

A terminologia e o sistema de gestão da qualidade ISO 9000

Vanessa de Paula Rodrigues dos Santos

Instituto de Biologia, Letras e Ciências Exatas (IBILCE) – Universidade Estadual Paulista (UNESP) – Campus de São José do Rio Preto.
Rua Cristóvão Colombo, 2265 – Jardim Nazareth – São José do Rio Preto–SP
CEP: 15054-000 – vprodrigues@hotmail.com

Abstract. *The Terminology is a discipline scientific that it allows a standardization of productive processes through of the use of specific languages, confusing itself with the proper system quality management. This article analyzes the importance of the use of the Terminology for the communication in determined domains, specifically in the systems quality management ISO 9000, which they aim at to promote a more fluent and free communication of obstacles between senders and receivers, a time that the not attendance to an established norm can breach with the adopted standardization and the not-conformity of determined product or service, generating the disappointment of the customer.*

Keywords. *Terminology; ISO 9000; standardization; systems quality management; obstacles.*

Resumo. *A Terminologia é uma disciplina científica que permite uma padronização de processos produtivos por meio do uso de linguagens específicas, confundindo-se com o próprio sistema de gestão da qualidade. Este artigo analisa a importância da utilização da Terminologia para a comunicação em determinados domínios, especificamente nos sistemas de gestão de qualidade ISO 9000, os quais visam a promover uma comunicação mais fluente e livre de obstáculos entre emissores e receptores, uma vez que o não atendimento a uma norma estabelecida pode romper com a padronização adotada e com a não-conformidade de determinado produto ou serviço, gerando a insatisfação do cliente.*

Palavras-chave. *Terminologia; ISO 9000; padronização; sistema de gestão da qualidade; ruídos.*

1. Introdução

A década de 90 foi um período de muitas transformações para as organizações do sistema produtivo brasileiro, especialmente no que diz respeito à idéia de implantação de sistemas de gestão da qualidade embasados nas normas ISO 9000. Passou-se a entender que qualidade, acima de tudo, é desenvolver produtos e serviços padronizados como forma de garantir a satisfação do cliente.

A observação desse momento de transição é importante para nosso estudo, uma vez que a Terminologia, em sua essência, visa a padronização da linguagem de modo a facilitar a comunicação entre pessoas e organizações. Isto a indica como uma disciplina a ser explorada com mais intensidade por diversos grupos sociais preocupados com a qualidade de seus negócios em ramo de atuação específicos.

Este artigo observará a importância que a Terminologia apresenta para os sistemas de gestão da qualidade ISO 9000, uma vez que estes utilizam a padronização como forma de se evitar os ruídos e facilitar a comunicação entre as pessoas e as organizações.

2. A Terminologia

A palavra *Terminologia* possui três acepções: o conjunto de *termos* de um domínio, a disciplina científica que estuda estes *termos* e a *Terminologia* como prática. Quanto à primeira acepção, Pavel e Nolet a definem como um “conjunto de palavras técnicas pertencentes a uma ciência, atividade profissional, pessoa ou grupo social” (PAVEL e NOLET, 2002, p.131). Como exemplos de terminologias podemos citar as do Direito, da Medicina, da Engenharia, do Comércio Exterior, entre outras várias. Em cada uma destas áreas há um conjunto de termos específicos que é utilizado por seus profissionais, ou na comunicação interna entre os mesmos, ou na transmissão de seus conhecimentos.

Cabré apresenta a seguinte definição: “como produto, é o conjunto de termos de uma determinada especialidade¹” (CABRÉ, 1999, p. 18).

A segunda acepção que a Terminologia possui é mais especializada, designando a disciplina científica que estuda as linguagens de especialidade. De acordo com a ISO 1087, Terminologia designa o “estudo científico dos conceitos e dos termos em uso nas línguas de especialidade” (ISO 1087, 1990, p.12).

Pavel e Nolet, neste sentido, a definem como a “disciplina lingüística dedicada ao estudo científico dos conceitos e dos termos usados nas línguas de especialidade” (PAVEL e NOLET, 2002, p.131). Conforme Cabré afirma, “como disciplina é a matéria que se ocupa dos termos especializados²”.

A designação da Terminologia como prática é definida pela autora como “o conjunto de princípios encaminhados à recopilação de termos³” (CABRÉ, 1999, p.18). Esta terceira acepção da prática terminológica não é reconhecida por todos os autores, estando incluída na Terminologia como disciplina para os autores que distinguem somente entre as duas primeiras acepções da palavra.

O significado da palavra terminologia depende, portanto, do contexto em que está sendo utilizada. Pode designar a disciplina ou a prática terminológica: Terminologia; ou o conjunto de *termos* específicos de uma área do conhecimento: terminologia.

2.1 O objeto de estudo da Terminologia

2.2.1 As linguagens de especialidade

Toda área de especialidade necessita de uma linguagem particular que seja do conhecimento dos profissionais ligados a ela. Esta necessidade dá-se, pois em uma comunicação especializada não pode haver ruídos – “que é tudo aquilo que perturba um processo de comunicação; ele pode ser semântico, mecânico ou psicológico” (ANDRADE, 1996, p. 108) – uma vez que estes prejudicam a comunicação precisa. Segundo Krieger, “tal precisão é uma condição necessária a um eficiente intercâmbio

comunicacional entre especialistas dos diferentes ramos do conhecimento” (KRIEGER, 2000, p. 210).

Estas linguagens específicas, que são utilizadas nas comunicações especializadas, são as chamadas *linguagens de especialidade* (ou também *tecnoletos*) e constituem o campo de pesquisa da Terminologia. Durante muito tempo, as *línguas* (ou *linguagens*) *de especialidade* foram entendidas como “subsistemas lingüísticos que compreendem o conjunto dos meios lingüísticos próprios de um campo da experiência (disciplina, ciência, técnica, profissão etc)” (BOUTIN-QUESNEL apud BARROS, 2004, p.42). Hoje são consideradas como “sistema de comunicação oral e escrita, usado por uma comunidade de especialistas de uma área particular do conhecimento” (PAVEL e NOLET, 2002, p. 124).

Após reflexões feitas pelos terminólogos nos últimos anos, convencionou-se chamar as *línguas de especialidade* de *linguagem de especialidade*, pois segundo a tradição lingüística, a linguagem é a língua em uso. No entanto, uma vez que o termo *língua* já estava consagrado, ainda é usado com muita freqüência hoje pelos especialistas nos seus trabalhos (CABRÉ, 2004).

Como exemplo, podemos citar a área da Engenharia Civil. Se, no momento de uma construção, foram dadas instruções para que se executasse determinado serviço que seria fundamental para a segurança pública e quem o está executando desconhece a terminologia que foi usada naquela instrução, pode-se comprometer toda a obra levando a conseqüências às vezes desastrosas.

2.2.2 O termo

As *linguagens de especialidade* são compostas por *termos*, os quais são definidos por Pavel e Nolet (2002, p.131) como: “Palavra (termo simples), grupo de palavras (termo composto), sintagma, símbolo ou fórmula que designam um conceito de uma área específica. Também *unidade terminológica*”. Ao conjunto de *termos* dá-se o nome de *conjunto terminológico*.

A norma ISO 1087 (1990, p.5) apresenta a seguinte definição de *termo*: “designação, por meio de uma unidade lingüística, de um conceito definida em uma língua de especialidade”. O *termo* é, portanto, uma unidade lingüística que contém um conteúdo específico de uma área de especialidade e é usada entre os especialistas desta área para sua comunicação interna, mas também é utilizada para a circulação, para a transmissão dos conhecimentos deste determinado campo do saber.

Segundo Cabré (1999), a definição de *termo* varia de acordo com o ponto de vista de três disciplinas distintas: a *lingüística*, a *filosofia* e as *diferentes disciplinas científico-técnicas*. Para a primeira, é um subconjunto que está incluído no léxico do falante, forma parte de sua competência como falante ouvinte ideal. Esta competência pode ser geral (língua geral) ou especializada (linguagem especializada), fazendo parte desta competência especializada a *terminologia específica*.

De acordo com a segunda disciplina, os *termos* formam um conjunto de unidades cognitivas que representam o conhecimento especializado. São unidades de conhecimento e também de representação. E para a terceira e última, é o conjunto das unidades de expressão e comunicação que faz com que se transmita o conhecimento especializado.

As três disciplinas, embora com pontos divergentes nas definições, colocam que a terminologia (*conjunto terminológico*) é um conjunto com uma finalidade específica: a de conter, representar ou transmitir o conhecimento especializado.

3. A ISO 9000

A ISO (International Organization of Standardization – em português: Organização Internacional para Normalização) é a sigla de uma organização internacional, não governamental, que elabora normas internacionais. Esta sigla foi propositalmente alterada em sua ordem que deveria ser IOS para igualar-se ao prefixo grego *iso*, que significa igualdade, homogeneidade, uniformidade.

A ISO foi fundada em 23 de fevereiro de 1947, com sede em Genebra, na Suíça. Fazem parte da ISO entidades de normalização de mais de uma centena de países representando cerca de 95% da produção industrial do mundo. O Brasil participa através da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

Com a segunda guerra mundial, foi trazido à mostra um problema de padronização dos equipamentos bélicos utilizados entre as nações aliadas no *front*. Como exemplo, podemos citar que um determinado fuzil produzido em algum território específico dispunha de projéteis com medidas divergentes em relação a uma outra arma semelhante só que fabricada por outra nação aliada. Tal desconcerto acarretava em sérios problemas no campo de batalha, especialmente pela dificuldade de se compartilhar armamentos entre os grupos armados coligados. A partir daí observou-se a real necessidade de se elaborar normas que padronizassem determinados produtos em nível mundial.

A consolidação dos ideais de se difundir Sistemas de Gestão da Qualidade para todo o planeta deu-se especialmente pela necessidade dos militares americanos de assegurarem que os produtos adquiridos de terceiros atendessem fielmente a especificações por eles desejadas. Sob este auspício, “a ISO criou em 1979 o comitê ISO-TC 176, com o intuito de desenvolver padrões de administração de qualidade genéricos para aplicação mundial, tirou proveito das experiências britânicas e canadenses, lançando em 1987 a primeira versão da série ISO 9000” (NORA, 2003, p. 23). A série 9000 – que constitui parte da série completa ISO – reúne um conjunto de normas técnicas que aborda, unicamente, a gestão da qualidade.

De acordo com Nora (2003, p.23), a oficialização da série ISO 9000, reconhecida e adotada nos cinco continentes, deu-se da seguinte forma:

- ♣ 1987 - ISO 9000 - Surgimento da Série - início de sua aplicação;
- ♣ 1990 - ABNT. NBR - Nacionalização das Normas no Brasil;
- ♣ 1994 - ISO 9000 (1ª Revisão) - Adoção em mais de 70 países;
- ♣ 2000 - ISO 9000 - (2ª Revisão) - Vigente. As empresas certificadas tiveram prazo limite de Dezembro de 2003 para migração para a nova versão.

Em 1990, a ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – adotou a série ISO 9000, como padrão de Sistema de Gestão de Qualidade, lançando no Brasil a norma NBR-9000. Em 1994 a ISO atualiza com algumas alterações a série e no final de 2000 é novamente revisada, desta vez com alterações sensíveis na forma e abordagem (NORA, 2003).

Quando foi criada, a ISO 9000 possuía cinco normas que eram descritas da seguinte forma:

- ♣ ISO 9000: Norma que estabelece orientações, recomendações, diretrizes para escolha e uso das normas da série.
- ♣ ISO 9001: Modelo para garantia da qualidade em Projeto, Desenvolvimento, Produção, Instalação e Serviços Associados.
- ♣ ISO 9002: Modelo para garantia da qualidade em Produção, Instalação e Serviços Associados.
- ♣ ISO 9003: Modelo para garantia da qualidade em Inspeção e Ensaio Finais.
- ♣ ISO 9004: Norma que estabelece como deve ser a Gestão da Qualidade na empresa. É um guia geral para todas as organizações.

Em sua primeira revisão, ocorrida em 1994, as normas ISO 9002 e ISO 9003 foram eliminadas da série, da qual passavam a fazer parte somente a ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004, sendo suas funções as seguintes:

- ♣ *NBR ISO 9000 - Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário*: descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelece a terminologia para estes sistemas;
- ♣ *NBR ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos*: especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade, onde uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam os requisitos do cliente e os requisitos regularmente aplicáveis, e objetiva aumentar a satisfação do cliente.
- ♣ *NBR ISO 9004 - Sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes para melhoria de desempenho*: fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão da qualidade. O objetivo desta norma é melhorar o desempenho da organização e a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas;
- ♣ *ISO 19011 - Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental*: fornece diretrizes sobre auditoria de sistemas e gestão da qualidade e ambiental.

“A versão da família ISO 9000 continha mais de 20 normas e documentos. Essa proliferação de normas era uma preocupação dos usuários e clientes da norma ISO 9000. Como resposta a tal preocupação, a família da norma ISO 9000:2000 consiste em quatro normas primárias apoiadas por um número consideravelmente reduzido de documentos de suporte (normas, diretrizes, cadernos, relatórios técnicos e especificações técnicas)” (MELLO, 2002, p. 16-17).

As normas ISO 9001 e ISO 9004 foram desenvolvidas para que unidas possam ser coerentes. “A norma ISO 9001:2000 estabelece claramente os requisitos de sistema de gestão da qualidade para uma organização demonstrar sua capacidade de atingir os requisitos dos clientes e aumentar a satisfação destes” (MELLO, 2002, p. 17). A norma ISO 9004:2000 vai além da ISO 9001:2000, com a intenção de aumentar a satisfação do cliente.

As normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 foram consolidadas na norma ISO 9001:2000, por esta razão as normas ISO 9002 e ISO 9003 não existem mais individualizadas. Tanto a norma ISO 9001:2000 quanto a ISO 9004:2000 utilizam vocabulário comum definido pela ISO 9000:2000.

4. A terminologia e a ISO 9000

Segundo a NBR ISO 9000,

“A universalidade de aplicação da família de normas NBR ISO 9000 requer o emprego de uma descrição técnica, mas sem o uso de linguagem técnica, e um vocabulário coerente e harmonizado que seja facilmente compreensível por todos os potenciais usuários das normas de sistemas de gestão da qualidade” (NBR ISO 9000:2000, p. 16).

A linguagem não é considerada técnica, pois é necessário que seus usuários a compreendam. Mas ela é composta por palavras que, dentro das normas, são ativadas e se tornam *termos*, por seu uso específico dentro de um domínio.

Os termos são definidos dentro da norma e são usados em negrito. Em sua definição, a cada uso de um termo, este também é colocado em negrito e vem seguido da numeração de sua respectiva definição entre parênteses. Como exemplo, apresentamos o termo **classe**, como ele aparece na NBR ISO 9000 (2000).

3.1.3

classe

categoria ou classificação atribuída a diferentes **requisitos** (3.1.2) da **qualidade** (3.1.1) para **produtos** (3.4.2), **processos** (3.4.1) ou **sistemas** (3.2.1), que têm o mesmo uso funcional

EXEMPLO – Classe de uma passagem aérea e categoria de um hotel em um guia de hotéis.

NOTA – Quando se estabelece um requisito da qualidade, a classe é geralmente especificada.

Há uma média de oitenta termos na norma ISO 9000, onde eles são apresentados conforme suas relações com outros termos, formando um *sistema conceitual*. De acordo com a ISO 1087 (apud BARROS, 2004, p. 112) o *sistema de conceitos* é um “conjunto estruturado de conceitos construído com base nas relações estabelecidas entre esses conceitos e no qual cada conceito é determinado por sua posição nesse conjunto”.

Para Pavel e Nolet (2002, p. 130), o *sistema conceitual* é definido como “conjunto de conceitos estruturados de acordo com as relações lógicas que mantêm entre si”.

Como exemplo, apresentamos o item **3.1**, que trata de **Termos relacionados com a qualidade**. Ligados a este item estão os sub-itens: **3.1.1 qualidade**, **3.1.2 requisito**, **3.1.3 classe**, **3.1.4 satisfação do cliente** e **3.1.5 capacidade**, construindo, assim, um *sistema conceitual*.

A norma ISO 9000 define os *termos* utilizados nos requisitos apresentados pela ISO 9001. Sendo assim, para compreender os requisitos da norma ISO 9001 é

necessário o contato com os *termos* e suas definições. Apresentamos a seguir, um exemplo de requisito da norma ISO 9001:

5.6.1 “A Alta Direção deve analisar criticamente o sistema de gestão da qualidade da organização, a intervalos planejados, para assegurar a sua contínua pertinência, adequação e eficácia. Essa análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, incluindo a política da qualidade e os objetivos da qualidade” (ISO 9001, 2000).

Este é um exemplo de requisito da norma ISO 9001. Os *termos* foram grifados por nós para lhes darmos destaque. Neste exemplo ocorrem sete *termos*, cada um deles é definido na norma ISO 9000. Abaixo serão apresentadas suas definições:

- ♣ **Alta Direção** – “pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma **organização** (3.3.1) no mais alto nível”.
- ♣ **Análise Crítica** – “atividade realizada para determinar a pertinência, adequação e a **eficácia** (3.2.14) do que está sendo examinado, para alcançar os objetivos estabelecidos”.
- ♣ **Sistema de Gestão da Qualidade** – “**sistema de gestão** (3.2.2) para dirigir e controlar uma **organização** (3.3.1), no que diz respeito à **qualidade** (3.1.1)”.
- ♣ **Eficácia** – “extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados, alcançados”.
- ♣ **Política da Qualidade** – “intenções e diretrizes globais de uma **organização** (3.3.1), relativas à **qualidade** (3.1.1), formalmente expressas pela **Alta Direção** (3.2.7)”.
- ♣ **Objetivos da qualidade** – “aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à **qualidade** (3.1.1)”.

Como podemos notar, nas definições dos *termos*, faz-se uso de um sistema de remissivas, onde são apresentados à frente dos *termos*, os quais vêm em negrito na norma, seus números de classificação dentro do sistema conceptual, para que seja possível que o leitor, a cada ocorrência de um *termo*, seja levado a sua definição.

“O sistema de remissivas (...) procura resgatar as relações semântico-conceptuais existentes entre as unidades lexicais ou terminológicas que compõem a nomenclatura de uma obra lexicográfica ou terminográfica. Sua função é corrigir o isolamento das mensagens, ligando variantes, criando campos semânticos. (...) A rede de remissivas orienta o leitor sobre o percurso a seguir, para obter as informações procuradas e permite uma ampliação do conhecimento, dos pontos de vista do conteúdo e das funções do termo consultado” (BARROS, 2004, p. 174).

Esta análise permite-nos perceber o quanto é importante o conhecimento da terminologia específica da norma ISO 9000 pelos usuários em potencial para que seja possível compreender e colocar em prática os requisitos da norma ISO 9001. Podemos observar a importância que a Terminologia tem para o Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9000, o qual usa princípios desta disciplina científica na apresentação de suas normas.

Notas

¹ (...) como producto, es el conjunto de términos de una determinada especialidad. (CABRÉ, 1999, p. 18)

² Como disciplina es la materia que se ocupa de los términos especializados. (CABRÉ, 1999, p. 18)

³ (...) como práctica es el conjunto de principios encaminados a la recopilación de términos. (CABRÉ, 1999, p. 18)

5. Referências bibliográficas

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. *Dicionário profissional de relações públicas e comunicação e dicionário de termos anglo-americanos*. 2. ed. - São Paulo: Summus, 1996.

BARROS, Lidia Almeida. *Curso básico de terminologia*. São Paulo: Edusp, 2004.

CABRÉ, Maria Teresa. *La terminología: representación y comunicación*. Barcelona: Institut Universitari de Lingüística Aplicada, 1999.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Minidicionário da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 1985.

MELLO, Carlos Henrique Pereira ... [et al.]. *ISO 9001 : 2000 : Sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços*. São Paulo: Atlas, 2002.

NBR ISO 9000:2000, Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

NBR ISO 9001:2000, Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos.

NORA, José Artur Fagundes. *Análise da transição para um sistema de gestão da qualidade ISO 9001:2000 na indústria de material de material bélico do Brasil*. Minas Gerais: 2003.

KRIEGER, Maria da Graça. *Terminologia revisitada*. Revista D.E.L.T.A., Vol. 16, nº 2, 2000. 209-228.

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NOTMALISATION. *Terminologie – Vocabulaire*. Genebra, ISO, 1990 (Norme Internationale ISO 1087, 1990)

PAVEL, Sílvia; NOLET, Diane. *Manual de Terminologia*. Trad. de FAULSTICH, Enilde. [on line]. Disponível na www.URL: www.translationbureau.gc.ca.