



Instituto Politécnico de Tomar

Escola Superior de Gestão de Tomar

**Utilização das tecnologias de informação e
comunicação para promover a
inteligibilidade mútua entre gestores
brasileiros e portugueses: proposta de uma
App.**

Dissertação de Mestrado

Rebeca Silva da Costa

Mestrado em Gestão

Portugal / janeiro / 2021

Escola Superior de Gestão de Tomar

Rebeca Silva da Costa

**Utilização das tecnologias de informação e
comunicação para promover a
inteligibilidade mútua entre gestores
brasileiros e portugueses: proposta de uma
App.**

Dissertação de Mestrado

Orientada por:

Doutor Célio Gonçalo Cardoso Marques, Instituto Politécnico de Tomar
Doutora Hermínia Maria Pimenta Ferreira Sol, Instituto Politécnico de Tomar

Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico de Tomar para cumprimento dos
requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão.

RESUMO

A globalização e a competitividade interna acirrada motivam os gestores a inovar em produtos/serviços e a procurar estratégias para superar os concorrentes, internacionalizando-se, ou seja, atuando em países diferentes como alternativa na abertura de novos mercados.

O objetivo principal desta investigação é analisar termos que possuam diferentes sentidos em Portugal e no Brasil, construir um quadro comparativo e disponibilizá-lo em forma de uma aplicação. Para tanto, nesta investigação desenvolveu-se um suporte teórico, fundamentado nas atuais abordagens de referência sobre a Língua Portuguesa, normas cultas e comunicação, e na importância da comunicação na gestão num contexto internacional e multicultural.

Para a recolha dos dados foi feita uma análise documental e o registro foi feito em uma grelha estruturada. Foram, posteriormente, construídos quadros comparativos por áreas administrativas, onde foram apresentados os vocábulos para a *App*. Esta investigação propõe uma *App* que seja um dicionário semântico de palavras que são iguais com significados diferentes e palavras diferentes para o mesmo significado em Portugal e no Brasil voltado a gestores destes países.

Esta proposta contém a descrição e especificação da *App* pretendida. Esta *App* em uma investigação futura deverá conter as próximas etapas que são a prototipação, implementação, testes e posterior manutenção desta *App*. Nesta manutenção se continuará a busca por mais palavras para o enriquecimento da *App*, isso dentro de mais áreas, sendo a *App* (*software*) disponível para telemóveis.

Também em uma investigação futura, a *App* deverá ter uma função que contenha instruções de gestão, empreendedorismo, *marketing* entre outros conhecimentos voltados para gestores dos dois países. Entretanto, espera-se que com a *App* haja uma melhor compreensão comunicativa e êxito no processo de internacionalização entre gestores/organizações dos países supracitados, evitando ruídos na comunicação que possam afetar tais propósitos.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação e Comunicação; Gestão; *App*; Língua Portuguesa; Dicionário.

Abstract

Globalization and fierce internal competitiveness motivate managers to innovate in products/services and look for strategies to overcome competitors, going international. That is, operating in different countries as a way to opening up to new markets.

The main objective of this investigation is to analyze entries that have different meanings in Portugal and in Brazil, build a comparative table and make it available in the form of an application. For this purpose, this research developed a theoretical support based on the current referenced sources regarding the Portuguese language, standard language varieties and communication, and in the importance of communication in management in an international and multicultural context.

For data collection, a document analysis was carried out and recorded in a structured grid. Comparative tables were subsequently constructed by administrative areas, where the words for the App were presented. This investigation proposes an App that is a semantic dictionary of words that are morphologically the same but hold different meanings and words which have different morphologies while holding the same meaning in Portugal and in Brazil aimed at managers of these countries.

This proposal contains the description and specification of the desired App. This App in a future investigation should contain the next steps which are prototyping, implementation, tests and the maintenance of this App. In this maintenance procedure, the search for more words for the enrichment of the App will continue, this within more areas, being the App (software) available for mobile phones.

Also in a future investigation, the App should have a function that contains instructions on management, entrepreneurship, marketing and other knowledge aimed at managers from both countries. However, it is expected that with the App there will be a better communicative understanding and success in the internationalization process between managers / organizations from the aforementioned countries, avoiding noise in the communication that may affect such purposes.

Keywords: Information and Communication Technology; Management; App; Portuguese language; Dictionary.

Agradecimentos

Pouco conhecimento faz com que as pessoas se sintam orgulhosas. Muito conhecimento, que se sintam humildes. É assim que as espigas sem grãos erguem desdenhosamente a cabeça para o céu, enquanto que as cheias as baixam para a terra, sua mãe¹.

Na busca do conhecimento quero ter humildade e gratidão e ser como as espigas cheias, curvando-me sempre diante do Grande Autor da minha existência e Gestor da minha vida; que me tem conduzido a pessoas que também são como espigas cheias, que me alimentaram de conhecimento e me trouxeram até aqui. Portanto, quero externar o meu primeiro agradecimento ao Instituto Politécnico de Tomar – IPT, que me permitiu alcançar esta conquista pessoal.

Expressar também a minha gratidão aos meus orientadores por me terem orientando de forma singular, Doutor Célio Gonçalo Cardoso Marques e a Doutora Hermínia Maria Pimenta Ferreira Sol por me haverem orientado com muita dedicação e empenho em ver concretizada esta investigação. Pela paciência e seus conhecimentos repassados durante o desenvolvimento deste trabalho. Reconheço-os como profissionais exímios e, se me é permitido, amigos genuínos.

Quero manifestar o meu agradecimento especial ao Diretor do Mestrado em Gestão, Doutor Jorge Manuel Marques Simões pela sabedoria e inteligência ao conduzir com excelência este Mestrado. Reconheço-o como um profissional exímio, e sou grata, pelo apoio dado e por todo empenho devotado para que fosse possível a chegada aqui.

Não poderia deixar de expressar minha profunda gratidão a minha família. Pessoas especiais e fundamentais em minha vida e que sempre estiveram comigo dando-me apoio, confiança, e impulsionando-me a obter conhecimento. Deram-me força para concluir esta dissertação.

Agradeço a todos que direta ou indiretamente contribuíram para que esta dissertação e conclusão deste Mestrado fossem possíveis.

¹ Leonardo da Vinci.

Índice

Índice.....	I
Índice de figuras.....	I
Índice de quadros	IV
Lista de abreviaturas e siglas.....	VI
1. Introdução.....	1
1.1. Contextualização do estudo	2
1.2. Definição do problema	5
1.3. Questão de investigação	6
1.4. Objetivos	6
1.5. Relevância do estudo.....	7
1.6. Estrutura da dissertação.....	7
2. Língua portuguesa, normas cultas e comunicação.....	10
2.1. Breve história da língua portuguesa e sua evolução	28
2.1.1. Árvore linguística: do latim às línguas atuais	29
2.2. Principais diferenças linguísticas entre as normas cultas de Portugal e do Brasil.....	34
2.3. Diferenças que afetam a comunicação	37
3. A comunicação na gestão num contexto internacional e multicultural.....	41
3.1. A utilização das TICs no apoio à comunicação.....	50
3.2. Apps para promover a língua portuguesa.....	50
4. Metodologia	63
4.1. Opções metodológicas.....	64
4.2. Técnicas de recolha de dados	67
4.3. Instrumentos de recolha de dados	68
4.4. Validação dos instrumentos.....	69
4.5. Recolha dos dados.....	69
5. Apresentação, análise e discussão dos resultados.....	70
5.1. Beneficiários da pesquisa	71
5.2. Levantamento e identificação das palavras	72
5.2.1. Portugal.....	72
5.2.2. Brasil.....	74
5.3. Análise dos dados.....	76
5.4. Quadro comparativo-descriptivo por área da gestão	77
5.5. Proposta de uma <i>app</i>	87
5.5.1. Descrição da <i>app</i>	88
5.5.2. Organograma da <i>app</i>	90
5.5.3. Requisitos de sistema.....	91
6. Conclusão	104

Referências Bibliográficas	107
Anexos.....	114
Anexo A. Grelha de palavras iguais com significados diferentes.....	114
Anexo B. Grelha de palavras diferentes com o mesmo significado.....	116

Índice de figuras

Figura 1: Acordo ortográfico.....	26
Figura 2: Novo acordo ortográfico.....	27
Figura 3: Famílias de idiomas europeus.....	29
Figura 4: Mapa dos maiores exportadores mundiais.....	49
Figura 5: Opções metodológicas utilizadas na pesquisa.....	65

Índice de quadros

Quadro 1: Periodização.....	30
Quadro 2: Sites que mostram palavras que em Portugal possuem um significado e no Brasil outro.....	59
Quadro 3: Portugal e Brasil: 30 palavras diferentes, mas com o mesmo significado.....	59
Quadro 4: Análise documental.....	67
Quadro 5: Beneficiários da pesquisa.....	71
Quadro 6: <i>Websites</i> portugueses analisados na investigação.....	72
Quadro 7: Jornais portugueses analisados na investigação.....	73
Quadro 8: Dicionários portugueses analisados na investigação.....	74
Quadro 9: Vídeos de entrevistas a gestores portugueses analisados no <i>YouTube</i>	74
Quadro 10: <i>Websites</i> portugueses analisados na investigação.....	75
Quadro 11: Jornais brasileiros analisados na investigação.....	75
Quadro 12: Alguns dicionários brasileiros.....	76
Quadro 13: Vídeos de entrevistas a gestores brasileiros analisados no <i>YouTube</i>	76
Quadro 14: Quadro comparativo-descritivo de Gestão (a mesma palavra com significados diferentes).....	77
Quadro 15: Quadro comparativo-descritivo de Gestão (palavras diferentes com o mesmo significado).....	78
Quadro 16: Quadro comparativo-descritivo de Tecnologia (palavras diferentes com o mesmo significado).....	79
Quadro 17: Quadro comparativo-descritivo de Educação (a mesma palavra com significados diferentes).....	80
Quadro 18: Quadro comparativo-descritivo de Educação (palavras diferentes com o mesmo significado).....	81
Quadro 19: Quadro comparativo-descritivo de Transporte (a mesma palavra com significados diferentes).....	82
Quadro 20: Quadro comparativo-descritivo de Transporte (palavras diferentes com o mesmo significado).....	82
Quadro 21: Quadro comparativo-descritivo de Saúde (a mesma palavra com significados diferentes).....	83
Quadro 22: Quadro comparativo-descritivo de Saúde (palavras diferentes com o mesmo significado).....	84
Quadro 23: Quadro comparativo-descritivo de Alimentação (a mesma palavra com significados diferentes).....	85
Quadro 24: Quadro comparativo-descritivo de Alimentação (palavras diferentes com o mesmo significado).....	85
Quadro 25: Quadro comparativo-descritivo de Limpeza e Higiene (a mesma palavra com significados diferentes).....	86
Quadro 26: Quadro comparativo-descritivo de Limpeza e Higiene (palavras diferentes com o mesmo significado).....	86

Lista de abreviaturas e siglas

ANG - Angola
App - Aplicação
B - brasileirismo
BIBL - bibliografia
CAB - Cabo Verde
CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CUL - culinária
ECON - economia
esp - espanhol
FER - termo ferroviário
FÍS - física
G-BS - Guiné-Bissau
GRÁF - artes gráficas
HIST - história
INF - informática
Infrm - informal
joc - jocoso
JUR - jurídico (termo)
m. q. - mesmo que
MAR - marinha
MIL - Militar (termo)
MOÇ - Moçambique
obsl - obsoleta/o
P - lusitanismo
p. ext. - por extensão de sentido
p. met. - por metonímia
PB - Português Brasileiro
PE – Português Europeu
pej - pejorativo
REL - religião
RS - Rio Grande do Sul
SAD – Sistema de Apoio à Decisão
STP - São Tomé e Príncipe
tab - tabuísmo
TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação
VEST - vestuário

1. Introdução

No presente capítulo se fará uma abordagem acerca do tema da dissertação contextualizando-o (1.1), depois definir-se-á o problema (1.2), e apresentar-se-á a questão de investigação e a partir daí ela será desenvolvida (1.3). Deste modo, esclarecer por meio dos propósitos/objetivos desta investigação o que se pretende desenvolver (1.4) e explicar a sua relevância (1.5). Finalmente, apresentar a estrutura da dissertação (1.6).

1.1. Contextualização do estudo

Nas últimas décadas tem ocorrido uma revolução provocada pela informática nos ambientes empresariais e até mesmo em ambientes domésticos, modificando o modo de vida das pessoas. A rapidez da evolução tecnológica surge como resposta à necessidade de tecnologias que possuam um padrão eficiente para uma maior qualidade de processos e de modelos ágeis e práticos. Novas ideias e orientações para gestores, a conquistarem espaços no mercado e nas instituições, são necessárias em um mundo cada vez mais competitivo e em que a troca de capitais diversos é uma constante. Peter Ferdinand Drucker diz que, “a eficácia dos gerentes é, certamente, um dos requisitos básicos para a eficácia da organização e, em si, uma das mais importantes contribuições para o desenvolvimento da organização” (1967, p. 163), por isso, uma comunicação eficiente do gestor pode ser decisiva no crescimento da instituição.

O conceito de gestão e sua importância vão além do ato de dirigir. É uma palavra vinda do latim, *gestione*, que, de acordo com o *Dicionário Houaiss*, significa “ato ou efeito de gerir; administração, gerência” (2007 on-line). A gestão é *ciência*, isto porque possui um campo próprio constituindo-se de um conjunto acumulado de conhecimentos historicamente sociais (Real, 2012). A objetividade e universalidade facilitam a sua transmissão. Ainda de acordo com Real (2012), a gestão também é *tecnologia* pelo modo como concentra ferramentas técnicas e científicas de forma sistêmica. No que se refere à forma de fazer coisas, e com a ajuda da ciência, a gestão visa ultrapassar as fronteiras geográficas, buscando a lógica e criando conhecimento.

A ação de gerir se dá por meio de planejar, organizar, controlar e dirigir recursos em busca da maximização de resultados tendo como alvo o alcance de objetivos organizacionais. Para tanto, Silva (2013), é importante *planejar* (atividade inicial da gestão utilizando o planejamento para não perder de vista os objetivos centrais). Assim como também é relevante *organizar* (pós o planejamento os gestores têm a tarefa de organizar e pôr em prática seus objetivos, tendo organizado recursos financeiros, humanos e materiais de modo eficaz e eficientemente). Nestas etapas os gestores portugueses ou brasileiros, sabendo das diferenças linguísticas que existem entre o PB (Português Brasileiro) e o PE (Português Europeu), ao entrar em contato com indivíduos da outra nação devem munir-se de conhecimentos, sobretudo, no que toca ao léxico e à pragmática de ambas as variedades.

Após o organizar, é a vez de *dirigir* (ato de gerenciar pessoas e processos de forma a que os objetivos da empresa sejam alcançados). Aqui, os profissionais que têm consciência da importância da comunicação e de que a boa comunicação faz parte do alcance de metas, também conduzem os demais indivíduos envolvidos na organização a terem a mesma consciência.

Assim nenhuma área da organização fica aquém das diferentes realidades e nem se corre o risco de ocorrer alguma peripécia no alcance das metas organizacionais. Posteriormente, os bons profissionais têm o cuidado de *controlar* essa fase em que mais precisam evitar erros, tendo o controle de tudo que está à sua volta; aqui requer profundo conhecimento de métodos e estratégias e processos da empresa, visando ultrapassar entraves e gargalos [PE – empecilhos]. Um gestor que esteja a ampliar ou tenha ampliado negócios empresariais para outra nação de língua portuguesa que observe tais diferenças, afasta de seus objetivos esses gargalos (Silva, 2013).

Muitas pesquisas vêm sendo desenvolvidas sobre a informação e o conhecimento. Quanto à informação, na sociedade moderna tem-se expandido, em parte, por meio das Tecnologias de Informação e comunicação (TIC). As TIC são possíveis por meio de dispositivos com o objetivo de adquirir, guardar e processar informações, assim com também firmar a comunicação em dispositivos diferentes. São vários os dispositivos que se incluem no desenvolvimento tecnológico e que estão inseridos no conceito de TIC como as calculadoras, câmeras fotográficas e de vídeo, rádio, televisão, projetores de imagem, copiadoras, computadores que incluem *desktops*, *tablets*, *laptops*, *smartphones*, ou seja, celulares que em Portugal são chamados de telemóveis. Este último, frequentemente utilizado por gestores tanto para comunicação quanto para outros fins, já que, com o avanço da tecnologia, atualmente, é possível ter quase todas as funções que os *desktops* ou *laptops* possuem. Os *smartphones* nos dias atuais podem ser importantes ferramentas de gestão dependendo dos *softwares* neles utilizados.

Com o passar dos anos, a tecnologia da informação obterá cada vez maior valor para uma boa gestão empresarial e organizacional. Como comenta Ian Sommerville “[m]uitas empresas foram forçadas a desenvolver softwares à medida que seus produtos e serviços evoluíram” (2011, p. 3). Tal verifica-se tanto no arquivamento de documentos, como no envio dos mesmos, como no controle financeiro, como em outras opções. Em quase todos os setores de uma organização ou empresa são necessárias novas tecnologias no aprimoramento, eficácia, desenvolvimento e sucesso de projetos de quem gere tais empresas e organizações.

Nos dias de hoje, os sistemas de informação passam por um notável momento de evolução. Entre 1950 e 1960, o processamento eletrônico de dados, aplicações contábeis tradicionais, assim como o processamento de transações e manutenção de registros deu vida ao período conhecido como período do processamento de dados. De lá para cá houve outros períodos, como o compreendido entre 1960 e 1970, onde ocorreu a evolução para os relatórios administrativos, seguido do de 1970 até 1980 que testemunhou o apoio às decisões possibilitado pelos sistemas de apoio à decisão (SAD) que forneceram um apoio interativo e *ad hoc* no momento de tomadas de decisões gerenciais (Drucker, 1967, p. 153).

Entre 1980 e 1990 foi a vez do apoio estratégico e ao usuário final; e, em 1990, surge empresa e conexão em rede global. Este momento foi marcado por sistemas de informação interconectados. Nesse período os sistemas direcionados às empresas, à computação, ao usuário final, às comunicações e à colaboração interorganizacional – incluindo administração e operações globais nas intranets, extranets, Internet e outras redes empresariais –, marcaram o período conhecido como **empresa e conexão em rede global**.

Hoje, estamos inseridos em um período onde os *Hardwares* e *Softwares*, com o avanço da engenharia da computação entre outras possibilidades, estão cada vez mais avançados (Sommerville, 2011). Hoje se tem computadores que cabem na palma das mãos chamados de celulares ou dispositivos móveis e, para eles, foram criadas as eficazes aplicações, que possibilitam o acesso a diversos serviços e a resolução de questões de várias ordens, a qualquer hora e em qualquer lugar. Estamos em uma era em que bilhões de pessoas estão conectadas umas com as outras através de aplicações. Por meio destas é possível fazer transações bancárias, fazer grandes negócios empresariais e se comunicar com outras pessoas de qualquer parte do mundo. Existem aplicações para atender quase todas as demandas existentes, incluindo as *Apps* voltadas às áreas educacionais e empresariais. As *Apps* são *softwares*, ou seja, programas de computador ou dispositivos móveis para o processamento de dados que são desenvolvidas para cumprirem tarefas específicas, tanto pessoais como profissionais.

Somando o uso da tecnologia da informação, através da criação de uma aplicação, mais os conhecimentos voltados para atender gestores (sejam estes organizacionais, empresariais ou escolares), aos conhecimentos linguísticos, as *App* podem, então, ser eficazes instrumentos com alvo certo na criação, desenvolvimento e sucesso de empresas, organizações e escolas e setores gerenciais (Sommerville, 2011). E

assim como os estudos no âmbito das TIC, também os estudos direcionados à gestão e aos estudos linguísticos aumentam a passos largos.

Com o avanço da globalização torna-se necessário haver gestores mais capacitados para exercerem suas funções, já que o mundo está mais competitivo. Vivem-se dias em que os melhores atingem posições mais elevadas e os menos preparados vão ficando para trás. Situação que ninguém ligado à Gestão deseja. Disto nasce a sede de se obter recursos através dos quais possamos aprimorar conhecimentos onde quer que estejamos, seja no trabalho ou em outro lugar.

Quando se trata de nações onde se fala a mesma língua, mas em que pode haver variedades linguísticas, em geral, e dialetais, em específico, o entendimento entre os indivíduos das diferentes nações torna-se mais difícil. Por exemplo, existe um amplo vocabulário que, no Brasil, possui um significado e em Portugal outro. Essa realidade linguística dificulta o entendimento e, conseqüentemente, as relações empresariais entre ambos os países. Isso pode ser minimizado com a criação da *App* que será proposta por este trabalho.

Por conseguinte, referem-se nesta investigação diferentes teóricos com vista à fundamentação da presente pesquisa. Pretende-se com o conhecimento de vários autores contribuir, de forma significativa, para o tema exposto. Entre eles citam-se: Drucker (1967), Sommerville (2011), Saussure (2006), Teyssier, (2001), assim como autores mais recentes como Basso e Ilari (2011), entre outros de igual relevância para a discussão em torno desta problemática do ensino e compreensão na comunicação oral de Língua Portuguesa, gestão e tecnologia da informação.

1.2. Definição do problema

Como já foi referido, nas últimas décadas tem ocorrido uma revolução provocada pela informática nos ambientes empresariais, e até mesmo em ambientes domésticos, modificando o modo de vida das pessoas. Isto beneficia a veiculação rápida da informação por vários meios, principalmente pela Internet. Diante deste cenário, existe uma grande necessidade do gestor a cada dia se reinventar e se adaptar a essas novas mudanças no mercado financeiro.

Os gestores precisam de conhecimentos eficazes em metodologias da investigação, *marketing* internacional, gestão estratégica de recursos, gestão fiscal, gestão estratégica, planejamento e inovação em *marketing*, empreendedorismo e outros conhecimentos que irão contribuir para a vida profissional e para as suas relações

interpessoais. Como cita Drucker “[o] gerente eficaz focaliza a contribuição. Ele levanta os olhos de seu trabalho e olha para fora, para os objetivos. E pergunta: Com que posso contribuir para afetar, significativamente, o desempenho e os resultados da instituição a que sirvo? Sua ênfase é na responsabilidade” (1967, p. 51). Por outras palavras, o gestor precisa estar atento a que forma pode contribuir com o avanço da instituição que gere, e a comunicação eficaz continua sendo um dos principais meios de se atingir o crescimento e a ampliação organizacional.

O facto de a língua portuguesa ter adotado processos de evolução diferentes -- decorrentes de fatores, geográficos, demográficos e culturais -- nos diversos territórios em que é falada como Brasil e Portugal, originou a emergência de múltiplas variedades.

O Brasil é um país rico linguisticamente, pois possui grande variedade linguística que vai desde os muitos regionalismos, aos muitos jargões. De igual modo, Portugal possui, também, em seu território algumas diferenças linguísticas. Isso é o suficiente para muitas vezes impedir a comunicação entre indivíduos de regiões diferentes e ou países diferentes. Quando se trata desses dois países com diferenças linguísticas internas, já é de se esperar que ao se analisar as variedades de língua desses países, estas apresentem diferenças ainda maiores. Estas diferenças, se não forem minimizadas, podem causar interferências na comunicação.

No meio social de profissionais de gestão não é diferente. E, em um mundo cada vez mais globalizado e informatizado, não há mais espaço para gestores e empresas que não se adaptem aos avanços tecnológicos e que não busquem melhorias comunicacionais. A boa comunicação é fundamental para o crescimento de qualquer instituição e, por isso, não deve ser desprezada. Assim, para auxiliar nesse processo de ampliação comunicacional, uma ferramenta de auxílio comunicacional para gestores é necessária.

1.3. Questão de investigação

Este estudo apresenta a seguinte questão de investigação: Como fazer uso das TIC para promover a comunicação eficaz entre gestores portugueses e brasileiros?

1.4. Objetivos

Esta investigação tem por objetivo analisar termos que possuam diferentes sentidos em Portugal e no Brasil, construir um quadro comparativo e disponibilizá-lo em forma de uma aplicação.

São objetivos específicos:

a) identificar palavras, da área da gestão e em outras, que em Portugal tenham sentidos diferentes dos do Brasil e catalogá-los de acordo com as regras semânticas e pragmáticas em uso nos dois países;

b) construir quadros comparativo-descriptivos e colocar sentidos adaptados ao português do Brasil e de Portugal, tendo como base os termos gramaticais para a aplicação da Norma Culta;

c) propor uma aplicação para gestores falantes de português, de forma a contribuir para a compreensão de palavras com sentidos diferentes no Brasil e em Portugal.

1.5. Relevância do estudo

A existência de uma *App* que facilite a inteligibilidade mútua entre gestores em Portugal e no Brasil poderá exercer grande importância no processo de compreensão e valorização da cultura linguística em que estão inseridos. Com a minimização de barreiras linguísticas, o processo de melhoria nas relações sociais entre gestores e o seu público-alvo, o desenvolvimento empresarial e, posteriormente, econômico poder-se-ão destacar com o auxílio de aprendizagens e compreensões compartilhadas.

Alguns termos utilizados por gestores falantes de português de ambos os lados do Atlântico possuem acentuadas diferenças semânticas. Sabe-se que outras pesquisas vêm sendo desenvolvidas no sentido de analisar a fala das populações brasileira e portuguesa como Mattos e Silva (2002), Guimarães (2005), entre outros autores. Porém, esta investigação traz um estudo centrado em profissionais da gestão em Portugal e no Brasil, e destaca-se pela apresentação de potenciais ações futuras com vista a alcançar um melhor desempenho no domínio da comunicação na gestão.

Busca-se com este estudo, utilizando uma aplicação, contribuir para o avanço profissional destes mesmos profissionais, para a obtenção de sucesso na sua carreira e em suas relações interpessoais, promovendo um melhor entendimento comunicacional.

1.6. Estrutura da dissertação

O presente projeto apresenta o seguinte título: Utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação para Promover a Inteligibilidade Mútua entre Gestores Brasileiros e Portugueses: proposta de uma *App*. Nesta investigação buscou-se mostrar um pouco sobre a origem da Língua Portuguesa e o porquê da existência das diferenças linguísticas que existem entre Portugal e Brasil.

No decorrer deste trabalho é mostrado o quanto a observação das diferenças nas normas cultas brasileiras e portuguesas é importante para o êxito comunicacional e profissional entre gestores de ambos os países. E, ao se tratar da internacionalização de empresas de Portugal, sendo estendido ao Brasil e vice-versa, o quanto o bom entendimento comunicativo é relevante, surgindo a necessidade de uma ferramenta de auxílio. Para tanto esta investigação apresenta a proposta de uma *App* como uma ferramenta de auxílio a gestores de Portugal e do Brasil.

Esta dissertação está organizada em seis capítulos.

No primeiro capítulo está a introdução desta investigação, onde se fala acerca dos motivos que levaram à pesquisa acerca da comunicação entre gestores do Brasil e de Portugal, quais as dificuldades encontradas e como melhorar o entendimento entre estes profissionais. Apesar de serem nações irmãs política e economicamente, sendo que ambos os países partilham da mesma língua, esta língua não é homogênea. E por haver o Português Europeu (PE) e o Português Brasileiros (PB) -- visivelmente diferentes aos níveis fonético, fonológico, morfológico, sintático, semântico e lexical --, viu-se a importância de se fazer um estudo voltado a gestores destas nações com foco na comunicação deles. Assim, fazendo uma análise de palavras com significados diferentes e visando o avanço tecnológico, propõe-se criar um *software* que venha contribuir para uma melhor comunicação entre estes gestores. Para tanto, na introdução desta investigação está a contextualização do estudo, a definição do problema, questão de investigação, objetivos, relevância do estudo e estrutura da dissertação.

Já o segundo capítulo fala sobre a Língua Portuguesa, Normas Cultas e Comunicação apresentando o enquadramento teórico em que foi feito um breve apanhado histórico da língua portuguesa e sua evolução e a árvore linguística: do Latim às Línguas Atuais. São, também, expostas as principais diferenças linguísticas entre as normas cultas de Portugal e do Brasil e algumas delas que afetam a comunicação.

No terceiro capítulo é feito o enquadramento teórico abordando a comunicação na gestão num contexto internacional e multicultural, bem como a utilização das TIC no apoio à comunicação de gestores de ambas as nações no processo de internacionalização de instituições entre Brasil e Portugal, e *Apps* para promover a Língua Portuguesa. De igual modo, aborda o quanto para isso a criação de uma App de auxílio a gestores pode ser útil. Neste enquadramento será abordada a utilização das TIC no apoio à comunicação, criação de uma *App* para promover o entendimento em língua portuguesa e o estado da arte.

No quarto capítulo é exposta a metodologia que foi utilizada para a obtenção dos resultados. Para este trabalho foram buscadas as opções metodológicas, técnicas de recolha de dados, instrumentos de recolha de dados, validação dos instrumentos e recolha dos dados.

O quinto capítulo é feita a apresentação e análise de resultados obtidos durante esta investigação. Fundamentado na revisão de literatura e nos resultados adquiridos no processo de pesquisa, é apresentada a *App* como instrumento, na forma de um dicionário, e a proposta de uma *App* para a compreensão de palavras com significados diferentes para gestores do Brasil e de Portugal, servindo para a melhoria da comunicação entre os mesmos.

Para finalizar esta dissertação, o sexto capítulo apresenta a conclusão deste trabalho. Nela é feito um apanhado geral sobre todos os aspetos tratados nesta investigação, quais os resultados obtidos, os que precisam ser melhorados e as considerações finais. São também enfatizadas sugestões para a continuidade deste estudo em uma futura investigação.

2. Língua portuguesa, normas cultas e comunicação

Neste capítulo foi realizada uma contextualização sobre a Língua Portuguesa, Normas Cultas e Comunicação explicando sua relevância nos processos de gestão (2). Continuando, foi feito um breve relato sobre a história da Língua Portuguesa e sua evolução (2.1), para assim explicar a árvore linguística: do latim às línguas atuais, bem como o processo evolutivo da língua até os dias atuais e seus períodos (2.1.1). Desta evolução surgiram as principais diferenças Linguísticas entre as normas cultas de Portugal e do Brasil (2.2), e as diferenças que afetam a comunicação (2.3).

2. Língua portuguesa, normas cultas e comunicação

Desde o princípio da humanidade que a linguagem é essencial para a comunicação, sendo esta a base das interações sociais. A linguagem possui um lado individual, assim como um lado social, tornando-se impossível o conhecimento de um sem o outro. Por linguagem entende-se qualquer meio sistemático de comunicar ideias ou sentimentos através de signos convencionais, gráficos, gestuais, sonoros, entre outras possibilidades. Também pode ser entendido como um sistema de sinais, símbolos ou objetos instituídos como signos que conduzem a um código (Minuzzi, 2012). A linguagem pode ser verbal e não verbal. Como exemplo de linguagem não verbal temos a Língua de Sinais (utilizada para a comunicação entre e com surdos-mudos). Desta categoria constam, também, a linguagem animal, o código da estrada e a sinalética, isto para mencionar apenas alguns exemplos.

Segundo Saussure (2006), a linguagem implica um sistema estabelecido e uma evolução, sendo que a cada instante ela é uma instituição atual em um produto do passado. A linguagem é, por vezes, confundida com língua. Porém, apesar de serem termos parecidos, língua e linguagem são diferentes. A língua é somente uma parte da linguagem (Saussure, 2006). A linguagem é uma faculdade humana que utiliza sinais linguísticos para a comunicação, constituindo um código.

A língua “é, ao mesmo tempo, um produto social da faculdade de linguagem e um conjunto de convenções necessárias, adotadas pelo corpo social, para permitir o exercício dessa faculdade nos indivíduos” (Saussure, 2006, p. 17). Pelo que o exercício da linguagem descansa numa faculdade que nos foi dada pela natureza, ao passo que a língua constitui algo adquirido e convencional (Saussure, 2006, p. 17). Na linguagem podem ocorrer modificações, pois nesta acontecem modificações pelo uso da língua por meio dos seus interlocutores que, através dela, se comunicam em diferentes situações e épocas. O mesmo é dizer que a língua é a realização da linguagem na medida em que a atualiza.

Para além dos conceitos de linguagem e de língua, há que contemplar também o de fala. Este último constitui-se como um “ato individual de vontade e inteligência” (Saussure, 2006, p. 22). Ou seja, trata-se da realização oral e individual que cada indivíduo faz da língua de acordo com os seus gostos pessoais e necessidades comunicativas. Na terminologia de Benveniste (1966), a fala é designada por discurso.

Dentro das línguas, há as línguas naturais e línguas artificiais. As naturais são desenvolvidas naturalmente pelo ser humano em uma comunidade. “O léxico de uma língua natural é um sistema completamente aberto e em constante mudança” (Araújo, 2013, p. 302). Este fenómeno resulta da facilidade inata e intelectual do ser humano para a linguagem. A título de exemplo, podemos falar da língua portuguesa, da língua inglesa ou de qualquer língua crioula como sendo línguas naturais. Já as línguas artificiais, ao contrário das naturais, são “línguas que não surgiram dos processos linguísticos naturais, porém, foram literalmente construídas artificialmente por um indivíduo ou um grupo pequeno” (Noletto, 2010, p. 19). As línguas artificiais têm sempre algum objetivo, sendo o mais inequívoco a comunicação humana. Porém, por vezes funcionam como códigos secretos. As línguas artificiais são, na verdade, línguas auxiliares. A língua artificial mais conhecida no mundo é o *Esperanto*, formado a partir de raízes comuns às línguas românicas.

Há também que mencionar as gírias, muito utilizadas por diferentes grupos sociais, que são realizações da língua por vezes informais, por vezes profissionais com um rico vocabulário de expressões elípticas, jocosas e metafóricas (Valadares, 2011).

Note-se, também, que dentro da linguagem existem duas modalidades que são a linguagem escrita e linguagem verbal. A primeira ocorre quando o interlocutor está ausente e implica o recurso a sinais gráficos (caracteres) usados para efetuar um contato via e-mail, carta, memorando entre outras possibilidades. Quanto à linguagem oral, esta tem lugar quando os interlocutores estão frente a frente e implica o recurso à fala. Por outras palavras, implica o recurso à voz e a emissão de sons consagrados nos sistemas fonético e fonológico de uma dada língua.

Desta feita, o conhecimento acerca de língua, linguagem, fala e gíria, além de extenso, é de suma importância para a compreensão da evolução tanto linguística como comunicativa. Ademais, é também fundamental para compreender a história da humanidade, suas fases e contribuições que foi fazendo em vários domínios, sendo um deles a gestão.

Um conjunto de práticas que, atualmente, são entendidas como gestão surgem com os primeiros grupos sociais pela necessidade de resolver problemas práticos do ser humano, isso em 500 a.C. na Suméria. A fim de atingir objetivos em conjunto e coordenar esforços e a vida em grupo, era necessário que uns administrassem e outros ficassem sob o comando (Stadler & Paixão, 2012). A gestão fez-se importante em vários momentos na construção da história da humanidade, mesmo sem que houvesse teorias ou técnicas que

demonstrassem os métodos práticos de gestão (Stadler & Paixão, 2012). Desta feita, assim como a linguagem, também a gestão foi evoluindo. Entretanto, e apesar de os processos de gestão serem milenares, ela só foi sistematizada em 1903 com os estudos de Frederick Taylor (Stadler & Paixão, 2012).

Já na evolução linguística, episódios houve que para isso contribuíram e cujas fontes documentais existentes tornaram possível estudar. Exemplo disso são as línguas de superstrato (línguas impostas por uma cultura invasora, mas que se vão progressivamente diluindo na língua da cultura invadida) e de substrato (línguas autóctones que são abandonadas pela sua comunidade de falantes em proveito de outras que a elas se impõem, normalmente por motivos políticos e, conseqüentemente, de prestígio). A estas se juntam também as línguas de adstrato que são as faladas em regiões fronteiriças e que, pela sua localização geográfica, exercem influência nas que lhe são próximas aos níveis lexical, sintático e fonético. Por outras palavras, a noção de adstrato, tem a ver com situações de bilinguismo.

No passado, a língua portuguesa passou por todos estes processos. Por exemplo, a língua Árabe deixou muitas influências, em resultado das invasões no séc. VIII (711 d. C.), que alteraram significativamente o quadro político-social e linguístico na Península Ibérica (Banza & Gonçalves, 2018). Os cristãos ibéricos e seus descendentes, que viviam sob o governo muçulmano no Al-Andalus, apesar de não adotarem a religião Islâmica, adotaram elementos da cultura e língua Árabes. Daí que tenham sido chamados de Moçárabes.

A influência de línguas de substrato foi um fenómeno que também ocorreu no português europeu. Antes do latim, outras línguas eram faladas na Península Ibérica e essas línguas tiveram influência, em um grau menor ou maior, para o nascimento de outras, como a língua portuguesa. Há fontes que atestam possíveis influências de substrato na Península Ibérica como de inscrições antropônimas, vestígios antropológicos, entre outros. Destas fontes identificadas são visíveis influências no “léxico comum como é o caso de ‘chaparro’, atribuído ao substrato ibero; e em topónimos, como ‘Conimbriga’, atribuído ao substrato celta” (Banza & Gonçalves, 2018, p.18). Essas observações às origens da língua portuguesa são importantes a este estudo no conhecimento das palavras que se pretendem utilizar na App a ser desenvolvida.

No que diz respeito ao Brasil, porém, o que mais ocorreu foram situações de adstrato, pois foram raras as tribos indígenas que adotaram a língua portuguesa. Após a chegada ao Brasil de Pedro Álvares Cabral em 1500, a língua portuguesa foi imposta

sobre as terras indígenas brasileiras, sendo que no Brasil, as tribos índias, falavam a língua Tupi-Guarani. Os padres jesuítas, juntamente com os colonizadores portugueses, se empenharam em catequisar e implantar a língua oficial de Portugal sobre as línguas dos povos dominados (indígenas). Foi então, com a junção da Língua Tupi (que também foi chamada de língua travada) à Língua Portuguesa, que então era um *semicrioulo português* no Brasil², que os portugueses foram capazes de comunicar com os escravos negros e, também, com os índios e mestiços.

Todavia, de acordo com Garcia (2002), à exceção dos mercadores de escravos, padres jesuítas e tripulantes de navios negreiros, nenhum outro português teve contato direto com outra língua que não fosse o *semicrioulo português* e a *língua geral* – “uma versão simplificada da língua Tupi, que era usada pelos brancos e mamelucos (filhos de índia com branco em seus contatos com os aborígenes)” (Garcia, 2002, p. 75). Ambas são línguas de *intercurso* ou línguas *pidgin*, ou seja, “línguas simplificadas para entendimento mútuo entre dois povos de línguas diversas, que necessitam se comunicar” (Garcia, 2002, p. 75).

É importante destacar que a Língua Geral já existia no Brasil antes da chegada dos portugueses e foi usada pelos indígenas da tribo Tupi, entre outras tribos de diferentes famílias linguísticas que falavam as Línguas Travadas como meio de comunicação (Garcia, 2002). Garcia (2002) afirmou que a influência do adstrato no Brasil é a mais importante de todas.

Com exceção do provençal, todas as línguas que conviveram com o português, quer em Portugal (o árabe), quer no Brasil (a língua geral e o *semicrioulo português*), penetraram bastante no léxico do Português do Brasil, sendo que o *semicrioulo português* serviu, ainda, para detonar certas potencialidades latentes do português e intensificar o processo de evolução já existente. Isto, claro, de uma maneira muito mais intensa nas populações de baixo nível de escolaridade e instrução.

Com tais influências e migrações que ocorreram no Brasil, sendo o território brasileiro extenso, mudanças na língua portuguesa no Brasil foram ocorrendo, o que faz com que haja diferenças entre as variedades Portuguesa e Brasileira, ou seja, Português Europeu (PE) e Português Brasileiro (PB). Algumas dessas diferenças são principalmente fonéticas e semânticas. Porém, dado que o propósito desta dissertação comporta a elaboração de um glossário, o enfoque primordial será nas divergências léxico-

² Línguas que possuem grandes semelhanças associadas às línguas crioulas que preservam boa parte da estrutura do superstrato (López, 2003).

semânticas. Menos exploradas serão, portanto, as manifestações fonéticas, fonológicas, morfológicas e morfossintáticas, e sintáticas que ocorrem no Brasil e em Portugal.

O PE recebeu influências dos substratos Ibéricos, Celta, Fenício, Púnico e Grego, e de superstratos de origem germânica, como os Visigodos, Suevos e Vândalos, que constituíram uma influência maior do que a do substrato. Todavia, como o processo evolutivo não parou, todas as variedades sofreram mutações. A título de exemplo, o PB continua recebendo influências de outras línguas, como o Castelhana (com a presença de imigrantes venezuelanos), o inglês (com turistas e os *media*) e de outras línguas trazidas por estudantes e visitantes internacionais.

A entrada de estrangeirismos, facilitada com a era da informatização e da globalização, também exerce influência no português. Porém, tais influências tendem a ocorrer de modo diferente nas variedades em causa. Enquanto o PE tende a manter a morfologia e a fonética dos estrangeirismos, o PB tende a aportuguesá-los. Isto é um fenómeno muito interessante, pois demonstra uma apropriação muito maior do léxico do outro em seu benefício.

Todas estas mutações resultam do facto de os seres humanos recorrerem a línguas para comunicar. Cada língua pertence a um conjunto de pessoas, ou seja, a uma comunidade linguística. Deve-se levar em conta que as línguas, como sistemas orgânicos e dinâmicos que são, estão em constante mudança. Isto independentemente de, e, sobretudo, no caso das línguas de origem europeia, possuírem uma norma culta transmitida por meio de gramáticas, dicionários e outras obras de teor normativo.

A língua pode ainda variar de acordo com o tempo (processo diacrônico), ou seja, ela evolui ao longo de um contínuo cronológico e sem que os falantes se apercebam desse processo evolutivo dado que é bastante lento. Nesse processo de mudanças ocorrem variações linguísticas. As variações linguísticas podem ser de ordem geográfica (**diatópicas**), sociocultural (**diastrática**) ou estilística (**diafásicas**).

De acordo com Santana & Neves (2015), as variedades *diastráticas* derivam de vários fatores que estão ligados à identificação da fala e de organizações socioculturais. Por outras palavras, elas denunciam o estrato social e, conseqüentemente, o grau de escolarização dos e das falantes. A variação diastrática verifica-se através da comparação entre os diferentes modos de falar de acordo com a classe social. Já as variações diafásicas referem-se ao nível de formalidade dos ajustamentos determinados pela situação contextual do emissor e da identidade social do receptor (Camacho, 2011).

Das variações linguísticas houve ramificações de pesquisa que resultaram na emergência da sociolinguística. A sociolinguística firmou-se nos Estados Unidos na década de 1960, sob o comando do linguista William Labov. Porém, antes da década de 1960 a variação linguística já era entendida como um estudo importante na compreensão da sociedade e cultura.

A variação ocorre em todos os níveis da língua e esses níveis são os de: variação fonético-fonológica, que é direcionada aos sons; variação morfológica, que se preocupa como o estudo da formação de vocábulos; a variação estilística – programática, que se dedica ao estudo dos enunciados e seus diferentes sentidos; a variação lexical, que analisa os vários significados de um vocábulo; e a variação semântica que se dedica ao estudo dos diferentes significados dados a uma palavra (Brito, 2010). Os dois últimos níveis de variação foram observados no presente estudo devido não só, ao PB ser rico em variações linguísticas e o PE ter diferenças quanto ao PB, mas também ao fato de as línguas naturais serem ricas em outros fenômenos como a sinonímia, palavras novas e sentidos novos, campo lexicais, polissemia, entre outros.

No que diz respeito a variações linguísticas, há que ter também em mente a existência de variações de ordem diamésica e diacrônica. A variação diamésica é a verificação que se faz de comparação entre a língua escrita e a língua falada. Já a *variação diacrônica* é, e recordando, “etimologicamente: aquela que se dá através do tempo” (Ilari & Basso 2011, p.152). Esta variação pode ser notada muitas vezes comparando as gerações. Quanto mais idade o gestor possuir, maior a probabilidade de ele ou ela terem um vocabulário rico em palavras datadas, podendo algumas delas ser resultantes de termos/expressões utilizados por seus antepassados imigrantes que vieram com sua língua materna. Isto nos casos em que tal genealogia se aplique.

É também certo que muitos vocábulos de origem estrangeira que chegaram ao Brasil via imigração, se converteram em palavras que os mais jovens ainda fazem uso. Já outros, apenas os com mais idade usam. Daí a importância de levar em conta, nesta pesquisa, a variação diatópica (do grego *dia*= através de *topos*=lugar), ou seja, a variação que se verifica entre as maneiras de falar de diferentes lugares. Isto implica que uma mesma língua apresenta variações na dimensão do espaço, quando é falada em diferentes regiões de um mesmo país ou em diferentes países (Ilari & Basso, 2011). Daniela de Faria Prado afirma que:

[a] entrada de empréstimos linguísticos e estrangeirismos no português do Brasil, e em qualquer língua do mundo, é um fenômeno usual e comum porque segue o processo natural do fenômeno da dinâmica das línguas. As causas dos empréstimos são diversas e podem estar relacionadas à necessidade de nomear realidades cujas designações não constam no arcabouço lexical vernáculo, especialmente em áreas como tecnologia, economia e informática, entre outras. O que podemos perceber é que no Brasil há um grande contingente de empréstimos linguísticos oriundos do inglês americano [e de outras línguas] (2006, p. 26).

O estudo da variação *diamésia* é necessário em um estudo dos textos produzidos por profissionais da gestão, pois em alguns momentos esses profissionais usam coloquialismos na escrita. Já em outros casos não. Isto varia de pessoa para pessoa, pois há sempre quem possua um conhecimento maior das normas gramaticais e faça uso de termos marcados e de coloquialismos mais na oralidade do que em seus textos empresariais. Mas há também quem, mesmo já possuindo um conhecimento gramatical, faça uso de termos marcados/datados e de gírias tanto na oralidade quanto na escrita.

Com isto em mente, há que recorrer à pragmática para analisar estas realizações diferentes da língua (Higino, *et al.*, 2015). O papel da pragmática é analisar a língua levando em conta a influência do contexto comunicacional na mesma. A pragmática dentro dos estudos linguísticos é um ramo que estuda o uso da língua em contexto, ou melhor dizendo, de acordo com a sua utilização na comunicação. Há muitos que confundem a pragmática com a semântica entendendo ser uma só, porém, apesar de uma poder contribuir para o entendimento da outra, são diferentes. A semântica é uma componente da gramática que se ocupa do estudo da interpretação e dos significados, aos níveis lexical, frásico e oracional tendo em atenção o tempo e o espaço em que são realizados (Brito, 2010). Portanto, o conhecimento da semântica da língua portuguesa pelos gestores do Brasil e de Portugal é essencial, pois ela permite ter o conhecimento gramatical da fala do seu interlocutor facilitando processos no campo da gestão. Não há trabalho sem que haja comunicação e a comunicação dá-se por meio da linguagem, do léxico (Guimarães & Squirra, 2007). É por meio dela que se tornam possíveis os processos de gestão. Daí a necessidade da criação de estratégias que facilitem a comunicação entre gestores, bem como entre gestores e colaboradores. Princípio que se aplica também aos demais envolvidos no meio empresarial ou em outro setor administrativo. O bom entendimento é um fator-chave quando se trata de expansão

empresarial para o exterior (internacionalização) e, para entender o real sentido de palavras, é preciso entender como ocorrem os mecanismos pragmáticos.

A pragmática, como afirma Brito (2010), estuda um conjunto de mecanismos de interação comunicativa que permitem que um falante transmita mais do que a frase, ou frases, de forma explícita, e que o ouvinte possa ser capaz de identificar o excedente de significado através da identificação das intenções comunicativas do falante.

Na situação de haver uma App no auxílio comunicativo do gestor pretende-se com este projeto tornar essa compreensão possível. Afinal, nem sempre em situações comunicativas é possível compreender o significado de uma palavra pelo contexto.

Mesmo que seja possível transmitir uma série de símbolos com exatidão sintática, eles permaneceriam desprovidos de significação se o emissor e o receptor não tivessem antecipadamente concordado sobre a sua significação. Nesse sentido, toda a informação compartilhada pressupõe uma convenção semântica. (Cardoso, 2006, p. 4)

Neste estudo, onde se buscam palavras que para os portugueses possuem um significado diferente do que se entende no Brasil e vice-versa, a análise é mais voltada para estudos pragmáticos. Outrossim, neste estudo, voltado à melhoria da compreensão em Língua Portuguesa entre Brasil e Portugal, os estudos semióticos têm igualmente grande relevância. Assim, por *semiótica* entende-se a teoria geral das representações, levando em conta os signos sob todas as formas e manifestações que assumem sendo elas linguísticas ou não. No caso da entidade signo linguístico este é composto por dois elementos: o significante e o significado (Saussure, 2006). O *significante* pode ser entendido como uma imagem acústica. Já o *significado* se entende como sendo o sentido, o conceito, a ideia que resulta da audição da forma fónica que é o significante. O *signo* é a junção da imagem acústica com o conceito, de acordo com Saussure (1857-1913) que é considerado o pai da Linguística Moderna e que segue uma tradição estruturalista³. Charles Sanders Peirce (1839-1914) desenvolveu um estudo paralelo ao de Saussure sobre os signos linguísticos a cujo objeto deu o nome de “semiótica”. A sua trilogia sobre

³ De acordo com o *Dicionário Houaiss da língua portuguesa* (2007) o estruturalismo possui o seguinte significado: toda abordagem de análise que define os fatos linguísticos a partir das noções saussurianas de estrutura e de sistema; linguística estrutural [aplica-se à escola de Praga, à glossemática (escola dinamarquesa) e às teorias descritivistas norte-americanas; após 1945, o estruturalismo saiu do domínio da linguística e conquistou posição noutras áreas do saber, como a etnologia, a antropologia, a filosofia, a sociologia, a economia e a teoria literária.] Teoria segundo a qual o estudo de uma categoria de fatos deve focar esp. as estruturas.

ícone, índice e símbolo é correspondente ao estudo de Saussure sobre *signo, significante e significado*. Os termos semântica e semiótica, no fundo resultam de escolas diferentes, mas referem-se, mais ou menos ao mesmo fenómeno. Daí que a sua teoria considere o signo linguístico como o conceito-base da estrutura da língua, algo que está implicitamente expresso na seguinte citação:

A propósito do circuito da fala, que os termos implicados no signo linguístico (*sic*) são ambos psíquicos e estão unidos, em nosso cérebro, por um vínculo de associação. Insistamos neste ponto. O signo linguístico (*sic*) uma coisa em uma palavra, mas um conceito é uma imagem acústica. Esta não é o som material, coisa puramente física, mas a impressão (*empreinte*) psíquica desse som, a representação que dele nos dá o testemunho de nossos sentidos; tal imagem sensorial e, se chegamos a chamá-la "material", é somente nesse sentido, e por oposição a outro termo da associação, o conceito, geralmente mais abstrato. (Saussure, 2006, pp. 79-80).

Charles Sanders Peirce, considerado o Pai da Semiótica, fez uma conceituação de semiótica diferente do conceito da semântica. Uma progressão regular de um, dois, três pode ser observada nas três ordens de signo: Ícone, Índice e Símbolo.

O ícone não tem conexão dinâmica alguma com o objeto que representa; simplesmente acontece que suas qualidades se assemelham às do objeto e excitam sensações analógicas na mente para a qual é uma semelhança. Mas, na verdade, não mantém conexão com elas. O índice está fisicamente conectado com o seu objeto; formam, ambos, um par orgânico, porém a mente interpretante nada tem a ver com essa conexão, exceto o fato de registrá-la, depois de estabelecida. O símbolo está conectado objeto por força da ideia (*sic*) da mente-que-usa-o-símbolo, sem a qual essa conexão não existiria (Peirce, 2005, p. 73).

Um exemplo de *ícone, índice e símbolo* para gestores está na palavra “Fato” onde o ícone é o vestuário composto de casaco ou colete e calças. Já a representação do índice de *fato* será vestir-se com o vestuário e o símbolo é a imagem representativa do vestuário para um gestor de nacionalidade portuguesa. Já para um gestor do Brasil, a mesma palavra “Fato” tem como ícone um acontecimento (Ex: choveu), índice acontecimento (Ex: sentir a chuva) e símbolo a abstração do acontecimento da chuva - “fato”.

É importante que os gestores de Portugal e do Brasil, ao fazerem uso da língua, tenham em mente que uma palavra é um signo que no Brasil pode ter uma representação

em ícone, índice e símbolo bastante diferente daquela que tem em Portugal. A imagem acústica de uma determinada palavra pode não ser a mesma. Um exemplo está na palavra *propina*. Enquanto em Portugal pode representar “mensalidade”, no Brasil sua imagem acústica é entendida como uma “prática ilícita” ou “suborno”. Muito embora os dicionários sejam instrumentos muito importantes para se compreender o significado de uma palavra, a maioria deles, por serem básicos, não referencia essa diferença de um país para o outro. Os bons dicionários contemplam as diversas diferenças de variedades, não possuindo a intensão de padronizar a variedade de língua.

A norma, sendo considerada como regra ou lei dentro da gramática, é um conjunto de regras que determinam o uso da língua. A norma ocupa um papel importante no que diz respeito ao aumento da capacidade comunicativa e de entendimento. Afinal, a gramática é um conjunto de regras através das quais se podem entender certas normas arbitrariamente atribuídas às línguas modernas. Todo o indivíduo ao formar enunciados não os faz de forma aleatória. “Na construção desses enunciados, os falantes unem morfemas para formar vocábulos, vocábulos para formar frases e frases para formar unidades ainda maiores, que compõe o discurso” (Martellota, 2012, p. 43). Isto é, o discurso linguístico.

A normalização linguística e as gramáticas prescritivas surgem não só na Europa, mas um pouco pelo resto do mundo em resultado de uma ideologia. Ideologia essa que consiste em considerar que há variedades de língua que são mais prestigiantes do que outras. Ademais, a normalização das línguas também resulta da percepção, pelas classes dirigentes, da necessidade de coesão cultural, política e social. Caso contrário cada um falava e escrevia à sua maneira e a comunicação seria seriamente afetada. É o que espelha o lema “uma nação, um território, uma língua [minha trad.]” (Peled, 2012, p. 73). Daí que se tenham implementado processos de standardização, que significa padronizar tanto para o *Dicionário Houaiss* (2007) quanto para o *Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa* (2010), desde a Antiguidade Clássica. Os dicionários e as gramáticas prescritivas são instrumentos que visam auxiliar o processo de standardização (padronização) da língua.

Ademais, os dicionários são referências importantes na ortografia das palavras e contribuem de várias maneiras para a fixação da ortografia. Um fator de normalização dos dicionários é a abonação. Os dicionários foram, ao longo do tempo, firmando aceções de palavras com um ou mais exemplos. A história da lexicologia do português é rica e longa mostrando uma notável participação de autores brasileiros como Gonçalves

& Basso (2010), Lucchesi (2017), Krieger, Müller, Garcia e Batista (2006), entre outros. Há também que mencionar dicionários como o de Mário Prata (1998), de Antônio Houaiss (2007), Carolina Michaelis (1851-1925), José Pedro Machado (1914-2005) e Aurélio Buarque de Holanda Ferreira (2010) que são ainda referências incontornáveis na lexicografia do português.

A língua portuguesa, assim como outras línguas, foi também alvo de um processo de standardização. Este processo foi, e é muito importante para a fixação da ortografia da língua. Contribuiu para a estabilização do português, permitindo que os usuários da língua pudessem ter um modelo definido de uso e assim possibilitar a compreensão e a resolução de divergências sobre a sua utilização Brito (2010). Entretanto, é de suma importância garantir que tais processos não venham servir como justificativa para impedir o desenvolvimento da língua. Deve-se reconhecer a variação linguística, respeitando o uso dos falantes e a evolução da língua, e não usá-la como meio de depreciação e exclusão de determinadas construções lexicais, fonéticas, sintáticas e morfológicas.

Ainda que exista standardização, a variação é inevitável. Mas há muitos falantes para quem esse facto é um problema. Não sendo conhecedores dos processos de variação linguística, estas pessoas tendem a achar que a variação diastrática, quando implica um desvio da variedade padrão, é um problema sério para a sociedade, uma manifestação de ignorância. Foi precisamente esta perspectiva que levou os gregos a chamarem de *bárbaros* todos aqueles que não falavam grego. Atitudes como esta consistem em desclassificar o Outro, através da variedade de língua que usa. Sempre que isso acontece, a língua torna-se um veículo de preconceitos e exclusões, uma função na qual infelizmente pode ser extremamente eficaz, segundo Ilari e Basso (2011, p. 195).

Ao longo dos seus 500 anos de história, a situação linguística do Brasil tem sido muito complexa. Tal justifica-se pela presença de colonizadores portugueses, pela presença das línguas indígenas e ainda pelas línguas faladas pelos escravos africanos. Posteriormente, juntaram-se a estas, línguas europeias e asiáticas faladas por imigrantes. Em suma, o Brasil teve contato linguístico praticamente com todas as situações possíveis e teve como pano de fundo uma situação profunda de multilinguismo (Guimarães, 2005). Isto explica que, no processo de standardização de uma língua, entrem por vezes fatores de natureza extralinguística.

Segundo Lucchesi (2017), a situação de multilinguismo do Brasil baseia-se em três fatores primaciais com laivos econômicos: a *história demográfico-linguística*; o

crescimento populacional ligado à urbanização; e o *processo de escolarização*, ligado ao processo de standardização da língua no Brasil (Tânia Lobo, 2003, pp. 402-403, *apud* Lucchesi, 2017, p. 353). Desta feita sua periodização foi estruturada em duas fases:

(i) **Primeira fase:** até 1850: multilinguíssimos generalizado; ausência de urbanização regulada; de escolarização e de standardização linguística.

(ii) **Segunda fase:** após 1850: multilinguismo localizado; urbanização; escolarização e standardização linguística. (*apud* Tânia Lobo, [2003, pp. 402-403], p. 353).

Da standardização no Brasil, resultou uma tendência na evolução linguística que, para Lucchesi (2017), advém de processos sociolinguísticos, socioeconômicos e culturais: a passagem do multilinguismo ao unilinguismo majoritário, a transformação de um país rural em um país urbano, a alfabetização e a normatização da língua.

A escrita é uma forma de registrar a vida social e religiosa, artística, cultural e política de uma cultura, assim como a sua memória. A invenção do livro, da imprensa é de suma importância para a História da Humanidade, pois desta feita conhecimentos e informações que antigamente poucos obtinham, são agora de fácil acesso ao público em geral (Bakos, *et al.*, 2000). Tal como a escrita, também os suportes usados para a difusão da mesma foram sendo alvo de evolução. De placas de barro usadas há 5000 anos, passando pela invenção da imprensa, talvez a maior evolução se tenha verificado já no século XX com a invenção da mídia, da informática e da Internet.

No séc. XX, o processo de evolução da escrita teve um grande auxílio dos meios de comunicação em massa, como a televisão, a rádio, a Internet, jornais e revistas. Ademais, assim como houve a expansão das mídias, as técnicas rústicas de publicação de livros evoluíram com a ajuda da tecnologia. Um dos setores que muito foi beneficiado com o aperfeiçoamento da imprensa e de publicações em maior escala foi a educação. A generalização do ensino primário, fez com que o mercado de livros didáticos em grandes proporções levasse à criação de uma rica Literatura Infantil no Brasil. Algo, aliás, que também aconteceu em outros países (Choppin, 2004).

Os que defendem as línguas ditas modernas preocupam-se em consagrar modelos de uso e em defini-los em situações socialmente importantes, como escrever e falar. Geralmente, seguem moldes tidos como prestigiados, desvalorizando e tentando induzir outros grupos de falantes a aderir ao modelo de fala prestigiada (Santana & Neves, 2015). As dificuldades da língua portuguesa no tocante ao certo ou errado, ainda existem, e estiveram presentes muitas vezes na história do português do Brasil, dando abertura a

debates que ganharam destaque e formando correntes de opinião com grande vitalidade. É necessário considerar que levando em conta a língua escrita, encontramos uma maior proximidade entre o PB e o PE. Isto se explica pelo fato de a língua escrita estar mais sujeita à normatização, efetivada por meio dos dicionários, das gramáticas normativas e de outros meios reguladores da língua. Este processo preocupou vários autores que tinham objetivos diferentes. Por exemplo, houve debates e produziram-se textos em torno da norma culta brasileira. Um, teve lugar durante o Romantismo e debruçou-se sobre a definição de uma Norma Literária, ou seja, os seus defensores tinham como objetivo colocar a literatura brasileira em um nível literário próprio. Como explicado por Pagotto (1998), houve mudanças na norma culta do Brasil, em relação à de Portugal, no séc. XIX, mais exatamente no ano de 1824, com a constituição do Império e, mais tarde, com a redação da primeira Constituição republicana de 1892.

Outro esteve ligado à elaboração de normas para uma língua portuguesa escrita, culta e teve um momento de grande importância em uma polémica sobre um determinado texto do Código Civil na primeira república que foi a questão de estabelecer para língua portuguesa brasileira uma norma fonética. Mais especificamente, a questão sobre que pronúncia utilizar no teatro e no canto foi debatida em dois congressos realizados nos anos de 1936 e em 1957, e teve como um dos protagonistas principais o gramático Celso Cunha (Ilari & Basso, 2011).

Os argumentos de Celso Cunha estavam em sintonia com tendências internacionais que defendiam a unidade linguística dentro das:

[g]randes línguas nacionais – associada a uma imagem de limiar de uma nova era sócio-política da nação – com “características do mundo moderno” – opõe-se aos regionalismos, aos dialetalismos, enfim, às variações linguísticas (*sic*) de certos “laboratórios de cultura”. Ao mesmo tempo, estabelece paralelos entre “nossa formação linguística (*sic*)” e “nossa nação” ao que se passa em “no mundo moderno”. (Cunha, 1958, p. 38, *apud* Mariani & Medeiros, 2007, pp.138)

Quanto aos “laboratórios de cultura” de Celso Cunha, o autor está a se referir a regiões de formação linguística e cultural. A vontade de unidade para a oralidade, essa vontade de padronização da língua fluida fica atrelada a um silenciamento da diversidade regional, vista como “instável e pouco variada”. Assim, para Celso Cunha, “as grandes línguas nacionais tendem para a unidade”, ou, como diz, seguem “na tendência

espontânea da língua comum, unitária e nacional” (Cunha 1958, p. 38 apud Mariani & Medeiros 2007 p.138).

Leite (2006), dada a existência de diferenças incomensuráveis entre as variedades europeia e brasileira do português, entende ser legítimo postular uma língua brasileira, diferente da portuguesa. A questão é difícil para todos porque o português do Brasil é, sem dúvida, diferente do de Portugal, mas, ao mesmo tempo em que parece outro, parece o mesmo.

As concepções de norma tiveram reflexos no ensino. Porém, estes não foram sentidos de forma igual. Sendo assim, a norma adotada acabou exercendo forte influência sobre a maneira como a sociedade brasileira faz um uso culto da língua e contribuiu para acentuar a distância entre o português-padrão e o português *substandard*, aquele que é falado pela população que não foi escolarizada. É importante observar que, dentro daquilo que é chamado de norma culta, também há uma considerável margem de variação. Novamente, há variação em critérios como idade, gênero, treinamento, experiência, *status* social e, claro, proficiência linguística. Aqui também, pode haver certa homogeneidade ou diversidade. Um fator adicional a ser considerado é a igualdade ou desigualdade social, econômica e linguística (Spolsky 2016).

A variação linguística gera interrogações no ensino-aprendizagem dos conteúdos gramaticais. De um lado há os defensores da gramática que creem que as variações dificultam a homogeneidade da língua. Logo, tais variações precisam ser diminuídas no âmbito nacional. Porém, num país como o Brasil, dado a presença de descendentes de várias nações do mundo, é difícil de pensar em uma língua homogênea. Há, inclusive, alguns linguistas que creem que, por haver tais miscigenações, será um trabalho difícil homogeneizar a língua no Brasil. Porém, independentemente de a homogeneização linguística ser possível ou não, Cunha e Cintra em sua *Gramática do Português Contemporâneo* sugerem que:

[n]a área vastíssima e descontínua em que é falado, o português apresenta-se como qualquer língua viva, internamente diferenciada em variedades que divergem de maneira mais ou menos acentuada quanto à pronúncia, à gramática e ao vocabulário. Embora seja inevitável a existência de tal diferenciação, não é ela suficiente para impedir a superior unidade do nosso idioma, facto, aliás, salientado pelos dialectólogos (*sic*) (2004, p.05).

Observa-se que, há muito tempo, a língua da literatura, das revistas de informação, dos jornais e dos meios de entretenimento (a língua falada nos programas de televisão e das séries), não é a dos gramáticos. De acordo com Ilari e Basso (2011), falando do Brasil é necessário separar em três modalidades de língua: o português **padrão**, que corresponde ao uso da língua culta; o português **utópico**, que é dos gramáticos; e o, já anteriormente definido, **substandard**; sendo que a representação utópica dos gramáticos não é apenas antiquada, mas também estreita e, muitas vezes, repressora. Para que se compreenda um pouco mais do desenvolvimento da Língua Portuguesa é preciso conhecer a sua história, como ela evoluiu. Um exemplo disso são os acordos ortográficos. A propósito deles, Fiorin afirmou que:

[E]stá em vigor desde o dia 1º de janeiro de 2009, o acordo ortográfico assinado pelos Estados da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, Portugal, São Tomé e Príncipe, e Timor). Essa convenção foi aprovada pelo Decreto Legislativo 54, de 18 de abril de 1995. Já a vigência das novas normas ortográficas foi determinada pelo Decreto 6.583, de 29 de setembro de 2008. O acordo visa a unificar as duas ortografias oficiais do português -- a do Brasil e a de Portugal, esta última adotada pelos demais países lusófonos. No Brasil, a grafia era regida, até então, pela lei 2623, de 21 de outubro de 1955, que restabeleceu a vigência do Formulário Ortográfico de 12 de agosto de 1943, e pela lei 5765, de 18 de dezembro de 1971 (Fiorin, 2009, p. 7).

O Novo Acordo Ortográfico, assinado em 1990, não foi muito bem recebido nem no Brasil, nem em Portugal. Costa dá conta de algumas das reações sentidas no Brasil em relação ao Novo Acordo Ortográfico:

A população começou a opinar, a tentar entender o que outrora era assunto de linguistas e restrito ao mundo acadêmico. Muitas destas talvez apenas tenham contribuído para que surgissem tantas opiniões de senso comum, muitas sem nem conhecer todos os tratados e convenções internacionais que tiveram como foco este acordo, bem como a importância que pode assumir em um contexto político internacional. Todavia, é válido ressaltar que a língua escrita nunca atingira tantas pessoas como hoje o faz, pelo simples fato de nos últimos 40 anos (1971, data da última reforma ortográfica no português brasileiro) ter aumentado

o número de escolarizados e usuários de formas escritas da língua (Sílvia Costa, p. 2014, p. 4).

Na charge na figura 1 mostra, por meio do humor, o impacto que o novo acordo ortográfico causou em alguns brasileiros:



Figura 1: Acordo ortográfico (WordPress, 2012).

Para construir uma identidade comunitária foi assinado o novo acordo ortográfico, visto que Portugal pertence à União Europeia e o Brasil ao MERCOSUL e há uma dificuldade de um acordo entre eles. Desta feita para Fiorin (2009), a melhor forma política para haver uma unidade entre os países de Língua Portuguesa seria por meio do novo acordo ortográfico. Fiorin (2009) acrescenta:

[d]iz-se que o acordo “constitui um passo importante para a defesa da unidade essencial da língua portuguesa”. É nesse contexto que o acordo deve ser visto, ele tem um alcance simbólico. Visa a afirmar, por meio da unificação ortográfica, uma unidade linguística que emerge de uma grande diversidade, que é o símbolo da unidade essencial dos povos da CPLP. Ao fortalecer a unidade dos países de língua portuguesa, ele servirá para tornar mais sólido o estatuto do português naqueles países, em que, embora seja o idioma oficial, sua situação é frágil, quer por pressões para a adoção de outra língua como idioma oficial, quer pela complexa situação linguística real: por exemplo, Moçambique, Guiné Bissau, Timor Leste. (2009, p. 16, 17)

Entretanto, mesmo com o novo acordo ortográfico e o alcance de uma unidade entre os países de Língua Portuguesa, não foi possível obter uma língua sem diferenças linguísticas. Existem muitas palavras semelhantes com sentidos diferentes e sentidos

iguais em palavras diferentes tanto do Brasil para Portugal quanto de Portugal para o Brasil, e isto, por vezes, causa ruídos na comunicação. A charge na figura 2 demonstra esses ruídos na comunicação em Língua Portuguesa entre Brasil e Portugal:



Figura 2: Novo acordo ortográfico (UNICAMP-SP/ORLANDELI, 2010).

Como se vê na figura 2, mesmo com as mudanças ortográficas não há total homogeneidade da língua portuguesa quando se trata do PE para o PB, mostrando que mesmo que se formulem leis, há diferenças que devem ser respeitadas no processo comunicativo. Este processo é indispensável a gestores no âmbito comercial. Quando se fala de compreensão comunicativa entre países da CPLP, esta existe por se tratar da mesma língua, porém com diferenças relevantes. Como afirma Sílvia Costa “com base neste pressuposto linguístico poder-se-ia afirmar que tentar unificar é como que querer impedir a evolução natural das línguas” (2014, p. 08).

A comunicação linguística (agora com o auxílio tecnológico), sempre esteve diretamente ligada à gestão, pois é através do recurso à língua que é possível gerir. Seria impossível administrar qualquer instituição sem a língua, sem a fala. E mesmo na ausência da fala, é necessária a língua de sinais, só assim é possível comunicação e, conseqüentemente, a gestão. Para os gestores, seja qual for o meio em que eles estiverem inseridos, precisarão fazer uso da língua para estar no meio social. Os gestores que desejam o crescimento do órgão sob sua gerência precisam estar atentos às variações sincrônicas que vão ocorrendo e, mesmo tratando-se da mesma língua, faz-se necessário

o conhecimento dos diferentes sentidos das palavras de acordo com os diferentes signos linguísticos da comunidade linguística em que se move.

2.1. Breve história da língua portuguesa e sua evolução

Muitas características da língua portuguesa, começando pela grande variedade em flexões, tanto nominais como verbais, tiveram a sua origem no latim. Idioma que esteve na origem de línguas modernas como o castelhano, o francês, o romeno e o português. Porém, para que as línguas chegassem à forma que hoje têm, contribuíram vários fatores, entre eles o processo de Reconquista (séc. VII a XV). A Reconquista foi o nome dado aos feitos político-militares de expansão do território que ocorreram em alguns reinos cristãos na Europa.

A Reconquista também consolidou monarquias. Uma das realizações foi a formação de estados fortes no centro geográfico em que foi se movendo progressivamente para o sul. As tradições latinas que houve na Península Ibérica foram mantidas pelos Moçárabes (cristãos ibéricos que viviam sob o domínio árabe no Al-Andalus). Por meio deles, arabismos penetraram nas línguas ibero-românicas, e latinismos penetraram no árabe (Castilho, 2009, p. 23).

O Latim é a grande base da Língua Portuguesa. Por tal motivo é importante relembrar os diversos substratos que contribuíram para a formação da língua portuguesa. São eles, o Ibérico, o Celta, o Grego e, em muito menor escala, o Fenício e o Púnico (Garcia, 2002).

2.1.1. Árvore linguística: do latim às línguas atuais

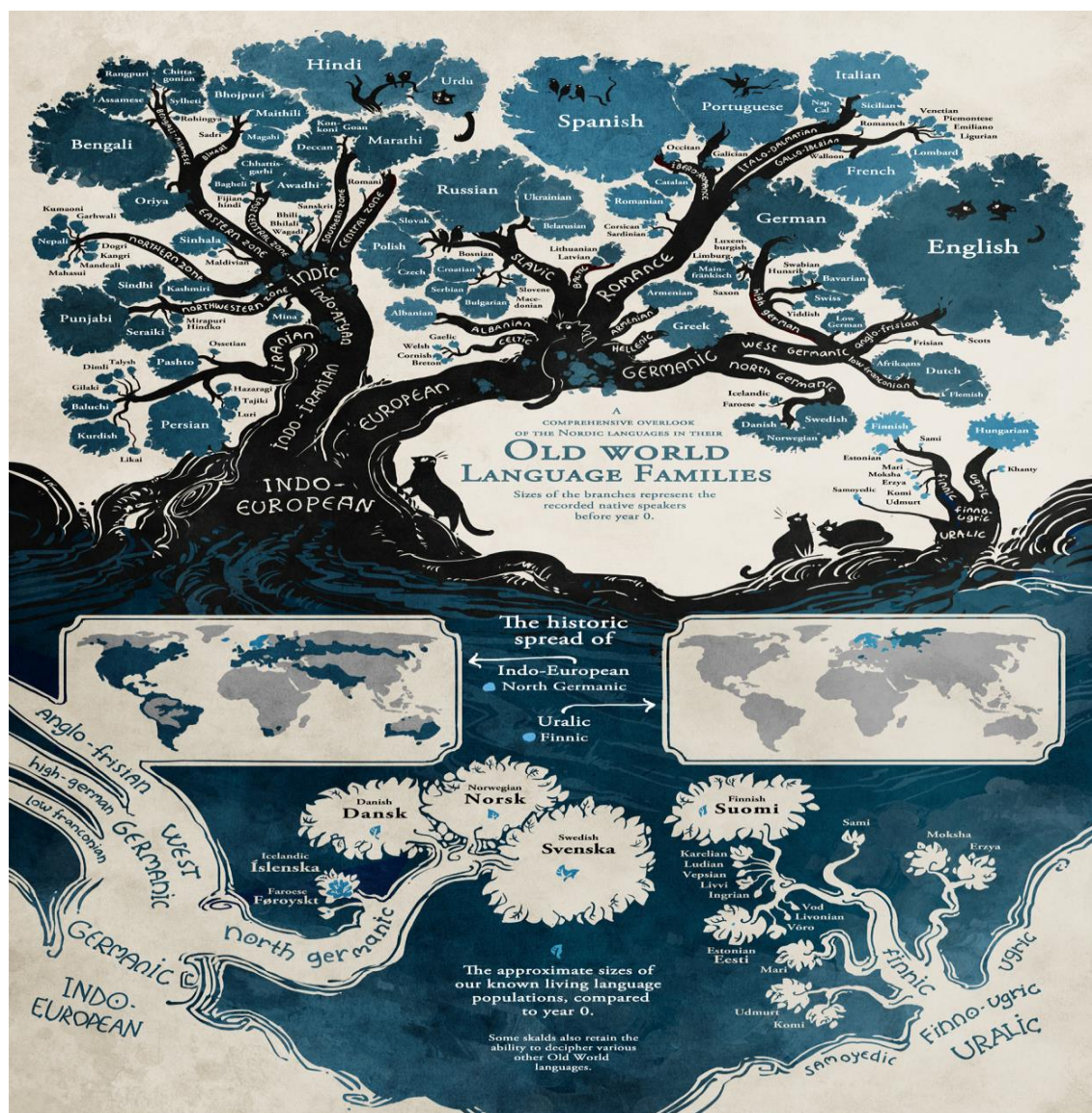


Figura 3: Famílias de idiomas europeus (Romanzoti, 2017).

No séc. XVIII, linguistas observaram que algumas das antigas línguas da Ásia e da Europa (Sânscrito, Latim e Grego) possuíam notáveis semelhanças gramaticais que indicavam a existência de uma origem comum: o Indo-Europeu. Sendo assim, o indo-europeu é uma protolíngua, pois é uma língua ancestral que esteve na origem de outras e com quem partilha uma mesma família linguística. A língua portuguesa descende, também, desta língua comum e evoluiu, segundo alguns teóricos como Silva Neto (1970), de acordo com os períodos estabelecidos no quadro 1.

Quadro 1: Periodização (Gonçalves e Basso, 2010, p.78)

	Leite de Vasconcelos	Serafim da Silva Neto	Pilar Vásquez Cuesta	Luís-Felipe Lindley-Cintra
Até o século IX (882)	português pré-histórico (até 882)	português pré-histórico (até 882)	português pré-literário (até 1216)	português pré-literário (até 1216)
900-1000	português proto-histórico (882até 1214/1216)	português proto-histórico (até 1214/1216)		
1000-1100				
1100-1200				
1200-1300	português arcaico (1216 até 1385-1412)	português trovadoresco (1216 até 1420)	galego-português (1216 até 1385/1420)	português antigo (1216 até 1385/1420)
1200-1300				
1400-1500		português comum (1420 até 1536/1550)	português pré-clássico (1420 até 1536/1550)	português médio (1420 até 1536/1550)
1500-1600	português moderno	português moderno	português clássico (1550 até o séc. XVIII)	português clássico (1550 até o séc. XVIII)
1600-1700				
1700-1800				
1800-1900			português moderno	português moderno
1900-2000				

No séc. XIII, o galego-português foi usado em várias regiões da Ibéria, pois gozava de prestígio (Teyssier, 2001). No século XIII surgiram documentos escritos inteiramente em “língua vulgar” (Teyssier, 2001). Já o português arcaico seguiu o português clássico. Por força da expansão do Reino com os Descobrimentos e com a chegada de Vasco da Gama na Índia, deu-se um novo ciclo comercial sobre a liderança de Portugal. Foi um período de prosperidade e de forte evolução que se refletiu, também, na cultura e na arte.

A língua portuguesa, transportada assim para fora de Portugal, vai-se expandir por vastos territórios, sobretudo, em África e Brasil. Política e administrativamente, nada resta hoje do antigo Império. O Brasil tomou-se independente em 1822 e a descolonização, que se seguiu à revolução de 25 de abril de 1974, pôs termo à presença portuguesa na África. A língua, porém, permaneceu no Brasil e em diferentes países da África e da Ásia (Teyssier, 2001, p. 32).

Dentro da periodização da língua portuguesa o *corpus* literário do português arcaico é bastante vasto, contando com 1679 textos líricos catalogados em três cancionários e divididos nos seguintes gêneros: cantigas de amigo, de amor e de escárnio

ou maldizer. Também há muitos documentos em prosa não literária, como leis, testamentos e afins. E, por fim, temos também a prosa literária: hagiografias, a “Demanda do Santo Graal”, *Livro de Linhagens* etc., escreveu Oliveira e Silva (2007). Há também a derivação erudita. Das formações de termos populares e termos eruditos surge uma formação intermediária chamada de semierudita, complementa Ilari e Basso (2011).

O século XVI, por sua vez, foi marcado por ações que foram colocadas em voga pela renascença italiana e que se refletiram na língua portuguesa. Um dos trabalhos dos renascentistas foi o enriquecimento da língua através de uma íntima convivência com latim clássico que foi redescoberto na época do humanismo. A necessidade de mostrar a cultura daquela época, fez com que fossem criados vários novos termos. Tais termos foram buscados conscientemente no grego e latim clássicos.

Todavia, este não foi um processo original, pois já tinha ocorrido anteriormente. O fato de o Latim ter invadido o léxico das ciências, das letras, das artes, todos eles campos de erudição, fez com que ele se tornasse muito importante a partir da expansão do Império Romano pelo Oriente e pelo Ocidente. Depois da transformação das línguas neolatinas, um repertório de termos em muitos campos semânticos, principalmente técnicos e culturais, é utilizado em latim em muitas delas (Teyssier, 2001). Advogados, políticos, jornalistas, escritores e filósofos regularmente recorrem a expressões latinas. Assim, um vasto repertório de palavras e frases latinas é utilizado em lemas, máximas, provérbios, inscrições, locuções, epitáfios e de ditos utilizados diariamente, mostrando que o latim não desapareceu, apenas evoluiu e não é mais a língua oficial de Portugal, nem do território brasileiro.

Como já terá sido possível perceber, as mutações linguísticas andam de mãos dadas com a história dos países. Assim sendo, o facto de Portugal ter estado sob o domínio castelhano entre 1580 e 1640, implicou que a aristocracia portuguesa passasse a usar essa língua também, o que conduziu a uma situação de bilinguismo na corte. Por isso, alguns escritores portugueses da época escreveram obras em castelhano.

No entanto, quando às situações propriamente linguísticas criadas ao longo dos séculos pela presença de falantes de português nos vários cantos do mundo, o mínimo que se pode dizer é que foram extremamente diversificados (Ilari & Basso, 2011). Com isto em mente, percebe-se que não há homogeneidade da língua no Brasil e em outros países. Pois, no Brasil, a multiplicidade de culturas que lá coabitam, tal como em muitos outros países em que tal fenómeno também ocorre, impede a existência de uma língua

homogênea. Enfim, as variações linguísticas existem e são importantes na construção das identidades brasileira e portuguesa.

Desta feita, convém lembrar que, desde tempos idos, a língua andou de mãos dadas com a gestão, pois é através do recurso à comunicação que a gestão se torna possível, pelo que não devem ser separadas. O projeto da *App* vem uni-las para que, de mais uma forma, a língua, juntamente com a tecnologia, contribua para que líderes e gestores desenvolvam competências de liderança. Cardoso acrescenta:

[o] papel que se espera da comunicação hoje vai mais além. Ela deve, efetivamente, servir de suporte para um modelo de gestão bem estruturado e com capacidade de levar a empresa a enfrentar os desafios cada vez mais competitivos de uma sociedade que se torna mais exigente em qualidade e em direitos (2006, p. 06).

Hoje mais do que em épocas passadas, é necessário compreender as complexidades existentes da comunicação, visto que, unindo a comunicação e a tecnologia da informação como instrumentos poderosos na implementação de estratégia no processo de gestão, é possível obter melhores resultados institucionais. Quanto à busca por melhorias institucionais:

[o] objetivo primordial da empresa é buscar a melhor mensagem e o melhor meio para estabelecer contatos com os públicos-alvo, visando mudar modos de pensar, influenciar decisões, modificar os subordinados para o alcance dos objetivos organizacionais, anunciar eventos, vender alguma coisa e eliminar conflitos. (Cardoso, 2006, p. 3)

Hoje, estratégias de marketing, de empreendedorismo e de técnicas de comunicação, já que a língua nunca está apartada da liderança, são usadas para controlar os falantes. Não pela força, mas por artifícios comunicativos. Por outras palavras, a língua também é uma questão política. O sistema ou domínio político sobre a comunicação pode servir como meio de imposição, na maioria das vezes por meio da cultura, da língua, podendo por vezes isolar determinadas classes sociais auxiliando este sistema ou domínio político a manter-se no poder. Bourdieu (1989), ao falar do poder simbólico, enfatiza os interesses particulares do uso da língua no exercício de autoridade e do poder na sociedade. Neste aspecto Bourdieu afirmou que:

A cultura dominante contribui para a integração real da classe dominante (assegurando uma comunicação imediata entre todos os seus membros e distinguindo-os das outras classes); para a integração fictícia da sociedade no seu conjunto, portanto, a desmobilização (falsa consciência) das classes dominadas; para a legitimação da ordem estabelecida por meio do estabelecimento das distinções (hierarquia) e para a legitimação dessas distinções. Este efeito ideológico, produ-lo a cultura dominante dissimulando a função de divisão na função de comunicação; a cultura que une (intermediário de comunicação) é também a cultura que separa (instrumento de distinção) e que legitima as distinções compelindo todas as culturas (designadas como subculturas) a definirem-se pela sua distância em relação à cultura dominante (Bourdieu, 1989, pp. 10-11).

Ou seja, um dos principais meios de estabelecer e manter alguém no poder, através da língua, é a retórica. Os gestores ao fazerem uso da língua devem observar este aspecto de poder através da língua, tanto entre os seus pares quanto entre os seus colaboradores. A língua, em especial a norma padrão da mesma, já faz uma diferenciação dos mais escolarizados para os menos escolarizados. Os meios de comunicação por sua vez confirmam isso através de suas programações. Quem escreve bem, fala bem, teve oportunidade de estudar e de ser culto usufrui de mais oportunidades. Daí que a mídia brasileira os apresente como aqueles que vieram de determinadas classes sociais (Bagno, 2007).

Entre Brasil e Portugal pode haver tal diferenciação ou mesmo preconceito linguístico por tratar-se, de um lado o país que teoricamente descobriu o Brasil, e por outro, o país que já foi uma de suas colônias. Outro ponto a destacar é que quando um gestor tem o entendimento de determinada palavra e o seu interlocutor não, isso pode gerar também um conflito de poder, pois ambos só estarão iguais na comunicação quando há entendimento (Guimarães & Squirra, 2007). Nisto os profissionais da gestão, independentemente da nacionalidade, devem estar atentos para que não haja más interpretações e para que não se alimentem preconceitos linguísticos gerando rupturas na comunicação. Ora, a forma de diminuir tais problemas é tentando conhecer, pelo menos algumas das diferenças linguísticas primordiais entre os dois países e fazendo um uso adequado da língua de acordo com o contexto comunicacional, pois “a comunicação só é

possível usando-se a linguagem do receptor, que ele conhece e usa” (Guimarães & Squirra, 2007, p. 50).

O recurso à língua portuguesa para fins ideológicos, em especial através de normas, manifestou-se desde a imposição linguística após conquistas militares, passando pelo período das colonizações em que os colonizadores, para manterem a supremacia social e política, almejaram ter domínio ideológico sobre a religião, cultura e língua. Portanto, a língua é um instrumento de poder. Ou seja, “a força das palavras se exerce então na sua ação comunicativa, elas veiculam valores, significados, ideologias que se confrontam no cotidiano dos agentes sociais, e desse modo se configuram formas de dominação e exercício de poder” (Giordani, 2011, p.3).

Desta feita, a língua não é utilizada apenas com o fim de transmitir informações, para comunicação, mas também acarreta sentido e conteúdo político-ideológico (Bourdieu, 1989). Em resultado da diferença cultural e de poder de ambos os países, as diferenças linguísticas entre eles também se foram acentuando e agora merecem atenção por parte dos gestores na busca de ampliar o alcance de seus objetivos evitando ruídos na comunicação.

2.2. Principais diferenças linguísticas entre as normas cultas de Portugal e do Brasil

O Brasil possui hoje cerca de 211,8 milhões de habitantes, o que o torna no maior país de língua portuguesa do mundo. Entretanto, a língua portuguesa não nasceu no Brasil. Oficialmente foi trazida para o Brasil como um dos muitos efeitos da colonização portuguesa. De acordo com Guimarães (2005), com o início efetivo da colonização portuguesa em 1532, a língua portuguesa começa a ser transportada para o Brasil. Sobre os muitos efeitos da colonização portuguesa e as diferenças que houve na evolução da língua portuguesa, Guimarães afirmou que tal diferenciação não é apenas uma diferenciação empírica em que se constata que as línguas indígenas já habitavam no Brasil aquando da chegada dos portugueses e as línguas de migração chegaram depois (Guimarães, 2005). Na verdade, as línguas africanas e indígenas eram línguas marcadas como línguas de povos tidos como escravizados, no caso dos negros e dos indígenas, então não havia espaço para esses tipos de falantes nem para as suas línguas. Portanto, a sua aprendizagem e defesa não foram encorajadas.

Mais tarde, no que diz respeito à imigração, as línguas e seus falantes que no Brasil chegaram vieram com o apoio do governo que buscava desenvolver o país por meio

de cooperação. As línguas que vieram com seus falantes eram línguas oficiais ou nacionais nos países de origem dos imigrantes, ou seja, eram línguas legitimadas em um contexto global. Acerca deste assunto, Guimarães (2005) comenta:

Enquanto língua oficial e língua nacional do Brasil, o português é uma língua de uso em todo o território brasileiro. Sendo também a língua dos atos oficiais, da lei, a língua da escola e que convive, na extensão do território brasileiro, com um grande conjunto de outras línguas (de um lado as línguas indígenas e de outro as línguas de imigrantes). Por outro lado, enquanto língua nacional, o português é significado como a língua materna de todos os brasileiros, mesmo que um bom número de brasileiros tenham como língua materna outras línguas, ou indígenas ou de imigrantes (2005, p.2).

Diferentes das línguas indígenas e africanas, as línguas dos imigrantes eram tidas como línguas de povos “civilizados” tendo apoio governamental para serem mantidas (Guimarães, 2005). Em suma, as variedades atuais da língua portuguesa descendem de um processo de construção e mudança ao longo do tempo. Ademais, sabe-se que, à medida que ela continua evoluindo, mais mudanças haverá. No período em que os portugueses chegaram ao Brasil, o português possuía características já definidas tanto no léxico, como na sintaxe e na fonética. Já possuía ortografia e era uma língua rica em literatura. A esse propósito Gonçalves e Basso dizem o seguinte:

Poderíamos tomar a carta de Pero Vaz de Caminha como um bom exemplo da língua que chegou ao Brasil. Ao lado dessa carta, que é também considerada o texto fundador da literatura brasileira pode situar o texto *Os Lusíadas*, de Luís de Camões. Essa epopeia foi terminada por volta de 1556 e publicada em 1572, justamente a data considerada por muitos como o início do português moderno (2010, p. 119).

Apesar de em Portugal e no Brasil se ter como língua materna a Língua Portuguesa, existem inúmeras diferenças na realização desta língua em ambos os países. No Brasil, se lida como uma situação linguística resultante de um contato muito vincado com outras línguas, pois o Brasil, durante mais de dois séculos, recebeu pessoas nascidas de vários países asiáticos e europeus, como, aliás, já foi referido. Para, além disso, há também que relembrar que já lá existiam línguas indígenas. Sabe-se, também, que alguns brasileiros, em busca de melhores condições de vida, se mudaram para outros países e

quando retornaram ao Brasil trouxeram consigo estrangeirismos (Gonçalves & Basso, 2010). Um fenômeno que ainda se verifica, aliás.

Sendo assim, à semelhança do que ocorreu durante a formação do Império Romano e durante a Expansão Ultramarina portuguesa, quando há a aproximação e convívio de indivíduos de uma língua com indivíduos de outra língua, os termos vão frequentemente sendo utilizados e se tornando parte da língua daquele indivíduo sob influência. Neste caso houve um caso de superstrato.

O português de Portugal, ao longo dos anos sofreu várias alterações, como seria de esperar em qualquer língua natural. Porém, segundo Guimarães (2005), estas se apresentam de forma mais vincada no português do Brasil devido a este ser um país de imigrantes desde, praticamente, a sua fundação. A este propósito Ilari e Basso dizem o seguinte:

Para compreender a difusão da Língua Portuguesa em terras brasileiras, não basta apenas compreender tratados, fronteiras e conquistas. Faz-se necessário considerar ações assertivas do espaço que o país atravessou ao longo dos últimos três séculos. Entre os vários processos um foi o crescimento demográfico do país, as outras a urbanização e a ocupação do interior brasileiro. Em seu conjunto, elas contribuíram para enfraquecer as vogais átonas face à vogal tônica. Já no PE isso dá uma prosódia particular e uma pronúncia em que sobressaem as consoantes. Explicam-se assim algumas impressões o que os portugueses têm dos brasileiros, por exemplo, que “falam arrastado”. Já os brasileiros consideram que os portugueses “falam mais “rápido”, “engolem sílabas e letras” (2011, p. 47)

Para esta muito contribuíram as línguas africanas e a hipótese de uma origem crioula do português brasileiro. O português brasileiro ao longo da história possuiu duas grandes bases, o português de Portugal e a língua crioula. Sem contar com as demais línguas, incluindo indígenas e asiáticas, que têm grande influência sobre língua falada no Brasil (Ilari e Basso, 2011). Não é, portanto, de admirar que existam várias palavras no Brasil que possuem um sentido diferente em Portugal. Isso se não for observado, principalmente por gestores/as, pode causar conflitos na comunicação podendo até, por motivo de palavras mal interpretadas, causar dificuldades em negociações ou até mesmo, em casos mais extremos, conduzir à falência de projetos. Assim, torna-se viável uma estratégia que venha diminuir tais dificuldades. A construção de um glossário explicativo

poderá facilitar a comunicação e negociação entre gestores brasileiros e portugueses. Com os avanços tecnológicos crescentes e com um minicomputador na palma das mãos, uma aplicação que traga tais conhecimentos poderá ser de grande utilidade para estes profissionais.

2.3. Diferenças que afetam a comunicação

Nos últimos tempos, várias estratégias têm sido colocadas em prática no sentido de combater diversos tipos de preconceito. Campanhas de divulgação têm sido desenvolvidas com o intuito de contrariar certos gêneros de manipulação ideológica (que na maioria dos casos não são boas) e a ignorância. Esta tendência tem-se também manifestado em relação ao preconceito linguístico, numa tentativa de diminuir, entre outras coisas, as barreiras comunicativas. Contudo, esse combate contra o preconceito linguístico não tem sido muito eficaz, nem na sociedade brasileira nem na portuguesa. Uma possível explicação para tal resistência é dada por Bagno:

Assim ao invés do interlocutor compreender e se interessar pelo conteúdo presente no ato comunicativo, às barreiras comunicativas deve ser minimizado e preconceitos linguísticos, sejam eles sociais políticos e culturais evitados, o preconceito linguístico é tanto mais poderoso porque, em grau e medida ele é “invisível”, no sentido de que quase ninguém se apercebe dele, quase ninguém fala dele, com exceção dos raros cientistas sociais que se dedicam a estudá-lo (2007, p. 23).

As manifestações de preconceito linguístico não são de hoje, pois quando se fala de preconceito linguístico não se trata apenas de criticar a fala de alguém. O preconceito linguístico esconde por trás de si outros tipos de preconceitos. Exemplo disso é o preconceito racial, de gênero, cultural, social, econômico e até o religioso, pois há aqueles que classificam seguidores de alguma religião em grupos de falantes, os da religião X falam melhor que os da religião, Y e Z, por exemplo (Bagno, 2007).

Mas não são só os membros da alta sociedade que praticam o preconceito linguístico. Pessoas que não têm um alto poder aquisitivo nem exercem cargos elevados na sociedade costumam, também, criticar outras pessoas por sua maneira de se expressarem verbalmente. Isto demonstra o quão prejudicial o preconceito linguístico pode ser. A possibilidade de resvalar para o preconceito deve ser do conhecimento dos gestores de ambas as nacionalidades, pois se forem permeáveis ao preconceito linguístico,

tanto brasileiros como portugueses, podem construir barreiras na comunicação e isso não é bom em nenhum contexto, muito menos no contexto de negociações empresariais.

Com isto em mente, relembra-se que há palavras em Portugal que possuem uma interpretação e no Brasil outra, muitas vezes ofensiva, ou vice-versa. Assim, e tal como Silva & Mazzali afirmam, “a eliminação ou redução da discordância entre os parceiros é uma condição necessária para a eficiente gestão da parceria, influenciando, de forma decisiva, o sucesso da parceria” (2010, p. 07).

No que toca às formas de tratamento, verifica-se que no Brasil e em Portugal o pronome de tratamento *vós* caiu em desuso. Entretanto, o *tu* sobrevive no Brasil apenas no extremo sul e em áreas não suficientemente delimitadas do Norte. Ainda há o *ocê*, que é tido como familiar e *senhor* ou *senhora*, como mais reverente. No Brasil é mais comum o *ocê* enquanto soa estranho o *consigo*, utilizado em Portugal.

Na morfologia e sintaxe, há aspetos que diferem no PE e nos brasileirismos pertencentes à língua normal como afirmou Teyssier:

Conosco por *connosco*, *quatorze* ao lado de *catorze*, *dezesseis* por *dezasseis*, *dezessete* por *dezassete*, *menor* paralelamente a *mais pequeno*, a ausência do artigo em frases do tipo *todo homem é mortal*, emprego da locução *todo o mundo* ao lado de *toda a gente*, o emprego de em expressões como *está na janela* (à janela), *na frente* de (à frente de), *já chegou no Brasil* (ao Brasil), *vou na cidade* (à cidade). Pertencem ao mesmo nível de língua o emprego impessoal do verbo *ter* no sentido de haver, ou da locução, *pois não* com valor afirmativo (— Pode-me dar uma informação? — Pois não) (2001, p. 69).

Para Wittmann et al. (1995), há uma tipologia de contrastes entre PE e PB. Estes contrastes podem ser a nível gramatical: lexicais, morfológicos e sintáticos; e a nível de frequência de uso que são relativos e absolutos. Os contrastes do nível sintático são diferentes organizações do texto, seja o uso do imperfeito em vez do condicional, omissão de artigo ou ordem na oração entre outras diferenças. Já os contrastes a nível morfológico dizem respeito à flexão ou classificação morfológica da palavra como “camião” PE e “caminhão” PB.

As características de flexões possuem contrastes entre si como variação de número e gênero, um exemplo de diferenças na forma de participio é *aceite* PE e *aceito* PB. Ainda no processo morfológico há diferentes formações lexicais distintas como *doutorado* e *doutoramento* entre outros contrastes existentes sejam no nível gramatical

ou no nível de frequência (Wittmann et al., 1995). Desta feita, não é difícil o gestor, seja de que nacionalidade for, perceber que por mais que seja a mesma língua e haja grandes semelhanças, também há grandes diferenças que convém conhecer.

No vocabulário, parte a que este estudo mais dá destaque, Teyssier (2001) explicou o que ocorre em ambos os países. Alguns desses brasileirismos pertencem à língua corrente e são muito numerosos em determinados campos semânticos. É o caso, por exemplo:

Das designações de objetos e noções peculiares ao mundo moderno em seus aspectos científicos, técnicos ou sociais: o comboio em Portugal é o trem no Brasil, o *autocarro* em Lisboa é *ônibus* no Rio de Janeiro; também *bonde* (Brasil) corresponde a *eléctrico* (Portugal); a *aeromoça* (Brasil) à *hospedeira* (Portugal); a *caneta-tinteiro* (Brasil) à *caneta de tinta permanente* (Portugal); a *espátula* (Brasil) à *faca de cortar papel ou corta-papel* (Portugal); o *terno* (Brasil) ao *fato* (Portugal); o *metrô* do Rio ao *metro* de Lisboa. Há, igualmente, neologismos brasileiros mais ou menos marcados de familiaridade: *meia* (abreviação de meia dúzia) por *seis*, *virar* por *tornar-se* (“Jubiabá virava lobisomem” — Jorge Amado); *cadê* (< que é de) em interrogações do tipo “cadê o chapéu?”, etc. Às vezes o brasileirismo é apenas semântico: assim, *salvar* é empregado na língua popular com o sentido de saudar, o que representa um arcaísmo português.) (Guimarães, 2005, p. 4).

Essas diferenças do vocabulário brasileiro da língua portuguesa europeia ocorreram com a influência linguística dos vocabulários de origem *tupi* e de origem africana. Se tais situações são interessantes para um estudo linguístico, elas podem igualmente afetar a comunicação entre falantes portugueses e brasileiros. Neste caso concreto, entre profissionais da gestão de ambos os países aqui em causa.

Para os gestores, para além de ser sua obrigação conhecer, respeitar, usar, estudar e preservar a sua língua corretamente, também é importante que, ao fazê-lo, se esforcem por melhorar a comunicação e, conseqüentemente, gerar melhores negociações empresariais. Uma das estratégias que profissionais da gestão necessitam ter em mente, não é apenas observar os conhecimentos de sua área de trabalho, mas também aquilo que pode afetar um todo. A língua, enquanto instrumento comunicacional contribui para uma melhoria do desempenho na gestão. Por essa razão, não deve ser ignorada quando se trata de negociações e desenvolvimento de instituições que possuam ligação com ambos os

países. O preconceito linguístico deve ser evitado e a prática do simpatizar ou empatizar (colocar-se no lugar do outro) aumentada.

3. A comunicação na gestão num contexto internacional e multicultural

O presente capítulo apresenta alguns aspectos da comunicação na gestão num contexto Internacional e Multicultural (3). Dissertamos sobre a utilização das TIC no apoio à comunicação as (3.1), e sobre as *App* para promover a língua portuguesa (3.2).

3. A comunicação na gestão num contexto internacional e multicultural

Em termos do conceito de comunicação, o que se entende é bastante abrangente. Segundo o *Dicionário Houaiss*, a comunicação é a “ação de transmitir uma mensagem e, eventualmente, receber outra mensagem como resposta” (Houaiss, 2007, on-line). A comunicação vai desde o ato de comunicar em si até à especificação de um campo de estudo. Sendo necessária na construção da história da humanidade, a comunicação é objeto de estudo da sociologia, da filosofia, da psicologia e da cibernética.

O processo da comunicação difere na gestão por ser uma ferramenta estratégica responsável por fortalecer a identidade da instituição no mercado. A comunicação tem um papel fundamental dentro da instituição, pois a mesma só sobreviverá se houver comunicação interna e só se expandirá por meio da comunicação, afinal todo o processo de *merchandising* só é possível por meio da comunicação. Mesmo que a instituição seja com fins lucrativos ou não, a comunicação é um veículo de impulsionamento de vendas e motivação a consumidores, contribui na melhoria da imagem e da instituição e suas marcas, veículo de prestação de contas diante a sociedade, entre outras possibilidades. A comunicação contribui na captação de novos parceiros e em situações de entidades comunitárias, conquistar doadores e chamar voluntários, assim como também no envolvimento dos beneficiários e suas famílias, tornando indispensável no processo da gestão.

A ausência da comunicação na gestão traz intranquilidade no ambiente de trabalho e prejuízos que podem causar desequilíbrio na corporação, como a baixa produtividade e motivação. Com a utilização de uma comunicação eficiente, gerando uma gestão responsável e participativa, torna-se possível a construção, execução e consolidação de métodos estratégicos no alcance de metas e objetivos organizacionais.

A comunicação institucional promove a conscientização da opinião pública acerca da qualidade dos serviços e produtos da empresa, além de fortalecer a credibilidade da corporação nas informações mantendo uma informação externa favorável. A comunicação na gestão empresarial, “surge assim, como uma ferramenta essencial para a *performance* global de uma organização, daí a importância de investir nesta, de forma eficiente, de forma a facilitar toda a gestão organizacional (melhorar o relacionamento entre trabalhadores, clientes e superiores)” (Devesa, 2016, p. 16).

Com as diferenças que há no léxico e ao nível da pragmática, estratégias na comunicação administrativa podem facilitar investimentos financeiros entre os países. De

acordo com Onésimo de Oliveira Cardoso, “as organizações [em especial seus gestores] precisam repensar, complementar e aprimorar seus referenciais teóricos e metodológicos tradicionais, formulando e disseminando estratégias que levem em conta os processos comunicacionais como suportes eficazes e competentes para o agir e existir delas” (2006, p.1125). Quanto mais a instituição tiver o esclarecimento do papel social e comunicacional, mais chances ela terá de crescimento.

A comunicação na gestão é um diferencial dinâmico e poderoso na criação de potencialidades estratégicas de ação em uma realidade complexa e plural que almeja provocar atos dinâmicos, inovadores e criativos e disseminadores dos propósitos da instituição tanto internos como externos. Assim como visa o desenvolvimento e união de organizações. As instituições, sejam elas com fins lucrativos ou não, com os novos meios de comunicação como as redes sociais e aplicações de comunicação receberam a vantagem de poder potencializar o seu marketing de forma rápida com custos financeiros menores. Na observância do diferencial causado pela comunicação em tempos que a globalização se expandiu, novos meios de comunicação surgiram, a exemplo as TIC.

Entretanto, estar conectado e poder comunicar-se de praticamente em qualquer lugar, hora; poder fechar negócios, negociar valores comerciais por estes meios mesmo estando geograficamente longe é uma conquista, contanto que sejam evitados ruídos na comunicação. A não observância desses ruídos pode gerar gargalos comunicativos mais difíceis de serem reparados com a comunicação simultânea, onde uma mensagem pode ser espalhada para um número maior de pessoas dentro de um curto espaço de tempo. E na aplicação de organizações, observa-se que a comunicação de qualidade entre gestores e dos gestores com seus colaboradores e clientes tem um papel determinante no sucesso ou fracasso da instituição. Em tempos de globalização, em que gestores buscam expandir as instituições geridas por eles, a comunicação é um veículo para que isso ocorra.

Ademais, de acordo com o *Dicionário Aurélio*, a globalização é um “processo típico da segunda metade do séc. XX que conduz à crescente integração das economias e das sociedades dos vários países, esp. no que toca à produção de mercadorias e serviços, aos mercados financeiros, e à difusão de informações” (2010, on-line). A globalização não funciona apenas com lucros e sim, também, com pessoas e, neste processo, a equidade, ética, sustentabilidade, segurança humana, desenvolvimento e inclusão devem estar inseridos nos princípios sociais de uma empresa de qualidade. E ao se referir a inclusão, envolve também o reconhecimento e respeito não só apenas físico, mas também linguístico. Segundo Monteiro (2016), a internacionalização às vezes é confundida com

a globalização, porém são diferentes. A globalização é, entre outros significados, segundo Houaiss (2007 on-line), o:

[p]rocesso pelo qual a vida social e cultural nos diversos países do mundo é cada vez mais afetada por influências internacionais em razão de injunções políticas e econômicas”. Ainda segundo este dicionário, na economia e na política, tem a função de “intercâmbio econômico e cultural entre diversos países, devido à informatização, ao desenvolvimento dos meios de comunicação e transporte, à ação neocolonialista de empresas transnacionais e à pressão política no sentido da abdicação de medidas protecionistas.

A globalização está a facilitar a vida das pessoas devido a muitos fatores que envolvem a noção de “aldeia global”. Em um artigo para a revista científica *Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação*, Lima & Filho (2009), afirmam que para o teórico Marshall McLuhan (1911-1980), tudo que há para benefício dos seres humanos e o que for criado por eles é uma extensão do seu corpo como, por exemplo, a rádio (uma extensão da boca), a TV (visão e audição), o computador (cérebro). Desta feita, os meios de comunicação como extensão do próprio ser humano são mensagens. Em tempos passados, as mensagens eram transmitidas de forma oral pelo líder.

A aldeia global de McLuhan, já que ele acreditava que os meios de comunicação eram uma extensão do corpo humano, caracteriza-se como um valioso “efeito da magnitude do meio jornalístico online e do seu poder incomparável de transmitir informações a um público culturalmente variado, poder este que é capaz de ir além dos limites normais de abrangência que compete aos veículos tradicionais de comunicação” (Lima & Filho 2009, p. 04). Com o advento dos meios de comunicação e informática surgiram outros recursos por meio das TIC tornando possível a criação de novos instrumentos que contribuem para uma melhor comunicação.

Os processos comunicacionais, conforme a área de atuação do gestor são necessários para o desenvolvimento da instituição de ação e gerência. As TIC estão presentes em todos os setores globalizados com o cunho de progresso capitalista, já que a tecnologia da informação foi uma das grandes responsáveis pelo impulso da globalização. Com a globalização da informação, resultante do desenvolvimento da Internet, a principal responsável por este tipo de globalização, como citou Campos e Canavezes, “os desenvolvimentos tecnológicos que facilitam a comunicação entre

peças e entre instituições e que facilitam a circulação de pessoas, bens e serviços, constituem um importante centro nevrálgico da Globalização” (Campos & Canavezes, 2007, p. 10).

Com o passar do tempo, o advento da criação da imprensa e a seguir de meios de comunicação mais velozes como a informatização, permitiu a expansão da globalização e internacionalização. Com a crescente modernização e globalização por meio de aparelhos celulares, a comunicação tornou-se ainda mais abrangente. Tais aparelhos com capacidade para incorporarem aplicações podem servir, também, como um meio para a melhoria da comunicação entre profissionais da gestão em Portugal e no Brasil. Como se percebe, a globalização, assim como a internacionalização, é de extrema importância para o desenvolvimento social, político e econômico mundial e ambos são possíveis por intermédio da comunicação.

O impulso da globalização e internacionalização é oriundo do crescente número de países que acolheram o mercado livre. A internacionalização é uma “dimensão do processo contínuo de estratégia de desenvolvimento para grande parte das empresas, pois determina o desenvolvimento do concorrente e as mudanças nas ideias de negócio, orientação das ações, escopo, organização de princípios, convergência de normas, entre outros” (Shimabukuro et al., 2014, p.2).

O fenômeno internacionalista não é algo moderno. A ação de intercâmbio de bens e serviços iniciou-se cerca de 2.000 mil anos A.C. nas localidades de Ashur (100 km a sul da cidade de Mosul nas margens do rio Tigre, no que hoje é o atual Iraque) e na cidade-estado de Kanesh (na atual Turquia próxima a Keyseri). Tais empresas possuíam semelhanças com as multinacionais modernas da atualidade, com empregados estrangeiros, ordem hierárquica, atividades com acréscimo de valor em diferentes regiões, tendo o comportamento de pesquisa de novos mercados. A internacionalização, desde seu surgimento, foi importante na expansão de empresas, pois estava atrelada a uma comunicação de qualidade (Takano, 2009).

Para Dias (2007), a expansão internacional tem ocorrido por conta do aumento generalizado da concorrência, trazendo ameaças à organização, levando-a a se expandir para novos mercados. Para tanto, de acordo com Dias (2007), nos modelos de internacionalização, há teorias como as de comércio:

- ✓ Internacional (com base na diferença de preços);
- ✓ Teoria de Rede (com base em mercados industriais como redes de relacionamento entre empresas);

- ✓ Teoria Eclética (com base no investimento estrangeiro) entre outras teorias da internacionalização que são conhecimentos que ajudam muitos gestores a alcançarem suas metas organizacionais (2007, p. 9, 14, 16).

Entretanto, tal eficácia só é possível por intermédio da comunicação. Os bons empreendedores que buscam a expansão da empresa que dirigem, tem a visão de aperfeiçoamento da sua comunicação assim como a dos colaboradores da empresa. Empresas como a Cargill investem no ensino de idiomas e, em empresas que atuam entre Brasil e Portugal, apesar de ser a mesma língua há diferenças que devem ser conhecidas por seus gestores.

Para Botelho (2015), a internacionalização de uma empresa consiste, em primeiro lugar, na expansão de suas estratégias de produtos e mercados e na integração vertical para outros países, trazendo como resultado a replicação total ou parcial da cadeia operacional organizacional. A internacionalização é, também, a expansão de uma empresa para além das fronteiras do seu país de origem, através de um aumento das relações internacionais operacionais. A internacionalização ocorre em algumas fases que são a internacional, global, multinacional e transnacional e, por último, foi acrescentada mais uma fase que é a metanacional (Botelho, 2015 apud Bartlett & Gosha, 1992, p. 37).

Uma empresa internacional possui características etnocêntricas. É uma empresa com visão doméstica que se assegura a partir do mercado interno considerando o mercado externo uma extensão do interno e está presente em vários países, transacionando. Já a empresa multinacional tem características policêntricas, pois tem uma visão do mundo como um conjunto de mercados nacionais buscando conciliar as suas estratégias às nacionais (Botelho, 2015). Ainda para o mesmo autor, a empresa global tem características mistas (etnocêntrica e policêntrica). Nesta, a visão o mundo é visto como um potencial do mercado global e o intuito da empresa é suprir o mundo. Isto tendo como base a centralização de operações em um só país, ou seja, se tem o intuito de abastecer-se no mercado global. Desta feita, “fornecer os seus canais de distribuição no mercado doméstico” (Botelho, 2015). Enquanto a empresa transnacional possui características geocêntricas, onde é adotada uma visão global, entretanto são reconhecidas as diferenças e semelhanças de mercados nacionais. Essas empresas estão em vários países e unem mercados globais e recursos para construir as suas vantagens na disputa (Botelho, 2015). E por último, existe a empresa metanacional. Esta empresa tem como visão a obtenção de vantagens competitivas à identificação, mobilização, ascensão e utilização de

conhecimentos que estão espalhados no mundo (Botelho, 2015). A empresa metanacional se define fundamentando-se em três competências. A competência de:

- ✓ Identificar e captar conhecimentos emergentes em todo o mundo;
- ✓ Estruturar e mobilizar todo o saber captado;
- ✓ Transformar este saber em inovação, criando valor através de uma produção, marketing e distribuição eficientes a nível mundial (Botelho 2015, p. 37).

A internacionalização em algumas empresas, tanto em tempos idos como atuais, tinha como alvo criar empresas globais, preocupando-se com a capacidade de estarem inseridas em todos os mercados mundiais, construindo uma eficiente rede de produção e vendas. Entretanto, há empresas atuais que se preocupam com o viés de gerar valor a partir da construção de conhecimentos, de mercados de inteligência e tecnologia que estejam espalhados em nível global.

Os índices no Brasil como em Portugal apontam para a necessidade das empresas se internacionalizarem. Com o novo cenário econômico a partir de 2019 o governo Bolsonaro, com seu Primeiro-Ministro Paulo Guedes, vislumbra a volta do crescimento econômico brasileiro. Segundo o IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), e que o PIB (Produto Interno Bruto) no segundo semestre de 2020 teve queda de 6% devido à Pandemia do Corona Vírus (Covid-19), entretanto a previsão de crescimento é de 3,6% em 2021. Este cenário econômico aumenta a confiança de gestores brasileiros em investimentos exteriores assim como a de gestores estrangeiros investirem no Brasil. Em Portugal não está acontecendo diferente devido à Pandemia, em que Portugal sofreu uma forte contração de 14,1%. Entretanto, espera-se que o cenário econômico melhore em 2021.

Nisto está a diferença de as empresas tanto de Portugal como do Brasil limitarem-se apenas às suas fronteiras nacionais. À medida que uma entidade, seja ela empresarial, filantrópica etc. se expande, produz aliança, cooperação entre as nações, assim como crescimento comercial e consequentemente financeiro, agregando potencialidades que a destacam no cenário econômico mundial. Com a presente situação de Pandemia que afetou a economia de muitos países, faz-se ainda mais necessário os gestores se reinventarem, terem uma visão ainda mais empreendedora para que a crise não venha fechar as portas de suas instituições. Portanto, com a facilidade aumentada com a globalização e os avanços tecnológicos como as TIC, é de extrema valia que o gestor possua uma visão ampla de crescimento da instituição que gere. Isso tanto em âmbito nacional, desenvolvendo, equilibrando e estabelecendo seu empreendimento, como

internacional, proporcionando tanto a expansão de suas atividades como explorar vários fatores do mercado externo.

É nesta corrida rumo a grandes realizações econômicas que os gestores precisam estar atentos a erros, entre eles os linguísticos, pois um erro pode fazer desandar um brilhante projeto. Como a comunicação é o meio para negociações e execuções de tais projetos, nela deve estar atento o gestor e fazer usos linguísticos corretos para que nesta fase tão propícia não ocorram desentendimentos. Nestas fases em termos gerais, todas buscam expandir-se para novos mercados. Porém, a estratégia de cada empresa e atenção a conhecimentos específicos que podem contribuir para que se galguem tais objetivos é que definirão a prosperidade de cada uma no mercado global. A comunicação atrelada a estratégias eficazes de gestão como a informatização, alinhada com uma visão internacionalista de globalização e multiculturalista, podem gerar bons lucros empresariais.

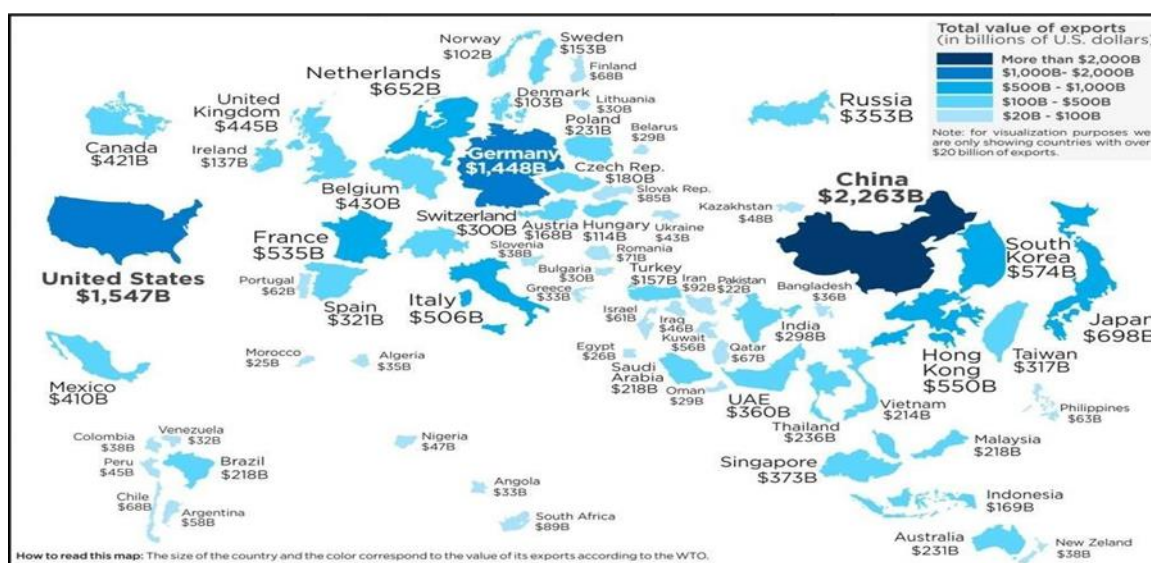


Figura 4: Mapa dos maiores exportadores mundiais (Caleiro, 2018)

O multiculturalismo é um fenômeno da globalização e pode ser entendido, também, como pluralismo cultural. O seu significado, segundo alguns dicionários de Língua Portuguesa, é a existência de várias culturas num mesmo país ou território. No *Dicionário Aurélio*, multiculturalismo é definido como sendo a “coexistência de diversas culturas numa sociedade, num país” (2010, on-line). Já Taylor (1994) afirma que o multiculturalismo é um processo que foi criado devido à ocorrência da necessidade de

reconhecimento. O multiculturalismo visto pelo lado político e ideológico de Taylor é uma:

[t]ese (que) consiste no facto de a nossa identidade ser formada, em parte, pela existência ou inexistência de reconhecimento e, muitas vezes, pelo reconhecimento incorreto dos outros, podendo uma pessoa ou grupo de pessoas serem realmente prejudicadas, serem alvo de uma verdadeira distorção, se aqueles que os rodeiam reflectirem (*sic*) uma imagem limitativa, de inferioridade ou de desprezo por eles mesmos. O não reconhecimento ou reconhecimento incorrecto podem afectar negativamente, podem ser uma forma de agressão, reduzindo a pessoa de uma maneira de ser falsa, distorcida, que a restringe (1994, p.45)

Contudo, o multiculturalismo acontece quando processos de interação são visualizados de forma a que existam dois sentidos, entretanto com funcionamento diferente para diferentes grupos. Nisto cada grupo é distinto e mesmo que haja integração não há um mesmo padrão. Para Raguso, o multiculturalismo pode ser definido “como um mosaico, no qual os grupos etnoculturais diferentes mantêm o sentido da própria especificidade cultural e participam num molde social caracterizado por regras e leis compartilhadas, que regulam a vida em conjunto” (2005, pp. 7- 8).

Partindo de tais suposições, a língua portuguesa, fora e dentro do território europeu português, ao longo dos anos, sofreu muitas alterações por conta da junção de portugueses com outros povos e culturas conduzindo a um multilinguismo. Daí que no Brasil haja grande pluralidade de culturas e cada uma contribuiu para a economia, para a política, e, entre outras contribuições, para a evolução linguística que se estende na comunicação a todos os órgãos brasileiros (Basso & Ilari, 2011).

No multiculturalismo democrático busca-se a valorização da diversidade levando culturas diferentes a uma interação e operacionalização dos direitos humanos nas políticas públicas e a um reconhecimento das diferenças que existem entre as várias culturas como destaca Melo (2015). No seio da gestão, as diferenças comunicacionais não podem ser ignoradas. O respeito pelas culturas e variedades de língua que acompanham cada indivíduo e fazem parte de sua característica devem ser respeitadas, e uma das formas de respeitá-las é valorizá-las para, assim, formar parcerias duradouras.

No contexto internacional é necessário levar em consideração a importância da internacionalização e de aspetos multiculturais. Deste modo, a comunicação na gestão em

um contexto internacional e multicultural, se dá por meio de ações comunicativas dentro das áreas administrativas e organizacionais valendo-se dos conhecimentos que, em suma, contribuem para um melhor desempenho empresarial de âmbito multicultural e internacional.

A comunicação na gestão em um contexto internacional e multicultural exerce um grande papel na expansão de uma empresa. O entendimento e reconhecimento das diferenças, o empenho numa melhor comunicação, podem erguer negócios de sucesso, da mesma forma que uma comunicação fragilizada pode conduzir a fracassos comerciais.

3.1. A Utilização das TIC no apoio à comunicação

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) são definidas como um conjunto de recursos tecnológicos utilizados de maneira integrada. As TIC são usadas de várias formas: no comércio (nas diversas formas de publicidade e gerenciamento), na indústria (na ação de automação), na educação (no ato de ensino e aprendizagem e na atuação do ensino a distância) e no setor de investimentos (comunicação imediata e informações simultâneas). A inovação em todos os setores através do emprego de TIC pode ser definida da seguinte forma:

Os empreendedores inovam. A inovação é o instrumento específico do espírito empreendedor. É o ato que contempla os recursos com a nova capacidade de criar riqueza. A inovação, de fato, cria um recurso. Não existe algo chamado de "recurso" até que o homem encontre um uso para alguma coisa na natureza e assim o dote de valor econômico (Drucker, 1987, p. 39).

A utilização das TIC no apoio à comunicação é de suma importância visto que o mercado é cada vez mais competitivo. Gestores e empresas que não acompanhem as inovações e não invistam em novas estratégias, levando em consideração questões primordiais para que a empresa se desenvolva como a comunicação, tendem a ficar aquém dentro do setor empresarial.

Na busca de empreender além das fronteiras de seu país de origem, os gestores precisam não somente de objetivos, capital e colaboradores, mas também de estar atentos aos riscos. Assim, uma boa comunicação somada às inovações tecnológicas poderá gerar benefícios. Contudo, a deficiência das mesmas pode causar o efeito contrário a uma empresa que tenha metas internacionais respeitando princípios multiculturais. A gestão avançada empreendedora é o próprio avanço tecnológico, pois “a nova tecnologia é a administração empreendedora” (Drucker, 1987, p.16).

Com o desenvolvimento das TIC houve uma revolução em todos os sectores comerciais. Com os processos da técnica atuais, houve a possibilidade cada vez maior de aceder a informação, com uma nova metodologia, permitindo a sua manipulação de forma eficaz. Ao longo das últimas décadas tem havido um considerável interesse em inovação de modo geral. A inovação consiste na concepção de novas ideias, levando a significantes alterações nos produtos e processos em uma empresa ou organização, sendo que no ato de inovar, as tecnologias contribuem para a redução de custos e para o planeamento e gestão (Marques, 2010).

Nisto há resultados no design de organizações, nas estratégias adotadas, nas ações de gestão e tecnologias usadas nestas organizações, conduzindo às mais recentes práticas e teorias de gestão do conhecimento. Como as negociações empresariais exercem um importante papel no cenário socioeconómico global, é fundamental os gestores compreenderem como o conhecimento tem a potencialidade de mudança nos negócios, em especial quando se trata da TIC. Obtendo essa compreensão há o desenvolvimento do sucesso das organizações empresariais e de conhecimento intensivo no investimento requerido para o sucesso (Rossetti & Morales, 2007).

É necessário ter consciência da necessidade de gerenciar eficazmente o conhecimento em instituições e empresas, pois o crescimento da competitividade ligado ao rápido avanço da tecnologia permite que os conhecimentos obtenham um ciclo de renovação curto. As empresas têm tendência a se diferenciarem pelo o que possuem de conhecimento e pela maneira como conseguem utilizar tais conhecimentos. A gestão estratégica tem a capacidade de converter bens intelectuais de organizações (os chamados talentos), em produtividade maior, aumento da competitividade e novo valor. A gestão é uma arte que permite, a partir de bens intangíveis das organizações, gerir valores (Ponchirolli & Fialho, 2005).

Nisto as instituições, em especial as empresariais, a cada dia mais, buscam uso amplo e intenso das TIC, utilizando-as como um poderoso meio, capaz de alterar bases de competitividade operacionais e estratégicas das empresas. Em virtude desses aspetos empresariais e sociais, organizações há que começaram a gerir um planeamento de estratégias voltadas para o futuro, tendo como base as TIC.

Um exemplo de que as TIC são importantes no processo de gestão e estratégia é a Educação. Para Carvalho (2020), as TIC podem ser utilizadas na educação por meio de jogos interativos através dos celulares dos alunos. A Internet e os aparelhos celulares (Brasil), telemóveis (Portugal), já foram vistos como vilões em sala de aula. Entretanto,

percebeu-se que os aparelhos podem ter instaladas aplicações educativas que auxiliem alunos a compreender o conteúdo escolar proposto por seus educadores. Atualmente, as TIC contribuem na educação também por meio de plataformas virtuais. Grande parte das Universidades trabalha com a modalidade de Educação à Distância-EAD nos dias de hoje, e para isso possuem portais acadêmicos, onde é possível o aluno ter acesso ao conteúdo a ser estudado, onde também há espaço para serem feitas suas avaliações, assistem aulas e comunicam-se com seus professores e o pessoal do atendimento. Desta feita, estes portais, ou seja, as TIC, são veículos de comunicação de conteúdo, de ensino.

Em tempos de Pandemia da Covid-19 (Corona Vírus), as TIC tornaram-se mais evidentes, pois foi a metodologia utilizada para que alunos não ficassem prejudicados e continuassem participando das aulas e realizando suas avaliações por meio do EAD. Também na área profissional, o meio de trabalho utilizado foi o *home-office*, ou seja, trabalho em casa por meio de plataformas virtuais ou aplicações. Outros setores também são alcançados com as muitas contribuições das TIC, como na medicina por meio de laudos à distância dentre outras áreas. Além disso, há *Apps* construídas para as mais variadas áreas como: *Apps* para localizar transportes públicos pela cidade, *Apps* para atividade física, *Apps* bancárias, *Apps* voltadas à saúde, *Apps* institucionais, *Apps* que são dicionários, *Apps* voltadas à comunicação entre muitos outros exemplos de como as *Apps* são cada vez mais importantes, tanto na vida pessoal como profissional. Isso não apenas para gestores, mas para muitas outras profissões. Desta feita, os *smartphones* são cada vez mais importantes para os gestores em seu auxílio, apontando que a criação de uma *App* para auxiliar na comunicação de gestores de Língua Portuguesa torna-se cada vez mais necessária.

3.2. Apps para promover a língua portuguesa

As TIC contribuem para este processo dentro das organizações principalmente pela agilidade nos processos que elas podem proporcionar. As TIC possibilitam benefícios nos custos, flexibilidade, produtividade, inovação e qualidade, sendo fundamentais no apoio a estratégias e situações de tomada de decisões. As TIC fornecem a possibilidade de um maior controle efetivo de operações empresariais, contribuindo no processo de gestão e gerando mudanças organizacionais. Daí que a informação se tenha tornado um ativo nas organizações. Atualmente, a comunicação é um dos bens mais valiosos para a criação, manipulação e distribuição da informação (Sacilotti, 2011).

Nesse processo de comunicação eficaz analisa-se com quem vamos comunicar, quais são as nossas expectativas na comunicação, o conteúdo, qual será o canal e a tecnologia utilizada - tanto como meio de comunicação, como instrumento de aperfeiçoamento da mesma. Nisto ocorre a comunicação eficaz que vem proporcionar entendimento entre locutor e interlocutor, nomeadamente quando se trata de diferenças linguísticas entre Portugal e Brasil, e isso depende da capacidade de pensamento do gestor em produzir significação, mais propriamente do signo legítimo que vai gerar o processo de comunicação ou semiose (Peirce, 2005).

A visão dos gestores em um campo semiótico entendendo signo, símbolo e significado das palavras para uso em sua comunicação, compreensão e trabalho, com auxílio de uma aplicação melhora suas percepções e experiências aplicadas em um caso particular. Trata-se de um entendimento de situações individuais na gestão que resultará da prática, na medida em que o dicionário permite a experiência do conhecimento de palavras que em Portugal possuem um significado e no Brasil outro ou palavras diferentes nos dois países para o mesmo significado.

Essa experiência pode ser dividida em três momentos:

Primeiro, reúne o senso das percepções (sic) previamente adquiridas em determinada imagem; para em seguida integrá-las em um conjunto de memórias; e, finalmente, configura-se como a capacidade de exprimir uma pluralidade de experiências em uma singularidade. [...]. Se o existente humano é capaz de cultivar experiências originadas do acúmulo de noções, dados e imagens, também somente com ele as experiências consideradas semelhantes resultam na habilidade de desenvolver uma atividade prática, a qual se chama arte ou *techné* (τέχνη). Toda arte possui validade porque unifica experiências que estão em conformidade e as trazem para assimilação através dos universais. Aquele que tem o domínio de uma arte não age de maneira aleatória, como se fosse guiado pelo acaso: o resultado de suas conquistas sugere uma observação dos fatos e uma preocupação reflexiva com os fins a serem atingidos (Siqueira, 2016, p. 21).

Assim o pensamento age por meio da semiose que abrange a mediação entre os signos. A mediação da semiose corresponde à propagação de ideias, correspondendo a um sentido amplo, um pensamento (Ghizzi, 2004). Compreender o valor da semiótica no contexto da evolução e entender o sentido de cada termo não é importante só à instituição ou empresa em que os gestores estão inseridos, mais também à evolução pessoal. Logo,

ter um conhecimento linguístico acima da média é uma competência fundamental no exercício da gestão:

uma concepção em virtude de ter um *significado*, uma compreensão lógica; esse é aplicável a um objeto qualquer, é porque esse objeto tem os caracteres contidos na compreensão dessa concepção. Ora, diz-se que a compreensão lógica de um pensamento consiste nos pensamentos nelas contidos; mas os pensamentos são eventos, atos da mente. Dois pensamentos são dois eventos separados no tempo, um não pode, literalmente, estar contido no outro. Pode-se afirmar que todos os pensamentos exatamente similares podem ser encarados como sendo o único pensamento; e que, dizer que um pensamento com tem um outro significa que ele contém um pensamento exatamente similar aquele outro (Peirce, 2005, p. 271).

Devem-se levar em conta tais conhecimentos ligados às TIC na gestão, dado que há décadas que contribuem para o desenvolvimento de instituições e empresas, seja em seus processos internos ou externos -- no empreendedorismo, em estratégias e marketing, enfim, na gestão em si. Entretanto, obter os mais avançados recursos tecnológicos não é suficiente para evitar as crises e imagens negativas de gestão de uma instituição ou empresa.

Deste modo, os empreendedores devem ter uma visão ampla não só em termos de criatividade, mas também no que diz respeito ao conhecimento dos meios pelo quais isso pode se tornar possível, nomeadamente através da observação das características semióticas presentes nos termos utilizados em Portugal e no Brasil.

Os sistemas operacionais para Android e iOS, oferecidos por empresas associadas à Google e à Apple, permitem a criação de aplicações que oferecem a vantagem de não se precisar de um local físico para dispor de seus benefícios. A aplicação (produto) não necessita de matéria prima, muito menos de canais de distribuição, pois a *App* está disponível a qualquer *Smartphone* que faz uso de sistemas operacionais base, não havendo neste quesito. “Quando a coleta e a consolidação de informações (concorrentes, mercado e tecnologia) é realizada de forma cautelosa e detalhada, o principal ganho da empresa no desenvolvimento de novos produtos é a vantagem competitiva” (Lopes, 2016, p. 26).

A aplicação proposta por esta investigação é voltada para a gestão empresarial. Segundo Sommerville, aplicação, ou melhor, *software*, é “o processo de compreensão e definição dos serviços requisitados do sistema e identificação de restrições relativas à

operação e ao desenvolvimento do sistema” (2011, p. 24). Já para Reis, o *software* é “um conjunto de atividades realizadas para construir *software*, levando em consideração os produtos sendo construídos, as pessoas envolvidas, e as ferramentas com as quais trabalham” (2003, p. 5).

As aplicações (*App*) para Sommerville (2011) são:

[c]onstruídas integrando esses *web services*, os quais podem ser fornecidos por empresas diferentes. A princípio, essa ligação pode ser dinâmica, para que a aplicação possa usar *web services* diferentes toda vez que é executada. (Sommerville, 2011, p.8).

Os processos de *software* possuem modelos e características que permitem benefícios na utilização de uma aplicação como: *manutenibilidade* (escrever a *App* de forma que possa evoluir para suprir as necessidades dos clientes), *confiança e proteção* (uma *App* precisa ser confiável para não causar prejuízos aos clientes, neste caso aos gestores), *eficiência* (a *App* não pode extraviar recursos do sistema, como ciclos do processador e memória) e, por último, *aceitabilidade* (a *App*, a ser criado, deve ser aceita pelo tipo de usuário para o qual foi projetada) (Sommerville, 2011, p.5). Desta feita, uma aplicação em todo o seu processo passa por várias fases no intuito de atender ao mercado gerando procura pelo mesmo e, para isso, há métodos que levam a este alcance. Na *App* proposta nesta investigação não é diferente. Busca-se atender às necessidades linguísticas de gestores brasileiros e portugueses que precisam melhorar e ampliar a sua capacidade comunicativa.

Os métodos a serem utilizados no processo de construção da *App*, como reitera Sommerville (2011), devem ser determinados por métodos de engenharia de *software* que são importantes para esse tipo de aplicação. Dentre estes estão as aplicações de:

- ✓ *Stand-alone* - elas têm todas as funções necessárias para serem feitas em computador local como um PC e são aplicativos de escritório;
- ✓ *Aplicações interativas baseadas em transações* - incluem sistemas corporativos e são operações executadas remotamente, a partir de seus terminais ou computadores. De igual modo, também a empresa pode dar acesso a informações através do sistema de Web e serviços baseados em nuvem entre outros;

- ✓ *Sistemas de controle embutidos* - sistema de controle e gerenciamento de *hardware*. Estes sistemas embutidos incluem *software* de celular;
- ✓ *Sistemas de processamento de lotes* - sistemas que processam dados em grandes lotes. Estes sistemas são corporativos de acordo com Sommerville (2011).

Também há *sistemas de entretenimento* (sistemas cujo objetivo é o entretenimento do usuário), *sistemas para modelagem e simulação* (sistemas criados para modelar situações físicas ou processos, esses sistemas inclui alguns objetos separados que interagem entre si), *sistemas de coleta de dados* (tem a função de colher dados de seu ambiente com vários sensores enviando tais dados para outros sistemas para serem processados) e *sistemas de sistemas* (sistemas que têm em sua composição outros sistemas de *software*) (Sommerville, 2011, p.7). As fronteiras entre esses tipos de sistemas não são claras por terem características diversas. Contudo, a soma da engenharia de sistemas somada à Internet torna possível a viabilização de aplicações, sejam elas de comunicação ou não.

De acordo com Sommerville (2011, p.18), “[u]m processo de *software* é um conjunto de atividades relacionadas que levam à produção de um produto de *software*”. Os processos de *softwares* incluem basicamente quatro atividades, sendo elas especificação de *software*, que visa definir a funcionalidade do *software*, projeto e implementação de *software*. Nisto o *software* é produzido respeitando as especificações, validação do *software*, no qual o *software* é validado para que possa atender os requisitos do usuário. E evolução do *software*, quando o *software* precisa evoluir para atender as mudanças de requisitos dos usuários. O processo de desenvolvimento da *App* vai envolver estas quatro etapas, contudo nesta investigação, na presente fase, será desenvolvida apenas a primeira etapa que são as especificações do *software*.

Desde a criação da aplicação até às suas funções, é necessário fazer todo um processo por meio da engenharia da computação (Moreira Jr, 2018). Este consiste em elementos de comando como janela inicial, barra de menus, barra de ferramentas, janela de álgebra, janela de visualização, campo de entrada e planilha. É necessário também levar em conta situações para a instalação da aplicação (*software*), disponíveis na plataforma Android.

Já para Reis (2003), os processos são *atividades essenciais* (que são a análise e definição de requisitos, projeto arquitetural detalhado, que envolve codificação, teste de unidade, de integração e de sistema, e lançamento), *atividades auxiliares* (gerência de

alocação, gerência de cronograma e documentação), *garantia de qualidade do software* e *modelos de processo de software*, entre os quais se contam modelos sequenciais, evolucionários ou iterativos. Frohner (2016), complementa:

Quality, in the context of software development, is a concept to describe how well a software product fulfills the demanded requirements. These requirements can be stated by the customer, be established based on a business context, they can be derived from statutory provisions, they can be deducted from standards that are in place for certain fields of application, or existing guidelines and best practices. Different quality models are available that define various dimensions of quality consisting of single quality characteristics. (Frohner, 2016, p.14)

Para obter uma visão melhor do futuro *software* é importante a construção de um protótipo. Um protótipo é uma versão simples de um sistema de *software* em processo de desenvolvimento. Ele permite que os *stakeholders* experimentem o sistema já no início do processo de *software* e, assim, ter uma visão mais clara do projeto. Deste modo, a partir da prototipação é possível descobrir erros, falhas e/ou pontos fracos do sistema, o que em uma especificação nem sempre são percebidos. Além disso, algumas funções que antigamente pareciam ser eficientes, combinadas podem comprometer os objetivos do projeto de *software*. Isto permite uma reanálise do projeto e melhorias que, então, são incrementadas. Além disso, a prototipação é importante no projeto de interface de usuário por expressar melhor seus requisitos, levando em conta a dinâmica das interfaces. Ademais, os protótipos para serem funcionais não precisam necessariamente ser executáveis. Um exemplo disso é o Protótipo Mágico de Oz. Neste protótipo apenas se desenvolve a interface de usuário. Os usuários do sistema interagem com esta interface e enviam suas solicitações a uma pessoa que as interpreta e responde devidamente. (Sommerville, 2011)

A utilização de aplicações nos dispositivos móveis é muito útil visto que contribuem tanto para a comunicação como para outros fins como saúde, educação, transporte, finanças, etc. Os dispositivos móveis são aparelhos com características muito parecidas com as de um computador, porém de menor dimensão e podem ser transportados no bolso. Essa tecnologia surgiu nos anos 90 para a comunicação fazendo uso de redes sem fio, e com isso possibilitando a mobilidade. Quando surgiram, eram aparelhos fechados, ou seja, não eram possíveis novas aplicações (*Apps*) nestes dispositivos (Santos e Silva, 2013). Entretanto, isso mudou quando fabricantes de

sistemas e grandes empresas de *software* começaram a buscar meios que foram abolindo esse modelo fechado dando a possibilidade para a integração de *Apps*.

As aplicações podem resolver problemas simples do cotidiano como a calculadora, ou a fonte de pesquisa pode ajudar em uma emergencial dúvida, encontrar um lugar que se está procurando, ou uma simples troca de mensagens ou ligações; como é útil para situações mais complexas como situações profissionais. A cada dia, mais pessoas fazem uso dos dispositivos móveis. São mais de 5 bilhões de usuários, de acordo com a *Revista Veja* (2019). Desses mais de 5 bilhões de usuários, a maioria faz uso de algum tipo de *App* de comunicação, alguns deles voltados para gestores como a *Trello*. Estão no mercado *Apps* que ajudam na gestão de projetos, fluxo de vendas, coordenam agendas entre outras especificidades e ferramentas. Entretanto, mesmo com a globalização e o crescimento de internacionalização de muitas empresas, observa-se a carência de uma *App* voltada à compreensão da Língua Portuguesa que contribua para uma melhor comunicação entre gestores do Brasil e de Portugal.

Nesta investigação buscou-se livros, documentos, artigos, *Apps*, sites com pesquisas feitas, ou que estão sendo feitas, que tivessem a temática semelhante a esta dissertação como dicionários, glossários que visem o entendimento, ao nível lexical, entre o Brasil e Portugal no domínio da gestão. Nesta pesquisa foram encontrados alguns sites que faziam alusão a palavras que no Brasil possuem um significado e em Portugal outro. Todavia, estes sites, apesar de terem um pequeno glossário de palavras, apresentam listagens que possuem um sentido amplo, com palavras cotidianas e que podem ser usadas na gestão, mas não são voltadas a um contexto administrativo.

O exemplo de alguns desses sites são:

Quadro 2: Sites que mostram palavras que em Portugal possuem um significado e no Brasil outro

Sites	Títulos	URL
Bol – Uol	12 palavras iguais, mas completamente diferentes em Portugal e no Brasil	https://www.bol.uol.com.br/listas/12-palavras-iguais-mas-completamente-diferentes-em-portugal-e-no-brasil.htm
Estudo Prático	Palavras com significados diferentes no Brasil e em Portugal	https://www.estudopratico.com.br/palavras-com-significados-diferentes-no-brasil-e-em-portugal/
Dicas Portugal	40 Gírias e Palavras Diferentes em Portugal	https://dicasportugal.com/girias-portugal/

Ncultura	Portugal e Brasil: 35 palavras diferentes com o mesmo significado	https://ncultura.pt/portugal-e-brasil-35-palavras-diferentes-com-o-mesmo-significado/
----------	---	---

Nota: Internet (vários sites).

No quadro 3 está um exemplo de como estão listadas estas palavras por seus criadores:

Quadro 3: Portugal e Brasil: 30 palavras diferentes, mas com o mesmo significado

Português do Brasil	Português de Portugal
Abridor	Tira-cápsulas
Açougue	Talho
Aeromoça	Hospedeira de bordo
Apostila	Sebenta
Bala	Rebuçado
Banheiro	Casa de banho
Cafezinho	Bica (em Lisboa)
Caixa, caixinha	Boceta
Calcinha	Cueca
Carteira de identidade	Bilhete de identidade
Carteira de motorista	Carta de condução
Celular	Telemóvel
Conversível	Descapotável
Faixa de pedestres	Passadeira
Fila	Fila ou bicha (gíria)
Geladeira	Frigorífico
Grampeador	Agrafador
História em quadrinhos	Banda desenhada
Injeção	Injeção ou pica (gíria)
Meias	Peúgas
Ônibus	Autocarro
Pedestre	Peão
Ponto de ônibus	Paragem
Professor particular	Explicador
Sanduíche	Sandes
Sorvete	Gelado
Suco	Sumo
Trem	Comboio

Vitrine	Montra
Xícara	Chávena

Nota: VxMag (2019) - Portugal e Brasil: 30 palavras diferentes, mas com o mesmo significado.

Já quanto a livros escritos, há vários com uma metodologia semelhante à exposta acima. Porém, também eles não são voltados para profissionais da gestão. Como exemplo há o dicionário *Lá e Cá, Português - Português* (2011), de Simas Filho e publicado pela editora Thesaurus. Assim como existem vários artigos e outros trabalhos científicos em que foram realizados estudos aprofundados quanto às diferenças do PE para o PB. Destes trabalhos, há pesquisas antigas como a de Paul Teyssier (2001), a *História da Língua Portuguesa*, cuja primeira edição foi em 1980, vale ressaltar que o autor não fala exclusivamente sobre diferenças linguísticas. Antes trata da história da Língua Portuguesa como um todo. Há trabalhos mais recentes como o de Eduardo Guimarães (2005), *A Língua Portuguesa no Brasil*. Estes trabalhos tratam das diferenças fonológicas, da morfologia, sintaxe, semântica e pragmática da Língua Portuguesa nestes dois países e o porquê dessas diferenças terem ocorrido. Contudo, um estudo voltado para as diferenças linguísticas que há entre vocábulos usados no domínio da gestão e como estas podem afetar, negativa ou positivamente, o alcançar de objetivos não foi encontrado.

Na pesquisa acerca de dicionários disponibilizados em lojas digitais em forma de Apps para gestores do Brasil e de Portugal com palavras já selecionadas para atender as demandas organizacionais, não foram encontrados quaisquer exemplos. Entre os dicionários na versão de Apps, há três de grande relevância que são o *Dicionário Aurélio*, o *Dicionário Houaiss* e o *Dicionário Priberam*. Porém, também nenhum é especificamente voltado para as diferenças linguísticas existentes entre Brasil e Portugal. O *Dicionário Priberam* é um dicionário que, em algumas palavras, mostra a diferença de significados para indivíduos do Brasil e indivíduos de Portugal. Porém, este dicionário não possui essa diferenciação em todas as palavras nem é exclusivamente voltado para a gestão.

Do estado da arte realizado para esta investigação, se chegou ao resultado de que não há pesquisas, nem Apps voltadas para o campo da gestão, no Brasil ou em Portugal, que visem as diferenças de significado que existem entre estas duas nações. Isso justifica a importância de ser feito um estudo que busque estas palavras com significados diferentes na área da gestão. E como a humanidade está cada vez mais tecnológica e gestores eficazes estão, cada vez mais, buscando acompanhar este desenvolvimento da

ciência da computação e de *software*, uma *App* que tenha estas palavras e que possa estar ao dispor de profissionais da gestão a qualquer momento se faz necessário.

Não há, nos dias de hoje, como deixar de lado os conhecimentos da ciência da computação e de *software*, pois estes vêm para facilitar e ajudar cada vez mais o ser humano e colocar ao seu dispor “uma arquitetura de *software* que pode servir, em primeiro lugar, como um plano de projeto para a negociação de requisitos de sistema, e, em segundo lugar, como um meio de estruturar as discussões com os clientes, desenvolvedores e gerentes” (Sommerville, 2011, p. 105). Na gestão não é diferente.

As TIC vieram também minimizar barreiras entre empreendedores. A diferença de uns para outros está em como utilizá-las a seu favor. Em um mundo que cada vez mais dispensa fronteiras, a internacionalização das indústrias, organizações e instituições se faz necessária. E para que os negócios financeiros entre Brasil e Portugal venham a se expandir, é necessário que as barreiras comunicacionais deixem de existir.

As TIC no processo de amplitude e exercício do capitalismo pode contribuir com avanços comunicativos e, conseqüentemente, financeiros, sendo que “as tecnologias de informação e comunicação estão cada vez mais presentes em todos os aspectos da nossa sociedade. A utilização ampla e intensa das tecnologias da informação e comunicação, em um ambiente formado, é denominada Negócios na Era Digital” (Saciolotti, 2011, p. 20). Já Gonçalves, explica que “o aperfeiçoamento dos processos administrativos é uma das aplicações mais interessantes de novas tecnologias por causa dos ganhos possíveis” (1994, p. 74).

Disto conclui-se que os gestores ao conhecerem os termos que possuem significados diferentes no processo de crescimento e internacionalização das organizações que ele ou ela representa estarão, não somente facilitando sua comunicação (seja através da escrita ou da oralidade), mas contribuindo para que a empresa tenha vantagens competitivas. Assim, poderá, com o auxílio da aplicação aqui proposto, obter e implementar em sua organização/empresa processos eficazes de comunicação, contribuindo para o gerenciamento de mudanças e investindo na capacitação e treinamento de seus colaboradores acerca das diferenças na oralidade em Portugal e no Brasil. Além do mais, estima-se que poderá proporcionar qualidade de vida no trabalho para que haja retornos desejados trabalhando a motivação dos colaboradores com a facilidade de aprender por meio dos seus telemóveis.

O objetivo específico deste trabalho é propor uma aplicação para gestores falantes de português, de forma a contribuir para a compreensão de palavras com sentidos

diferentes no Brasil e em Portugal. Para isto é necessária a criação de uma *App* que tenha a função de um dicionário com palavras que no Brasil tenham um significado e em Portugal outro ou diferentes nos dois países, porém com o mesmo significado. Deste modo, a criação de uma *App*, como uma ferramenta que contribua para aperfeiçoar a comunicação empresarial e promover o entendimento, é uma ferramenta útil.

4. Metodologia

O presente capítulo apresenta os métodos científicos necessários para a elaboração desta investigação. Portanto, são traçadas as opções metodológicas (4.1) para explicar como foi feita a recolha de dados (4.2), e indicados os instrumentos de recolha de dados utilizados (4.3). Por fim, é apresentada a validação dos instrumentos (4.4) e descrita a recolha dos dados (4.5).

4.1. Opções metodológicas

O uso da metodologia de pesquisa é de suma importância para quem a realiza alcançar seus objetivos. Por este motivo, não há pesquisa sem método, pois tudo o que vamos organizar, seja no cotidiano, seja na área científica, precisa de uma ordem. A metodologia é a chave do sucesso de uma pesquisa.

A organização da pesquisa é fundamental, pois, “[a] elaboração ou organização dos instrumentos de investigação não é fácil, necessita de tempo, mas é uma etapa importante no planejamento da pesquisa”, segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 164). Os métodos empreendidos na pesquisa são importantes para o sucesso da pesquisa e, por isso, fez-se necessário fazer uma busca detalhada dessas palavras e depois validá-las através dos dicionários utilizados nesta pesquisa, entrevistas de gestores na plataforma *YouTube* e *websites*, na comprovação do uso das palavras e seus significados

De acordo com Lakatos e Marconi (1992), a escolha dos métodos científicos exerce importante função na pesquisa, pois garante ao pesquisador fundamentar a sua interpretação, a sua busca por dados e a validação da pesquisa, pois “[a] especificação da metodologia da pesquisa é a que abrange maior número de itens, pois responde, a um só tempo, às questões como? com quê? onde? quanto?” (1992, p. 105). Para tanto, o tipo de pesquisa utilizada é um estudo qualitativo. Esta análise tem como base um estudo teórico-empírico buscando, em um ambiente natural, os dados necessários para a coleta dos mesmos, sendo que se pretende levar em conta a preocupação com a “compreensão, com a interpretação do fenômeno, considerando o significado que os outros dão às suas práticas” (Gonsalves, 2003, p. 68).

A pesquisa qualitativa, segundo Laville e Dionne (1999), distingue três estratégias de interpretação e análise qualitativas que são:

- ✓ Emparelhamento: para os anglo-saxões consiste em emparelhar ou associar dados recolhidos em um modelo teórico com o objetivo de compará-los;
- Análise Histórica: o pesquisador baseia-se, ainda aqui, em um quadro teórico explícito, para elaborar desta vez um roteiro sobre a evolução do fenômeno ou da situação em estudo, provisões que sua análise submete a prova da realidade dos dados colhidos;
- ✓ Construção Iterativa de uma Explicação: o pesquisador elabora aos poucos uma explicação lógica da situação estudada, “examinando as unidades de

sentido, as inter-relações entre essas unidades e entre as categorias em que elas se encontram reunidas” (p. 227).

Nesta pesquisa o emparelhamento acontece no quadro comparativo onde de um lado há as palavras que possuem um significado para os gestores portugueses e do outro as mesmas palavras com o significado compreendido pelos gestores brasileiros. Ao fazer a análise histórica qualitativa do quadro comparativo teórico empírico se coloca à prova os dados que foram colhidos, suas mudanças no decorrer do tempo, levando em conta a evolução da pesquisa (Laville & Dionne, 1999). Na pesquisa qualitativa, ainda segundo os mesmos autores, se fez a construção iterativa de uma explicação ao se elaborar, pouco a pouco, a resposta da situação estudada “simultaneamente desenvolvida e verificada, ainda que em parte, em um vaivém entre reflexão, observação e interpretação, à medida que a análise progride” (Laville & Dionne, 1999, p. 228). Por outras palavras, a presente pesquisa continuará em andamento buscando mais palavras e as analisando e comprovando o seu uso, na busca do enriquecimento em termos de conteúdo para a *App*. Quanto mais palavras com sentidos diferentes para o público de gestores a *App* contiver, mais relevante será, pois aumentará as possibilidades de uma boa interpretação comunicativa entre os gestores de ambos os países.

Já para Silva e Menezes (2005), na pesquisa qualitativa existe uma relação entre o sujeito e o mundo real, ou seja, “um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números” (p. 20). A pesquisa qualitativa é descritiva, não precisa de métodos e técnicas estatísticas, sendo os dados analisados individualmente e o ambiente natural é onde o pesquisador coleta os dados necessários. No entanto, “[ainda] que a abordagem qualitativa, enquanto exercício de pesquisa, não se apresente como uma proposta rigidamente estruturada, ela permite que a imaginação e a criatividade levem os investigadores a propor trabalhos que explorem novos enfoques” (Godoy, 1995, p. 21).

Portanto, esta pesquisa é qualitativa, pois possui um ambiente natural como fonte direta dos dados e a pesquisadora como o seu instrumento fundamental. Esta investigação enquadra-se segundo Coutinho (2014), em uma investigação analítica, pois objetiva-se com esta investigação fornecer ao domínio científico um conjunto de conhecimentos sobre palavras iguais que possuem um significado no Brasil e outro em Portugal e palavras diferentes para o mesmo significado. Isto com o intuito de promover inteligibilidade mútua entre gestores do Brasil e de Portugal propondo uma *App* que facilite a compreensão dos gestores dessas palavras. E por esta investigação se enquadrar

em uma investigação analítica, e não em outros, será utilizada para a obtenção dos resultados que atenderão os objetivos, gerais e específicos desta investigação, sendo os fenômenos observados enquanto ocorrem.

Para que se obtenham os dados necessários para esta pesquisa, iremos recorrer à análise documental, e assim recolher os termos que no Brasil possuem um significado e em Portugal outro e palavras diferentes com o mesmo significado. A recolha será feita através de uma grelha estruturada. Abaixo um organograma das opções metodológicas aqui utilizadas:



Figura 5: Opções metodológicas utilizadas na pesquisa

4.2. Técnicas de recolha de dados

A técnica de recolha de dados utilizada nesta pesquisa foi a análise documental. A análise documental ocorre “quando elaborada a partir de materiais que não receberam tratamento analítico” (Silva & Menezes, 2005, p. 21). Deste modo, ela “representa uma forma que pode se revestir de um caráter inovador, trazendo contribuições importantes no estudo de alguns temas” (Godoy, 1995, p. 21). Para Lakatos e Marconi (2003), a análise documental não está restrita apenas a documentos, quer sejam escritos ou não. Antes se trata de uma fonte primária, visto que as pesquisas documentais “podem ser feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre” (Lakatos & Marconi, 2003 p.174), como é explicado no quadro 4:

Quadro 4: Análise documental (Lakatos e Marconi, 2003, p. 175)

	ESCRITOS		OUTROS	
	PRIMÁRIOS	SECUNDÁRIOS	PRIMÁRIOS	SECUNDÁRIOS
CONTEMPORÂNEOS	Copilados na ocasião pelo autor	Transcritos de fontes primárias contemporâneas	Feitos pelo autor	Feitos por outros
	Exemplos Documentos de arquivos públicos Publicações parlamentares e administrativas Estatísticas (censos) Documentos de arquivos privados Cartas Contratos	Exemplos Relatórios de pesquisa baseado em trabalho de campo auxiliares Estudo histórico recorrendo aos documentos originais Pesquisa estatística baseada em dados do recenseamento Pesquisa usando a correspondência de outras pessoas	Exemplos Fotografias Gravações em fita Magnética Filmes Gráficos Mapas Outras ilustrações	Exemplos Material cartográfico Filmes comerciais Rádio Cinema televisão
	Copilados após o acontecimento pelo autor	Transcritos de fontes primárias retrospectivas	Analisados pelo autor	Feitos por outros
	Exemplos Diários Autobiografias Relatos de visitas a instituições Relatos de viagens	Exemplos Pesquisa recorrendo a diários ou autobiografias	Exemplos Objetos Gravuras Pinturas Desenhos Fotografias Canções folclóricas Vestuário Folclore	Exemplos Filmes comerciais Radio Cinema Televisão
RETROSPECTIVOS				

Instrumentos de recolha de dados

Na análise documental foram observados *websites*, entrevistas de gestores do Brasil e Portugal encontradas no *YouTube*, jornais eletrônicos e dicionários em escolha aleatória. Para Coutinho (2014, p. 100), a amostra aleatória estratificada acontece quando "usamos informações sobre a população total antes da aleatorização para o tornar mais eficiente." É uma amostra aleatória dentro dos grupos pré-definidos em que pudessem ser encontrados documentos, entrevistas, etc. de gestores do Brasil e de Portugal, que fosse observado palavras iguais com significados em Portugal diferentes das do Brasil e palavras diferentes nos dois países, porém com significados iguais.

Nesta investigação, pretendia-se fazer uma pesquisa de campo, em que seriam realizadas entrevistas com gestores do Brasil e com gestores de Portugal para a obtenção das palavras em questão nesta investigação. Entretanto, no ano que estava previsto fazer tais entrevistas, ano de 2020, houve a pandemia de Covid-19. Com isto, por determinação de órgãos competentes, teve de se manter isolamento social, e verificou-se o fechamento de fronteiras. Para que não houvesse interrupções na pesquisa, foram realizadas pesquisas em vídeos no *YouTube* de entrevista de gestores de Portugal e do Brasil.

4.3. Instrumentos de recolha de dados

O instrumento utilizado para a recolha dos dados foi a grelha estruturada. A grelha estruturada é importante para este estudo no registro das palavras encontradas nos documentos, *websites* e vídeos de entrevistas de gestores de Portugal e do Brasil. Na grelha estruturada é possível separar e listar em áreas escolhidas como Gestão, Tecnologia, Educação, Transporte, Saúde, Alimentação, e Limpeza e Higiene as palavras que vão sendo pesquisadas e encontradas para a construção da *App*.

A grelha estruturada em metodologia científica, quando utilizada como instrumento de recolha de dados em uma pesquisa, possui relevância por em sua construção serem utilizados dados adquiridos pelo pesquisador em porcentagens e/ou números absolutos, sendo os quadros também utilizados para agrupamento de palavras e frases (Lakatos e Marconi, 2003, p. 170). Também a grelha estruturada possui a função de sintetizar ou resumir dados de modo que possa fornecer o máximo de informações em um espaço mínimo. Desta feita, a grelha estruturada é o melhor instrumento de recolha de dados para agrupar as palavras iguais que possuem significados diferentes e palavras diferentes para significados iguais no Brasil e Portugal que vão sendo encontradas nas fontes para verificação e posteriormente comporem a *App*.

4.4. Validação dos instrumentos

A validação dos instrumentos foi realizada em julho de 2018. Os instrumentos desta pesquisa foram validados por especialistas da área, havendo propostas de alterações que foram de imediato implementados para o alcance de resultados em resposta aos objetivos desta investigação.

4.5. Recolha dos dados

A busca pelas palavras com sentidos diferentes para gestores do Brasil e de Portugal começaram a ser realizadas em julho de 2018 e terminou em setembro de 2020.

5. Apresentação, análise e discussão dos resultados

No presente capítulo será feita a apresentação, análise e discussão dos resultados obtidos por meio das técnicas e instrumentos utilizados nesta investigação. Aqui serão descritos os beneficiários da pesquisa (5.1), o levantamento e identificação das palavras (5.2), Portugal (5.2.1), Brasil (5.2.2) e a análise dos dados (5.2.1). Com os dados obtidos, serão construídos quadros comparativo-descritivos por área da gestão (5.3). Por fim, será realizada a apresentação da proposta da *App* para gestores de Portugal e do Brasil (5.4), descrição da *App* (5.4), organograma da *App* e os requisitos do sistema.

5.1. Beneficiários da pesquisa

O estudo tem o propósito de colher palavras do domínio da gestão que em Portugal têm um significado e no Brasil outro, tendo em vista a construção de uma *App*. Na coleta de dados no campo de pesquisa busca-se identificar as regularidades entre as variações linguísticas manifestadas pelos gestores de ambos os países em causa e, posteriormente, com os resultados passar à aplicação.

O objetivo final é a *App* estar disponível para *smartphones* com sistema operativo Android e iOS. Serão construídos quadros comparativos das palavras que em Portugal possuem um sentido e no Brasil outro. Esses quadros serão inseridos na *App*. Porém, dada a grande diversidade de termos, o trabalho de inserção de palavras continuará após a entrega da dissertação para a obtenção de mais palavras com significados diferentes no Brasil e em Portugal. Entretanto, para atingir melhor os objetivos desta pesquisa foi necessário dar enfoque a algumas áreas da gestão, visto que ao se tratar de gestores o público é muito amplo, pois em todos os setores de atividade tanto do Brasil como de Portugal, há gestores.

Para tanto, buscou-se palavras utilizadas por gestores das áreas da Gestão, Educação, Saúde, Tecnologia, Limpeza e Higiene, Alimentação e Transporte. Tais áreas foram escolhidas por serem áreas que mesmo que o gestor não administre em alguma delas, estão ligadas ao seu cotidiano, conforme o quadro 5.

Quadro 5: Beneficiários da pesquisa

Gestão	Voltado a todas as áreas da gestão
Tecnologia	Gestores em geral. Visto gestores de todas as áreas fazem uso atualmente de algum tipo de Tecnologia, como por exemplo, o uso de "Aparelhos celulares (Brasil), que em Portugal é chamado de Telemóvel".
Educação	Gestores de qualquer entidade de ensino público ou privado.
Transporte	Gestores de todas as áreas, principalmente se tratando de intercâmbios comerciais entre os dois países.
Saúde	Gestores de clínicas, hospitais e organizações de saúde e organizações similares.
Limpeza e Higiene	Gestores das áreas sanitárias. Importante aos gestores de todas as áreas, pois todos precisam, seja trabalhando diretamente com esta área ou no cotidiano.
Alimentação	Gestores de restaurantes, cafés e outros do ramo da alimentação.

A gestão é essencial em todas as áreas da sociedade. Porém, ao se tratar de palavras e objetos que são importantes para gestores de Brasil e de Portugal o trabalho torna-se extenso. Desta forma, nesta pesquisa inicial, em que foi realizada uma vasta pesquisa documental, foi necessário limitar esta pesquisa aos gestores das áreas no quadro acima.

5.2. Levantamento e identificação das palavras

Para obter as palavras foi realizada uma busca documental em que foi selecionado um conjunto de *websites* (na World Wide Web) de forma aleatória dentro dos grupos que foram definidos no quadro 4. Recorreu-se também a jornais, dicionários e aos conteúdos da plataforma *YouTube*.

5.2.1. Portugal

No quadro 6, apresentamos alguns dos *websites* de Portugal analisados por categoria. Neles buscou-se encontrar as palavras que no Brasil tem um significado e em Portugal outro, assim como palavras diferentes de Portugal das do Brasil e vice-versa, mas com significados iguais. Desta feita, foram separados os *websites* que possuem relevância para esta pesquisa, ou seja, aqueles que possuem as palavras-alvo desta pesquisa. É bem verdade que há inúmeros *websites* relacionados às áreas buscadas, mas como não é possível fazer uma pesquisa criteriosa de todos estes *websites*, foi feita uma escolha aleatória dos mesmos. As categorias selecionadas são importantes tanto por fazerem parte do cotidiano dos gestores como também para o alcance de uma pesquisa mais concisa.

Quadro 6: Websites portugueses analisados na investigação

Gestão	• https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22 • https://www.apg.pt/ • www.youtube.com/results?search_query=palavras+que+no+brasil+tem+um+significado+e+em+portugal+outro
Tecnologia	• www.mediemarkt.pt • www.fnac.pt • www.youtube.com/results?search_query=palavras+que+no+brasil+tem+um+significado+e+em+portugal+outro
Transporte	• pplware.sapo.pt/motores/ha-novos-sinais-de-transito/ • www.portugal.gov.pt • www.youtube.com/results?search_query=palavras+que+no+brasil+tem+um+significado+e+em+portugal+outro
Educação	• www.igec.mec.pt/ • www.dge.mec.pt/

	• www.youtube.com/results?search_query=palavras+que+no+brasil+tem+um+significado+e+em+portugal+outro
Saúde	• www.mifarma.pt • www.3m.com.pt/ • www.youtube.com/results?search_query=palavras+que+no+brasil+tem+um+significado+e+em+portugal+outro
Limpeza e Higiene	• www.higienaroma.pt • www.notino.pt • www.youtube.com/results?search_query=palavras+que+no+brasil+tem+um+significado+e+em+portugal+outro
Alimentação	• www.youtube.com/results?search_query=palavras+que+no+brasil+tem+um+significado+e+em+portugal+outro • www.pingodoce.pt/ • www.continente.pt/pt-pt/public/Pages/homepage.aspx

Outro tipo de fonte de obtenção das palavras foco desta investigação foram jornais online de Portugal (quadro 7). Os jornais são uns dos principais meios de comunicação escrita, e com o avanço das TIC, há jornais online disponíveis a qualquer hora. Se tratando da área da gestão, além de deixarem os leitores gestores informados sobre vários acontecimentos, também há aqueles com colunas voltadas ao público de empreendedores.

Quadro 7: Jornais portugueses analisados na investigação

Nome do Jornal	URL
Jornal de Notícias	https://www.jn.pt/
Correio da Manhã	https://www.cmjornal.pt/
Diário de Notícias	https://www.dn.pt/
Tomar na Rede	https://tomarnarede.pt/
Radio Hertz	https://radiohertz.pt/

Foi também consultado o *Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa* (2007), *Aurélio da Língua Portuguesa* (2010), *Dicionário Online Priberam* e o *Dicionário de Português Schifazfavoire*, conforme o quadro 8. Estes dicionários contribuíram tanto na busca das palavras foco desta investigação, quanto para obter seus significados.

Quadro 8: Dicionários usados para validar os termos portugueses

<i>Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa</i> (2007)
<i>Aurélio da Língua Portuguesa</i> (2010)
<i>Dicionário Online Priberam</i>
<i>Dicionário de Português Schifazfavoire</i>
<i>Infopédia</i> (2020)
<i>Dicionário de Gestão de Eduardo Sá Silva</i>

Também foi possível encontrar algumas palavras em questão nesta investigação, através da plataforma o *YouTube*, onde foi possível obter vídeos que mostram as diferenças entre o Português Europeu e o Português Brasileiro. Analisámos também diversas entrevistas a gestores de Portugal nas diferentes áreas, o quadro 9 mostra as entrevistas analisadas.

Quadro 9: Vídeos de entrevistas a gestores portugueses analisados no *YouTube*

Pedro Soares Santos (CEO Jerónimo Martins)	https://www.youtube.com/watch?v=pxAkOF88V6s
Jorge Botelho Silva (JBS Contabilidade)	https://www.youtube.com/watch?v=qP6VNy-mi9A
Sandra Bértolo Fragoso (Salão Imobiliário de Portugal)	https://www.youtube.com/watch?v=rugYVGD7E8Y
Gil Ferraz (Presidente da Associação Empresarial de Lafões)	https://www.youtube.com/watch?v=WpALISlmykE

Como já foi demonstrado, a Língua Portuguesa não é homogênea entre os dois países. Nisto há diferenças linguísticas visíveis de um país para outro, que se não observadas podem gerar interferências na comunicação entre os gestores do Brasil e de Portugal se tratando de internacionalização, como cita Wittmann et al., (1995, p. 19) “[u]ma vez sabido que na linguagem corrente as variantes de PE e PB diferem em cerca de dez por cento, é possível juntar esforços para a criação de novos programas, contendo o "núcleo comum" mais as especificidades de cada variante.”

5.2.2. Brasil

Foi também realizada uma pesquisa documental em *websites* brasileiros escolhidos de forma aleatória. Estes *websites* também foram relevantes para a comprovação das palavras encontradas em Portugal diferentes e/ou com significados

diferentes nessa pesquisa. Os *websites* utilizados para esta análise, comparação e comprovação das palavras no Brasil constam no quadro 10:

Quadro 10: Websites brasileiros analisados na investigação

Gestão	• www.sebrae.com.br • www.nuvemshop.com.br/blog/glossario-termos-de-administracao/ • www.mp.go.gov.br/portalweb/hp/12/docs/glossario_revisao_ii-a.pdf
Tecnologia	• www.amazon.com.br • https://www.pontofrio.com.br/ • www.magazineluiza.com.br
Transporte	• www.gov.br • https://www.truckpad.com.br/ • http://negociosemtransporte.grupott.com.br/
Educação	• http://portal.mec.gov.br/ • https://www.americanas.com.br/ • www.amazon.com.br
Saúde	• https://doutorshop.com/ • https://www.biotecmed.com.br/ • www.casamedica.com.br
Limpeza e Higiene	• www.higinet.com.br • https://www.higiclear.com/ • www.valerycosmeticos.com.br
Alimentação	• www.pontofrio.com.br • https://www.temperobrasileiro.com.br/ • www.gimba.com.br

Nesta investigação também foram analisados como fonte de obtenção das palavras objeto desta pesquisa jornais online brasileiros. No (quadro 11), mostra os jornais utilizados nesta investigação.

Quadro 11: Jornais brasileiros analisados na investigação

Nome do Jornal	URL
R7	https://www.r7.com/
Jovem Pan	https://jovempan.com.br/tag/direita
Administradores.com	https://administradores.com.br/
Gazeta do Povo	https://www.gazetadopovo.com.br/
Jornal do Empreendedor	https://jornaldoempreendedor.com.br/

Os dicionários que foram consultados para obter e comprovar o uso e significados das palavras investigadas foram o *Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa* (2007), *Aurélio da Língua Portuguesa* (2010), *Dicionário Online Priberam* e o *Dicionário de Português Schifazfavoire*, de acordo com o quadro 12.

Quadro 12: Dicionários usados para validar os termos brasileiros

<i>Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa</i> (2007)
<i>Aurélio da Língua Portuguesa</i> (2010)
<i>Dicionário Online Priberam</i>
<i>Dicionário de Português Schifaitzfoivre</i>
<i>Dicionário de administração de Geraldo Duarte</i>

Também aqui a pesquisa utilizada foi a plataforma *YouTube*, onde foi possível obter vídeos que mostram as diferenças linguísticas entre o PE e o PB. No quadro 13, estão as entrevistas a gestores/administradores brasileiros.

Quadro 13: Vídeos de entrevistas a gestores brasileiros analisados no *YouTube*

Luiza Trajano (Magalu)	https://www.youtube.com/watch?v=eRKVmRIgAmw
Luciano Hang (Havan)	https://www.youtube.com/watch?v=S8BMjnEEfYI
Entrevista com Chella (Safra)	https://www.youtube.com/watch?v=XzkZxrolG0o
Jorge Paulo Lemann (Ambev)	https://www.youtube.com/watch?v=ZmLisqPVGb0&t=450s

Com os vídeos de entrevistas de gestores, jornais e *websites*, foi possível fazer um levantamento de palavras utilizadas no meio empresarial e verificar se são igualmente utilizadas em Portugal. Isto, também apontou diferenças linguísticas entre Brasil e Portugal, a importância da observância dessas diferenças e como podem ser minimizadas.

5.3. Análise dos dados

A busca pelas palavras objeto desta pesquisa iniciou-se em julho do ano 2018. Começou-se pela identificação das fontes para, a partir daí, ser feita a pesquisa das palavras procuradas. À medida que as palavras iam sendo encontradas iam sendo passadas para uma grelha estruturada. A grelha foi construída por ordem alfabética, de um lado contendo palavras de acordo com as regras semânticas e pragmáticas em uso no Brasil, do outro o seu significado de acordo com as regras semânticas e pragmáticas de Portugal.

Há muito ainda a ser pesquisado sobre o vasto campo de diferenças linguísticas existentes entre ambos os países, em especial na área da gestão. Através desta pesquisa, foi possível encontrar algumas palavras que no Brasil possuem um significado e em Portugal outro e que fazem parte do cotidiano de gestores de ambas as nações.

5.4. Quadro comparativo-descritivo por área da gestão

Para a construção da aplicação foi necessário organizar um quadro comparativo-descritivo com as palavras encontradas nesta investigação. Para isso, se organizou cada palavra que para gestores de Portugal possuem um significado em comparação com a palavra utilizada por gestores do Brasil. Para cada área foram construídos dois quadros, um com palavras iguais com significados diferentes e outro com palavras diferentes para o mesmo significado.

Os quadros foram construídos com base nos seguintes dicionários: *Dicionário de Gestão* de Eduardo Sá Silva de Portugal, no *Dicionário de administração* de Geraldo Duarte do Brasil, *Dicionário Houaiss*, *Dicionário Aurélio*, Dicionário Infopédia e *Dicionário Schifazfavoire*. Estes dicionários contribuíram para a comparação das palavras com sentidos diferentes no Brasil e em Portugal. Tendo como base os termos gramaticais para a aplicação da norma culta, pretende-se que facilite a compreensão de cada palavra pelos gestores e que também possa contribuir no aprendizado gramatical.

No quadro 14 estão listadas 9 palavras iguais com significados diferentes da área da Gestão. Destas palavras se destacam, não que as outras palavras tenham menos importância, as palavras *Arrecadação e Renda*, muito utilizadas em ambos os países. Porém, são interpretadas diferentemente nos dois países. As abreviaturas e siglas⁴ na nota de rodapé são relativas às palavras com seus significados conforme dicionários de Língua Portuguesa listadas do quadro 14 até o quadro 26.

Quadro 14: Quadro comparativo-descritivo de Gestão (a mesma palavra com significados diferentes).

A MESMA PALAVRA COM SIGNIFICADOS DIFERENTES – GESTÃO		
Palavra	Significado em Portugal	Significado no Brasil
Abacaxi	Planta do gênero <i>Ananás</i> .	Planta do gênero <i>Ananás</i> , mas também expressão metafórica na gestão que significa acontecimento ou situação problemática.
Alavanca	Corresponde ao aumento financeiro da rentabilidade de capitais próprios que é produzido por meio do crescimento do nível de endividamento.	Material rígido utilizado para erguer ou mover objetos. Na Engenharia mecânica em veículos de tração elétrica, é uma peça é uma peça que

⁴ *RS= Rio Grande do Sul; *m. q. = mesmo que; *p.ext. = por extensão de sentido; *Infrm = informal; *P = lusitanismo; *B = brasileiro; *obsl = obsoleta/o; *pej = pejorativo; *joc = jocoso; *tab = tabuísmo; *GRÁF = artes gráficas; *INF = informática; *BIBL= bibliografia; *p. met.= por metonímia; *FER = termo ferroviário; *FÍS = física; *G-BS = Guiné-Bissau; *STP = São Tomé e Príncipe; *CAB = Cabo Verde; *ANG = Angola; *MOÇ = Moçambique; *CUL = culinária; *ECON = economia; *esp = espanhol; *VEST = vestuário; *MIL = Militar (termo); *REL = religião; *JUR = jurídico (termo); *MAR = marinha; *HIST = história.

		corre sob os cabos condutores de energia para transmiti-la ao motor.
Arrastamento	Efeito de um setor de atividade ou empresa, por seu dinamismo proporciona o crescimento de setores de atividades a jusante ou a montante e empresas.	Ato de arrastar
Arrecadação	Despensa da casa Local da casa ou do edifício onde se colocam coisas velhas e fora de uso; depósito, quarto de guardados.	Ato ou efeito de arrecadar, ação de cobrar renda ou tributo.
Autarquias	Entidades	Indivíduo ou grupo que possui poder absoluto sobre o país.
Cães (dogs)	Negócio com pequeno crescimento e quota de mercado também pequeno.	Equivalente - Pequeno negócio.
Convexidade	Medidas que ao invés de externos são preferíveis.	Curvatura externa quase esférica ou esférica.
Cupão	Valor periódico que corresponde a uma obrigação paga pelo emissor.	Cupom de desconto
Renda	Aluguel residencial	Rendimento, receita, tributo, produto.

O quadro 15 é formado por 11 palavras diferentes para o mesmo significado da área de Gestão, possuindo os dois quadros da área de Gestão 20 palavras. Das palavras do quadro 15 destacam-se as palavras *Administração* usada no Brasil sendo a palavra *Gestão* mais usada em Portugal.

Quadro 15: Quadro comparativo-descriptivo de Gestão (palavras diferentes com o mesmo significado).

PALAVRAS DIFERENTES COM O MESMO SIGNIFICADO	
Palavra portuguesa	Palavra brasileira
Aforro (apenas usada em contexto bancário).	Poupança
Agência de câmbio	Casa de câmbio
Agrupamentos – Instituição	Aglomerado
Empresa de Recrutamento	Agência de Emprego
Gestão	Administração
Pessoa Coletiva	Pessoa Jurídica
Pessoa Singular	Pessoal Física
Quadro – Alto Executivo	Espaço ou objeto limitado por quatro lados iguais; quadrado. Tal como em Portugal, também no Brasil significa estrutura metálica de bicicleta, motoneta, etc.
Reformado – aquele que recebe a pensão de reforma.	Aposentado
Solicitador	Despachante
Transporte de produtos	Afetramento - Transporte de produtos realizado por terceiros.

Na área de Tecnologias foi construído um quadro com 9 palavras identificadas, sendo que estas dizem respeito a palavras diferentes, mas com o mesmo significado. Entre

estas palavras estão as palavras *Rato* e *Telemóvel*, sendo que *Rato* em Portugal é o mesmo que no Brasil é chamado de *Mouse* e *Telemóvel* que no Brasil é chamado de *Celular*. Ou seja, dois aparelhos bastante utilizados por gestores de ambos os países que, no entanto, são chamados de forma diferente (quadro 16).

Quadro 16: Quadro comparativo-descriptivo de Tecnologia (palavras diferentes com o mesmo significado).

PALAVRAS DIFERENTES COM O MESMO SIGNIFICADO		
Palavra portuguesa	Palavra brasileira	Significado
Auscultador	Fone de Ouvido	Aparelho que converte energia elétrica em ondas sonoras e que é usado sobre a orelha ou metido no pavilhão auricular; audífono, fone de ouvido.
Ecrã	Tela	Superfície sobre a qual se produz a imagem de um objeto; Tela de cinema.
Palavra-Passe	Senha	Senha – conjunto de caracteres destinado a identificar o usuário ou a permitir acesso a dados, programas ou sistemas que não estão disponíveis ao público.
Portátil	Notebook	Notebook – INF computador portátil, espécie de <i>laptop</i> com peso de cerca de 2 kg, e dimensões próximas às de um livro de tamanho médio.
Rato	Mouse	Mouse – dispositivo de entrada dotado de um a três botões, que repousa em uma superfície sobre a qual pode ser deslocado, e que, ao ser movimentado, provoca deslocamento analógico de um cursor na tela [O <i>mouse</i> permite ao usuário comandar a execução de determinadas ações, quer movendo o cursor até ícones, regiões da tela ou entradas de menus que correspondem a ações desejadas, quer clicando em um dos botões.]
Tinteiros	Cartucho de Tinta	Tinteiros – pequeno vidro em que se deposita tinta para escrever; Reservatório de tinta para máquinas de impressão.
Telemóvel	Celular	Referente a célula; Telefone Celular.
Ventoinha	Ventilador	Ventoinha – lâmina móvel de um cata-vento, que indica a direção do vento; grimpá. Ventilador – que ventila, que faz penetrar ou movimentar-se o ar; ventilante.

Videovigilância	Câmeras de Segurança	Sistema de vigilância que utiliza câmaras de vídeo e transmissão ou registo das imagens.
------------------------	----------------------	--

Foram listadas no quadro 17, 10 palavras iguais com significados diferentes da área da Educação. Destas palavras destacam-se palavras como *Apelido*, *Canalha*, *Propinas*, *Sebenta*, *Puto*, entre outras palavras que possuem significados bem diferentes na outra nação do que os significados conhecidos em seu respectivo país. Algumas palavras como *Sebenta* e *Canalha* podem ser bem ofensivas no Brasil, e outras como *Propinas*, entendidas como um grave crime.

Quadro 17: Quadro comparativo-descritivo de Educação (a mesma palavra com significados diferentes).

A MESMA PALAVRA COM SIGNIFICADOS DIFERENTES – EDUCAÇÃO		
Palavra	Significado em Portugal	Significado no Brasil
Apelido	Sobrenome do indivíduo	Forma de designar alguém ou algo, alcunha.
Apetrechar	Estar munido de apetrechos necessários para realizar algo.	Apetrecho – adereço.
Canalha	Conjunto de Miúdos	Referente a uma pessoa vil, infame, velhaco.
Catraios	Criança pequena que está a começar aprender as coisas	Bote pequeno
Equipa	Usado também para Time de Futebol	Equipe
Freguesia	Menor divisão administrativa	Clientela
Propinas	Mensalidade	Prática ilícita, suborno.
Sebenta	Apostila	Mulher com maus hábitos de higiene
Sítio	Lugar	Chácara
Tabuleiro	Bandeja	Mesa rústica produzida de madeira, jogos

No quadro 18 estão listadas 21 palavras diferentes com o mesmo significado da área da Educação, sendo no total dos dois quadros 31 palavras listadas. Do quadro comparativo-descritivo de Educação (palavras diferentes com o mesmo significado), destacam-se as palavras, *Miúdos* em Portugal para *Criança* no Brasil, *Explicador* em Portugal para *Professor Particular* no Brasil, *Banda Desenhada* em Portugal para *História em Quadrinho* no Brasil.

Quadro 18: Quadro comparativo-descritivo de Educação (palavras diferentes com o mesmo significado).

PALAVRAS DIFERENTES COM O MESMO SIGNIFICADO	
Palavra portuguesa	Palavra brasileira

Agrafador	Grampeador
Agrafos	Grampos
Banda Desenhada	História em Quadrinhos
Bilhete de Identidade	Carteira de Identidade
Faltar à Escola	Cabular à Escola
Conservatória	Registro
Corretor Caneta	Caneta Corretiva
Dossiê de argolas	Fichário - Caderno Argolado
Enquadramento	Feito de delimitar imagem
Explicador	Professor Particular
Fotocópia	Xerocópia
Fazenda – Quinta	Propriedade rural com considerável dimensão, herdade.
Guarda-Redes	Goleiro
Miúdos	Crianças
Morada	Endereço
Puto (trata-se de um termo pouco usado, sendo vulgarmente substituído por miúdo).	Garoto
Relva	Gramado
Parque infantil	Lugar para Crianças, Site Infantil
Título de Residência	Autorização de Residência

Vinhetas (com o sentido de Selos Postais e Fiscais)	Pequena música, filme ou texto para destacar a emissora, programa, etc.
X-ato	Estilete

Os quadros comparativo-descritivos 19 e 20 apresentam 27 palavras da área de Transporte. No quadro 19 estão listadas 3 palavras iguais com significados diferentes. Das palavras do quadro comparativo-descritivo de Transporte (a mesma palavra com significados diferentes), destaca-se a palavra *Peão*, que no Brasil designa trabalhadores rurais, servente de obra ou ofícios de cunho semelhante.

Quadro 19: Quadro comparativo-descritivo de Transporte (a mesma palavra com significados diferentes).

A MESMA PALAVRA COM SIGNIFICADOS DIFERENTES – TRANSPORTE		
Palavra	Significado em Portugal	Significado no Brasil
Apanhar o Comboio	Embarcar	Tomar, pegar. Muito comum ser usada com o sentido de levar (pancada, surra).
Passeio	Equivalente à calçada no Brasil	Efeito ou ação de passear
Peões	Pedestre	Peão no Brasil designa trabalhador rural, servente de obra, etc.

No quadro 20, estão 24 palavras diferentes para o mesmo significado. Destacam-se das palavras listadas no quadro 20, *Hospedeira de Bordo* em Portugal mesmo que *Aeromoça* no Brasil e *Coima* em Portugal que é sinônima a *multa* no Brasil.

Quadro 20: Quadro comparativo-descritivo de Transporte (palavras diferentes com o mesmo significado).

PALAVRAS DIFERENTES COM O MESMO SIGNIFICADO	
Palavra portuguesa	Palavra brasileira
Alcatrão	Asfalto
Autocarro	Ônibus
Autoestrada	Autopista
Berma da Estrada	Acostamento
Boleia	Carona
Bomba de Gasolina	Posto de Gasolina
Camião	Caminhão
Carrinha	Van
Carta de Condução	Carteira de Motorista
Coima	Multa
Comboio	Trem

Conduzir	Dirigir
Descapotável	Conversível
Depósito de Gasolina	Tanque de Combustível
Elétrico	Bonde
Estações de Comboio	Estações de Trem
Hospedeira de Bordo	Aeromoça
Matrícula	Placa
Paragem	Ponto de Ônibus
Portagem	Pedágio
Passadeira	Faixa de Pedestre
Rotunda	Rotatória
Sinistralidade Rodoviária (expressão de registo formal)	Acidentes de Estrada
Viatura Própria	Carro Próprio

Os quadros comparativo-descritivos 21 e 22 da área da Saúde são construídos com 13 palavras. No quadro 21 contém 2 palavras iguais com significados diferentes. Destas destaca-se *Banheiro* que no Brasil se refere a locais públicos ou privados com instalações sanitárias para higiene pessoal e/ou para banho, diferente do que é entendido em Portugal que designa um *Salva-Vidas*.

Quadro 21: Quadro comparativo-descritivo de Saúde (a mesma palavra com significados diferentes).

A MESMA PALAVRA COM SIGNIFICADOS DIFERENTES – SAÚDE		
Palavra	Significado em Portugal	Significado no Brasil
Banheiro	Salva-Vidas	Lugar privado ou público que possui vaso sanitário, toalete.
Penso	Curativo (penso rápido)	Inclinado

O quadro 22 contém 11 palavras diferentes para o mesmo significado. Destas destacam-se as palavras *Cego* no Brasil que em Portugal é o mesmo que *Invisual*, *Utente* em Portugal que tem o mesmo significado de *Paciente* no Brasil.

Quadro 22: Quadro comparativo-descritivo de Saúde (palavras diferentes com o mesmo significado).

PALAVRAS DIFERENTES COM O MESMO SIGNIFICADO		
Palavra portuguesa	Palavra brasileira	Significado
Bata	Jaleco	Jaleco – *VEST m.q. jaleca

		VEST espécie de guarda-pó curto que bate à altura dos quadris, usado por médicos, dentistas etc.
Beata	Bituca	Beata – *REL mulher beatificada pela igreja (1679) mulher extremamente dedicada às práticas religiosas <i>P; infrm.</i> , Toco de cigarro (de tabaco ou maconha); guimba. Bituca – ponta de cigarro, charuto ou baseado já fumado; guimba, bagana, beata.
Campa	Túmulo	Campa – sino de pequeno tamanho; sineta Laje sepulcral <i>p.ext.</i> túmulo, sepultura.
Constipação	Resfriado	Constipação – estado produzido por alteração do trânsito intestinal, gerando retenção das fezes ou dificuldade na sua evacuação; prisão de ventre, copróstase, coprostasia.
Diapasão	Rojão	Diapasão – pequeno instrumento metálico em forma de U montado sobre um cabo que, posto em vibração, produz um som de altura determinada; afinador, lamiré [É usado na afinação de instrumentos ou vozes e também no diagnóstico de surdez e problemas neurológicos.]
Invisual (usado em registo formal ou técnico)	Cego	Invisual – que ou quem é privado do sentido da visão; cego.
Maquilhagem	Maquiagem	Maquilhagem – ato de maquiar(-se) Conjunto de produtos cosméticos usado para maquiar Maquiagem – B m.q. maquilhagem
Penso Rápido	Bandeide	Penso rápido - Pequena faixa de gaze, coberta de medicamento e de material protetor, destinada a cobrir, proteger ou manter limpa uma ferida ou sutura.
Penso Higiénico	Absorvente	Penso higiénico - Faixa de material, geralmente descartável, destinada a reter o fluxo menstrual ou o corrimento vaginal.
Sapatilhas ou Sapatos Ortopédicos	Tênis Ortopédicos	Sapatos ortopédicos – calçado destinado a corrigir ou a evitar deformidades no corpo.
Utente (em contexto hospitalar)	Paciente	Utente – que ou aquele que usa, se serve de algo; usuário.

Nos quadros 23 e 24 estão listadas 17 palavras do setor de Alimentação. Destas palavras, 2 estão no quadro 23. Deste quadro destaca-se a palavra *Bagaço* que em

Portugal é bebida alcoólica enquanto no Brasil são resíduos de fruta depois de ser retirado o líquido ou também pessoas que causam desordem.

Quadro 23: Quadro comparativo-descritivo de Alimentação (a mesma palavra com significados diferentes).

A MESMA PALAVRA COM SIGNIFICADOS DIFERENTES – ALIMENTAÇÃO		
Palavra	Significado em Portugal	Significado no Brasil
Bagaço	Bebida Alcoólica	Bagaço no Brasil são resíduos de fruta depois de ser retirado o líquido. Também pessoas que causam desordem
Café (com o sentido de estabelecimento)	Lanchonete	Bebida feita do fruto do cafeeiro.

No quadro 24 estão listadas 15 palavras diferentes para o mesmo significado. Faz-se importante destacar as palavras *Pequeno Almoço mesmo que Café da Manhã* no Brasil, *Garçom* mesmo significado de *Empregado de Mesa* em Portugal e *Creme de Leite*, que em Portugal é o mesmo que *Nata*. Ou seja, palavras com o mesmo significado, porém na nomenclatura com uma notável diferença das palavras conhecidas no Brasil ou em Portugal.

Quadro 24: Quadro comparativo-descritivo de Alimentação (palavras diferentes com o mesmo significado).

PALAVRAS DIFERENTES COM O MESMO SIGNIFICADO	
Palavra portuguesa	Palavra brasileira
Água Fresca	Água Gelada
Chávena	Xícara
Empregado de Mesa	Garçom
Fiambre	Tipo de Carne em Lata
Frigorífico	Geladeira
Gelado	Sorvete
Imperial/fino – Cerveja	Shop
Natas	Creme de Leite
Papaia	Mamão
Pastilha Elástica	Chiclete
Pequeno Almoço	Café da Manhã
Rebuçado	Bala
Sumo	Suco
Tasca	Boteco

Talho	Açougue
-------	---------

Por último, mas não menos importante foram construídos os quadros comparativos de Limpeza e Higiene em que foram listadas 13 palavras. Destas 13 palavras, 2 são palavras iguais com significados diferentes. Deste quadro 25, destaca-se a palavra *Amaciador* que em Portugal é um produto para o cabelo ou para a roupa, já no Brasil tem um significado mais generalizante.

Quadro 25: Quadro comparativo-descritivo de Limpeza e Higiene (a mesma palavra com significados diferentes).

A MESMA PALAVRA COM SIGNIFICADOS DIFERENTES – LIMPEZA E HIGIENE		
Palavra	Significado em Portugal	Significado no Brasil
Amaciador	Produto outro utilizado na lavagem dos cabelos para deixá-los macios, no Brasil é chamado de Condicionador.	Produtos que traz maciez a (algo). Ex: Amaciador de carne.
Mola	Prendedor de roupa	Peça dotada de elasticidade helicoidal ou espiralada geralmente metálica

Já o quadro 26 possui 11 palavras diferentes para o mesmo significado. Do quadro 26 destacam-se palavras como *Lixívia* que no Brasil é o mesmo que *água sanitária*.

Quadro 26: Quadro comparativo-descritivo de Limpeza e Higiene (palavras diferentes com o mesmo significado).

PALAVRAS DIFERENTES COM O MESMO SIGNIFICADO	
Palavra portuguesa	Palavra brasileira
Casa de Banho	Banheiro
Coloração para cabelo	Tinta de Cabelo
Elixir Bucal	Antisséptico Bucal
Escova para Sanita ou de piaçaba	Escova para Vaso Sanitário
Estendal	Varal
Fato (no sentido de Terno)	Acontecimento
Fato de Banho	Maiô
Lixívia	Água Sanitária
Pasta de Dentífrica	Creme Dental
Sanita	Vaso Sanitário
Xerto	Camiseta

Foram tabeladas nesta investigação 130 palavras, pois são áreas a que todos os gestores de alguma forma estão ligados, seja na administração de algum desses setores ou no cotidiano. Há também muitas palavras que são bastante utilizadas em Portugal, com o mesmo significado no Brasil, porém pouco utilizadas no território brasileiro como “autarquia”; palavra que foi bastante vista nos jornais regionais de Portugal. A App com as palavras de sentidos diferentes também pode vir a contribuir com os gestores para o conhecimento dessas palavras pouco utilizadas.

5.5. Proposta da App

A crescente globalização nas últimas décadas tem promovido a formação de blocos regionais, como a União Europeia, o MERCOSUL e a CPLP. Simultaneamente a relação econômica entre Portugal e o Brasil tem crescido. Há necessidade de estreitar ainda mais relações bilaterais e multilaterais. As diferenças linguísticas, por sua vez, atrapalham a comunicação entre gestores do Brasil e gestores de Portugal. E por má interpretação de palavras iguais, mas com significados diferentes e palavras diferentes para os mesmos significados, há ruídos na comunicação que podem afetar pequenos e grandes negócios comerciais.

Portanto, faz-se necessário a criação de uma App que venha contribuir para a minimização dessas dificuldades comunicacionais entre gestores de Portugal e do Brasil. Este será um dicionário com palavras iguais com significados diferentes e palavras diferentes para o mesmo significado do Brasil e de Portugal e seus respectivos significados. Esta App chamar-se-á, **“Dicionário Semântico de Língua Portuguesa para Gestores”**. Esta será desenvolvida para um público de gestores de todas as áreas de conhecimento, visando contribuir com os gestores do Brasil e de Portugal no processo de internacionalização de instituições, sejam elas públicas ou privadas. O primeiro passo, proveniente da Engenharia de Software de acordo com Sommerville (2011), é a Especificação de Software, que é uma das quatro atividades fundamentais para a Engenharia de Software. Neste presente trabalho será apresentada apenas a primeira fase desta App que são as Especificações do Software.

A Especificação de Software ou Engenharia de Requisitos é o “processo de compreensão e definição dos serviços requisitados do sistema e identificação de restrições relativas à operação e ao desenvolvimento do sistema” (Sommerville, 2011, p. 24). Neste estado do processo que software que se busca evitar erros que possam causar problemas na implementação do sistema. É nesta fase que também se busca especificar os requisitos necessários para implementação da App.

5.5.1. Descrição da App

A App “**Dicionário Semântico de Língua Portuguesa para Gestores**” terá funções de dicionário como auxílio e contribuição na comunicação entre gestores do Brasil e gestores de Portugal. A App terá a função de criar conta, em que o gestor dará informações pessoais para que possa logar conta no dispositivo que estará usando e tenha acesso aos benefícios como marcar palavras favoritas, ser tratado pelo nome conforme sua nacionalidade, entre outras personalizações.

A App terá tela inicial com a opção de pesquisa explícita e de fácil acesso para o gestor fazer suas buscas sem que haja distrações e dificuldades, e assim obter rapidamente a palavra que deseja. E na função de busca, ao inserir as letras para formar a palavra desejada, o gestor contará com a outra facilidade que são as sugestões de palavras que possuem as mesmas iniciais, tornando ainda mais rápida a procura. Ao encontrar a palavra desejada, será mostrada a palavra correspondente do outro país com o seu significado.

Na lista por área na App, estarão listadas as palavras das áreas dos quadros comparativo-descritivo desta investigação, onde o gestor poderá buscar pela área que deseja e assim ter uma visão mais detalhada das palavras da área buscada. Desta forma, proporcionando também que o gestor tenha acesso a outras palavras de seu interesse. Já na opção de palavras favoritas, o gestor que criou conta na App, poderá marcar as palavras de sua preferência e assim ter acesso rápido a elas sempre que desejar.

A função palavra do dia, assim como a área de pesquisa, estará na mesma tela. Isso beneficia o gestor no conhecimento de palavras desconhecidos e seus significados na outra nação. Para gestores com conta na App, também estará disponível a função histórico de buscas, que permite que o gestor tenha acesso a palavras pesquisadas anteriormente de forma mais breve.

Também a App contará com a função de contribuições do gestor, em que o gestor poderá inserir palavras diferentes com o mesmo significado e palavras iguais para significados diferentes. Estas serão analisadas pela mentora desta investigação, e se comprovado o seu uso, deverão ser inseridas na App. Esta função terá um cunho participativo, pois, para o gestor, pode ser interessante compartilhar os seus conhecimentos. Enquanto para os desenvolvedores, aumentará o banco de palavras da App, sendo o gestor não só um usuário, mas também um colaborador que estará

contribuindo também para que outros gestores tenham acesso a mais palavras e, em resultado disso, a mais conhecimento.

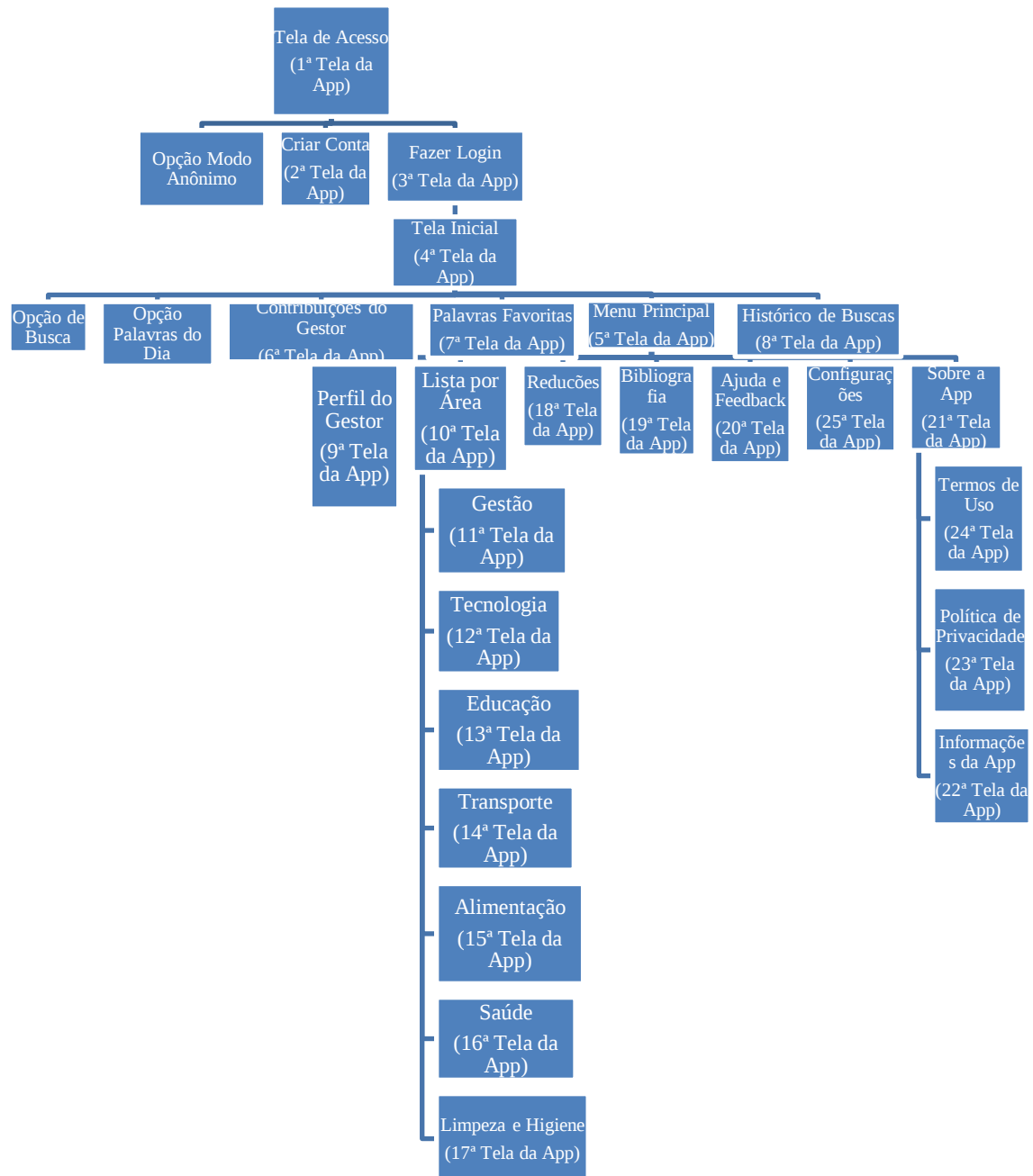
No demais, assim como em outras *Apps*, a *App* proposta por esta investigação deve ter configurações em que o gestor poderá ajustar o tamanho da fonte para uma melhor leitura, tipo de fonte de forma que torne mais legível para o gestor, modo noturno, entre outras funções que ajudarão a manter a *App* mais adaptada ao usuário gestor, assim como a opção deslogar-se caso deseje. As informações da *App* estarão disponíveis no separador “sobre”, neste o usuário poderá ter acesso aos termos de serviço, política de privacidade, informações básicas sobre a *App*, designadamente, a data de criação entre outros dados.

A *App* também deve ter uma lista de abreviações e fontes bibliográficas para legitimidade da *App*. Esta também deve conter a opção de ajuda e *feedback* para que, caso o gestor tenha dúvidas de como utilizar a *App*, encontre respostas. O espaço também contará com a possibilidade de o gestor expor sua satisfação ou insatisfação. Neste caso ele pode dar sugestões de como a *App* pode melhorar.

A *App* estará disponível nas plataformas Android, iOS e Windows Phone abrangendo, assim, vários tipos de usuários. A *App* proposta não terá apenas palavras da área da gestão especificamente, mas também outras palavras que de alguma forma estão atreladas à gestão e aos gestores, como palavras da área da educação, saúde, transportes entre outras. Isto levando em consideração que também nessas áreas acontece a gestão.

A *App* sugerida por este trabalho surge como uma tentativa de diminuir os possíveis riscos comunicativos entre gestores do Brasil e gestores de Portugal no processo de expansão e internacionalização de seus empreendimentos (Leite & Moraes, 2013). Objetivando usá-la como um método, uma estratégia prática para facilitar a comunicação com eficácia entre gestores de Portugal e do Brasil, auxiliando-os no alcance de metas.

5.5.2. Organograma da app



5.5.3. Requisitos de sistema

- **100. Acesso:** O gestor, assim que entrar na *App*, deve selecionar uma das opções de acesso **Modo Autônomo**, **Criar Conta** ou **Fazer login em Conta Existente** apresentadas na 1ª Tela da *App*.
- **101. Sobre a 1ª Tela:** A 1ª Tela deve apresentar o nome da *App* na parte superior em destaque e abaixo do nome da *App* esta deve apresentar três botões com as opções **Modo Anônimo**, **Criar Conta** e **Fazer Login em Conta Existente** respectivamente. Esta tela também deve conter no seu canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor poderá sair da *App*.
- **200. Modo Autônomo;** Ao clicar este botão na 1ª Tela, o gestor deve ter acesso à Tela Inicial, que é a 4ª Tela da *App* e ao Menu Principal, que corresponde à 5ª Tela da *App*.
- **201. Sobre o acesso no Modo Autônomo/1:** Neste modo só devem estar com acesso desbloqueado ao gestor as opções da Tela Inicial: **Busca**, **Sugestões de Palavras e Palavra do Dia**; e as opções do Menu Principal: **Lista por Área**, **Bibliografia**, **Feedback e Suporte** e **Sobre a App**. O acesso às demais opções da Tela Inicial e Menu Principal devem estar bloqueado neste modo.
- **202. Sobre o acesso no Modo Autônomo/2:** Se o gestor clicar para selecionar alguma das opções bloqueadas da Tela Inicial ou Menu Principal neste modo, o sistema deve lhe apresentar uma janela (1ª Janela) explicando que para desbloquear a opção é preciso criar conta ou fazer login. A mesma janela deve apresentar três botões com as opções **Criar Conta**, **Fazer Login**, ou **Cancelar** para o gestor selecionar uma delas. Se o gestor clicar o botão **Criar Conta**, será redirecionado para a 2ª Tela da *App*. Se clicar o botão **Fazer Login**, será redirecionado à 3ª Tela da *App*. Se clicar o botão **Cancelar**, a 1ª janela deve se fechar.
- **300. Criar Conta:** Para criar uma Conta, o gestor deve inserir as informações necessárias (nome, sexo, endereço, e-mail, telefone, nacionalidade, e uma senha de acesso) corretamente em seus espaços sugeridos na 2ª Tela da *App*.
- **301. Sobre a 2ª Tela da App/1:** A 2ª Tela da *App* deve apresentar o nome da *App* na parte superior e abaixo do nome a expressão **Criar Conta** e abaixo dessa expressão também deve conter campos para que o gestor os possa preencher com as informações necessárias, com o propósito de criar um perfil, chamado **Perfil do Gestor**. Ao final da tela deve haver um botão com a opção **Criar Conta**. Deve haver no canto superior

direito da 2ª Tela um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o sistema da App redirecionará para a 1ª Tela da App.

- **302. Sobre a 2ª Tela da App/2:** Antes de cada campo deve haver o termo que indica com que informação este campo deve ser preenchido. O gestor deve tocar no campo que deseja preencher para fazê-lo. Os termos para preenchimento dos campos no **Perfil do Gestor** para a criação da sua Conta na App são **Nome, Sexo, Nacionalidade, Endereço, E-mail, Telefone, Senha de Acesso aa App e Confirmação de Senha**.
- **303. Sobre a 2ª Tela da App/3:** Se o gestor não preencher corretamente um ou mais campos no **Perfil do Gestor**, o sistema da App deve acusar o erro e notificar o gestor que o erro deve ser corrigido em uma pequena expressão abaixo do(s) campo(s) preenchido(s) erroneamente.
- **304. Sobre a 2ª Tela da App/4;** Se o gestor clicar no botão **Criar Conta** sem ter preenchido todos os campos, o sistema lhe apresentará uma janela (2ª janela) que deve conter um pequeno texto solicitando ao o gestor que preencha os campos ainda não preenchidos. A janela deve conter também um botão com a opção **Ir**. Ao clicá-lo, a janela deve se fechar.
- **305. Sobre a 2ª Tela da App/5:** Se o gestor clicar no botão **Criar Conta** sem ter preenchido todos os campos corretamente, o sistema lhe apresentará uma janela (3ª janela) que deve conter um pequeno texto solicitando ao gestor que preencha corretamente o(s) campo(s) preenchido(s) erroneamente. A janela deve conter também um botão com a opção **Ir**. Ao clicá-lo, a janela deve se fechar.
- **306. Sobre a 2ª Tela da App/6:** Se o gestor clicar no botão **Criar Conta** após preencher corretamente os campos sugeridos, o sistema deve lhe apresentar uma janela (4ª janela) que deve conter dois botões com as opções **Ler Termos de Uso** e **Política de Privacidade** respectivamente. Se clicar em **Ler Termos de Uso**, o sistema deve redirecionar o gestor para a 24ª Tela da App. Se clicar em **Política de Privacidade**, o sistema deve redirecionar o gestor para a 23ª Tela da App. A 4ª janela deve apresentar também em seu canto superior um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, a janela deve se fechar.
- **307. Sobre a 2ª Tela da App/8:** A 4ª janela deve conter também, abaixo das opções **Ler Termos de Uso** e **Política de Privacidade**, a expressão **Li e concordo com os Termos de Uso e Política de Privacidade** ao lado direito de um botão em formato de um quadrado em branco; o gestor deve clicar este botão para poder criar sua Conta da App, após ter lido os **Termos de Uso** e **Política de Privacidade da App**. Quando o

gestor clicar o botão este deve mudar de cor para uma cor mais escura instantaneamente.

- **308. Sobre a 2ª Tela da App/9:** A 4ª janela deve conter também, abaixo da expressão **Li e concordo com os Termos de Uso e Política de Privacidade**, o botão **Criar Conta**. Se o gestor clicar neste botão, o sistema deve criar e salvar a Conta do gestor e fazer *login* instantaneamente no dispositivo usado pelo gestor para a criação de sua Conta da App.
- **309. Sobre o acesso ao gestor que possui conta:** Assim que criar a sua conta e fazer *login*, todas as opções da Tela Inicial e Menu Principal antes com acesso bloqueado devem ser desbloqueadas.
- **310. Sobre a 2ª Tela da App/10:** Assim que criar a sua conta e fazer *login*, o sistema da App deve redirecionar o gestor para a 4ª Tela da App.
- **311. Sobre o tratamento ao gestor que possui conta:** O gestor que possui Conta na App deve ser tratado de acordo com o seu nome, sexo e nacionalidade. A linguagem da App deve ser determinada pela nacionalidade do gestor.
- **400: Fazer login;** Ao clicar o botão **Fazer Login em Conta Existente**, o gestor será redirecionado para a Tela de *login*, que é a 3ª Tela da App.
- **401. Sobre o login/1:** Após criar sua Conta da App, o gestor deve ser capaz de realizar *login* com sua Conta da App em qualquer dispositivo móvel para ter acesso a todos os benefícios de sua Conta da App.
- **402. Sobre o login/2:** Após logada em um dispositivo, a conta da App deve assim permanecer. Se o gestor desejar deslogar-se poderá assim fazer na opção de Configurações do Menu Principal.
- **403. Sobre a 3ª Tela/1:** Esta tela deve conter o nome da App em destaque. Também deve conter um botão com a opção **Sair**. Ao clicá-la, o sistema deve redirecionar o gestor para a 1ª Tela da App.
- **404. Sobre a 3ª Tela/2:** Esta tela deve conter também dois campos a serem preenchidos pelo gestor – **E-mail** e **Senha**. Antes de cada campo deve haver um termo sugerindo com qual informação este campo deve ser preenchido, que são respectivamente **E-mail** e **Senha**.
- **405. Sobre a 3ª Tela/3:** Esta tela deve conter também, abaixo dos campos **E-mail** e **Senha**, a expressão **Esqueci minha senha**, ao lado direito de um botão em formato de quadrado em branco.

- **406. Sobre a 3ª Tela/4:** Se o gestor clicar o botão ao lado da expressão **Esqueci minha senha**, o sistema deve lhe abrir uma janela (5ª janela) que deve conter a expressão **“Recuperar Senha”** e deve conter um botão a expressão **Envie-me um e-mail**, no qual o gestor deve clicar se quiser recuperar sua senha. O sistema então deve enviar um e-mail para o gestor (o e-mail deve conter as instruções para a recuperação de senha). Se não for enviado e-mail por conta de o gestor não possuir conta, então o sistema lhe apresentará uma janela (6ª janela) que deve conter um texto solicitando ao gestor criar conta. A 6ª janela deve conter também dois botões com as opções **Criar Conta** e **Cancelar** respectivamente. Se o gestor clicar no botão **Criar Conta**, o sistema deve redirecioná-lo para a 2ª Tela da App. Se clicar **Cancelar**, a janela deve se fechar.
- **407. Sobre a 3ª Tela/5:** A 3ª Tela deve conter, abaixo da expressão **Esqueci minha senha**, um botão com a opção **Fazer Login**. Se o gestor clicar no botão sem ter preenchido todos os campos, o sistema lhe apresentará uma janela (7ª janela) que deve conter um pequeno texto solicitando ao o gestor que preencha os campos ainda não preenchidos. A janela deve conter também um botão com a opção **Ir**. Ao clicá-lo, a janela deve se fechar.
- **408. Sobre a 3ª Tela/6:** Se o gestor clicar no botão **Fazer Login** sem ter preenchido todos os campos corretamente, o sistema lhe apresentará uma janela (8ª janela) que deve conter um pequeno texto solicitando ao gestor que preencha corretamente o(s) campo(s) preenchido(s) erroneamente. A janela deve conter também um botão com a opção **Ir**. Ao clicá-lo, a janela deve se fechar.
- **409. Sobre a 3ª Tela/7:** Se o gestor clicar no botão **Criar Conta** após preencher corretamente os campos sugeridos, o sistema deve liberar o acesso à sua conta. O sistema logo deve redirecionar o gestor à 4ª Tela da App.
- **500. Tela Inicial:** A Tela Inicial corresponde à 4ª Tela da App e deve apresentar ao gestor as opções **Busca, Palavra do Dia, Contribuições do Gestor, Palavras Favoritas** e **Histórico de Buscas**. A partir da Tela Inicial, o gestor pode acessar o Menu Principal que corresponde à 5ª Tela da App.
- **501. Sobre a 4ª Tela/1:** a 4ª Tela deve conter na parte superior o nome da App e logo abaixo um botão em destaque com a opção **Busca**. Logo abaixo desse botão deve haver um espaço para a **Palavra do Dia**. A parte inferior da tela deve ser preenchida com três botões dispostos um ao lado do outro com as opções **Contribuições do Gestor**,

Palavras Favoritas e Histórico de Buscas. Essas mesmas opções devem estar presentes e dispostas da mesma forma na 7ª Tela e na 8ª Tela da *App*.

- **502. Sobre a 4ª Tela/2:** Esta tela também deve conter no seu canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor poderá sair da *App*.
- **600. Opção de busca:** Na Tela Inicial, para fazer sua pesquisa o gestor deve clicar no botão com a opção **Busca**. Ao clicá-lo, deve ser apresentado ao gestor um teclado alfanumérico que sobreponha a Tela Inicial, no qual o gestor deve digitar a palavra que deseja pesquisar. Os termos que o gestor for digitando devem aparecer na opção de **Busca**. Se o gestor clicar outra vez no botão de busca, o teclado deve se fechar. O mesmo teclado deve ter um botão com a opção **Ir**. Se o gestor clicar este botão, o sistema da *App* deve fechar o teclado, fazer a busca da palavra e apresentar ao gestor o resultado da busca, que também deve sobrepor a Tela Inicial. Se o gestor clicar o botão de busca enquanto o sistema estiver pesquisando uma palavra, o sistema deve interromper a pesquisa.
- **601. Sobre a Busca/1:** À medida que o gestor digitar o termo que deseja pesquisar, o sistema da *App* deve apresentar ao gestor abaixo da opção de pesquisa em formato de lista também sobrepondo a Tela Inicial as palavras que mais se assemelham à que ele está digitando. O resultado deve ser apresentado instantaneamente em formato de lista e corresponde à opção **Sugestão de Palavras**. O gestor pode clicar em uma dessas palavras apresentadas. Ao fazer isso, o sistema deve fazer a pesquisa da palavra selecionada e apresentar o resultado da busca.
- **602. Sobre a Busca/2:** O resultado da busca deve sobrepor a Tela inicial e ser apresentado em formato de lista. Nela deve conter a palavra pesquisada seguida do significado desta no país do gestor, se houver. Abaixo dessa definição devem aparecer as palavras correspondentes da pesquisada no outro país, se houver, seguidas, cada uma do seu significado no outro país, se houver. Uma palavra correspondente pode ser a mesma pesquisada, porém com diferente(s) significado(s) no outro país ou pode ser uma palavra que no outro país tenha o(s) mesmo(s) significado(s) ou semelhante(s). Ao final do(s) significados da palavra correspondente no outro país deve estar também o significado da(s) palavra(s) de acordo com as regras gramaticais. Para todos os termos apresentados no resultado na busca deve aparecer sua classificação acima destes, se **Palavra Usada No Brasil**, se **Palavra Usada Em Portugal**, se **Significado Da Palavra No Brasil**, se **Significado Da Palavra Em Portugal** ou se **Significado Geral**.

- **603. Sobre a Busca/3:** A tela com os resultados da busca também deve conter um botão com a opção **Sair**. Ao clicá-lo, o sistema deve redirecionar o gestor para a 4ª Tela.
- **604. Sobre a Busca/4:** O dispositivo que o gestor estiver usando para fazer pesquisas deve estar conectado à Internet, pois este procedimento só pode ser feito de maneira online na *App*, assim como a maioria dos demais processos executados nesta *App*.
- **605. Sobre a Busca/5:** O sistema da *App* deve salvar as pesquisas feitas pelo gestor na opção de busca, desde que possua Conta na *App*, no Histórico de buscas que corresponde à 8ª Tela da *App*.
- **606. Sobre a Busca/6:** A tela com os resultados da busca também deve conter um botão com a opção **Favoritar palavra** ao lado da palavra pesquisada e de sua(s) correspondente(s). Ao clicar algum destes botões, o sistema deve adicionar à 7ª Tela da *App* a palavra ao lado do botão.
- **607. Sobre a Busca/7:** Se a *App* não possuir palavra(s) correspondente(s) no seu banco de dados à que o gestor pesquisar, no espaço onde estariam a(s) palavra(s) correspondente(s) deve aparecer um pequeno texto explicando ao gestor que não foi encontrada nenhuma palavra correspondente.
- **700. Palavra do Dia:** Diariamente deve ser adicionada no banco de dados da *App* uma nova palavra. Esta nova palavra deve ser apresentada na Tela Inicial juntamente com o seu significado no Brasil e/ou em Portugal abaixo da expressão **Palavra do Dia**. Esta nova palavra denominada “Palavra do Dia” deve estar presente na Tela Inicial abaixo da opção de pesquisa durante todo o dia em que for adicionada.
- **701. Sobre a Palavra do Dia:** Assim que adicionada uma nova palavra na *App*, o sistema deve notificar o gestor por uma mensagem ao dispositivo do gestor em que sua Conta da *App* estiver logada.
- **800. Contribuições do Gestor:** Na Tela Inicial, ao clicar no botão **Contribuições do gestor**, o gestor será redirecionado para a 6ª Tela da *App*.
- **801. Sobre a 6ª Tela/1:** Esta tela deve apresentar na parte superior o nome da *App* e abaixo do nome a expressão **Contribuições do Gestor**. Abaixo desta expressão deve haver um pequeno texto explicando ao gestor que essa opção serve para solicitar à *App* que adicione uma nova palavra que o gestor conheça. Abaixo deste pequeno texto, na tela também deve estar campos para que o gestor preencha, caso conheça outra palavra e queira a adicionar à *App*.

- **802. Sobre a 6ª Tela/2:** Antes de cada campo deve haver o termo que indica com que informação este campo deve ser preenchido. O gestor deve tocar no campo que deseja preencher para fazê-lo. Os termos para preenchimento dos campos para que o gestor solicite a adição de uma nova palavra à *App* são **Palavra Usada No Brasil, Significado Da Palavra No Brasil, Palavra Usada Em Portugal, Significado Da Palavra Em Portugal**.
- **803. Sobre a 6ª Tela/3:** Abaixo dos campos para preenchimento na 6ª Tela deve haver um botão com a opção **Concluir Solicitação**. Se o gestor clicar nesta opção o sistema da *App* deve realizar a solicitação e apresentar ao gestor uma nova janela (9ª janela) com a expressão **Solicitação concluída** e abaixo desta expressão na mesma janela deve haver dois botões com as opções **Fazer Nova Solicitação** e **Sair**. Se o gestor clicar no botão **Fazer Nova Solicitação**, a janela deve se fechar. Se clicar **Sair**, o gestor deve ser redirecionado para a 4ª Tela.
- **804 Sobre a 6ª Tela/4:** A 6ª Tela deve apresentar também um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 4ª Tela da *App*.
- **900. Palavras Favoritas:** Na Tela Inicial, ao clicar no botão **Palavras Favoritas**, o gestor deve ser redirecionado para a 7ª Tela da *App*.
- **901. Sobre a 7ª Tela/1:** Esta tela deve conter na parte superior o nome da *App* e abaixo do no nome a expressão **Palavras Favoritadas**. Abaixo dessa expressão o sistema deve apresentar ao gestor todas as palavras favoritadas por ele e salvas pelo sistema da *App* na opção de busca em formato de lista.
- **902. Sobre a 7ª Tela/2:** Para desfavoritar uma palavra, o gestor deve clicar nesta. Ao clicar na palavra, o sistema deve retirar esta palavra da 7ª Tela.
- **903. Sobre a 7ª Tela/3:** A 7ª Tela deve apresentar também um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 4ª Tela da *App*.
- **1000. Histórico de Buscas:** Na Tela Inicial, ao clicar no botão **Histórico de Buscas**, o gestor deve ser redirecionado para a 8ª Tela da *App*.
- **1001. Sobre a 8ª Tela/1:** Esta tela deve conter na parte superior o nome da *App* e abaixo do no nome a expressão **Histórico de Buscas**. Abaixo dessa expressão o sistema deve apresentar ao gestor todas as pesquisas feitas pelo gestor na opção de busca salvas, desde que possua Conta na *App*, em formato de lista.
- **1002. Sobre a 8ª Tela/2:** A 8ª Tela deve apresentar também um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 4ª Tela da *App*.

- **1100. Menu Principal:** Na Tela Inicial, se o gestor clicar e arrastar com o dedo da lateral esquerda da tela para a direita, a 5ª Tela deve surgir da esquerda para a direita e sobrepor a Tela Inicial. No 1º acesso do gestor à *App*, o sistema deve lhe apresentar uma janela (10ª janela) com um pequeno texto explicando ao gestor como acessar o menu Principal e como voltar à Tela Inicial. Ao terminar de ler o texto o gestor deve clicar no botão **Entendi**, que deve estar abaixo do texto na mesma janela. Ao fazer isso, a janela deve se fechar.
- **1101. Sobre a 5ª Tela/1:** A 5ª Tela deve consistir em sete botões dispostos em formato de lista com as opções **Perfil do Gestor**, **Lista por Área**, **Reduções**, **Bibliografia**, **Ajuda e Feedback**, **Sobre** e **Configurações** respectivamente.
- **1102. Sobre a 5ª Tela/2:** Na 5ª Tela, para voltar à Tela Inicial, o gestor deve clicar e arrastar com o dedo da lateral esquerda para a direita.
- **1200. Perfil do Gestor:** Na 5ª Tela, ao clicar no botão **Perfil do Gestor**, o gestor deve ser redirecionado para a 9ª Tela da *App*.
- **1201. Sobre a 5ª Tela/1:** Na 9ª Tela na parte superior deve aparecer o nome da *App* e abaixo do nome a expressão **Perfil do Gestor**. Abaixo dessa expressão devem aparecer ao gestor todas as informações dadas por ele na criação de sua conta (nome, sexo, endereço, e-mail, telefone, nacionalidade e a senha de acesso) em formato de lista.
- **1202. Sobre a 5ª Tela/2:** Se o gestor desejar alterar alguma informação, deve clicar nela. O sistema deve liberar o acesso aquele campo e o gestor então poderá digitar a informação.
- **1203. Sobre a 5ª Tela/3:** Assim que clicar em alguma informação, deve aparecer mais um botão na tela com a opção **Salvar Alteração(ões)**. Ao clicar esse botão, o sistema da *App* deve analisar a(s) alteração(ões). Se válidas, deve salvá-las. Se não, deve apresentar uma nova janela (11ª janela) explicando ao gestor que a alteração não é válida. Uma alteração inválida é aquela que aquela detectada não verdadeira ou digitada incorretamente.
- **1204. Sobre a 5ª Tela/4:** A 9ª Tela deve apresentar também no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da *App*.
- **1300. Lista por Área:** Na 5ª Tela, ao clicar o botão **Lista por Área**, o gestor deve ser redirecionado para a 10ª Tela da *App*.
- **1301. Sobre a 10ª Tela da App/1:** A 10ª Tela deve conter na parte superior o nome da *App* e abaixo do nome deve conter a expressão **Lista por Área**. Abaixo desta

expressão deve haver também sete botões com as opções **Gestão, Tecnologia, Educação, Transporte, Alimentação, Saúde e Limpeza e Higiene** respectivamente.

- **1302. Sobre a 10ª Tela da App/2:** Na 10ª Tela, ao clicar o botão **Gestão**, o gestor deve ser redirecionado para a 11ª Tela da App. Na 11ª Tela na parte superior deve aparecer o nome da App e abaixo do nome a expressão **Área de Gestão**. Abaixo dessa expressão devem aparecer listadas todas as palavras descobertas nesta investigação usadas na área de Gestão. A 11ª Tela deve apresentar também no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.
- **1303. Sobre a 10ª Tela da App/3:** Na 10ª Tela, ao clicar o botão **Tecnologia**, o gestor deve ser redirecionado para a 12ª Tela da App. Na 12ª Tela na parte superior deve aparecer o nome da App e abaixo do nome a expressão **Tecnologia**. Abaixo dessa expressão devem aparecer listadas todas as palavras descobertas nesta investigação usadas na área de Tecnologia. A 12ª Tela deve apresentar também no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.
- **1304. Sobre a 10ª Tela da App/4:** Na 10ª Tela, ao clicar o botão **Educação**, o gestor deve ser redirecionado para a 13ª Tela da App. Na 13ª Tela na parte superior deve aparecer o nome da App e abaixo do nome a expressão **Educação**. Abaixo dessa expressão devem aparecer listadas todas as palavras descobertas nesta investigação usadas na área de Educação. A 13ª Tela deve apresentar também no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.
- **1305. Sobre a 10ª Tela da App/5:** Na 10ª Tela, ao clicar o botão **Transporte**, o gestor deve ser redirecionado para a 14ª Tela da App. Na 14ª Tela na parte superior deve aparecer o nome da App e abaixo do nome a expressão **Transporte**. Abaixo dessa expressão devem aparecer listadas todas as palavras descobertas nesta investigação usadas na área de Transporte. A 14ª Tela deve apresentar também no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.
- **1306. Sobre a 10ª Tela da App/6:** Na 10ª Tela, ao clicar o botão **Alimentação**, o gestor deve ser redirecionado para a 15ª Tela da App. Na 15ª Tela na parte superior deve aparecer o nome da App e abaixo do nome a expressão **Alimentação**. Abaixo dessa expressão devem aparecer listadas todas as palavras descobertas nesta investigação usadas na área de Alimentação. A 15ª Tela deve apresentar também no

canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.

- **1307. Sobre a 10ª Tela da App/6:** Na 10ª Tela, ao clicar o botão **Saúde**, o gestor deve ser redirecionado para a 16ª Tela da App. Na 16ª Tela na parte superior deve aparecer o nome da App e abaixo do nome a expressão **Saúde**. Abaixo dessa expressão devem aparecer listadas todas as palavras descobertas nesta investigação usadas na área de Saúde. A 16ª Tela deve apresentar também no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.
- **1308. Sobre a 10ª Tela da App/6:** Na 10ª Tela, ao clicar o botão **Limpeza e Higiene**, o gestor deve ser redirecionado para a 17ª Tela da App. Na 17ª Tela na parte superior deve aparecer o nome da App e abaixo do nome a expressão **Limpeza e Higiene**. Abaixo dessa expressão devem aparecer listadas todas as palavras descobertas nesta investigação usadas na área de Limpeza e Higiene. A 17ª Tela deve apresentar também no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.
- **1400. Reduções:** Na 5ª Tela, ao clicar o botão **Reduções**, o gestor será redirecionado para a 18ª Tela da App.
- **1401. Sobre a 18ª Tela da App/1:** A 18ª Tela deve conter na parte superior o nome da App e abaixo do nome deve apresentar uma lista de abreviações intitulada **Reduções** contendo todas as abreviações de palavras utilizadas nos quadros comparativos.
- **1402. Sobre a 18ª Tela da App/2:** A 18ª Tela deve apresentar também no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.
- **1500. Bibliografia:** Na 5ª Tela, ao clicar o botão **Bibliografia**, o gestor será redirecionado para a 19ª Tela da App.
- **1501. Sobre a 19ª Tela da App/1:** A 19ª Tela deve conter na parte superior o nome da App e abaixo do nome deve apresentar em formato de lista as fontes bibliográficas intituladas **Bibliografia** para legitimidade da App.
- **1502. Sobre a 19ª Tela da App/2:** A 19ª Tela deve apresentar também no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.
- **1600. Ajuda e Feedback:** Na 5ª Tela, ao clicar o botão **Ajuda e Feedback**, o gestor será redirecionado para a 20ª Tela da App.

- **1601. Sobre a 20ª Tela da App/1:** A 20ª Tela deve conter na parte superior o nome da App e abaixo do nome deve haver a expressão em destaque **Ajuda e Feedback**. Abaixo dessa expressão deve haver um campo para que o gestor possa adicionar pergunta ou comentário ao clicá-lo. Se clicar este botão, deve ser apresentado ao gestor um teclado alfanumérico, no qual o gestor deve digitar o que desejar. Para fechar o teclado o gestor deve clicar novamente no campo.
- **1602. Sobre a 20ª Tela da App/2:** Abaixo do campo deve haver um botão com a opção **Enviar**. Se clicar nele, o sistema da App deve encaminhar a mensagem para o gerenciamento da App, juntamente com o dado do gesto **Nome** e das informações data e hora do envio da mensagem. A mensagem deve ser respondida satisfatoriamente ao gestor pela equipe de gerenciamento da App o mais brevemente possível.
- **1603. Sobre a 20ª Tela da App/3:** A 20ª Tela deve apresentar também no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.
- **1700. Sobre a App:** Na 5ª Tela, ao clicar o botão **Sobre**, o gestor será redirecionado para a 21ª Tela da App.
- **1701. Sobre a 21ª Tela da App/1:** A 21ª Tela deve conter na parte superior o nome da App e abaixo do nome deve haver a expressão em destaque **Sobre a App**. Abaixo dessa expressão deve haver quatro botões com as opções **Informações da App**, **Política de Privacidade**, **Termos de Uso** e **Sair**.
- **1702. Sobre a 21ª Tela da App/2:** Se o gestor clicar no botão **Informações da App**, deve ser redirecionado para a 22ª Tela da App. A 22ª Tela da App deve conter na parte superior o nome da App e abaixo do nome deve haver a expressão em destaque **Informações da App**. Abaixo desta expressão devem estar devidamente intituladas e descritas em formato de lista as informações **Criação da App**, **Objetivos da App** e **Versão da App**. A 22ª Tela da App deve apresentar também no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.
- **1703. Sobre a 21ª Tela da App/3:** Se o gestor clicar no botão **Política de Privacidade**, deve ser redirecionado para a 23ª Tela da App. A 23ª Tela da App deve conter na parte superior o nome da App e abaixo do nome deve haver a expressão em destaque **Política de Privacidade**. Abaixo desta expressão deve estar descrita na tela a Política de Privacidade que ainda está a ser definida. A 23ª Tela da App deve apresentar também

no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.

- **1704. Sobre a 21ª Tela da App/4:** Se o gestor clicar no botão **Termos de Uso**, deve ser redirecionado para a 24ª Tela da App. A 24ª Tela da App deve conter na parte superior o nome da App e abaixo do nome deve haver a expressão em destaque **Termos de Uso**. Abaixo desta expressão devem estar descritos todos os Termos de Uso desta App. A 24ª Tela da App deve apresentar também no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.
- **1705. Sobre a 21ª Tela da App/5:** Na 21ª Tela da App se o gestor clicar no botão **Sair** deve ser redirecionado para a 5ª Tela da App.
- **1800. Configurações:** Na 5ª Tela, ao clicar o botão **Sobre**, o gestor será redirecionado para a 21ª Tela da App.
- **1801. Sobre a 25ª Tela da App/1:** A 25ª Tela da App deve conter na parte superior o nome da App e abaixo do nome deve haver a expressão em destaque **Configurações**. Abaixo desta expressão devem ser apresentadas ao gestor seis opções que ele pode configurar. São elas: **Tamanho de Fonte**, **Tipo de Fonte**, **Alto Contraste** e **Modo Noturno**. Também deve apresentar um botão com a opção **Deslogar-se**.
- **1802. Sobre a 25ª Tela da App/2:** Na opção **Tamanho de Fonte**, devem estar disponíveis os tamanhos de fonte de 8 – 18 para o gestor configurar em um controle deslizante abaixo da expressão **Tamanho de Fonte** abaixo da expressão **Configurações**. O gestor pode alterar o tamanho da fonte tocando no controle deslizante e arrastando o dedo para a direita ou para a esquerda na tela.
- **1803. Sobre a 25ª Tela da App/3:** Abaixo do controle deslizante deve haver um botão com a opção **Tipo de Fonte**. Ao clicá-lo, deve aparecer uma nova janela (12ª janela) com variados tipos de fonte em formato de lista para o gestor escolher. Para alterar a fonte na App o gestor deve clicar na opção com a escrita da fonte desejada. A mesma janela deve se fechar assim que o gestor selecionar uma fonte. A 12ª janela deve conter também um botão com a opção **Sair**. Ao clicá-lo, a janela também deve se fechar.
- **1804. Sobre a 25ª Tela da App/4:** Abaixo do botão **Tipo de Fonte**, deve haver a expressão **Alto Contraste** ao lado de uma chave. Para ativá-la, o gestor deve clicá-la. Se o gestor clicar a chave a fonte da App deve entrar em um modo de alto contraste. Para sair deste modo, o gestor deve desativar a chave clicando nela.
- **1805. Sobre a 25ª Tela da App/5:** Abaixo da expressão **Alto Contraste** deve haver a expressão **Modo Noturno** ao lado de uma chave. Para ativá-la, o gestor deve clicá-la.

Se o gestor clicar a chave, o tema da *App* deve se alterar de claro para escuro. Para alterar o tema o gestor deve clicar a chave para desativá-la.

- **1806. Sobre a 25ª Tela da App/6:** A 25ª Tela deve apresentar também no canto superior direito um botão com a opção **Sair**. Ao tocá-lo, o gestor deve ser redirecionado para a 5ª Tela da *App*.

6. Conclusões

No presente capítulo foi feito um enquadramento do trabalho, respostas aos objetivos e conclusão geral com propostas de investigações futuras.

6. Conclusões

Existem diferenças linguísticas evidentes, apesar de o Brasil e Portugal serem considerados países “irmãos” e de falarmos a mesma língua, essas diferenças podem afetar a comunicação e trazer grandes prejuízos, tendo em conta a proximidade económica entre Portugal e Brasil. E nesse sentido, pretende-se propor uma ferramenta que minimize este problema, e levando em consideração o sucesso das *Apps*, optou-se por este formato.

Desta feita, buscou-se dar resposta ao questionamento de, como minimizar os obstáculos comunicativos, ou o ruído, no domínio da Gestão nos contextos brasileiro e português por intermédio de uma *App*. Nesse sentido, atendendo aos objetivos desta investigação, foram identificados 130 termos da área da gestão que em Portugal têm sentidos diferentes do Brasil e vice-versa e palavras diferentes com o mesmo significado, extraídas de *websites*, jornais eletrônicos, dicionários e entrevistas de gestores de Portugal e do Brasil obtidas no *YouTube*.

As palavras obtidas foram catalogadas de acordo com as regras semânticas usadas nos dois países em duas grelhas estruturadas, uma com palavras iguais com significados diferentes e palavras diferentes com os mesmos significados no Brasil e Portugal. As grelhas estruturadas foram construídas em ordem alfabética para tornar mais organizadas as palavras e informações nelas contidas. Nelas foram identificadas palavras que possuem o mesmo significado e na escrita há pequenas mudanças como a palavra *Camião* em Portugal equivalente a *Caminhão* no Brasil. Foi a partir das grelhas estruturadas que se tornou possível a construção dos quadros comparativo-descritivos.

Foram construídos quadros comparativo-descritivos em que foram colocados sentidos adaptados ao português do Brasil e de Portugal, tendo como base os termos gramaticais para a aplicação da Norma Culta. Nestes quadros comparativo-descritivos foram identificadas palavras que diferente do outro país, possuem significados não convenientes, a exemplo a palavra *Propina*, que em Portugal é um emolumento e no Brasil é um pagamento ilícito, suborno, assim como palavras como *Sebenta*, *Puto* entre outras. Com isto, comprovou-se a importância de uma ferramenta que contribua para a minimização de ruídos comunicacionais entre gestores de ambos os países.

Desta feita, com os quadros comparativo-descritivos onde foram catalogadas as palavras obtidas alvo desta investigação, viabilizou a proposta da *App*, voltada para o público de gestores do Brasil e de Portugal. Com essa informação, foi feita a

Especificação de Requisitos da *App* com intuito de contribuir na compreensão das palavras com sentidos diferentes e diferentes com o mesmo significado no Brasil e em Portugal.

A Especificação dos Requisitos, que em Engenharia de *Software*, é fundamental para as demais etapas que virão no desenvolvimento deste produto de *software*, portanto foi elaborada e apresentada nesta investigação. Estas próximas etapas são a prototipação, implementação, testes e posteriormente para a manutenção desta *App*.

Foi apresentada uma *App* por esta investigação que deverá ter a funcionalidade de oferecer conteúdos semânticos para sanar dúvidas quanto às palavras investigadas neste trabalho. Desta feita, proporcionando o entendimento comunicacional entre gestores e consequentemente a obtenção de melhores resultados profissionais como a promoção da internacionalização e multiculturalismo, ampliação do comércio e desenvolvimento econômico entre Brasil e Portugal entre outros objetivos. Portanto, pretende-se que esta *App* seja um dicionário que apresente potencialidades eficazes na minimização de dificuldades e ruídos na comunicação entre gestores de Portugal e do Brasil. Desta feita, possibilitando ao gestor conhecimentos que contribuam para uma boa comunicação e formar, firmar relações econômicas entre os dois países.

Como investigações futuras, se pretende continuar a busca por mais palavras para o enriquecimento da *App*, isso dentro de mais áreas e a concretização da construção da *App* (*software*) disponível para celulares (telemóvel em Portugal). Também em um trabalho futuro se deseja inserir na *App* as etimologias das palavras, conjugações em todos os tempos verbais, sinônimos e antônimos, plurais, femininos, diminutivos e aumentativos e gramática, homônimos, parônimos etc., assim como ilustrações para que facilite a compreensão dos gestores.

Em uma investigação futura também se pretende que a *App* tenha uma função na tela da *App*. Esta conterá instruções de gestão, planejamento e inovação em marketing, marketing internacional, gestão estratégica de recursos e fiscal, empreendedorismo e outros conhecimentos que poderão contribuir para atividades profissionais do gestor.

Referências bibliográficas

- Araújo, M. M. (2013). Linguagem, dicionário e comunicação: apresentação da ATD. *Revista Práticas de Linguagem*, 3 (2), 302-322.
- Bagno, M. (2007). *Preconceito linguístico: o que é como se faz*. São Paulo: Loyola.
- Bakos, M. M., Castro, I. B., & Pires, L. A. (Orgs) (2000). *Origens do Ensino*. Porto Alegre: EDIPUCRS.
- Banza, A. P., & Gonçalves, M. F. (2018). *Roteiro de História da Língua Portuguesa*. Évora: Universidade de Évora.
- Benveniste, É. (2006). *Problemas de Linguística Geral II*. Campinas, SP: Pontes.
- Botelho, M. M. J. (2015). *Internacionalização de Empresas: contributos para a construção de um modelo de suporte à análise e à implementação de estratégias de internacionalização*. Tese de doutoramento. Évora: Universidade de Évora.
- Bourdieu, P. (1989). *O Poder Simbólico*. (F. Tomaz, Trad.). Rio de Janeiro: Editora Bertrand Brasil.
- Brito, A. M. (2010). *Gramática: Histórias, teorias, aplicações*. Porto: CELUP.
- Caleiro, J. P. (2018). Veja em um Mapa quem são os Maiores Exportadores Mundiais. *Exame*. Consultado de <https://exame.com/economia/veja-em-um-mapa-quem-sao-os-maiores-exportadores-mundiais/>
- Camacho, R. G. (2011). *Norma Culta e Variedades Linguísticas*. São José do Rio Preto: Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas, UNESP.
- Campos, L., & Canavezes, S. (2007). *Introdução à Globalização*. S.l.: Instituto Bento Jesus Caraça.
- Cardoso, O. O. (2006). Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos. *Revista de Administração Pública* 40 (6), 1123-1144.
- Carvalho, A. A. A. (Org.) (2020). *Aplicações para Dispositivos Móveis e Estratégias Inovadoras na Educação*. Lisboa: Direção-Geral da Educação, Ministério da Educação.
- Castilho, A. T. (2009). *Como, onde e quando nasceu a língua portuguesa?* Museu da Língua Portuguesa. S.l.: Museu da Língua Portuguesa Estação da Luz.
- Choppin, A. (2004). História dos livros e das edições didáticas: sobre o estado da arte. *Educação e pesquisa* 30 (3), 549-566.
- Cunha, C., & Cintra, L. (2004). *Breve Gramática do Português Contemporâneo* (2 ed.) Portugal: JSC.

- Costa, S. F. S. D. (2014). O Português “Brasileiro” e o Novo Acordo Ortográfico: Elementos Constituintes que Ultrapassam Alterações na Escrita. In *15º Congresso Brasileiro de Língua Portuguesa*. São Paulo, SP: PUC SP.
- Coutinho, C. P. (2014). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e prática*. (2 ed.). Coimbra: Almedina.
- Devesa, L. M. (2016). *A importância da comunicação no contexto organizacional*. Dissertação de mestrado. Setúbal: Instituto Politécnico de Setúbal.
- Dias, M. C. C. F. (2007). *A Internacionalização e os Factores de Competitividade: o Caso Adira*. Dissertação de mestrado. Porto: Faculdade de Economia Universidade do Porto.
- Drucker, P. F. (1987). *Inovação e Espírito Empreendedor (entrepreneurship) Prática e Princípios*. (C. J. Malferrari, Trad.). São Paulo: Livraria Pioneira Editora.
- Drucker, P. F. (1967). *O Gerente Eficaz*. (Fortes, J. Trad.). Rio de Janeiro: Editora LTC-RJ.
- Duarte, G. (2011). *Dicionário de Administração*. S.l.: KBR Editora.
- Ferreira, A. B. H. (2010). *Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa*. (5 ed.). S.l.: Positivo Soluções Didáticas.
- Fidelis, M. B. (2013). Novas regras Ortográficas. Consultado de <https://pt.slideshare.net/marlibatista/novas-regras-ortograficas-16161899>.
- Fiorin, J. L. (2009). O Acordo ortográfico: uma questão de política linguística. *Veredas On Line – Atemática* 7(19) 1982-2243.
- Frohner, M. (2016) *Quality Criteria and Concepts for the Development of Mobile Health Applications*. Tese de doutoramento. Vila Real: Universidade de Trás-Os-Montes e Alto Douro.
- Garcia, A. S. (2002). O Português do Brasil Questões de Substrato, Superstrato e Adstrato. *Departamento de Letras - SOLETRAS*, 2 (4), 70-80.
- Ghizzi, E. B. (2004). O significado de “aplicação” na tecnologia e na semiótica ideias ensaiadas a partir da semiótica e do pragmatismo de Charles S. Peirce. *Cognitio/Estudos: Revista Eletrônica de Filosofia* (1).
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projeto de pesquisa* (4. ed.). São Paulo: Atlas.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6. ed.). São Paulo: Atlas.
- Giordane, R. L. (2011). *As relações de poder exercidas através do discurso*. Consultado de <https://www.bocc.ubi.pt>.
- Godoy, A. S. (1995). Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. *Revista de Administração de Empresas*, 35 (3), 20-29.

- Gonçalves, J. E. L. (1994). Os Impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviços. *Revista de Administração de Empresas*, 34 (1), 63-81.
- Gonçalves, R. T., & Basso, R. M. (2010). *História da língua*. Florianópolis: LLV/CCE/UFSC.
- Gonsalves, E. P. (2003). *Conversas sobre iniciação a pesquisa científica* (3. ed.). Campinas, SP: Editora Alínea.
- Guimarães, A. S., & Squirra, S. C. M. (2007). Comunicação organizacional e o processo comunicacional: uma perspectiva dialógica. *Revista FAMECOS* (33), 46-52.
- Guimarães, E. (2005). A língua portuguesa no Brasil. *Ciência e Cultura*, 57 (2), 24-28.
- Higino, A., Medeiros, I., Caetano, J., Dantas, K., & Adrião, P. (2015). A Variação Linguística: as variantes da língua. In *Venid – Encontro de Iniciação à Docência da UEPB*, Paraíba.
- Houaiss, A. (2007). *Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa* (2. Ed.). S.l.: Editora Objetiva Ltda.
- Infopédia (2020). Infopédia: Dicionários Porto Editora. *Porto Editora*. Consultado de <https://www.infopedia.pt/>
- Ilari, R., & Basso, R. (2011). *O português da gente: a língua que estudamos a língua que falamos*. (2. Ed.). São Paulo: Contexto.
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. A. (1992). *Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicação e trabalhos científicos* (4. ed.). São Paulo: Atlas.
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. A. (2003). *Fundamentos da metodologia científica* (5. ed.). São Paulo: Atlas.
- Laville, C., & Dione, J. (1999). *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Belo Horizonte: Editora UFMG.
- Krieger, M. G., Müller, A. F., GARCIA, A. R. R., & Batista, R. P. (2006). O século XX, cenário dos dicionários fundadores da lexicografia brasileira: relações com a identidade do português do Brasil. *Alfa* 50 (2), 173-187.
- Leite, M. Q. (2006). A Nova Gramática do Português Contemporâneo: tradição e modernidade. *Revista Filologia. linguística*, (8), 23-50.
- Leite, Y. V. P., & Moraes, W. F. A. (2013). Propriedades Da Atitude Face Ao Risco No Empreendedorismo Internacional. In *VI Encontro de Estratégia, AMPAD*, Bento Gonçalves-RS.
- Lima, J. D. A., & Filho, I. C. C. (2009). *O Conceito de Aldeia Global de Mc Luhan Aplicado ao Webjornalismo*. Curitiba – PR: Intercom.

- Lopes, L. G. (2016). *Plano de Negócios para o Desenvolvimento de um Aplicativo Móvel B2C para o Mercado de Casamento*. Monografia de graduação. Brasília, DF: Universidade de Brasília.
- Lucchesi, D. (2017). A Periodização da História Sociolinguística do Brasil. *Revista Delta*, 33(2), 347-382.
- Mariani, B., & Medeiros, V. G. (2007). Notícias de duas pesquisas: ideias linguísticas e governo JK. *Veredas On Line – Atemática*, (1), 128-144.
- Marques, R. M. L. V. S. (2010). *As Tecnologias de Informação e Comunicação na Indústria de Construção Portuguesa: caracterização da sua utilização e análise do impacto no desempenho das empresas*. Dissertação de mestrado. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa.
- Martelotta, M. E. (Org.). (2012). *Manual de Linguística*. (2. ed.). São Paulo: Contexto.
- Melo, J. W. R. (2015). *Multiculturalismo, Diversidade e Direitos Humanos*. Curitiba: EDUCERE – PUC.
- Monteiro, V. F. M. (2016). *Internacionalização Estudo multi-caso: PME do Setor das Tecnologias de Informação, Comunicação e Eletrônica*. Dissertação de mestrado. Setúbal: Instituto Politécnico de Setúbal.
- Moreira Jr., C. R. C. (2018). *Uma proposta para o estudo de alguns conceitos envolvendo funções apoiada pelo software Geogebra*. Rio Claro: UNESP.
- Minuzzi, C. (2012). Estudo Sobre Língua e Linguagem: considerações. *Dia a Dia da Educação*. Consultado de http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/marco2012/portugues_artigos/linguagem.pdf.
- Neto, S. S. (1970). *História da língua portuguesa*. (2. Ed.). Rio de Janeiro: Livros de Portugal.
- Noletto, I. A. C. (2010). *GLOSSOPOESE – O Complexo e Desconhecido Mundo das Línguas Artificiais*. (1. ed.) São Paulo: Biblioteca 24 Horas.
- Oliveira, R. F. C., & Silva, T. A. C. (2007). *Aspectos da negação do português arcaico dos séculos XIII e XIV (período galego-português): língua, literatura e ensino*. S.l.: UNICAMP.
- Pagotto, E. G. (1998). *Norma e Condescendência: ciência e pureza, línguas e instrumentos linguísticos*. (2). S.l.: São Paulo, SP: Pontes Hil: História das Ideias Linguísticas.
- Paletta, F. C. (2008). *Tecnologia da informação, inovação e empreendedorismo: fatores críticos de sucesso no uso de ferramentas de gestão em empresas incubadas de base tecnológica*. São Paulo, SP: Universidade de São Paulo.
- Peirce, C. S. (2005). *Semiótica. Charles Sanders Peirce*. (J. T. Coelho Neto, Trad.). São Paulo: Perspectiva.

- Peled, Y. (2012). Marching forward into the past: Monolingual multilingualism in contemporary political theory. In: Hüning, M., Vogl, U., & Moliner, O. (Eds.). *Standard languages and multilingualism in European history*. Amsterdam: John Benjamins.
- Perles, J. B. (2006). *Comunicação: conceitos, fundamentos e história*. Consultado de <https://www.bocc.ubi.pt>.
- Ponchirolli, O., & Fialho, F. A. P. (2005). Gestão Estratégica do Conhecimento Como Parte da Estratégia Empresarial. *Revista FAE*, 8 (1), 127-138.
- Prado, D. F. (2006). *Uma Análise das Inserções dos Empréstimos Linguísticos da Área da Informática no Dicionário Aurélio XXI*. Dissertação de mestrado. Uberlândia, MG: Universidade Federal de Uberlândia.
- Prata, M. (1998). *Dicionário de Português Schifaiçfavoire*. (21. Ed.). S.L.: Projeto Democratização da Leitura- PDL.
- Raguso, F. (2005). *O Desafio do Multiculturalismo: Entre a Identidade e o Reconhecimento. Uma leitura a partir de Charles Taylor*. Dissertação de mestrado. Braga: Universidade do Minho.
- Real, M. C. (2012). *Gestão Empresarial*. Curitiba, PR: IESDE Brasil.
- Reis, C. R. (2003). *Caracterização de um Processo de Software para Projetos de Software Livre*. Dissertação de mestrado. São Carlos, SP: Universidade de São Paulo.
- Romanzoti, N. (2017). Esta Incrível Árvore Mostra como Todas as Línguas Estão Conectadas e Mudará a Forma Como Você Ver o mundo. *Hypescience*. Consultado de <https://hypescience.com/esta-incrivel-arvore-mostra-como-todas-as-linguas-do-mundo-estao-conectadas/>
- Rossette, A. G., & Morales, A. B. T. (2007). O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. *Ciência da Informação*, 36 (1), 124-135.
- Ruas, R. L. (2000). A Atividade Gerencial no Século XXI e a Formação de Gestores: Alguns Nexos Pouco Explorados. *REAd*, 6 (3) 1-8,
- Sacilotti, A. C. (2011). *A importância da tecnologia da informação nas micro e pequenas empresas: um estudo exploratório na região de Jundiaí*. Dissertação de mestrado. Campo Limpo Paulista, SP: FACCAMP.
- Santana, J. O., & Neves, M. B. P F. (2015). As Variações Linguísticas e suas Implicações na Prática Docente. *Millenium*, 48, 75-93.
- Santiago, E. G. (2009). Vertentes teóricas sobre empreendedorismo em Shumpeter, Weber e Mcclelland: novas referências para a sociologia do trabalho. *Revista de ciências sociais* ,40 (2), 87-103.
- Santos, T. N. dos, & Silva, E. G. da (2013). Proposta de Aplicativo para Dispositivos Móveis que Auxiliem no Ensino de Matemática. Florianópolis, SC: Revista

Eletrônica Técnica-Científica do IFSC. In 2º *Simpósio de Integração Científica e Tecnológica do Sul Catarinense*, 578-587.

- Saussure, F. (2006). *Curso de Linguística Geral*. (27.ed.). São Paulo: Cultrix.
- Schumpeter, J. A. (1961). *Capitalismo, socialismo e democracia*. Rio de Janeiro: Editora Fundo de Cultura.
- Shimabukuro, M., Estender, A. C., & Galvão, M. (2014). *Gestão de Negócios e a Internacionalização de Empresas*. Resende, RJ: SEGeT.
- Silva, E. L., & Menezes, E. M. (2005). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. (4. ed.). Florianópolis: UFSC.
- Silva, F. I. R. (2013). *Fundamentos da Gestão Empresarial* (1ª ed.). Fortaleza: FGF.
- Silva, L.E. B., & Mazzali, L. (2010). Parceria tecnológica universidade-empresa: um arcabouço conceitual para a análise da gestão dessa relação. *Parcerias Estratégicas* 6 (11), 36-47.
- Silva, S. E. (2013). *Dicionário de Gestão*. S. l.: Editorial Vida Econômica.
- Siqueira, A. C. de A. (2016). O significado de Filosofia na Metafísica de Aristóteles e sua Influência no Pensamento de Heidegger. *Kínesis* 18 (3), 18-30.
- Sommerville, I. (2011). *Engenharia de Software*. (9. Ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Spolsky, B. (2016). *Para uma Teoria de Políticas Linguísticas*. *REVEL*, 14, (26), 32-44.
- Stadler, A., & Paixão, M. V. (2012). *Modelos de Gestão*. Curitiba, PR: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná.
- Takano, Y. (2009). *Estudo do Processo de Internacionalização de uma Empresa Multinacional Brasileira do Ramo de Integração de Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação*. São Paulo: FGV.
- Taylor, C. (1994). *Multiculturalismo: Examinando a Política de Reconhecimento*. Suzano, SP: Instituto Piaget.
- Teyssier, P. (2001). *História da Língua Portuguesa*. (Cunha, C. F. Trad.). São Paulo: Martins Fontes.
- UNICAMP-SP/ORLANDELI (2010). *Nova Ortografia do Português*. Consultado de <https://falandoemliteratura.com/2010/10/16/nova-ortografia-do-portugues/>
- Valadares, F. B. (2011). Revisitando a noção de gírias: do conceito à dicionarização. *Domínios de Lingu@gem. Revista Eletrônica de Linguística*, 5 (1), 27-43.

- Veja (2019). *5,1 bilhão de pessoas têm celular no planeta, sendo 204 milhões no Brasil*. Consultado de <https://veja.abril.com.br/economia/51-bilhao-de-pessoas-tem-celular-no-planeta-sendo-204-milhoes-no-brasil/>.
- VxMag (2019). *Portugal e Brasil: 30 palavras diferentes mas com o mesmo significado*. Consultado de <https://www.vortexmag.net/portugal-e-brasil-30-palavras-diferentes-mas-com-o-mesmo-significado/>
- Wittmann, L. H., Pêgo, T. R., & Santos, D. (1995). Português Brasileiro e Português de Portugal: algumas observações. Grupo de Linguagem Natural do INESC. In *XI Encontro Nacional da APL*. Lisboa.
- WordPress (2012). *Mapa Mental – Novo Acordo Ortográfico – acentuação*. Consultado de <https://vouprofisco.wordpress.com/2012/02/29/mapa-mental-novo-acordo-ortografico-acentuacao/>

ANEXOS

Anexo A. Grelha de palavras iguais com significados diferentes

A MESMA PALAVRA COM SIGNIFICADOS DIFERENTES		
Palavra	Significado em Portugal	Significado no Brasil
A		
Abacaxi	Planta do género <i>Ananas</i> .	Expressão metafórica na gestão que significa acontecimento ou situação problemática.
Alavanca	Corresponde ao aumento financeiro da rendibilidade de capitais próprios que é produzido por meio do crescimento do nível de endividamento.	Material rígido utilizado para erguer ou mover objetos. Na Engenharia mecânica em veículos de tração elétrica, é uma peça que corre sob os cabos condutores de energia para transmiti-la ao motor.
Amaciador	Produto outro utilizado na lavagem dos cabelos para deixa-los macios, no Brasil é chamado de Condicionador.	Produtos que traz maciez a (algo). Ex: Amaciador de carne.
Apanhar o Comboio	Embarcar	Tomar, pegar. Muito comum ser usada com o sentido de levar (pancada, surra).
Apelido	Sobrenome do indivíduo	Forma de designar alguém ou algo, alcunha.
Apetrechar	Estar munido de apetrechos necessários para realizar algo.	Apetrecho – adereço.
Arrastamento	Efeito de um setor de atividade ou empresa, por seu dinamismo proporciona o crescimento de setores de atividades a jusante ou a montante e empresas.	Ato de arrastar
Arrecadação	Despenca da casa Local da casa ou do edifício onde se colocam coisas velhas e fora de uso; depósito, quarto de guardados.	Ato ou efeito de arrecadar, ação de cobrar renda ou tributo.
Autarquias	Entidades	Indivíduo ou grupo que possui poder absoluto sobre o país.
B		
Bagaço	Bebida Alcoólica	Bagaço no Brasil são resíduos de fruta depois de ser retirado o líquido. Também pessoas que causam desordem
Banheiro	Salva-Vidas	Lugar privado ou público que possui vaso sanitário, toalete.
Banheiro	Salva-Vidas	Lugar privado ou público que possui vaso sanitário, toalete.
C		
Cães (dogs)	Negócio com pequeno crescimento e quota de mercado também pequeno.	Equivalente - Pequeno negócio. Cães no Brasil são animais mamíferos domésticos.
Canalha	Conjunto de Miúdos	Referente a uma pessoa vil, infame, velhaco.
Catraios	Criança pequena que está a começar aprender as coisas	Bote pequeno

Convexidade	Medidas que ao invés de externos são preferíveis.	Curvatura externa quase esférica ou esférica.
Cupão	Valor periódico que corresponde a uma obrigação paga pelo emissor.	Cupom de desconto
E		
Equipa	Usado também para Time de Futebol	Equipe
F		
Freguesia	Menor divisão administrativa	Clientela
M		
Mola	Prendedor de roupa	Peça dotada de elasticidade helicoidal ou espiralada geralmente metálica
P		
Passeio	Equivalente à calçada no Brasil	Efeito ou ação de passear
Penso	Curativo	Inclinado
Peões	Pedestre	Pião no Brasil são trabalhadores rurais, servente de obra e etc.
Propinas	Mensalidade	Prática ilícita, suborno.
R		
Renda	Aluguel residencial	Rendimento, receita, tributo, produto. Também é um tecido transparente de malha aberta, fina e delicada, formando desenhos variados com entrelaçamentos de fios de linho, seda, algodão, ouro etc. aplicado como quarnição de vestidos, alfaías, paramentos etc.
S		
Sebenta	Apostila	Mulher com maus hábitos de higiene
Sítio	Lugar	Chácara
T		
Tabuleiro	Bandeja	Mesa rústica produzida de madeira, jogos

Anexo B. Grelha de palavras diferentes com o mesmo significado

PALAVRAS DIFERENTES COM O MESMO SIGNIFICADO		
Palavra portuguesa	Palavra brasileira	Significado
A		
Aforro	Poupança	Aforrar - Dar ou adquirir liberdade ou alforria; tornar(-se) livre ou forro Juntar (recursos, esp. dinheiro) em poupança; economizar, poupar; <i>P</i> economia, poupança. Poupança – ato de deixar de consumir ou de gastar (um bem); <i>ECON</i> fração da renda nacional ou individual que não é aplicada em serviços e bens de consumo.
Agência de câmbio	Casa de câmbio	
Agrafador	Grampeador	Diz-se de ou aparelho para pregar grampos; Grampeador.
Agrafes	Grampos	Agrafes – grampo para prender papel; Grampos – peça metálica fina, com as extremidades dobradas em ângulo reto, para grampear folhas de papel em um só volume.
Agrupamentos – Instituição	Aglomerado	Ato ou efeito de agrupar(-se); condição do que se acha agrupado, reunido, aglomerado; agrupação.
Água Fresca	Água Gelada	
Alcatrão	Asfalto	Alcatrão – fração pesada da destilação do carvão vegetal ou mineral que se compõe de vários hidrocarbonetos aromáticos, us. como desinfetante, matéria-prima para inseticidas, corantes, fármacos etc. Asfalto – pavimentação asfáltica; <i>p.ext.</i> ; <i>B</i> nas grandes cidades, espaço urbanizado, em oposição, esp. às favelas ou, de modo extensivo, ao ambiente rural.
Autocarro	Ônibus	Autocarro - m.q. ônibus Ônibus – veículo grande, automóvel, us. para o transporte coletivo (urbano, interurbano, intermunicipal, interestadual etc.) de passageiros, com rota prefixada.
Autoestrada	Autopista	Autoestrada – estrada construída especialmente para o trânsito de veículos automóveis a grande velocidade, e por longas distâncias, com pistas duplas ou

		tripas em cada direção e acessos limitados; autopista. Autopista - m.q. autoestrada.
B		
Banda Desenhada	História em Quadrinhos	
Bata	Jaleco	Jaleco – *VEST m.q. jaleca VEST espécie de guarda-pó curto que bate à altura dos quadris, usado por médicos, dentistas etc.
Beata	Bituca	Beata – *REL mulher beatificada pela igreja (1679) mulher extremamente dedicada às práticas religiosas <i>P; infrm.,</i> Toco de cigarro (de tabaco ou maconha); guimba. Bituca – ponta de cigarro, charuto ou baseado já fumado; guimba, bagana, beata.
Berma da Estrada	Acostamento	Acostamento – <i>ant.</i> morada ou ordenado que os reis ou fidalgos davam a seus seguidores; <i>B</i> margem da pista de rolamento de uma estrada ou rodovia, destinada sobretudo a paradas de emergência de veículos.
Bilhete de Identidade	Carteira de Identidade	
Boleia	Carona	Peça boleada de madeira, fixa ao varal da carruagem, na qual se amarram os tirantes; <i>*p.met.;P</i> transporte gratuito em qualquer veículo.
Bomba de Gasolina	Posto de Gasolina	
C		
Faltar a Escola	Cabular à Escola	
Camião	Caminhão	m.q. ² caminhão caminhão – carroça baixa, de carga, com quatro rodas e um assento para o cocheiro e os carregadores; veículo motorizado destinado ao transporte de cargas pesadas, de tamanho considerável e com quatro ou mais rodas; camião.
Campa	Túmulo	Campa – sino de pequeno tamanho; sineta Laje sepulcral <i>p.ext.</i> túmulo, sepultura.
Carrinha	Vam	Carrinha – carro utilitário (p.ex., caminhonete, perua etc.).
Carta de Condução	Carteira de Motorista	
Casa de Banho	Banheiro	
Chávena	Xícara	Pequeno recipiente usado esp. para bebidas quentes, com asa para facilitar a manutenção; chávena.
Coima	Multa	Coima – pena pecuniária por pequenos furtos <i>p.ext.</i> multa, pena.

		Multa – ato ou efeito de multar.
Comboio	Trem	Comboio - conjunto organizado de veículos que transportam mercadorias, víveres, utensílios, pessoas, etc. para o mesmo lugar sob a guarda de uma escolta; <i>*FER</i> conjunto de carros e vagões engatados e movidos por uma locomotiva ou locomotivas conjugadas; composição, trem.
Conduzir	Dirigir	Conduzir – ir junto com ou dentro de (algo), de um lugar para o outro, dando-lhe direção e/ou comando; guiar, dirigir. Dirigir – fazer (alguma coisa) ir de uma certa maneira, para obter um resultado Exercer direção de (instituição, cidade, país etc.); administrar, governar, gerir.
Conservatória	Registro	Repartição pública a cargo de um conservador, onde se fazem registros.
Constipação	Resfriado	Constipação – estado produzido por alteração do trânsito intestinal, gerando retenção das fezes ou dificuldade na sua evacuação; prisão de ventre, copróstase, coprostasia.
Corretor Caneta	Caneta Corretiva	
D		
Depósito de Gasolina	Tanque de Combustível	
Descapotável	Conversível	<i>P</i> diz-se de um carro cuja capota, flexível ou rígida, pode ser baixada e recolhida, ou retirada; conversível.
Diapasão	Rojão	Diapasão – pequeno instrumento metálico em forma de U montado sobre um cabo que, posto em vibração, produz um som de altura determinada; afinador, lamiré [É usado na afinação de instrumentos ou vozes e também no diagnóstico de surdez e problemas neurológicos.]
Dossiê de argolas	Fichário - Caderno Argolado	
E		
Ecrã	Tela	Superfície sobre a qual se produz a imagem de um objeto; Tela de cinema.
Elétrico	Bonde	Elétrico – <i>*FÍS</i> que diz respeito a eletricidade; substantivo masculino m.q. bonde (no sentido de ‘veículo’).
Elixir Bucal	Antisséptico Bucal	

Empregado de Mesa	Garçom	Garçom – empregado encarregado para servir as pessoas em restaurantes, cafés, coquetéis, residências etc.; empregado de mesa.
Empresa de Recrutamento	Agência de Emprego	Organização especializada em atender, cadastrar, recrutar, selecionar e encaminhar profissionais para cumprir as necessidades de mão de obra do mercado, por solicitação das empresas empregadoras ou através de técnicas de colocação e recolocação, fundamentadas em informações de bancos de dados.
Enquadramento	Feito de delimitar imagem	Ato ou efeito de enquadrar(-se); enquadração.
Escova para Sanita	Escova para Vaso Sanitário	
Estações de Comboio	Estações de Trem	
Estendal	Varal	Estendal – lugar onde se estendem coisas para secar; estendedouro, tendal, varal Varal – nos veículos puxados por animal, cada uma das duas varas grossas entre as quais ele é atrelado <i>B</i> corda, fio ou arame esticado (geralmente entre varas)
Explicador	Professor Particular	Que ou aquele que explica, que torna inteligível o que parecia obscuro ou incompreensível; Professor particular, que ministra aulas suplementares fora da escola a fim de reforçar o aprendizado do aluno.
F		
Fato – Terno	Acontecimento	Fato – <i>P</i> terno (traje social geralmente masculino) Substantivo masculino 1 ação ou coisa que se considera feita, ocorrida ou processo de realização 2 aquilo que acontece por causas naturais ou não, dependentes ou independentes da vontade humana; ocorrência, sucesso.
Fato de Banho	Maiô	
Fazenda – Quinta	Propriedade rural com considerável dimensão, herdade.	Conjunto de bens, haveres; <i>azienda</i> ; (1679) propriedade rural de dimensões consideráveis, de lavoura ou de criação de gado; herdade.
Fiabre – Presunto	Tipo de Carne em Lata	Friabre – carne geralmente presunto, preparada e condimentada para ser comida fria; apresuntado.

Fotocópia	Xerocópia	Processo de reprodução fotográfica de documentos sobre um papel sensibilizado, o qual é colocado em contato com o original, mediante ação da luz ou de outras radiações, o impressiona; <i>*p.ext.</i> cópia obtida por meio de qualquer equipamento fotostático, eletrostático ou de processos análogos; fotóstato, xerocópia.
Frigorífico	Geladeira	Frigorífico – que conserva, conduz ou produz frio <i>P m.q. geladeira</i>
G		
Gajo - Pessoa que não se desconhece o nome	Fulano	<i>*Infrm.</i> qualquer pessoa cujo nome não se conhece ou se quer omitir; fulano; <i>*P; infrm., *pej.</i> Indivíduo velhaco finório. <i>*B; infrm., *joc.</i> Indivíduo natural de Portugal.
Gelado	Sorvete	Sorvete – iguaria feita de frutas ou de cremes líquidos de leite, chocolate etc., aromatizados e adocicados, e que se congela; gelado.
Gestão	Administração	Gestão – pospositivo. Do latim <i>gesti,-onis</i> ‘ação de administrar, dirigir, gerência, gestão’. Administração – ato, processo ou efeito de administrar; Ato de reger, governar ou gerir negócios públicos ou particulares.
Guarda-Redes	Goleiro	
H		
Hospedeira de Bordo	Aeromoça	
I		
Imperial/fino – Cerveja	Shop	
Invisual	Cego	Invisual – <i>P</i> que ou quem é privado do sentido da visão; cego.
L		
Limpa Loiças	Limpa louças	
Lixívia	Água Sanitária	
Lousa	Quadro-Negro	Lousa – quadro de ardósia de tamanhos variados, com moldura de madeira, que se usa nas escolas (geralmente fixado na parede ou sobre um cavalete), para nele se escrever a giz; pedra, quadro, quadro-negro, ardósia.
M		
Manteiga Corporal	Hidratante Corporal	

Maquilagem	Maquiagem	Maquilagem – ato de maquiar(-se) Conjunto de produtos cosméticos usado para maquiar Maquiagem – B m.q. maquilhagem
Matrícula	Placa	Matrícula – ato ou efeito de matricula(-se) ação de inscrever num registro um indivíduo, um animal, um objeto, assim como o número que lhes é atribuído, afim de que sua identificação possa ser feita com facilidade. Placa – folha de material resistente (metal, vidro, plástico etc.), mais ou menos espessa <i>B</i> placa de metal que, colocada na dianteira e na traseira de um veículo automotor, registra o número de licenciamento do veículo.
Miúdos	Criança	De tamanho reduzido; pequeno, curto; <i>RS</i> e <i>P</i> criança , menino.
Morada	Endereço	Casa ou lugar em que se habita; moradia, moradio; <i>P</i> o endereço de residência.
N		
Natas	Creme de Leite	
P		
Palavra-Passe	Senha	Senha – conjunto de caracteres destinado a identificar o usuário ou a permitir acesso a dados, programas ou sistemas que não estão disponíveis ao público.
Papaia	Mamão	
Paragem	Ponto de Ônibus	Paragem – * <i>ant.</i> região marítima alcançável pela navegação <i>P</i> , * <i>G-BS</i> , * <i>STP</i> , * <i>CAB</i> , * <i>ANG</i> , * <i>MOÇ</i> local de parada de ônibus, taxi, bonde; ponto.
Passadeira	Faixa de Pedestre	Passadeira – m.p. alpondra <i>B</i> mulher cujo ofício é passar roupa; engomadeira <i>B</i> máquina que faz esse trabalho <i>B</i> estabelecimento comercial especializado em passar roupas a ferro rapidamente <i>P</i> faixa de pedestres (na rua).
Pasta de Dentífrica	Creme Dental	
Pastilha Elástica	Chiclete	
Penso Rápido	Band-Aid	
Pequeno Almoço	Café da Manhã	
Pessoa Coletiva	Pessoa Jurídica	
Pessoa Singular	Pessoal Física	
Portagem	Pedágio	Portagem – m.q. pedágio (no sentido de ‘taxa’)

		<i>p.met.</i> lugar onde é cobrada a portagem; posto de pedágio. Pedágio – substantivo masculino JUR direito de passagem retribuído por taxa cobrada pelo poder público ou por uma concessionária outorgada para ressarcir-se dos investimentos feitos na construção ou conservação da respectiva via de transporte terrestre. Portagem (P).
Portátil	Notebook	Notebook – INF computador portátil, espécie de <i>laptop</i> com peso de cerca de 2 kg, e dimensões próximas às de um livro de tamanho médio.
Puto	Garoto	Homossexual praticante de sodomia; <i>B; *tab., pej.</i> indivíduo velhaco, de mal caráter; <i>P; infrm.</i> menino, filho, criança adjetivo <i>B; infrm. ou tab.</i> dominado pela raiva; irritado, furioso, danado.
Q		
Quadro – Alto Executivo	Espaço ou objeto limitado por quatro lados iguais; quadrado. Significa também no Brasil estrutura metálica de bicicleta, motoneta etc.	M.q. quadrado (no sentido de ‘objeto’) (1635) área, espaço quadrado.
R		
Rato	Mouse	Mouse – dispositivo de entrada dotado de um a três botões, que repousa em uma superfície sobre a qual pode ser deslocado, e que, ao ser movimentado, provoca deslocamento analógico de um cursor na tela [O <i>mouse</i> permite ao usuário comandar a execução de determinadas ações, quer movendo o cursor até ícones, regiões da tela ou entradas de menus que correspondem a ações desejadas, quer clicando um dos botões.]
Rebuçado	Bala	Bala – pacote pesado que se carrega ou transporta; carga, fardo (1853) <i>*CUL; B</i> pequena guloseima de açúcar em ponto vítreo, ao qual se acrescentam corantes e/ou ingredientes ou essências de vários sabores.

Reformado – aquele que recebe a pensão de reforma.	Aposentado	Reformado – 1 que se reformou 2 Que foi emendado, que foi reorganizado; corrigido 3 (1718) MIL que ou aquele que passou por processo de reforma, ou aposentadoria (diz-se de militar) 4 (1799) HIST. REL que ou aquele que seguiu a religião reformada; protestante, calvinista. Aposentado – 1 instalado em aposento; hospedado, albergado 2 que ou o que se aposentou 3 que ou aquele que goza de aposentadoria, recebendo mensalmente a pensão que lhe é devida.
Relva	Gramado	Gramado, erva rasteira, conjunto de ervas rasteiras que juncam um terreno.
Rotunda	Rotatória	Rotunda – construção de forma circular, geralmente encimada por uma cúpula P praça formada pela convergência de diferentes vias e onde o trânsito se processa em sentido giratório Rotatória – via circular de mão única para onde convergem várias outras vias.
S		
Sanita	Vaso Sanitário	P vaso sanitário; privada.
Sapatilhas ou Sapatos Ortopédicos	Tênis Ortopédico	
Sinistralidade Rodoviária	Acidentes de Estrada	
Solicitador	Despachante	Solicitador – 1 que ou o que solicita; solicitante 2 JUR procurador legalmente habilitado e provisionado, a quem, na qualidade de auxiliar do advogado, compete assistir o andamento dos feitos, receber intimações de despacho ordinários, assinar os termos de recursos, assistir e praticar atos de cartório 3 B; obsl. Aquele que, sem ser diplomado, exercia a função de advogado. Despachante – 1 que ou quem despacha; despachador 1. 1 diz-se de ou pessoa que tem por ofício desembaraçar negócios, pagar fretes, direitos, despachar cargas, mercadorias etc. 1.2 diz-se de ou profissional que se encarrega de requerimento, encaminhamento e/ou tramitação de papéis junto a repartições

		públicas, <i>esp.</i> para obtenção de registros, licenças etc.
Sumo	Suco de Frutas	Somo – m.q. suco (no sentido de ‘caldo’) <i>B</i> substância que contém óleos essenciais, contida em certas partes de algumas plantas, como casca dos cítricos.
T		
Talho	Açougue	Talho – ato ou efeito de talhar; talha, talhadura <i>p.met.</i> m.q. açougue (no sentido de ‘estabelecimento’).
Tasca	Boteco	Tasca – ato ou efeito de separar o tasco (no sentido de ‘tomento’) do linho; tascoa <i>freq.</i> ; <i>P</i> restaurante de segunda classe que serve cafés, lanches e também refeições em mesas [tem de contar com determinada área mínima (menos sendo considerada uma taberna) e banheiros separados para homens e mulheres]. Boteco – m.q. botequim <i>Infrm., pej.</i> pequena venda tosca onde serve bebidas, algum tira-gosto, cigarros, balas, alguns artigos de primeira necessidade et. geralmente situada na periferia das cidades ou à beira de estradas; birosca.
Telemóvel	Celular	Referente a célula; Telefone Celular.
Tinteiros	Cartucho de Tinta	Tinteiros – pequeno vidro em que se deposita tinta para escrever; Reservatório de tinta para máquinas de impressão.
Transporte de produtos	Afretamento - Transporte de produtos realizado por terceiros.	Afretamento – <i>JUR, MAR</i> ato ou efeito de afretar; <i>p. ext.</i> ato ou efeito de alugar qualquer tipo de veículo.
U		
Utente	Paciente	Utente – que ou aquele que usa, se serve de algo; usuário.
V		
Ventoinha	Ventilador	Ventoinha – lâmina móvel de um cata-vento, que indica a direção do vento; grimpa. Ventilador – que ventila, que faz penetrar ou movimentar-se o ar; ventilante.
Viatura Própria	Carro Próprio	
Videovigilância	Câmeras de Segurança	

Vinhetas - Selos Postais e Fiscais	Pequena música, filme ou texto para destacar a emissora, programa etc.	*GRÁF, *BIBL pequeno ornamento tipográfico que ilustra um texto, um livro; Pequena ilustração ornamental inserida no texto de um livro
X		
Xerto	Camiseta	<i>B</i> 1 pequena camisa 2 VEST camisa curta, sem fralda, gola ou abertura frontal, com ou sem mangas curtas, geralmente feita de tecido de malha; usada diretamente sobre a pele, como traje informal, e às vezes sob uma camisa ou blusa.