4
	8	8	8	5	4	1,6	2
	9	8	3	3	2	2,66	1,5
	10	8	10	3	4	2,66	2,5
		MÉDIA	8,9	8,5	4,6	3,8	1,93
2	1 Suécia (MG)	3	10	3	5	1	2
	2	2	7	2	4	1	1,75
	3	10	10	6	3	1,66	3,33
	4	4	9	3	4	1,33	2,25
	5	1	9	1	4	1	2,25
	6	15	4	6	2	2,5	2
	7	9	3	4	2	2,25	1,5
	8	7	11	3	6	2,33	1,83
	9	3	4	3	4	1	1
	10	3	3	2	3	1,5	1
		MÉDIA	5,7	7	3,3	3,7	1,727
3	1 Noruega (MG)	4	6	3	6	1,33	1
	2	4	10	2	6	2	1,66
	3	2	9	2	4	1	2,25
	4	1	5	1	4	1	1,25
	5	1	3	2	1	0,5	3
	6	1	5	1	3	1	1,66
		MÉDIA	2,17	6,33	1,83	4,00	1,181

4	1	Noruega (MG)	7	2	3	2	2,33	1
	2		4	8	2	6	2	1,33
	3		9	9	4	7	2,25	1,285
	4		17	7	6	5	2,83	1,4
	5		6	6	5	4	1,2	1,5
	6		2	13	3	7	0,66	1,857
	7		4	5	3	2	1,33	2,5
	8		1	4	1	2	1	2
	9		6	6	3	3	2	2
	10		16	12	6	6	2,66	2
			MÉDIA	7,2	7,2	3,6	4,4	2
5	1	R Unido (MG)	7	11	6	4	1,166	2,75
6	1	EUA (MG)	2	4	2	2	1	2
	2		4	8	3	3	1,33	2,66
	3		6	3	5	2	1,2	1,5
	4		2	5	1	2	2	2,5
	5		7	2	5	2	1,4	1
			MÉDIA	4,2	4,4	3,2	2,2	1,3125
7	1	Bélgica (MG)	13	7	8	3	1,623	2,33
	2		3	12	3	6	1	2
	3		4	2	4	1	1	2
	4		11	14	10	4	1,1	3,5
			MÉDIA	7,75	8,75	6,25	3,5	1,24
8	1	Bélgica (MG)	11	6	6	4	1,833	1,5
	2		7	5	4	3	1,75	1,66
			MÉDIA	9	5,5	5	3,5	1,8
9	1	Noruega (MG)	6	5	3	3	2	1,66
10	1	Suécia (MG)	1	6	1	4	1	1,5
	2		6	4	3	3	2	1,33
	3		1	2	1	2	1	1
	4		2	4	2	2	1	2
			MÉDIA	2,5	4	1,75	2,75	1,428

11	1	Holanda (MG)	7	5	4	4	1,75	1,25
	2		1	1	1	1	1	1
	3		5	6	3	3	1,66	2
	4		7	3	3	2	2,33	1,5
	5		6	8	3	4	2	2
	6		1	1	1	1	1	1
	7		7	13	4	5	1,75	2,6
	8		11	9	6	4	1,83	2,25
	9		6	9	2	6	3	1,5
	10		9	10	6	4	1,5	2,5
			MÉDIA	6	6,5	3,3	3,4	1,818
12	1	Alemanha (OA)	7	15	4	8	1,75	1,875
	2		6	1	3	1	2	1
			MÉDIA	6,5	8	3,5	4,5	1,857
13	1	Hungria (OA)	13	8	6	7	2,166	1,142
14	1	R Unido (OA)	6	9	3	5	2	1,8
	2		16	6	9	3	1,777	2
			MÉDIA	11	7,5	6	4	1,833
15	1	EUA (OA)	7	2	4	2	1,75	1
	2		2	6	2	2	1	3
	3		12	10	7	4	1,714	2,5
	4		11	8	4	3	2,75	2,666
	5		10	7	3	2	3,333	3,5
	6		12	10	5	5	2,4	2
			MÉDIA	9	7,167	4,167	3	2,16

16	1	Índia (OA)	4	3	3	3	1,333	1
	2		9	7	6	2	1,5	3,5
	3		7	8	5	4	1,4	2
	4		6	5	4	3	1,5	1,666
	5		2	14	2	5	1	2,8
	6		9	3	8	1	1,125	3
	7		9	5	5	2	1,8	2,5
	8		9	4	5	2	1,8	2
	9		8	1	6	1	1,333	1
	10		6	7	5	2	1,2	3,5
			MÉDIA	6,9	5,7	4,9	2,5	1,408
17	1	Israel (OA)	12	12	2	4	6	3
	2		9	6	6	2	1,5	3
	3		10	5	5	3	2	1,666
	4		7	8	4	4	1,75	2
	5		6	3	4	1	1,5	3
	6		3	3	3	2	1	1,5
	7		4	9	3	5	1,333	1,8
	8		10	4	3	2	3,333	2
	9		10	5	5	1	2	5
	10		2	7	1	3	2	2,333
			MÉDIA	7,3	6,2	3,6	2,7	2,027
18	1	Rússia (OA)	9	12	6	4	1,5	3
19	1	Holanda (OA)	14	20	7	8	2	2,5

ANEXO 3- Saudações (96 e-mails recebidos e 96 enviados)

		PAÍS	1. Holanda		2. Suécia		3. Noruega		4. Noruega		5. R Unido	
		SAUDAÇÕES	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
formal	Dear Mr /Mrs / Ms + 1º e/ou último nome		2	5	3	10		4	10	10		
	Dear Sir(s)											
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome							1				
	Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome											
semi-formal	Dear (Mr/Ms/Mrs) 1º nome		8	4	5		3	1			1	1
	Dear All / you*						2*					
	Hello+Mr/Mrs/Ms+ último nome											
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms +1º nome						1					
informal	1º nome											
	Hey / Hi / Hello + primeiro nome				2							
	Good morning / afternoon + 1º nome											
	4) Good morning / afternoon											
	5) Hi / Hello All											
	Hello / Hi											
	∅			1								

		PAÍS	6. EUA		7. Bélgica		8. Bélgica		9. Noruega		10. Suécia	
		SAUDAÇÕES	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
formal	Dear Mr /Mrs / Ms + 1º e/ou último nome			3	2					1	4	3
	Dear Sir(s)				1							
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome											
	Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome			1								
semi-formal	Dear (Mr/Ms/Mrs) 1º nome					2	1	1				
	Dear All / you*							1				
	Hello+Mr/Mrs/Ms+ último nome											1
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms +1º nome					1						
informal	1º nome						1					
	Hey / Hi / Hello + primeiro nome				1	1			1			
	Good morning / afternoon + 1º nome											
	4) Good morning / afternoon											
	5) Hi / Hello All											
	Hello / Hi											
	∅		5	1								

		PAÍS		11 Holanda		12 Alem./OA		13 Hungria/OA		14 R Unido/OA		15 EUA/OA	
SAUDAÇÕES		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
formal	Dear Mr /Mrs / Ms + 1º e/ou último nome						1						
	Dear Sir(s)												
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome												
	Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome												
semi-formal	Dear (Mr/Ms/Mrs) 1º nome	10	10										
	Dear All / you*												
	Hello+Mr/Mrs/Ms+ último nome												
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms +1º nome												
informal	1º nome							1		3	6		
	Hey / Hi / Hello + primeiro nome					1		1					
	Good morning / afternoon + 1º nome								1				
	4) Good morning / afternoon												
	5) Hi / Hello All								1				
	Hello / Hi												
	∅			2	2						3		

		PAÍS		16 Índia/OA		17 Israel/OA		18 Rússia/OA		19 Holanda/OA	
SAUDAÇÕES		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
formal	Dear Mr /Mrs / Ms + 1º e/ou último nome	4	10	7	10	1	1				
	Dear Sir(s)	1									
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome										
	Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome										
semi-formal	Dear (Mr/Ms/Mrs) 1º nome	4		2							1
	Dear All / you*										
	Hello+Mr/Mrs/Ms+ último nome										
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms +1º nome										
informal	1º nome										
	Hey / Hi / Hello + primeiro nome	1									
	Good morning / afternoon + 1º nome										
	Good morning / afternoon										
	Hi / Hello All								1		
	Hello / Hi										
	∅			1							

ANEXO 4- Saudações (todo o corpus)

		CLIENTE		1 Holanda		2 Suécia		3 Noruega		4 Noruega		5 R Unido	
		SAUDAÇÕES		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
Formal	Dear Mr /Mrs / Ms + 1º e/ou último nome	4	10	12	45			28	21	18			
	Dear Sir(s)		2										
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome				4			2					
	Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome			4	1								
Semi-formal	Dear /[Mr/Ms/Mrs] 1º nome	31	42	7		4	8				1	9	
	Dear All / you*	1				1							
	Hello+Mr/Mrs/Ms+ último nome												
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms +1º nome												
Informal	1º nome	2											
	Hey / Hi / Hello + primeiro nome	3	2	3					1				
	Good morning / afternoon + 1º nome		1										
	Good morning / afternoon				1								
	Hi / Hello All												
	Hello / Hi / All												
	∅	1	2	17		1							

		CLIENTE		6 EUA		7 Bélgica		8 Bélgica		9 Noruega		10 Suécia	
		SAUDAÇÕES		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
Formal	Dear Mr /Mrs / Ms + 1º e/ou último nome		3	4				1		1	6	8	
	Dear Sir(s)			1									
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome												
	Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome		3										
Semi-formal	Dear /[Mr/Ms/Mrs] 1º nome				2	7	1	3				1	
	Dear All / you*						1						
	Hello+Mr/Mrs/Ms+ último nome											2	
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms +1º nome				1								
Informal	1º nome					1		1					
	Hey / Hi / Hello + primeiro nome			1	1	1		4				1	
	Good morning / afternoon + 1º nome												
	Good morning / afternoon												
	Hi / Hello All												
	Hello / Hi / All												
	∅	8	1	1		1				1	1		

		CLIENTE		11 Holanda		12 Alem./OA		13 Hungria/OA		14 R.Unido/OA		15 EUA/OA	
		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
Formal	Dear Mr /Mrs / Ms + 1º e/ou último nome					4	1						
	Dear Sir(s)												
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome												
	Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome												
Semi-formal	Dear /[Mr/Ms/Mrs] 1º nome	12	12			3		1		5			
	Dear All / you*							1	1				
	Hello+Mr/Mrs/Ms+ último nome												
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms +1º nome												
Informal	1º nome		1					7					
	Hey / Hi / Hello + primeiro nome	1				16		4		4			
	Good morning / afternoon + 1º nome							1+1					
	Good morning / afternoon												
	Hi / Hello All							1	2	1			
	Hello / Hi / All							1		1			
	∅			6	2			2		5	7		

		CLIENTE		16 Índia/OA		17 Israel/OA		18 Rússia/OA		19 Holanda/OA	
		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
Formal	Dear Mr /Mrs / Ms + 1º e/ou último nome	14	13	17	17	12	1				
	Dear Sir(s)	10	2								
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome										
	Mr/Mrs/Ms + 1º e/ou último nome										
Semi-formal	Dear /[Mr/Ms/Mrs] 1º nome	11		1				3	2		
	Dear All / you*										
	Hello+Mr/Mrs/Ms+ último nome	1									
	Good morn/aftern/Mr/Mrs/Ms +1º nome										
Informal	1º nome							2			
	Hey / Hi / Hello + primeiro nome							18			
	Good morning / afternoon + 1º nome										
	Good morning / afternoon										
	Hi / Hello All	1						3			
	Hello / Hi / All										
	∅	1		3				4			

ANEXO 5- Fecho (96 e-mails recebidos e 96 enviados)

		CLIENTE		1 Holanda		2 Suécia		3 Noruega		4 Noruega		5 R Unido	
		FECHO/ fórmula de despedida		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
Formal	Best / Kindest / Kind regards	2	9	9	7	1	6		10		1		
	With best / Kindest / Kind regards	8											
	Sincerely												
Semi-formal	Regards				1				10				
	Thanks & Regards				1								
	Thank you										1		
	Thank you / thanks in advance												
	Best results												
Informal	Thanks		1										
	Talk to you later												
	See ya												
	Ø			1	1	5							

		CLIENTE		6 EUA		7 Bélgica		8 Bélgica		9 Noruega		10 Suécia	
		FECHO/ fórmula de despedida		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
Formal	Best / Kindest / Kind regards		4	4	3	2	1		1	4	3		
	With best / Kindest / Kind regards												
	Sincerely												
Semi-formal	Regards				1								
	Thanks & Regards												
	Thank you												
	Thank you / thanks in advance		1										
	Best results												
Informal	Thanks												
	Talk to you later												
	See ya												
	Ø	5					1	1				1	

		CLIENTE		11 Holanda		12 Alem. /OA		13 Hungria/OA		14 R.Unido/OA		15 EUA/OA	
		FECHO/ fórmula de despedida		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
Formal	Best / Kindest / Kind regards	3	9	2	1	1	1	1	1				6
	With best / Kindest / Kind regards	6											
	Sincerely												
Semi-formal	Regards		1						1	1			
	Thanks & Regards												
	Thank you												
	Thank you / Thanks in advance												
	Best results												
Informal	Thanks											6	
	Talk to you later												
	See ya												
	Ø	1			1								

		CLIENTE		16 Índia/OA		17 Israel/OA		18 Rússia/OA		19 Holanda/OA	
		FECHO/ fórmula de despedida		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
Formal	Best / Kindest / Kind regards	2	10	3	10	1	1				
	With best / Kindest / Kind regards										1
	Sincerely										
Semi-formal	Regards	5		5					1		
	Thanks & Regards	3									
	Thank you										
	Thank you / Thanks in advance										
	Best results										
Informal	Thanks			1							
	Talk to you later										
	See ya										
	Ø			1							

ANEXO 6- Fecho (todo o corpus)

		CLIENTE		1 Holanda		2 Suécia		3 Noruega		4 Noruega		5 R. Unido	
		FECHO/ fórmula de despedida		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
Formal	Best / Kindest / Kind regards /wishes	9	52	38	38	1	37	22				9	
	With best / Kindest / Kind regards	29							18				
	Sincerely												
Semi-formal	Regards	2			4								
	Thanks & Regards		3		7								
	Thank you										1		
	Thank you / Thanks in advance												
	Best results												
Informal	Thanks		1										
	Talk to you later	1											
	See ya												
	Ø	1	3	5	2	6	1	1					

		CLIENTE		6 EUA		7 Bélgica		8 Bélgica		9 Noruega		10 Suécia	
		FECHO/ fórmula de despedida		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
Formal	Best / Kindest / Kind regards /wishes		6	5	3	8	2	4	1	6	10		
	With best / Kindest / Kind regards								1				
	Sincerely												
Semi-formal	Regards				1								
	Thanks & Regards												
	Thank you	3											
	Thank you / Thanks in advance		1										
	Best results										1		
Informal	Thanks	3		1									
	Talk to you later												
	See ya												
	Ø	3		1		2	1	4		1	1		

		CLIENTE		11 Holanda		12 Alem./OA		13 Hungria/OA		14 R.Unido/OA		15 EUA/OA	
		FECHO/ fórmula de despedida		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
Formal	Best / Kindest / Kind regards /wishes	1	12	5	1	15	1	5	2	2	7		
	With best / Kindest / Kind regards	11				2		3					
	Sincerely												
Semi-formal	Regards		1					9	2	2			
	Thanks & Regards							1*					
	Thank you									1			
	Thank you / Thanks in advance												
	Best results												
Informal	Thanks					1					7		
	Talk to you later												
	See ya										1		
	Ø	1		1	1	5		1		3			

1* - Obrigado & Regards

		CLIENTE		16 Índia/OA		17 Israel/OA		18 Rússia/OA		19 Holanda/OA	
		FECHO/ fórmula de despedida		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
Formal	Best / Kindest / Kind regards /wishes	1	15	4	17	13	1	21			
	With best / Kindest / Kind regards	6						4	2		
	Sincerely										
Semi-formal	Regards	10		14							
	Thanks & Regards	18									
	Thank you										
	Thank you / Thanks in advance										
	Best results										
Informal	Thanks							2			
	Talk to you later										
	See ya										
	Ø	3		3				8			

ANEXO 7- Campo

CE	Cliente	Taxonomia		Total itens		%		Nº itens com conteúdo lexical		%	
		REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV	REC	ENV
1	1 Holanda (MG)	4	10	16	45	25%	22%	6	21	67%	48%
	2	29	3	155	14	19%	21%	59	5	49%	60%
	3	14	12	88	38	16%	32%	30	15	47%	80%
	4	10	26	49	120	20%	22%	18	52	56%	50%
	5	10	19	50	113	20%	17%	23	32	43%	59%
	6	5	19	77	77	6%	25%	23	29	22%	66%
	7	10	23	74	118	14%	19%	28	42	36%	55%
	8	13	9	63	70	21%	13%	24	20	54%	45%
	9	7	4	56	32	13%	13%	23	10	30%	40%
	10	22	23	56	79	39%	29%	17	27	13%	85%
		MÉDIA	12,4	14,8	68,4	70,6	18%	21%	25,1	25,3	49%
2	1 Suécia (MG)	6	17	32	155	19%	11%	16	48	38%	35%
	2	3	10	23	71	13%	14%	8	25	38%	40%
	3	18	12	124	69	15%	17%	54	22	33%	55%
	4	6	13	45	74	13%	18%	21	26	29%	50%
	5	2	9	11	58	18%	16%	4	22	50%	41%
	6	17	4	90	34	18%	12%	37	13	46%	31%
	7	16	3	62	28	26%	11%	27	12	59%	25%
	8	16	11	52	76	31%	14%	28	34	57%	33%
	9	10	7	29	41	34%	17%	13	16	77%	44%
	10	12	7	36	35	33%	20%	17	15	71%	47%
		MÉDIA	10,6	9,3	50,4	64,1	21%	15%	22,5	23,3	47%
3	1 Noruega (MG)	8	14	40	106	20%	13%	15	41	53%	34%
	2	8	8	13	75	62%	11%	8	29	100%	28%
	3	4	18	13	86	31%	21%	7	32	57%	56%
	4	5	17	9	47	56%	36%	5	20	100%	85%
	5	3	10	5	86	60%	12%	4	39	75%	26%
	6	2	18	37	41	5%	44%	17	16	12%	13%
		MÉDIA	5	14,17	19,5	73,5	26%	19%	9,3	29,5	54%

4	1	Noruega (MG)	12	3	54	25	22%	12%	21	11	57%	27%
	2		10	29	31	82	32%	35%	15	43	67%	67%
	3		16	30	76	112	21%	27%	34	45	47%	67%
	4		35	10	125	113	28%	88%	57	36	61%	28%
	5		4	4	27	70	15%	6%	11	27	36%	15%
	6		6	19	40	144	15%	13%	19	58	32%	33%
	7		5	10	15	68	33%	15%	6	29	83%	34%
	8		9	9	54	60	17%	15%	25	17	36%	53%
	9		22	10	120	42	18%	24%	52	19	42%	53%
	10		10	12	29	102	34%	12%	15	34	67%	35%
			MÉDIA	12,9	13,6	57,1	81,8	23%	17%	25,5	31,9	51%
5	1	R Unido (MG)	18	22	54	87	33%	25%	27	37	67%	59%
6	1	EUA (MG)	1	8	8	39	13%	21%	2	22	50%	36%
	2		4	3	16	35	25%	9%	6	15	67%	20%
	3		18	4	44	22	41%	18%	25	9	72%	44%
	4		2	9	8	52	25%	17%	2	17	100%	53%
	5		10	5	31	21	32%	24%	14	8	71%	63%
			MÉDIA	7	5,8	21,4	33,8	33%	17%	9,8	14,2	71%
7	1	Bélgica (MG)	19	14	108	80	18%	18%	46	39	41%	36%
	2		11	33	32	115	34%	29%	18	41	61%	80%
	3		22	2	62	15	35%	13%	26	6	85%	33%
	4		48	29	158	118	30%	25%	69	38	70%	76%
			MÉDIA	25	19,5	90	82	28%	24%	39,75	31	63%
8	1	Bélgica (MG)	38	10	117	40	32%	25%	54	16	70%	63%
	2		16	7	41	44	39%	16%	22	20	73%	35%
			MÉDIA	27	8,5	79	42	34%	20%	38	18	71%
9	1	Noruega (MG)	4	4	49	33	8%	12%	15	12	27%	33%
10	1	Suécia (MG)	5	10	10	48	50%	21%	6	18	83%	56%
	2		14	5	62	16	23%	31%	23	10	61%	50%
	3		2	1	5	13	40%	7%	2	5	100%	20%
	4		2	4	12	30	17%	13%	5	11	40%	36%
			MÉDIA	5,75	5	22,25	26,75	26%	19%	9	11	64%

11	1	Holanda (MG)	5	10	39	41	13%	24%	17	15	29%	67%
	2		8	5	18	16	44%	31%	9	8	89%	63%
	3		4	9	40	49	10%	18%	14	18	29%	50%
	4		10	6	59	30	17%	20%	24	10	42%	60%
	5		7	16	43	60	16%	27%	16	26	44%	62%
	6		2	4	7	9	29%	44%	4	5	50%	80%
	7		13	15	62	101	21%	15%	26	41	50%	37%
	8		27	15	101	84	27%	18%	44	31	61%	46%
	9		6	16	46	80	13%	20%	20	35	30%	46%
	10		23	6	95	45	24%	13%	38	21	61%	29%
		MÉDIA	10,5	10,2	51	51,5	21%	20%	21,2	21	50%	49%
12	1	Alemanha (OA)	12	18	53	95	23%	19%	23	42	52%	43%
	2		9	2	43	12	21%	17%	22	6	41%	33%
		MÉDIA	10,5	10	48	53,5	22%	19%	22,5	24	47%	42%
13	1	Hungria (OA)	20	39	103	118	19%	33%	40	51	50%	76%
14	1	R Unido (OA)	10	33	48	147	21%	22%	25	64	40%	52%
	2		39	14	137	51	28%	27%	64	22	61%	64%
		MÉDIA	24,5	23,5	92,5	99	26%	24%	44,5	43	55%	55%
15	1	EUA (OA)	7	4	56	15	13%	27%	21	5	33%	80%
	2		9	7	55	46	16%	15%	10	17	90%	41%
	3		12	20	111	72	11%	28%	37	34	32%	59%
	4		5	16	62	78	8%	21%	26	31	19%	52%
	5		8	13	71	46	11%	28%	26	19	31%	68%
	6		10	31	118	113	8%	27%	51	53	20%	58%
		MÉDIA	8,5	15,17	78,83	61,67	11%	25%	28,5	26,5	30%	57%

16	1	Índia (OA)	10	12	34	50	29%	24%	15	23	67%	52%
	2		37	9	102	50	36%	18%	39	18	95%	50%
	3		17	11	62	63	27%	17%	27	22	63%	50%
	4		14	10	44	43	32%	23%	23	18	61%	56%
	5		11	28	22	109	50%	26%	15	42	73%	67%
	6		17	5	87	18	20%	28%	38	8	45%	63%
	7		9	15	71	45	13%	33%	27	20	33%	75%
	8		23	15	78	33	29%	45%	34	21	68%	71%
	9		22	7	69	19	32%	37	37	11	59%	64%
	10		15	15	53	60	28%	25%	21	23	71%	65%
			MÉDIA	17,5	12,7	62,2	49	28%	26%	27,6	20,6	63%
17	1	Israel (OA)	6	8	94	104	6%	7%	42	39	14%	21%
	2		12	6	71	52	17%	12%	37	20	32%	30%
	3		13	17	64	67	20%	25%	29	25	45%	68%
	4		9	21	52	77	17%	27%	23	33	39%	64%
	5		9	10	46	32	20%	31%	18	15	50%	67%
	6		9	4	46	35	20%	11%	21	12	43%	33%
	7		14	27	60	98	23%	28%	29	45	48%	60%
	8		4	6	17	51	24%	12%	10	18	40%	33%
	9		17	14	84	48	20%	29%	36	18	47%	78%
	10		29	5	100	52	29%	10%	38	24	76%	21%
			MÉDIA	12,2	11,8	63,4	61,6	19%	20%	28,3	24,9	43%
18	1	Rússia (OA)	16	45	67	141	24%	32%	36	62	44%	73%
19	1	Holanda (OA)	15	38	76	168	20%	23%	38	69	39%	55%

ANEXO 8- Terminologia: Textos Trocados em Inglês

TEXTOS RECEBIDOS EM INGLÊS				TEXTOS ENVIADOS EM INGLÊS			
TERMO	Freq. de uso	Como VERBO	Como NOME	TERMO	Freq. de uso	Como VERBO	Como NOME
MOULD	220	1	219	MOULD	272	1	171
MOLD	141	2	139	MOLD	31		31
MOULDS	37		37	MOULDS	59		59
MOLDS	28		28	MOLDS	10		10
-----				MOULD'S	9		9
TOOL	51		51	TOOL	22		22
TOOLS	18		18	TOOLS	15		15
TOOLING	12		12	TOOLING	1		1
TOOLED	1	1		-----			
MOULDED	5	5		MOULDED	2	2	
MOULDING	3		2	MOULDING	1		1
MOLDED	2	1		-----			
MOLDING	3			MOLDING	1		1
TOOLMAKER	4		4	TOOLMAKER	2		2
MOLDMAKER	1		1	MOLDMAKER	2		2
MOLDSPEC	1		1	-----			
TOOLSPEC	1		1	-----			
MOLDREMARKS	7		7	-----			
-----				TOOLROOM	2		2
-----				MOULDRAWINGS	2		2
-----				MOLDBASE	1		1
PARTS	118		118	PARTS	103		103
PART	83		83	PART	69		69
PRODUCT	31		31	-----			
PRODUCTS	9		9	PRODUCTS	2		2
SAMPLES	72		73	SAMPLES	35		35
SAMPLE	13		13	SAMPLE	1	1	
SAMPLING (teste)	3		3	SAMPLING (fábrica)	1		
TEST	61	6	55	TEST	21	9	12
TESTED	13	13		TESTED	6	6	
TESTING	11		11	TESTING	4		4
TESTS	9		9	TESTS	3		3
TESTRUN	1		1	-----			
TRIAL	48		48	TRIAL	107	26	81
TRY OUT	16		16	TRY OUT	11		11
TRYOUT	2		2	-----			
TRIALS	16		16	TRIALS	9		9
TRIALED	2	2		TRIALED	1	1	
TRIALING	1		1	-----			

PRODUCTION	43		43	PRODUCTION	32		32
RUN (test run 19)	31	11	20	RUN 0 test run	11	11	
RUNS (test runs)	3		3				
RUNNING	2	2					
CORE	95		95	CORE	17		17
CORES	13		13	CORES	4		4
CAVITY	49		49	CAVITY	31		31
CAVITIES	15		15	CAVITIES	11		11
LINE	53		53	LINE	25		25
Split line 18				-----			
Parting line 10				Parting line 21			
LINES 1ñ molde	16		16	LINES	10		10
				Parting lines 5			
SPLIT	25	4	21	---			
Split line 20				---			
SPLITLINE	3		57				
SPLITLINES	1		1				
INSERTS	50		50	INSERTS	34		34
INSERT	44		44	INSERT	20		20
INSERTED		2		----			
FLASH	39		39	FLASH	5		5
FLASHES	2		2	FLASHES	2		2
FLASHING	1		1	----			
SYSTEM	37		37	SYSTEM	27		27
Ejection system 8				-----			
Injection system 5				Injection system 6			
Hot runner system 8				Hot runner system 4			
Lift system 4				-----			
-----				SYSTEMS	2		2
INJECTION	35		35	INJECTION	37		37
INJ	21		21				
INJECT	3	3		INJECT	4	4	
INJECTED	3	2					
INJECTIONS	2		2				
-----				INJECTORS	1		1
GATE	27		27	GATE	4		4
GATES	17		17	GATES	2		2
GATING	4		4	GATING	3		3
GATEPOINTS	1		1	-----			
EJECTOR	31		31	EJECTOR (+pins 10)	11		11
EJECTION	28		28	EJECTION	10		10
EJECT	1	1		EJECT	1	1	
EJECTED	1	1		EJECTED	1	1	
EJECTORPLATE	4		4	-----			
EJECTORS	7		7	EJECTORS	4		4
EJECTORSIDE	2		2	-----			
TEXTURE	35		35	TEXTURE	13	5	8
TEXTURING	3		3	TEXTURING	4		4

				TEXTURES	1		1
				TEXTURED	2	2	
PIN	32		32	PIN	12		12
PINS	28		28	PINS	6		6
Ejector pin(s) 18				Ejector pin(s) 10			
OVERFLOW	30		30	OVERFLOW	19		19
OVERFLOWS	2		2	OVERFLOWS	1		1
PLASTIC	24		20	PLASTIC (adjectivo 31)	34		3
				PLASTICS	1		1
MATERIAL – laço	57		57	MATERIAL	49		49
Plastic material 3				Plastic material 30			
MATERIALS: 8 pl	9		8	----			
BSP	5			----			
QRC				-----			
HRC	2			HRC	1		
ABS	1			-----			
PP	31			PP	11		
-----				PE			
EP	23			---	1		
Basell (Moplen) EP	21			----			
PHC	18			PHC	2		
HDPE	6			---			

ANEXO 9- Terminologia: Tradução Inglês /Português

TEXTOS DE PARTIDA (ING.)				TEXTOS DE CHEGADA (PORT.)			
TERMO	Freq. de uso	Como VERBO	Como NOME	TERMO	Freq. de uso	Como VERBO	Como NOME
MOULD	70		70	MOLDE	196		204
MOLD	113		113	-----			
MOULDS	19		19	MOLDES	73		73
MOLDS	20		20	-----			
-----				MOLDAR	3	3	
-----				MOLDAM	2	2	
TOOL	27		27	-----			
TOOLS	11		11	-----			
TOOLING	7		7	MOLDAÇÃO	4		4
MOLDING	1			MOLDAÇÕES	2		2
MOULDING	1			-----			
TOOLED	1	1		MOLDADA	1	1	
MOULDED	2	5		MOLDADAS	1	1	
MOLDED	5	2		-----			
MOLDMAKER	1		1	FABRICANTE	5		5
MOULD MAKER	1		1	-----			
TOOLMAKER	4		4				
MOLDREMARKS	5		5	COMENTÁRIOS			
MOULDDRAWINGS	1		1	-----			
PARTS	73		73	PEÇAS (9 de molde)	86		87
PART	45		45	PEÇA	49		55
PRODUCT	16		16	-----			
PRODUCTS	5		5	-----			
SAMPLES	22		22	AMOSTRAS	27		27
SAMPLE	10		10	AMOSTRA	2		2
SAMPLING	3		3	-----			
-----				TESTE	42		42
TEST test run(s) 10	29		29	TESTAR	7	7	
TESTED	9	9		TESTADO	8	8	
TESTING	7	2	5	TESTANDO	1	1	
TESTS	6	6		TESTES	12		12
TRIAL	26		26	TESTARMOS	1	1	
TRY (try-out 1)	5	4	1	ENSAIADA	1	1	
TRIALS	11		11	ENSAIADAS	1	1	
TRIALED	1	1		ENSAIADO	1	1	
-----				ENSAIADOS	1	1	
-----				ENSAIAR	4	4	
RUN (test run 9)	17	6	11	ENSAIO	13		13
RUNS (test runs 1)	1	1	1	ENSAIOS	14		14

PRODUCTION	21		21	PRODUÇÃO	20		20
CORE	78		78	BUCHA	53		
CORES	9		9	-----			
				MACHO (16=bucha)	24		24
-----				MACHOS	1		1
CAVITY	32		32	CAVIDADE	21		21
CAVITIES	2		2	CAVIDADES	5		5
LINE	36		36	LINHA	23		23
LINES	14		14	LINHAS	17		17
Split line 10				Linha(s) de junta 22			
Parting line(s) 9				-----			
Cooling line 3				Linhas de refriger. 1			
Flow lines 2				-----			
INSERTS	40		40	POSTIÇOS	39		39
INSERT	26		26	POSTIÇO	21		21
INSERTED	2	2		-----			
FLASH	23		23	REBARBA	20		20
FLASHES	2		2	REBARBAS	4		4
-----				SISTEMAS	2		2
SYSTEM	28		28	SISTEMA	32		32
Ejection system 8				... de extracção 5			
Injection system 2				... de injeção 9			
Hot runner system 7				... de canal quente 2			
Lift system 3				(barras de transporte 3)			
-----				-----			
INJECTION	23		23	INJEÇÃO	50		50
INJ	16		16	INJ	15		15
INJECT	3	3		-----			
INJECTED	3		2	INJECTADAS	2	1	
INJECTIONS	2			INJEÇÕES	1		1
GATE	21		21	BICO	15		15
GATES	15		15	BICOS	5		5
GATING	3		3	-----			
GATEPOINTS	1		1				
EJECTOR	18		18	EXTRACTOR	7		7
EJECTION	25		25	EXTRACÇÃO	26		26
EJECTED	1	1		EXTRAÍDA	2	2	
EJECTORPLATE	3		3	Chapas de extracção 3			
EJECTORS	4		4	EXTRACTORES	11		11
EJECTORSIDE	2		2	Lado da extracção 2			
TEXTURE	22		22	TEXTURA	26		26
GRAIN	2		2				
GRAINING	4		4				
GRAINED	1	1		TEXTURADOS	1	1	
-----				TEXTURAR	1	1	
-----				TEXTURIZADO	1	1	
-----				TEXTURIZAR	2	1	
PIN	27		27	PINO	6		6

PINS	24		24	PINOS	2		2
Ejector pin(s) 13				(extractores)			
OVERFLOW	7		7	“OVERFLOW”	1		4
SPLIT	15	4	15	-----			
Split line10				LINHA(S) DE JUNTA	27		
SPLITLINE	3		3	-----			
SPLITLINES	1		1	-----			
PLASTIC	20		20	PLÁSTICO	11		11
-----				PLÁSTICOS	1		1
MATERIAL – 1 steel	31		31	MATERIAL: plástico	30		30
MATERIALS: 3 plastic	6		6	MATERIAIS: plástico	4		4
QRC	2			QRC	2		
BSP	5			BSP	5		
PP	21			PP	24		
EP	16			EP	9		
ABS	1			ABS	1		
PHC	13			PHC	11		
HDPE	6			HDPE	6		

ANEXO 10- Terminologia: Tradução Português/Inglês

TEXTOS DE PARTIDA (PORT.)				TEXTOS DE CHEGADA (ING.)			
TERMO	Freq. de uso	Como VERBO	Como NOME	TERMO	Freq. de uso	Como VERBO	Como NOME
MOLDE	59		59	MOLD	2		2
MOLDAR	1	1		MOULD	51	1	40
MOLDES	13		13	MOULDS	18		18
-----				TOOL	1		1
-----				TOOLS	3		3
-----				MOULD'S	1		1
MOLDAÇÃO	1		1	-----			
MOLDADA	1	1		MOULDED	2	2	
PEÇAS	18		18	PARTS	15		15
PEÇA	15		15	PART	16		16
AMOSTRAS	4		4	SAMPLES	4		4
TESTE	11		11	TEST	1		1
TESTAR	3	3		TRIAL	21	7	14
TESTADO	2	2		TRIALS	2		2
TESTES	1		1	TRY OUT	3		3
ENSAIO	1		1	-----			
PRODUÇÃO	7		7	PRODUCTION	7		7
BUCHA	1		1	CORE	1		1
BUCHAS	4		4	CORES	2		2
CAVIDADE	4		4	CAVITY	2		2
CAVIDADES	3		3	CAVITIES	2		2
LINHA de junta	9		9	Parting LINE	8		8
LINHAS	6		6	LINES	3		3
... de junta 4				Parting lines 1			
POSTIÇOS	5		5	INSERTS	5		5
-----				INSERT	2		2
-----				-----			
FLASH	1		1				
REBARBA	5		5	FLASH	5		5
REBARBAS	2		2				
SISTEMAS	1		1	SYSTEMS	1		1
SISTEMA	2		2	SYSTEM	2		2
... molmaster 2				Moldmaster ... 2			
INJEÇÃO	3			INJECTION	5		5
INJECTAR	1	1		----			
(Bico) INJECTOR	1			Nozzle 1			

EXTRACTOR	2		2	EJECTOR	5		5

-----				Ejector pin 1			
EXTRACTORES	2		2	EJECTORS	1		1
EXTRAÍDA	1	1		EJECTED	1	1	
TEXTURA	11		11	TEXTURE (re-tex 1)	3	1	2
TEXTURAS	2		2	TEXTURES	1		1
TEXTURIZAÇÃO	2		2	----			
TEXTURIZADOS	3	1		----			
TEXTURIZAMOS	1	1		----			
“OVERFLOW”	4		4	“OVERFLOW”	4		4
PLÁSTICA	1			PLASTIC	4		
PLÁSTICAS	2			----			
PLÁSTICO	2		2	----			
MATERIAL =plast	2		2	MATERIAL	5		5
				Plastic material 4			
PP	2			PP	1		